



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA

SALUD

CARRERA DE PSICOLOGIA

“CLIMA LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN
TRABAJADORES DE UN HOSPITAL GERENCIAL
REGIONAL DE SALUD DEL DISTRITO DE VÍCTOR
LARCO.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autor:

Bach. María Carolina del Milagro Carranza Díaz

Asesor:

Dra. Karla Adriana Azabache Alvarado

Trujillo – Perú

2017

APROBACIÓN DE LA TESIS

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, APRUEBAN la tesis desarrollada por la Bachiller María Carolina del Milagro Carranza Díaz, denominada:

**“TÍTULO DE LA TESIS. “CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN
TRABAJADORES DE UN HOSPITAL GERENCIAL REGIONAL DE SALUD DEL
DISTRITO DE VÍCTOR LARCO.”**

Dra. Karla Adriana Azabache Alvarado
ASESOR

Lic. Tania Valdivia Morales
JURADO
PRESIDENTE

Lic. Yrina Roldan Lopes
JURADO

Lic. Paulo César Florián Arana
JURADO

DEDICATORIA

A Dios por mostrarnos día a día que con esfuerzo, paciencia y sabiduría toda es posible, y darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar y alcanzar todas mis metas.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

Para mis padres Alejandro y Rosa María por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, gracias por ser el ejemplo de fortaleza y por enseñarme el lado positivo de la vida y todo lo que soy como persona.

A mis hermanos, Rosa Jackelyne, Alejandro, María Lupita del Pilar, por su gran apoyo y ser unos extraordinarios hermanos y amigos, quienes me cuidan y guían a cada instante, brindándome su amor y constante soporte.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios quien me dio la vida y me ha llenado de bendiciones en todo este tiempo, a él que con su infinito amor me ha dado la sabiduría suficiente para culminar mi carrera universitaria.

A mi familia por su confianza puesta en mí, y a todas las personas que me apoyaron moral y físicamente.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	09
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	14
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	39
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	48
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	58
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Distribución de frecuencias y niveles de la variable Clima Laboral en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.....</i>	48
Tabla 2: <i>Distribución de frecuencias y niveles de los factores del Clima Laboral en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.....</i>	49
Tabla 3: <i>Distribución de frecuencias y niveles de los factores variable burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.....</i>	51
Tabla 4: <i>Relación entre Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.....</i>	52
Tabla 5: <i>Relación entre el factor Realización Personal de Clima Laboral y los factores del Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.....</i>	53
Tabla 6: <i>Relación entre el factor Involucramiento Laboral de Clima Laboral y los factores del Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco...54</i>	54
Tabla 7: <i>Relación entre el factor Supervisión de Clima Laboral y los factores del Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.....</i>	55
Tabla 8: <i>Relación entre el factor Comunicación de Clima Laboral y los factores del Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.....</i>	56
Tabla 9: <i>Relación entre el factor Condiciones Laborales de Clima Laboral y los factores del Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.....</i>	57

RESUMEN

El estudio busco relacionar el clima laboral con el síndrome de burnout en trabajadores de un hospital de la gerencia regional de salud del Distrito de Víctor Larco. La muestra estuvo compuesta por 106 personas de ambos sexos que laboraban en un hospital del Distrito Víctor Larco. Para la medición de las variables los instrumentos utilizados fueron: la Escala de Clima Laboral – CL-SPC de Palma (2004) y el cuestionario Maslach Burnout Inventory – MBI-GS de Maslach, Jackson y Leiter. A nivel descriptivo los resultados señalan que en clima laboral la predominancia de las puntuaciones se ubica en los niveles medio y desfavorable con un 54.76% y 14.29%, en tanto, en cuanto a las dimensiones la predominancia de las puntuaciones se ubica de medio a favorable, para autorrealización 44.05% y 22.62%, para involucramiento laboral 46.43% y 26.19%, para supervisión 36.90% y 39.29%, para comunicación 42.86% y 35.71% y condiciones laborales 44.05% y 26.19%; además, los niveles predominantes en las dimensiones del síndrome de burnout es medio a bajo, para desgaste emocional 38.10% y 45.24%, para cinismo 44.05% y 36.90% y para realización personal 29.76% y 53.57%. De otro lado las evidencias correlacionales señalan que existe relación negativa entre la dimensión autorrealización con cinismo; relación positiva entre involucramiento laboral y realización personal; y, relación negativa entre supervisión con cinismo y relación positiva con realización personal, todas las relaciones mencionadas presentan significancia estadística. En lo concerniente a clima laboral con las dimensiones del síndrome de burnout no se hallaron relaciones significativas.

Palabras clave: Clima laboral, síndrome de burnout, correlacional, transversal.

ABSTRACT

The study sought to relate the work climate with burnout syndrome in workers at a regional health management hospital in the Víctor Larco district. The sample consisted of 106 people of both sexes who worked in a hospital in the Víctor Larco District. The instruments used were the Labor Climate Scale - CL-SPC de Palma (2004) and the Maslach Burnout Inventory - MBI-GS questionnaire from Maslach, Jackson and Leiter. At the descriptive level the results indicate that in the working environment the predominance of the scores is located in the medium and unfavorable levels with 54.76% and 14.29%, while, in terms of dimensions, the predominance of the scores is located from medium to favorable, For self-actualization 44.05% and 22.62%, for labor involvement 46.43% and 26.19%, for supervision 36.90% and 39.29%, for communication 42.86% and 35.71% and working conditions 44.05% and 26.19%; In addition, the predominant levels in the dimensions of the burnout syndrome are medium to low, for emotional exhaustion 38.10% and 45.24%, for cynicism 44.05% and 36.90% and for personal fulfillment 29.76% and 53.57%. On the other hand, correlation evidences that there is a negative relation between the dimension of self-realization and cynicism; Positive relationship between labor involvement and personal fulfillment; And, negative relation between supervision with cynicism and positive relation with personal fulfillment, all the mentioned relations present statistical significance. Regarding the work climate with the dimensions of the burnout syndrome, no significant relationships were found.

Key words: Occupational climate, burnout syndrome, correlational, transverse.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La psicología ocupacional se encarga de la mejora de la calidad de vida laboral, proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores; asimismo la Psicología de la Salud Ocupacional, el término "salud" se utiliza como un concepto positivo que incluye recursos sociales y personales; en segunda parte no se centraliza únicamente en el estudio de los empleados en grandes empresas sino que también aborda el análisis del desempleo y la interferencia trabajo-familia; en tercer lugar estudia su "objeto" desde perspectivas múltiples: el empleado individual, el clima social de trabajo y el ambiente intra y extra-organizacional y por último es una disciplina científica pero, también, una profesión con aplicaciones a la gestión de los recursos humanos por lo tanto, pretende comprender los procesos psicológicos subyacentes y busca mejorar la salud ocupacional, la seguridad y el bienestar de los empleados, lo que a su vez redundará en una mayor eficacia organizacional (Salanova 2008), dentro de las variables estudiadas se encuentran:

El clima laboral es un elemento en la conducta diaria de los profesionales de salud y el Síndrome de Burnout es el resultado de un conjunto de manifestaciones que podrían surgir a razón de las demandas del puesto laboral que ocupan. La calidad del clima va a influir directamente en la motivación o satisfacción con la que los trabajadores realizan sus actividades. Un adecuado clima laboral va a permitir que los colaboradores busquen seguir los objetivos de la empresa, pero un clima laboral desfavorable va a interferir en el cumplimiento de los mismos. Es por eso, desde hace al menos tres décadas, autores como Bianchini (1997) considera que, en el ambiente hospitalario, la salud mental requiere una especial atención, debido principalmente a que existen diferentes factores que limitan el desarrollo personal y el trabajo de los empleados; entre ellos se encuentra que los horarios de trabajo, la atención a individuos enfermos que, en ocasiones enfrentan crisis, el sentimiento provocado por la muerte, las crecientes demandas de las personas que no quedan satisfechas con los servicios recibidos conduzcan al colaborador a vivir situaciones de estrés o desgaste laboral.

En el Perú el tema no es ajeno, muchos trabajadores pasan por este malestar debido a la carga laboral que existe y día a día se va incrementando. Estudios muestran que más del 30% de las empresas peruanas pierden a sus trabajadores por estas causas. Así mismo, el punto crítico para una empresa es perder el 10% de su talento humano, explicó Díaz (2017), ya que esta cifra es alarmante porque el alto porcentaje de fuga de personal puede ocasionar pérdidas en temas de productividad, competitividad, entre otros.

Asimismo, según el estudio "3 Predictions for the Workplace Culture of the Future To Work", hecho por Great Place to Work, también conocido por sus siglas GPTW, será clave que la empresa tenga un clima laboral que fomente la innovación y la creatividad, donde los organigramas hayan sido reemplazados por un liderazgo más horizontal, en que el objetivo no sea cumplir un horario sino un objetivo

trascendental; los millennials exigirán empresas que destaquen por ética, responsabilidad social, impacto social y ambiental en la sociedad (Comercio, 2017). Lejos de lo que muchos piensan, esto podría ser altamente beneficioso y rentable, según Goleman (s.f.), reconocido psicólogo organizacional, los ambientes coercivos reducen en un 50% las ganas de producir más y mejor de los empleados.

Es, en este tipo de contexto, que en algún momento los trabajadores se lleguen a sentir acorralados debido a la acumulación y exceso de labores. Muchas veces a esta sobrecarga se suman conflictos de tipo interpersonales, insatisfacción económica, falta de reconocimiento laboral, etc. Factores como los mencionados puede hacer que los trabajadores experimenten estrés laboral de forma continua y si no se cuentan con estrategias que les permita a hacer frente a esto aparece lo que se denomina el síndrome de burnout que consiste en la presencia de respuestas negativas de los profesionales ante las situaciones que se presentan en el trabajo cotidiano.

El síndrome Burnout se ha considerado como un problema de salud pública en países desarrollados. De manera particular, la Comisión de las Comunidades Europeas reporta que las enfermedades como el estrés, la depresión o la ansiedad, así como la violencia en trabajo son responsables del 18% de los problemas en la salud asociados a la actividad laboral de los individuos. Países como Estados Unidos y Canadá, no difieren mucho de los datos estadísticos con la comunidad europea, siendo que, el estrés mental por sí solo, es responsable del 11% de la demanda de atención por enfermedad en este país (Murofuse, 2005, citado por Figueroa, 2013).

Cafferata (2016), especialista en Gestión de Talento, explica las causas y consecuencias de esta enfermedad, el punto máximo de estrés laboral es enfermizo, crónico y tiene nombre: el síndrome de Burnout; este síndrome afecta principalmente a médicos, profesores y trabajadores con bastante contacto con el público; así mismo recalcó que las empresas tampoco lo pasan tan bien, manifestando que un trabajador tarda aproximadamente 6 meses en recuperarse del Burnout, lo que ocasiona una fuerte deficiencia en la productividad de la compañía. Burnout en personal asistencial se manifiesta con la desmotivación, agotamiento mental, cambios de estado de ánimo.

Una encuesta realizada por REGUS en el Perú, indica que, en el año 2012, el 33% de los peruanos había sufrido un aumento en sus niveles de estrés en el último año. Los factores más influyentes fueron el trabajo (61%), clientes (51%) y finanzas personales (47%). Asimismo, de una muestra de 4,000 trabajadores, el 78% dijo haber sufrido de estrés laboral en alguna ocasión, generando por exceso de trabajo, reuniones u obligaciones propias de su labor. (Sánchez, 2014)

En el Perú las enfermeras presentan un 11% de índice de burnout y en el caso de los médicos en un 11%, siendo esta cifra la más baja en relación a Argentina, Brasil y Costa Rica. (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2012)

En México, el Instituto Mexicano del Seguro Social realizó un estudio en el que el estrés puede ser una de las principales causas de más de 75 mil infartos al año. Asimismo, indica que el 75% de empleados de México padece de algún tipo de estrés, perjudicando su productividad y su vida personal, además el síndrome de burnout afecta al 18 % de los que sufren estrés (Gutiérrez, 2013).

Al analizar la problemática del personal que labora en el área de Salud en Instituciones estatales y privadas, se han podido encontrar una amplia gama de problemas, entre las cuales se localizan: ausentismo, las inadecuadas condiciones de trabajo, falta de incentivos, sobrecarga laboral, escasos salarios y beneficios, desacuerdos en las rotaciones internas de cargos; todo lo expuesto anteriormente muestra la necesidad de ampliar los conocimientos sobre este sector y sobre todo como es la realidad en estas dos variables que vendrían a ser de gran importancia para lograr así mejorar el servicio que se brinda en estos establecimientos (Cafferata, 2016).

Esta situación no es ajena a los trabajadores del sector salud, en especial los del hospital de la Gerencia Regional de Salud del Distrito de Víctor Larco en quienes se ha observado, una disminución en el clima laboral, siendo un registro no documentado. Es por ello que actualmente, se concibe necesaria el estudio de las dos variables, como el clima laboral y el Síndrome de Burnout, facilitando retroalimentación acerca de las técnicas que establecen las conductas organizacionales, accediendo implantar cambios con planificación, tanto en las cualidades y gestiones de los miembros, como en la estructura organizacional.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de un Hospital Gerencial Regional de salud del Distrito de Víctor Larco?

1.3. Justificación

La relevancia social del presente estudio se orienta a que, al identificar la posible relación entre el clima laboral y síndrome de burnout, se constituye en un elemento significativo para la evaluación de los trabajadores de los servicios de salud. Además, permite observar algunas carencias como fatiga, irritabilidad, calidad del trabajo, frustración, entre otros, que forman parte de los riesgos psicosociales, que puedan estar viviendo los colaboradores y la forma cómo se acentúan en su salud ocupacional con el transcurrir de los días.

A nivel teórico, permite ampliar los conocimientos en ambas variables y su comportamiento en colaboradores del sector salud, puesto que existe un vacío en cuanto a investigaciones locales

recientes sobre ambas variables, lo que accederá a brindar conocimientos de medidas adecuadas en el campo de la salud ocupacional y por ende proporcionará datos y mayor conocimiento para estudios futuros.

A nivel práctico, con base en los datos obtenidos se pueden diseñar estrategias de intervención elaboradas a partir de una evaluación certera para favorecer el cuidado de los trabajadores del sector salud; así mismo evitará la disminución de la eficacia de servicio ofrecido y el índice de empleados con estrés crónico. Aportando en que dicho conocimiento orientará a acciones para que los trabajadores cuenten con ambientes recomendables de trabajo, mantengan relaciones interpersonales saludables, tengan oportunidades de desarrollo de su carrera profesional y se encuentren satisfechos con las condiciones laborales.

1.4. Limitaciones

Algunos de los inconvenientes que se podrían dar para la efectiva realización del proyecto de investigación son:

- Los resultados de esta investigación solo pueden generalizarse en muestras similares.
- Escasas investigaciones locales recientes correspondientes a la asociación entre ambas variables de estudio en instituciones del sector salud.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre Clima Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout en trabajadores de un Hospital Gerencial Regional de Salud del Distrito de Víctor Larco.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de Clima laboral y sus dimensiones en los trabajadores de un Hospital Gerencial Regional de Salud del Distrito de Víctor Larco.
- Identificar la presencia del Síndrome de Burnout y sus componentes en los trabajadores de un Hospital Gerencial Regional de Salud del Distrito de Víctor Larco.

- Evaluar la relación que existe entre las componentes de clima laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout: agotamiento emocional, cinismo y realización personal en los trabajadores de un Hospital Gerencial Regional de Salud del Distrito de Víctor Larco.

CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacional:

Miño (2012) investigó el clima organizacional y estrés laboral asistencial (burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio correlacional, efectuado en la Universidad de Santiago de Chile. Teniendo como muestra de 200 docentes de enseñanza media de liceos científico-humanista municipalizado y particular-subvencionado de la comuna de Santiago. Para conseguir este propósito, se utilizó una metodología cuantitativa, considerándose un diseño no experimental transaccional correlacional. Como medio de obtención de datos se utilizaron dos cuestionarios: El Cuestionario de Clima Organizacional para Instituciones Educativas de Morales, Manzi y Justiniano (1984), y el Cuestionario de Burnout para el profesorado, versión revisada de Moreno, Garrosa y González (1997). Los resultados demostraron correlaciones significativas entre los elementos del clima organizacional y burnout en docentes. Concluye que la percepción del clima organizacional y la experimentación de la sintomatología de burnout, se encuentra en un 56,0% de los docentes, así mismo que la muestra percibe un clima laboral regular o medio y un 61,0% experimenta de manera leve la sintomatología del síndrome de burnout.

Armas y Gonzáles (2011) investigaron el clima organizacional, estrés laboral y estrategias de afrontamiento en un grupo de empleados de una institución del sector salud en Caracas, concretamente en la Universidad Central de Venezuela. El presente estudio se planteó como objetivos: explorar el tipo de clima percibido a fin de establecer los factores organizacionales de mayor incidencia positiva o negativa; precisar los niveles de estrés en intensidad y frecuencia, así como los estresores percibidos de mayor influencia en el ámbito laboral son: identificar la frecuencia del empleo de estrategias de afrontamiento, especificar la relación entre los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento empleadas; y describir la relación entre el empleo de estrategias de afrontamiento y la percepción del clima organizacional. La muestra estuvo conformada por 100 empleados (médicos, enfermeras y administrativos) pertenecientes a una institución del sector salud. Emplearon los instrumentos: "Encuesta Diagnóstico Organizacional" (Psico Consult, 2002); "Cuestionario Fuentes de Estrés" (Armas y González, 2002) y "Cuestionario de Afrontamiento (Carver, Scheier y Weintraub, 1989). Indicando que se percibe un clima desfavorable en las dimensiones comunicación, satisfacción, supervisión, condiciones y métodos de trabajo; sin embargo, las dimensiones empoderamiento e integración resultaron ser aspectos favorables del clima. En cuanto al estrés laboral, el grado de malestar percibido en los últimos seis meses fue bajo, no obstante, las situaciones estresantes reportadas como más frecuentes e intensas, hacen referencia a eventos laborales.

Dávila (2011) investigó el clima organizacional y síndrome de burnout en una empresa mediana de manufactura en el Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco, México. Es un estudio transversal, descriptivo y correlacional. Teniendo como muestra a 108 participantes, de los cuales, 23 eran hombres y 85 mujeres, a quienes se les administró un cuestionario de clima organizacional y el MBI-GS. El cuestionario de clima organizacional considera cuatro dimensiones: naturaleza del trabajo, grupo de trabajo, estimulación moral y material, y condiciones del lugar de trabajo. El MBI-GS evalúa tres dimensiones (agotamiento emocional, cinismo y baja realización en su trabajo). Utilizando estadísticas descriptivas y el coeficiente de correlación de Spearman. En términos generales, los resultados muestran una tasa media y baja de presencia de burnout y asociaciones significativas de esta variable con el clima organizacional y con factores sociodemográficos.

Nacionales:

Pacheco (2016) investigó con el objetivo de conocer la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el clima organizacional en un grupo de 118 licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima. Para la investigación, como parte de los procesos de Recursos Humanos de la Clínica se emplearon el Maslach Burnout Inventory y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma. Estos instrumentos fueron validados previamente obteniendo un puntaje de 0.791 y 0.980 respectivamente. Esta investigación es de nivel básico y tiene un diseño descriptivo correlacional. Los resultados indican una fuerte correlación (0.894) entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional, una correlación muy fuerte entre la despersonalización y clima laboral (0.917) y una fuerte correlación entre realización personal y clima laboral (0.872).

Castillo y Lipa (2016) establecieron la relación entre la presencia del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de las áreas críticas de la Clínica Internacional sede San Borja. Es un estudio de tipo cuantitativo, correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 52 enfermeras de áreas críticas. Para la recolección de los datos se utilizaron 2 instrumentos, Maslach Burnout Inventory (MBI), para medir el síndrome de Burnout y el Font-Roja de Aranaz y Mira para el nivel de satisfacción laboral, previo consentimiento informado. Resultados: El 92% presentaron satisfacción laboral alta, el 5.8% del profesional de enfermería presenta Síndrome de Burnout. No se encontró correlación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout. En cuanto a los factores de la satisfacción laboral y la satisfacción laboral global se encontró una correlación fuerte con el factor tensión relacionada con el trabajo. El 76.9% de la población de estudio tiene un nivel bajo en la dimensión cansancio emocional y 65.4%, en la despersonalización, a diferencia del 48.1% que tuvo un nivel alto de realización personal. Como conclusión se obtuvo que no existe relación entre las variables satisfacción laboral y Síndrome de Burnout, por lo cual se rechaza la hipótesis alterna.

Vizcarra, Llaja, Limo y Talavera (2015) investigaron sobre el clima laboral, burnout y rasgos de personalidad con el personal asistencial de un hospital público de Lima, con el objetivo relacionar estas variables en las áreas de trabajo neuroquirúrgicas, donde los estresores son de alta incidencia por el tipo de paciente, la necesidad de intervenir en situaciones de crisis y el exceso de trabajo para realizar las actividades programadas. La utilización de la muestra fue intencional, tomada en un hospital público de Lima; se evaluó a 30 profesionales de salud, administrando la Escala Estandarizada de Clima Laboral, Scanning Neuropsicológico y el Inventario de Burnout. Sus resultados muestran que, en burnout, un 80% no presenta dicho síndrome, 10% con tendencia y 10% en riesgo. Existiendo un clima laboral medio (60.0%), el área de condiciones laborales es desfavorable. El perfil de personalidad un 90% es equilibrada, 10% de tipo personalidad con firmeza de decisión. También que existe correlación positiva estadísticamente significativa entre clima laboral y burnout.

Solís, Zamudio, Matzumura y Gutiérrez (2015), determinaron la relación entre clima organizacional y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia de un Hospital Categoría III-2. Fue un estudio cuantitativo, prospectivo, correlacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 43 profesionales de enfermería, mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para el análisis y estudio de las variables, se utilizó la escala de Rensis Likert y Maslach Burnout Inventory. Entre sus resultados se halló que el clima organizacional fue nivel medio (81.4%) seguido de un nivel alto (18.6%) y el Síndrome de Burnout corresponde a nivel bajo (86%) y nivel medio (14%). La relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout fue baja ($\rho = -0.11$). En las conclusiones se establece que, en el servicio de emergencia, el nivel de clima organizacional fue medianamente favorable con ausencia de Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería. No existe relación significativa entre ambas variables.

Pari y Alata (2015) la investigación tiene como propósito describir la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru de Juliaca, la muestra estuvo conformada por 47 docentes del nivel inicial, primario y secundario; el diseño corresponde al no experimental, de tipo descriptivo correlacional, se utilizó el cuestionario de clima social de R. H. Moss, compuesto por tres dimensiones (Relación, Autorrealización y Cambio), que consta de 90 ítems a los que se responde con una escala dicotómico de V, F y el Inventario de burnout de Maslach (MBI) que consta de 22 ítems distribuidos en tres dimensiones (Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal) esta se responde en una escala tipo Likert de 7 opciones. Los resultados indican que el 53.2% de los docentes presentan un nivel de clima laboral bueno, así mismo, el 53.2% presentan un nivel bajo de síndrome de burnout, en cuanto a las correlaciones por dimensiones, se obtiene que el clima laboral en su dimensión relación se correlaciona indirecta y significativamente con la variable síndrome de burnout, del mismo modo el clima laboral en su dimensión estabilidad/cambio muestra una correlación indirecta y significativa. Por otro lado, el clima laboral en su dimensión autorrealización muestra una correlación, pero esta no es significativa con la variable síndrome de burnout.

Sanchez (2013); el objetivo del presente trabajo fue conocer la relación entre la percepción del clima organizacional y el estrés laboral en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. El estudio realizado fue prospectivo transversal, analítico, aplicado a los trabajadores en forma anónima con una muestra de 222 trabajadores. Los resultados indicaron que el 45% de los trabajadores encuestados presentó estrés laboral, el 73% en tecnólogos médicos, el 46,9% fue en los no profesionales, el 49,6% en los contratados, el 47,4% en los que trabajaban en las mañanas presentaron estrés laboral. El 47,7 % de los trabajadores encuestados presentaron un clima organizacional negativo, el 97,2% en las enfermeras, el 78,3% en los profesionales, el 48,6% en los trabajadores nombrados, el 47,4% de los que laboran en las mañanas. Se encontró relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y el clima organizacional ($p < 0,05$). Finalmente, se puede concluir que el 45% de los trabajadores presentó estrés laboral y el 47,7% un clima organizacional negativo, encontrándose relación significativa entre ambos ($p < 0,05$).

Locales:

Salvador (2016), el presente estudio fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la Ciudad de Trujillo. El tamaño de la muestra fue de 100 docentes, se seleccionó 10 de cada Institución Educativa y se aplicó un diseño de investigación tipo descriptivo - correlacional. Los instrumentos que se emplearon para la medición de las variables fueron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Clima Social en el Trabajo (WES). Las dimensiones a medir de la variable Síndrome de Burnout son: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal y de la variable Clima Laboral son: Relaciones, Autorrealización y Estabilidad/Cambio. En los resultados, se encontró que las variables investigadas y sus dimensiones entre sí, están relacionadas de manera directa y la fuerza de la relación es significativa, considerando que el coeficiente de contingencia calculado es 0.91. Se concluye que existe relación estadística significativa directa entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral y sus respectivas dimensiones.

Castillo (2013) elaboró un estudio sobre "Síndrome de Burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera, Perú, 2013. Su objetivo fue determinar el nivel del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en el Enfermero. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo, a una población de 138 enfermeros (as); se utilizó el instrumento MBI para la recolección de datos de la primera variable y un segundo instrumento para la segunda variable el cual pasó por validez y confiabilidad. Entre los resultados se evidenció la existencia del Síndrome de Burnout en niveles moderados en un 71%, asimismo sus tres dimensiones resultaron también tener niveles moderados: 61.6% en Agotamiento Emocional, 57.2% en Despersonalización y 97.1% en Falta de Realización Personal; con respecto a la segunda variable el 52.2% tienen Desempeño Laboral inadecuado, y en sus dimensiones resultó que el 75.4% tiene Relaciones Interpersonales adecuadas,

52.9% tienen Experiencia o Habilidad Práctica inadecuada y el 60.1% tienen Satisfacción Laboral inadecuada. Conclusión: La mayoría de las enfermeras del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera presentan una forma moderada de estrés, y desempeño laboral inadecuado.

2.2. Bases teóricas

1.-Clima laboral

1.1-Definiciones:

- Palma (2004) define operacionalmente al Clima Laboral como la percepción del trabajador de su ambiente laboral (Litwin & Stringer, 1968) y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que faciliten su tarea.
- Litwin y Stringer (1968) definen el clima organizacional como lo percibido respecto al afecto subjetivo del sistema formal, al estilo informal de los gerentes y a otros importantes factores por su influencia sobre actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización particular.
- Tagiuri (1968) "El clima es una cualidad relativamente duradera del ambiente total que: a) es experiencia por sus ocupantes, b) influye su conducta, c) puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características (o atributos) del ambiente ". (Citado en Gan & Berbel, 2007, p 174).
- Para Schneider y Reichers (1983) es una propiedad de la persona y una variable del sistema que permite integrar el sujeto, el grupo y la organización. (citado en Palma, 2004)

Existen otros autores que refieren definiciones complementarias a la brindada por Palma (2004), entre ellos cabe mencionar:

- Gan y Berbel (2007) refieren que el clima laboral es el complemento de factores que influyen al individuo y su ambiente (situaciones laborales, el ambiente moral, la cultura y el entorno), a los cuales se incorporan aspectos psicológicos del medio interno, compuesto por las personas.

- Forehand y Gilmer (1964) refieren que el clima de una organización se refiere al conjunto de características, las cuales, se diferencian una organización de otras organizaciones, son relativamente duraderas en el tiempo, y en las organizaciones influyen la conducta de la gente. Citado en Gan & Berbel, 2007).
- Silva (1996) se refiere al Clima como atributo del individuo, estructura perceptual y cognitiva de la situación organizacional que los individuos viven de modo común. Los trabajadores crean su propia percepción de los que les rodea, y a partir de ello constituyen sus conductas y actitudes en el medio laboral. El clima pertenece a los sujetos y es una percepción sumaria del ambiente. (Citado en Gan & Berbel, 2007).

1.2-Teorías del Clima Laboral:

A continuación, las principales teorías sobre clima laboral son tres, teniendo en cuenta que, de todas ellas, la que se siguió para el presente estudio es la de Likert:

- Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert: (citado Brunet, 1987)

Para Likert, la conducta de los subordinados es originado, en parte, por el comportamiento administrativo y las situaciones organizacionales que estos observan y, en parte, por sus expectativas, indagaciones, sus capacidades y valores.

Ante cualquier realidad la reacción de un individuo está en función de la percepción que tiene ésta. Es la forma como ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que establece el tipo de conducta que un sujeto va adoptar. En esta disposición de ideas, es dable separar los cuatros factores importantes sobre a percepción individual del clima y que podrían además manifestar la naturaleza de los microclimas dentro de una organización. Estos factores se definen entonces como:

1. El orden mismo del sistema organizacional, a la tecnología y las medidas ligadas al contexto.
2. Así como el salario que gana, se tiene la posición jerárquica que el sujeto ocupa dentro de la organización.
3. Los elementos personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
4. El conocimiento que tienen los superiores, los subordinados y los colegas del clima de la organización.

De una forma más específica, hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: las variables causales, las variables intermediarias y las variables finales.

Variables causales. Establecen el sentido en que una organización progresa son las variables independientes, así como los resultados que obtiene. Estas no intervienen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una transformación procedente de la organización de los responsables de ésta. Sin embargo, la situación general de una empresa, representante de una variable independiente, no forma parte, por ejemplo, de las variables causales, éstas, en cambio comprenden la distribución de la organización y su administración: decisiones, normas, actitudes y competencia. Las variables causales se diferencian por dos rasgos principales: 1. Los trabajadores de la organización pueden modificar y también pueden agregar nuevos elementos y 2. Son variables independientes (de causa y efecto). En otras palabras, si éstas perduran sin cambio, no sufren totalmente la influencia de las otras variables.

Variables intermediarias. Las variables intermediarias son, de hecho, los componentes de los procesos organizacionales de una empresa. Estas variables muestran el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las cualidades, las motivaciones, los objetivos de rendimiento, la toma decisiones y la eficacia de la comunicación.

Variables finales. Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de los dos precedentes. Estas variables muestran los resultados obtenidos por la empresa; son, por ejemplo, las ganancias, las pérdidas, la productividad y los gastos de la organización. Estas variables establecen la eficacia organizacional de la empresa.

1.3-Factores del Clima Laboral:

Palma (2004), indica que los factores a considerar dentro del estudio del Clima Laboral son los siguientes:

- Autorrealización:

La autora lo define como “la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea con perspectiva al futuro” (Palma, 2004, p.7).

- Involucramiento Laboral:

Es definido por la autora como la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. (Palma, 2004, p.7).

- Supervisión:

La autora lo define como las 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 (Palma, 2004, p7).

- Comunicación:

Es definido por la autora como la 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 (Palma, 2004, p. 7)

- Condiciones laborales:

La autora lo define como el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas (Palma, 2004, p.7).

1.4-Dimensiones del Clima Laboral:

Litwin y Stinger (1968) postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como Palma (2004)

- Estructura

Constituye la apreciación de los trabajadores de la organización acerca de sus instrucciones, de las reglas, gestiones y escuchar a los que se ven opuestos en el progreso de su trabajo

- Responsabilidad

El nivel de vigilancia y supervisión que tienen los colaboradores para la realización de sus labores; así mismo es importante el control que se efectúa, compromiso hacia los resultados y los retos propios de la actividad.

- Recompensa

Los trabajadores tienen conocimiento sobre los beneficios y reconocimientos recibidos por el buen desempeño en sus labores. Es el régimen en que la organización maneja más la recompensa que la sanción

- **Desafío**

Aplicación de retos que atribuye la organización a sus empleados. Todo lo que promueve la aprobación de riesgos calculados a fin de alcanzar los objetivos planteados

- **Relaciones**

Es la percepción de los trabajadores de una organización de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados

- **Cooperación**

La existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros implicados del grupo, son las creencias de los trabajadores de la organización

- **Estándares**

Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento en sus trabajadores. Se forma una medida que demuestra su alcance y cumplimiento.

- **Conflictos**

La aceptación de opiniones diferentes, sin tener que enfrentarse, para corregir las dificultades que surjan de pares como de superiores. Es la tolerancia que pueden tener los trabajadores en cuanto a las opiniones desiguales dentro del entorno laboral.

- **Identidad**

Es el sentimiento de pertenencia a la organización, de sensación de importancia y necesario dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

1.5-Tipos del clima laboral:

Likert (citado Brunet, 1987) propone los siguientes tipos de clima que surgen de la interacción de las variables causales, intermediarias y finales.

- **Clima de tipo autoritario**

Sistema I. Autoritario Explotador: Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus trabajadores, el clima que se percibe es de miedo. Los empleados tienen que trabajar dentro de

un ambiente de castigos, de amenazas y en ocasiones de recompensas, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes y se distribuyen según una función únicamente descendente.

Sistema II. Autoritarismo paternalista. Se caracteriza porque existe confianza condescendiente entre la dirección y sus subordinados. La mayor parte de las decisiones se toma en la cima, pero en algunas ocasiones se toma en los escalones inferiores. Se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo, da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado

- **Clima de tipo participativo**

Sistema III. Consultivo: Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es autorizado a los empleados tomar decisiones específicas en los niveles inferiores, se busca satisfacer necesidades de estima. Los castigos ocasionales, las recompensas se utilizan para motivar a los empleados. Los aspectos significativos del proceso de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. Este tipo de clima muestra un ambiente eficiente y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.

Sistema IV. Participación en grupo: Se caracteriza porque existe la plena confianza en los trabajadores por parte de la dirección, toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal – ascendente – descendente. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor – supervisado) se basa en la amistad, las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de la organización es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

En función de la teoría de Likert, los sistemas I Y II corresponderían a un clima cerrado mientras que los sistemas III Y IV, corresponderían a un clima abierto

1.6-Criterios de Salud Laboral:

Sonia Palma se basó en los autores, Buena, Casal y Gualberto (1997) proponen criterios de Salud Laboral.

CRITERIOS	POSITIVO	NEGATIVO
Objetivos	Compartidos	Postergados

Personal	Libertad para señalar dificultades	Se oculta a posterga dificultades
Solución de problemas	Se basa en el desarrollo personal e institucional	Centrado en alta dirección
Toma de decisiones	Pragmática	Postergado por estatus
Tarea	Compartidas. Sentido de equipo orientado a misión y visión	Individualistas. Cada quien percibe "su trabajo" de manera independiente
Clima	De colaboración y facilita el logro de objetivos	Aislamiento, atmosfera de riesgo e inseguridad
Conflictos	Importantes y de tratamiento directo y explicito	Sirven para inculpar o retirarse de la solución de problemas
Aprendizaje	Centrado en el trabajo y con retroalimentación	Dificultad para aprender, rechazo a la experiencia
Crítica	Acepta	Evita.
Relaciones humanas	Honestas y centradas en valores	Contaminadas por percepciones sesgadas
Liderazgo	Flexible y compartido	Vertical, concentración del poder
Cambio	Disposición y adaptación	No deseado , con resistencia
Riesgo	Condición de crecimiento	Minimizados

Fuente: Palma (2004, p.19)

1.7- Características del clima laboral:

Ferreiro y Alcázar (2001). El concepto de clima laboral tiene importantes y diversas características, entre las que se pueden resaltar.

- El clima de una organización puede contar con cierta estabilidad, pero puede sufrir perturbaciones de importancia procedentes de decisiones que perturben en forma relevante el devenir organizacional. Un ambiente de conflicto no resuelto, por ejemplo, puede dañar el clima por un tiempo comparativamente extenso.

- Un buen clima en una organización tiene una alta perspectiva de conseguir un nivel significativo de estos aspectos en sus trabajadores, cuyo clima sea deficiente en una organización no podrá esperar un alto grado de identificación. Habitualmente tiene un mal clima laboral, las organizaciones que se quejan porque los empleados que “no tienen la camiseta puesta”.
- Es afectado por diferentes variables organizadas, tales como las políticas, estilo de dirección, sistema de contratación y despidos, planes de gestión etc.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima. Un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control, la falta de confianza y comunicación en los subordinados muy deficiente, puede llevar a clima laboral tenso.
- Un buen clima va a traer como resultado un excelente desempeño de los trabajadores a participar activa y eficientemente en sus labores. El clima malo, por parte, hará que el desempeño, coordinación de las tareas sea extremadamente difícil en el manejo de la organización.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la organización hay un mal clima laboral. Es decir que sus trabajadores pueden estar insatisfechos.
- Las conductas de los trabajadores son modificadas por el clima de una organización.

1.8- Importancia del clima laboral:

El clima laboral puede resultar importante por las siguientes razones (Navarro & Ponce, 2002)

- Evaluar y diagnosticarlo apropiadamente permite manifestar cuáles son los aspectos del sistema que presentan inconvenientes, sean éstos de estrés laboral, desmotivación, entre otros.
- Para ayudar a mejorar y fortalecer aspectos tales como productividad, satisfacción del consumidor y motivación de los empleados; se desarrolla estrategias de gestión.
- Puede ser utilizado como herramienta de control, ya que una medición adecuada de éste entrega un “feedback” o retroalimentación a la organización, principalmente a la gerencia o niveles directivos superiores.
- Es una herramienta que proporciona información que le permite a la organización ser proactiva, es decir, prever los posibles escenarios que se puedan presentar en el futuro.
- Es un elemento empleado en la toma de decisiones.

1.9- Herramientas de medición del clima laboral:

Valera ,2015. Existen numerosas herramientas para medir el clima organizacional en una empresa, pero todas pasan por el factor humano, clave en todas las organizaciones empresariales. Los tres instrumentos de medición del clima laboral que destacan son:

1. La observación en el trabajo: profesionales debidamente formados pueden hacer una evaluación del desempeño viendo y observando como es el trabajo en equipo de los empleados día a día.
2. La entrevista personal: esta herramienta de medición recoge los datos antes que la observación directa, pero necesita de una preparación previa exhaustiva, tanto de los entrevistadores como de las preguntas que se realizarán durante la entrevista.
3. La encuesta de clima laboral: es uno de los instrumentos de medición del clima organizacional más efectivos, ya que recoge más datos, de más cantidad de gente y en menos tiempo. Pero para poder realizarla correctamente es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Elegir los temas que se van a analizar en base a las dimensiones del clima organizacional más importantes
- Establecer un sistema de valoración (del 1 al 10, desde “muy malo” a “muy bueno” ...)
- Hacer una selección de personas para que hagan la encuesta
- Redactar las preguntas de forma clara y sencilla para que sean fáciles de comprender
- Incluir la opción de añadir comentarios, bien en algunas preguntas, o bien al final de la encuesta, para que los trabajadores puedan expresar su opinión personal o aspectos que quieran comentar y no estén recogidos en las preguntas.

1.10- Condiciones de éxito de evaluación del clima laboral:

COPEME, 2016. Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- La encuesta deberá ser anónima para asegurarse la confiabilidad de los resultados, para ello se requiere de un mecanismo para asegurar tal anonimato, por ejemplo, la elaboración de ánforas para depositar las encuestas.
- Se debe contar con un ambiente agradable y tranquilo para la realización de la encuesta.
- Debe realizarse en una fecha en la que no haya alguna variable que pueda intervenir en los resultados, por ejemplo, si se realiza la encuesta después de alguna fiesta realizada para la organización o luego de un recorte de personal, ya que los resultados se verían sesgados por estos eventos.

1.11- Consecuencias del mal clima laboral:

Valera, 2015. Los **efectos de un clima laboral malo** causadas por una mala gestión de las dimensiones del clima organizacional básicas en una empresa (relaciones, comunicación, liderazgo, motivación y pertenencia) afecta tanto a los empleados como a las organizaciones empresariales, donde la productividad laboral es la principal afectada. Entre las **consecuencias que puede provocar la empresa un mal ambiente laboral** destacan:

- Una **gestión del tiempo y una gestión de la calidad ineficientes**: la probabilidad de que haya más retrasos en las entradas a trabajar y mayores números de descansos aumenta, ya que el clima laboral y la motivación de los empleados es inversamente proporcional.
- **Ausencia del personal**, física o mentalmente: ambos tipos de absentismo laboral crecen porque no tienen ganas ni interés en trabajar.
- **Aumentan los conflictos** y la posibilidad de establecer huelgas, parando así las actividades laborales y el funcionamiento correcto de la empresa.
- **Disminución de la productividad laboral**: todo lo anterior afecta a la productividad de la empresa y, por lo tanto, a los beneficios económicos, ingresos y gastos.

2. Síndrome de Burnout

2.1- Definiciones del Síndrome de Burnout

- Maslach, Jackson y Leiter (1999, citado por Gil Monte, 2004), definen al Burnout como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinando a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional.
- Freudenberg (1974, citados por Bosquet, 2008) es quien introdujo el término Burnout al campo de la psicología de las organizaciones y que corresponde en términos coloquiales a “estar quemado”- para hacer referencia a la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la frustración de servicios como consecuencia del ejercicio diario de trabajo.
- Golembiewski (1988, Citado por Martínez, 2010), plantea que el síndrome no es exclusivo de las profesiones asistenciales, sino que puede darse en profesionales de otros ámbitos, como ser, vendedores, directivos, etc. También explican que el Burnout es un proceso progresivo y secuencial en el que el trabajador pierde el compromiso que tenía con sus funciones como reacción al estrés laboral.

- Fernández (2010) el Síndrome de “estar quemado” o Burnout se especifica como sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía o recursos personales dentro del trabajo. Esto genera un estado de agotamiento integral (físico, mental y emocional) y se desarrolla a lo largo del tiempo, es decir, es un tipo de estrés prolongado que con el pasar del tiempo suele hacerse más crónico. Este desgaste profesional aparece cuando el trabajador no ve cumplidas sus expectativas laborales, cuando pierde el control de lo que sucede en la empresa o cuando no puede expresar sus ideas sobre el modo de realizar sus tareas y a la vez no recibe apoyo de las personas de su entorno laboral.
- Bosqued (2008) considera que el Síndrome de Burnout es un problema de salud y calidad de vida; un tipo de estrés crónico que se puede definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente, cuyos resultados se consideran ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión (pérdida de control de la situación) y retirada psicológica.

2.2- Modelos explicativos del Síndrome de Burnout

Una de las clasificaciones más utilizada y actualizada es la de Gil-Monte y Peiró (1997). Estos categorizan los modelos etiológicos en cuatro tipos de líneas de investigación (Martínez, 2010)

- A. Teoría Socio cognitiva del Yo
- B. Teoría del Intercambio Social
- C. Teoría Organizacional y Teoría

A) Modelos etiológicos basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo.

En estos modelos las causas más importantes son 1) Estas cogniciones se modifican por sus efectos y resultados observados, pero a la vez las cogniciones influyen en la forma de percibir la realidad. 2) El empeño para la consecución de objetivos y las consecuencias emocionales de las acciones están determinadas por la autoconfianza del sujeto.

Es evidente que estos modelos etiológicos dan gran importancia a las variables del self, como ser, la autoconfianza, autoeficacia, autoconcepto, etc. entre ellos se encuentra el Modelo de Competencia Social de Harrison (1983), el Modelo de Pines (1993), el Modelo de Cherniss (1993) y el Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993).

A.1) Modelo de Competencia Social de Harrison (1983)

Se basa en la competencia y eficacia percibida para explicar la “competencia percibida” cómo funciona el SB. En la mayoría de los profesionales que comienzan a trabajar en servicios de asistencia tienen un valor alto de motivación para ayudar a los demás y de altruismo, pero en el trabajo se presentarán

elementos que serán de ayuda o de barrera que establecerán la eficacia del empleador. Los resultados serán beneficiosos, en el caso que existan elementos de ayuda junto con una alta motivación, ya que aumenta la eficacia y los sentimientos de competencia social. A sí mismo, cuando hay elementos de barrera, que dificultan el logro de metas en el contexto laboral, el sentimiento de autoeficacia reducirá. Puede aparecer el SB si estas condiciones se alargan en el tiempo.

Entre los elementos de ayuda y de barrera se mencionan: la presencia de objetivos laborales, los valores del sujeto y la institución, conflictos interpersonales, disfunciones del rol, sobrecarga laboral, la toma de decisiones, la retroalimentación aceptada, capacitación profesional, disposición de los recursos.

A.2) Modelo de Pines (1993)

El Síndrome de Burnout radica cuando el cuándo el sujeto pone la búsqueda del sentido existencial en el trabajo y fracasa en su labor. Por medio de tareas laborales humanitarias estos trabajadores le dan sentido a su existencia. Este modelo es motivacional, y plantea que sólo se queman sujetos con alta motivación y altas expectativas. Un trabajador con baja motivación inicial puede experimentar fatiga, estrés, depresión o fatiga, pero no llegara a desarrollar el SB.

Por lo mismo, el SB lo manifiesta como un estado de agotamiento físico, emocional y mental producido por afrontar situaciones de estrés crónico junto con muy altas expectativas. El SB el resultado de un proceso de decepción donde la capacidad de adaptación del trabajador ha quedado disminuida severamente.

A.3) Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993)

El logro independiente y exitoso de las metas acrecienta la eficacia del sujeto. Sin embargo, lleva al fracaso psicológico la no consecución de esas metas; es decir, a un deterioro de la autoeficacia percibida y, por último, al desarrollo del Burnout.

Por otro lado, los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia vistas tienen menos posibilidad de desarrollar el Burnout.

A.4) Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993)

Destacan cuatro factores implicados en la aparición del Burnout, y señalan que la autoconfianza juega un papel esencial en ese proceso. Los cuatro factores son: 1) Las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto. 2) El nivel de autoconciencia. 3) Las expectativas de éxito personal. 4) Los sentimientos de autoconfianza.

Estos autores plantean que, tras reiterados fracasos en los logros de las metas laborales junto con altos niveles de autoconciencia, de las diferencias percibidas o anticipadas entre las demandas y recursos, se tiende a utilizar la estrategia de afrontamiento de "retirada mental o conductual" de la situación amenazadora. Un patrón de retirada serían las conductas de despersonalización. Estas estrategias tienen como objetivo reducir las discrepancias observadas en el logro de los objetivos laborales.

B) Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social

Estos modelos plantean que cuando el sujeto establece relaciones interpersonales se pone en marcha el proceso de comparación social. A partir de dicha comparación pueden generarse percepciones de falta de equidad o falta de ganancia, lo que conllevaría a desarrollar el riesgo de sufrir Burnout.

Los modelos que siguen esta línea de investigación son: el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993) y el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).

B.1) Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993)

Este modelo se desarrolló para explicar la aparición del Burnout en enfermeras. A partir de este argumento plantea dos tipos de etiología del Burnout: uno de ellos se refiere a los procesos de intercambio social con los pacientes, y pone el énfasis en los mecanismos y procesos de afiliación y comparación con los compañeros de trabajo.

Según Buunk y Schaufeli (1993), existen tres fuentes de estrés que están relacionadas con los procesos de intercambio social: 1) La incertidumbre: Es la falta de seguridad o claridad sobre los propios pensamientos y sentimientos sobre cómo proceder. 2) La percepción de equidad: Hace referencia al equilibrio percibido sobre lo que se da y lo que se recibe en el curso de sus relaciones. 3) La falta de control: Se explica como la posibilidad/capacidad del trabajador para controlar los resultados de sus acciones laborales. Respecto a los mecanismos y procesos de afiliación social y comparación con los compañeros de trabajo, los autores explican que los profesionales de enfermería no buscan apoyo social de los compañeros ante situaciones estresantes, por temor a ser catalogados como incompetentes.

B.2) Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993)

Es una teoría motivacional basada en la que el trabajador presenta una motivación básica y se ve amenazada o negada lleva al estrés que, a su vez, puede causar el Burnout. Según esta teoría, se debe ampliar los recursos de los trabajadores para disminuir los niveles de Burnout y, así, eliminar la vulnerabilidad de perderlos. Para disminuir los niveles de estrés percibido, se debe pretender modificar de manera positiva las cogniciones y percepciones, por consecuencia, del Burnout. Por consiguiente, las estrategias de afrontamiento que recomiendan estos autores para prevenir el desarrollo de Burnout son las de tipo "activo".

Los trabajadores se empeñan por mantener y aumentar sus recursos, que es lo que ellos valoran. Entonces, si estos recursos están amenazados, o cuando el trabajador invierte en sus recursos; pero no recibe lo que espera, aparecería el Burnout. De acuerdo con la teoría de COR, la exposición prolongada a las situaciones de demandas profesional hace que el trabajador llegue a estados de agotamiento emocional y físico; lo que es el elemento central de Burnout. En suma, esta teoría define cuatro categorías básicas de recursos: propósitos (capacidad intrínseca para afrontar), condiciones, características personales, capacidad física (Hatinen et al., 2004).

C) Modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional

Se caracterizan por basarse de las estrategias de afrontamiento y de la función de los estresores del contexto organizacional que utilizan los empleados ante el Burnout. Según estos modelos, las variables como la estructura, el apoyo percibido, las funciones de rol, el clima y la cultura organizacional junto a la forma de enfrentar las situaciones amenazantes, están implicadas en la aparición del síndrome. Las causas varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. Por ejemplo, el Burnout se puede originar por agotamiento emocional en una organización burocrática mecánica y de comunicación vertical; mientras que en organizaciones con burocracias profesionalizadas (hospitales) puede surgir el Burnout por disfunciones de rol.

C.1) Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988)

Este modelo plantea una progresión secuencial en el tiempo, en la que la ocurrencia de un componente precipita el desarrollo de otro. Así, en la secuencia, la despersonalización es la primera fase del Burnout, le seguiría la realización personal disminuida y, por último, el incremento del agotamiento emocional. Golembiewski (1986), uno de los seguidos más relevantes del modelo, subraya la importancia de las disfunciones del rol -pobreza, conflicto y ambigüedad del rol- en un proceso en el que los empleados reducen el grado de responsabilidad laboral ante la tensión del estrés laboral. En la primera fase, se desencadena el estrés por la sobrecarga laboral y pobreza del rol, provocando sentimientos de pérdida de autonomía y de control. Esto, a la vez, crea sentimientos de irritabilidad, agotamiento y una disminución de la autoimagen positiva. En la segunda fase, el sujeto desarrolla estrategias de alejamiento para afrontar la situación amenazante del contexto laboral. Este tipo de estrategia puede ser constructiva o no, dependiendo de su naturaleza (sin eliminar la empatía o con cinismo). Si se desarrollan actitudes de despersonalización (cinismo), aparece el Burnout. Las siguientes fases se caracterizarán por baja realización personal, para desembocar en agotamiento emocional.

C.2) Modelos de Cox, Kuk y Leiter (1993)

Este modelo propone, desde un enfoque transaccional del estrés laboral, que el Burnout es un suceso que se da en las profesiones humanitarias, y que el Agotamiento Emocional es la dimensión esencial de este síndrome. La despersonalización es considerada una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento, y la baja realización personal es el resultado de la evaluación cognitiva del estrés al que se enfrenta el trabajador. En este punto también intervienen los diferentes significados que el sujeto le atribuye al trabajo o las posibles expectativas frustradas en el ámbito laboral.

Otro antecedente del Burnout es lo que Cox y cols (1993) denominan "salud de la organización". Éste se refiere al ajuste entre la conexión e integración de los sistemas psicosociales de la organización (estructuras, políticas, procedimientos, cultura, etc).

C.3) Modelo de Winnubst (1993)

Este modelo adopta la definición de Burnout propuesta por Pines y Aronson (1988), y plantea que surge de las interrelaciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social en el contexto de la estructura y la cultura de la organización. Por lo tanto, la etiología del Burnout estaría influida por los problemas derivados de la estructura, el clima y cultura organizacional. Para Winnubst (1993), la cultura de la organización está definitiva por su estructura y, por lo tanto, los antecedentes del Burnout variarán en función del tipo de cultura organizacional e institucionalización del apoyo social. Paralelamente, al estar estrechamente relacionado el apoyo social con la estructura organizacional, éste es un factor esencial que afecta la percepción del sujeto respecto la estructura organizacional y, por lo tanto, es una variable esencial sobre la cual intervenir para prevenir o reducir los niveles de Burnout. Este autor, al igual que Golembiewski y cols (1983; 1986) defiende que el Burnout puede afectar a todo tipo de profesionales, y no sólo a aquellos que trabajan en áreas de salud o de servicios de ayuda.

Otras contribuciones recientes han intentado relacionar el SB con la Teoría de la Acción, definiendo al Burnout en términos de alteración de procesos de acción (Burisch, 1993). Con la Teoría General del Estrés lo relacionan como una falta de habilidades de afrontamiento y de motivación (Hobfoll y Fredy, 1993).

D) Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural

Tienen en cuenta los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales para explicar la etiología del Burnout de manera integral. Se caracterizan, porque se basan en los modelos transaccionales. Dichos modelos plantean que el estrés es consecuencia de la capacidad de respuesta del sujeto y la falta de equilibrio de la percepción entre las demandas

D.1) Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997)

Este modelo manifiesta el Burnout teniendo en cuenta variables de tipo organizacional, personal y estrategias de afrontamiento. Plantea que este síndrome es una respuesta al estrés laboral percibido (conflicto y ambigüedad del rol), y surge como producto de un proceso de reevaluación cuando la forma de afrontamiento a la situación amenazante es inadecuada. Esta respuesta implica una variable mediadora entre el estrés observado y sus consecuencias, por ejemplo, la falta de salud, baja satisfacción laboral, pasividad, evitación, etc.).

2.3- Dimensiones del Síndrome de Burnout

Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996) refieren que el síndrome de Burnout se operacionaliza como un síndrome que consta de tres síntomas: Agotamiento emocional, cinismo o despersonalización y los sentimientos de inadecuación profesional o realización personal.

- **Agotamiento Emocional:** El agotamiento emocional constituye el elemento central del síndrome, y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, por ejemplo las tareas que tiene que realizar han perdido todo su importancia, no hay nada que al trabajador le impulse a realizarlas, y de haber agotado los recursos emocionales, asimismo la persona percibe una sensación tensa y constante de impotencia y frustración de no poder dar más de sí desde el punto de vista profesional.
- **Cinismo o despersonalización:** Esta dimensión, la persona transmite una falta total de interés en la capacidad de empatizar con los compañeros y demás personas de su ambiente, así mismo mostrando una falta de importancia hacia todo lo que le rodea. Presenta un comportamiento hostil hacia los demás, por eso muestra un sentimiento de culpa. Cuando tiene que relacionarse con las personas utiliza el cinismo como escudo.
- **Realización Personal:** La persona empieza a pensar y cuestionarse personalmente como su capacidad va disminuyendo, creando sentimientos de “no alcanzar nada” y se frustra generando que se estanque tanto a nivel profesional como a nivel de productividad, poniendo en duda su realización personal.

2.4- Fases del Síndrome de Burnout

Según Fidalgo (2006), el síndrome se desarrolla en cinco fases evolutivas:

- A. **Fase Inicial de Entusiasmo:** los trabajadores ante el nuevo empleo, se dan expectativas positivas, entusiasmo y gran energía. No importa extender la jornada laboral.
- B. **Fase de Estancamiento:** se siente incapaz el profesional para dar una respuesta eficaz. Viendo que la relación entre la recompensa que tenemos en el trabajo y el esfuerzo que realizamos no es equilibrada, las expectativas profesionales no se efectúan.
- C. **Fase de Frustración:** los empleados que cada vez están más desmotivados con su trabajo y el ambiente que les rodea, se puede describir como una mezcla de frustración, desilusión y desmoralización. El trabajo que nos parecía maravilloso, ya nada tiene que ver con lo que percibimos ahora de él, no tiene ningún sentido para los trabajadores, por cualquier cosa que surja se irritan y aparecen los conflictos con el equipo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y presentarse problemas fisiológicos, emocionales y conductuales.
- D. **Fase de Apatía:** En esta fase, se observa que el trabajador muestra cambios actitudinales y conductuales, que tiene como consecuencia a tratar a los clientes de forma distante y mecánica. Evitativo de las tareas estresantes o directamente se retirarán para no realizarlas. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.

E. Fase de Quemado: esta fase es la más peligrosa ya que el trabajador presenta un colapso emocional y cognitivo, con principales consecuencias para la salud. Esta situación puede empujar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

En fin, esta descripción de la evolución del Síndrome de Burnout, tiene carácter cíclico. Así, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral (Fidalgo, 2006).

2.5- Características del Síndrome de Burnout

Aníbal (2003, citado por Bosquet, 2008), realizó un importante aporte sosteniendo que el síndrome de Burnout se distingue por:

- a) El carácter progresivo: Para que se produzca los primeros síntomas se requieren al menos seis meses de periodo des adaptativo. En cada sujeto el síndrome va oscilando con intensidad variable y si no se toman precauciones generara hacia estadios graves.
- b) La Negociación de la realidad: El trabajador tiende a negar la situación ya que se le percibe como una decepción profesional y personal. Son los compañeros de trabajo los que primero lo notan, lo que puede significar un indicador importante para el diagnóstico precoz.
- c) Una fase irreversible: El síndrome puede adquirir tal riesgo que resulta irreversible y el empleado debe renunciar ese trabajo.

2.6- Síntomas psicológicos del Síndrome de Burnout

Figueiredo, Gil y Olivares (2016)

- Síntoma cognitivo: Sentirse contrariado, sentir que no valoran tu trabajo, percibirse incapaz para realizar tareas, pensar que trabajas mal, falta de control, todo se hace una montaña, sensación de no mejorar, inseguridad y pérdida de autoestima.
- Síntoma afectivo-emocional: Nerviosismo, irritabilidad y mal humor, disgusto y enfado, frustración, agresividad, desencanto, aburrimiento, agobio, tristeza y depresión, degaste emocional, sentimiento de culpa.
- Síntoma actitudinal: Falta de ganas seguir trabajando, apatía, irresponsabilidad, estar harto, intolerancia, impaciencia, quejarse de todo, evaluar negativamente a los compañeros, romper con el entorno laboral, ver el paciente como un enemigo, frialdad hacia los pacientes, no aguantar a los pacientes y culpar a los demás de su situación.

- Otros síntomas: Conductuales, aislamiento, no colaborar, contestar mal, enfrentamientos y cansancio.

2.7- Evaluación del Síndrome de Burnout

Martínez, (2010). Para la evaluación del síndrome de Burnout se han utilizado diferentes técnicas. Al principio, los investigadores utilizaban las observaciones sistemáticas, entrevistas estructuradas y test proyectivos, pero luego se fue dando mayor énfasis a la evaluación mediante cuestionarios o auto informes, lo que plantea varios problemas. Sin embargo, los instrumentos más utilizados para la evaluación del Burnout, y de éstos los preferidos por los investigadores son el Maslach Burnout Inventory (MBI; MASlach y Jackson, 1981, 1986) y el Burnout Measure (BM, Pines y Aronson, 1988). No obstante, existen muchos otros, que sólo se mencionarán después, señalando en el año en que se publicaron:

- Año 2000:
Cuestionario de desgaste profesional en enfermería -CDPE- (Moreno, Garrosa y Gonzalez)
- Año 1996:
MBI-General Survey -MBI-GS- (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson)
- Año 1995:
Cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo (Kompier y Levi) o Escala de Burnout en directores de colegios (Friedman)
- Año 1994:
Rome Burnout Inventory (Ventura, Dell'Erba y Rizzo)
- Año 1993:
Holland Burnout Assessment Survey (Holland y Michael)
Cuestionario de Burnout del profesorado -CBP- (Moreno y Oliver)
Cuestionario breve de Burnout -CBB- (Moreno y Oliver)
- Año 1992:
Escala de variables predictoras del Burnout (Aveni y Albani)
- Año 1990:
The Nurse stress checklist (Benoliel et al)
Escala de efectos psicicos del Burnout (garcia izquierdo)
Stressor scale for pediatric oncology nurses (Hinds et al)
Staff Burnout scale for health professional -SBSS HP- (Jones)
Mattews Burnout Scale for Employees (Mattews)
- Año 1988:
Occupational stress inventory (Cooper et. al.)
Nurse Stress Index -NSI- (Harris, Hingley y Cooper)
Teacher stress inventory (Schutz y Long)

- Año 1987:
Energy Depletion Index (Garden)
Escala de evaluación del estrés, satisfacción laboral y apoyo social (Reig y Caruana)
Teacher Burnout Scale (Seidman y Zager)
- Año 1986:
Teacher Burnout Scale (Seidman y Zager) o Burnout Index –BI (Shirom y Oliver) o Educators survey *FS. (Maslach y cols.)
- Año 1985:
Stress profile for Teachers (Klas, Kendall y Kennedy)
Burnout Scale (Kremer y Hofman)
- Año 1984:
Teacher Attitude Scale –TAS- (Farber)
- Año 1981:
Nursing stress Scale -NSS- (Gray-Toft y Anderson)
Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson)
Tedium Measure -Burnout Measure- (Pines, Aronson y Kafry)
- Año 1980:
The community Health Nurses´ Perceptions of work related stressors questionnaire (Bailey, steffen y Grout)
Emener-Luck Burnout Scale (Emener y Luck)
Indicadores del Burnout (Gillespie) o Staff Burnout Scale (Jones)

2.8- Intervención frente al Síndrome de burnout

Las estrategias de intervención se pueden agrupar en 2 categorías, según el ámbito en que se realicen (Mansilla, 2012):

a. Estrategias organizacionales:

Tales como mejorar el clima laboral promoviendo el trabajo en equipo de tal manera que los trabajadores tengan conexión positiva entre ellos mismos, disponer de análisis y definición de los puestos de trabajo mediante los manuales de gestión organizacional, evitando ambigüedades y conflictos de roles , aumentar el grado de autonomía y control del trabajo descentralizando la toma de decisiones, fomentar la flexibilidad horaria, aumentar las recompensas a los trabajadores y elaborar programas de feedback o retroalimentación donde los trabajadores tengan conocimiento sobre cómo se desempeña en su labor y en qué áreas necesita mejorar.

b. Estrategias individuales:

Tales como (a) los programas enfocados a estrategias instrumentales, por ejemplo:

Fomentar destrezas para la resolución de problemas, entrenamiento en asertividad, entrenamiento en gestión del tiempo, (b) programas enfocados a estrategias de tipo paliativo, por ejemplo: técnicas de relajación, (C) programas de apoyo social que les permita saber a los trabajadores que se interesan en ellos y que son valorados y estimados, por ejemplo: sesiones de terapia individual.

3.1- Riesgos psicosociales:

3.1.1-Concepto de factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Mansilla (s.f.) señala que los factores de riesgo psicosociales en el trabajo se podrían precisar como aquellas condiciones que están presentes en el ambiente laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales, con la organización, con las relaciones entre los trabajadores, con la realización de tareas, con los procedimientos y técnicas de trabajo, y pueden afectar fisiológica y psicológicamente a la salud del trabajador como desempeño de su labor (Institución Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo [INSHT], 2001).

Para el Comité Mixto Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud (1984), los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

Usualmente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo proceden de forma continua o intermitente, no solo están conformados por variables del entorno laboral, sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como la motivación, las cualidades, las experiencias, la formación, las percepciones y los recursos personales y profesionales. Por eso, ante cualquier dificultad laboral no todos los trabajadores lo enfrentan del mismo modo, ya que las características individuales de cada trabajador establecen sus reacciones y de las consecuencias que sufriría.

3.1.2- Efectos en los trabajadores y la organización

Los riesgos psicosociales interactúan entre sí y afectan tanto a los trabajadores como a la organización. Los ambientes de trabajo con altos riesgos en esta área pueden causar las siguientes consecuencias: Se considera al burnout como riesgo psicosocial por que presenta similitud, a los efectos mencionados a continuación (Fundación Científica y tecnológica, [Fucyt], 2015):

A nivel Individual

Físicas: Se presentan síntomas como cardiopatías, hipertensión arterial, taquicardia, asma bronquial; diabetes; alteraciones de la libido; alopecia; rigidez muscular o lumbalgias; cefaleas; trastornos del sueño.

Emocionales: Muestran ansiedad; depresión; estrés; neurosis laborales; irritabilidad; falta de concentración; olvidos frecuentes; dificultad para tomar decisiones

Sociales: Manifiestan aislamiento social.

A nivel organizacional

Algunas de las consecuencias que excita un alto nivel de riesgos psicosociales dentro de una empresa son:

- Ausentismo laboral: los trabajadores que presentan neurosis laboral, se ausentan con mayor frecuencia por enfermedad o aludiendo a razones personales.
- Disminución de la productividad: el rendimiento de los trabajadores en ambientes desfavorables es más bajo y de menor calidad.
- Clima laboral desfavorable: la irritabilidad y/o agresividad que genera el estrés, puede provocar conflictos dentro de un equipo o área de trabajo, afectando negativamente las relaciones personales dentro de la organización.
- Mayor siniestralidad: el estrés provoca falta de concentración en el trabajador, lo que puede derivar en accidentes laborales habituales.

1.3. Hipótesis

General:

HG: El Clima Laboral se relaciona con las dimensiones del Síndrome de Burnout en trabajadores de un Hospital Gerencial Regional de Salud del Distrito de Víctor Larco.

Específicos:

HA: Existe relación entre el clima laboral, sus componentes y las dimensiones del Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, cinismo y realización personal) en los trabajadores de un hospital Gerencial Regional de Salud del Distrito de Víctor Larco.

CAPITULO 3: METODOLOGÍA

3.1 Operacionalización de variables

CLIMA LABORAL

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	COMPONENTES	ÍTEMS
CLIMA LABORAL	Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que faciliten su tarea. (Palma, 2004, p. 6)	Puntajes obtenidos en las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; a partir del cual se determinará un alto clima laboral, si la persona experimenta un ambiente laboral como que faciliten su tarea, y si solo ocasionalmente su ambiente laboral es tenso y no quiere cumplir con sus tareas encomendadas es un bajo clima laboral; a través de la aplicación de "CLIMA LABORAL CL –SPC "	Autorrealización	- Existen oportunidades de progresar en la Organización.(1)
				- El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.(6)
				- Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. (11)
				- Se valora los altos niveles de desempeño.(16)
				- Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.(21)
				- Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.(26)
				- Los jefes promueven la capacitación que se necesita.(31)
				- La Organización promueve el desarrollo del personal.(36)
				- Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.(41)
			Involucramiento laboral	- Se reconoce los logros en el trabajo.(46)
				- Se siente comprometido con el éxito de la Organización.(2)
				- Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.(7)
				- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.(12)
				- En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.(22)
				- Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.(27)
				- Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.(32)
				- Los productos y/o servicios de la municipalidad, son motivo de orgullo del personal.(37)
				- Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.(42)
			Supervisión	- La municipalidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.(47)
				- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.(3)
				- En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.(8)
				- La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.(13)
				- Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.(18)
				- Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.(23)
- Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.(28)				
- Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.(33)				

			<ul style="list-style-type: none"> - Los objetivos del trabajo están claramente definidos.(38) - Hay clara definición de visión, misión y Organización.(42) - Existe un trato justo valores en la - en la Organización.(48)
		Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.(4) - En mi oficina, la información fluye adecuadamente.(9) - En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.(14) - Existen suficientes canales de comunicación.(19) - Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.(24) - La Organización fomenta y promueve la comunicación.(34) - El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.(39) - Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas(44) - Existen suficientes canales de comunicación.(19)
		Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.(5) - Los objetivos de trabajo son retadores.(10) - Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad(15) - El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.(20) - Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.(25) - Existe una buena administración de los recursos.(30) - Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.(40) - Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.(45) - La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.(50)

Aplicación de la escala de Likert con 1: ninguno o nunca; 2: poco; 3: regular; 4: mucho; 5: siempre

SINDROME DE BURNOUT:

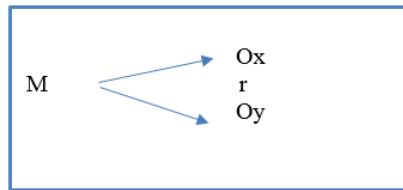
VARIABLE	DEFINICION	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS
SINDROME DE BURNOUT	Se define al burnout como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinando a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional. (Maslach, Jackson & Leiter, 1996 , Citado por Gil Monte, 2004:101)	Se adopta la definición de Maslach y Jackson que refieren que el síndrome de Burnout consiste en un constructo tridimensional , caracterizado por tres dimensiones: agotamiento, cinismo, ineficacia profesional	Agotamiento emocional	(2) Me siento agotado al final de la jornada laboral.
				(3) Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.
				(4) Me tensa trabajar todo el día.
				(6) Me siento cansado por mi trabajo.
			Cinismo o despersonalización	(8) Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en el
				(9) Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo.
				(13) Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.
				(14) Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo.
				(15) Dudo de la importancia de mi trabajo
			Eficacia profesional o realización personal	(5) Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo
				(7) Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica
				(10) Considero que soy bueno en el trabajo que realizo.
				(11) Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo.
				(12) He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.
				(16) Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo.

Aplicación de la escala de Likert con 0: nunca; 1 un par de veces al año o menos; 2 una vez al mes o menos; 3 una par de veces al mes; 4 una vez a la semana; 5 un par de veces a la semana; 6 todos los días

3.2 Diseño de investigación

Hernández; Fernández y Baptista, (2010): La presente investigación es de tipo no experimental, descriptivo, correlacional, transversal, puesto que va establecer la relación que existe entre el Clima Laboral y El Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.

Su esquema es:



Donde:

M: Muestra (Trabajadores de un hospital Gerencia Regional de Salud del Distrito de Víctor Larco).

Ox: Clima Laboral

Oy: Síndrome de Burnout

r: Relación entre las variables: Clima Laboral y Síndrome de Burnout

3.3 Unidad de estudio

Un trabajador de un Hospital Gerencial Regional de Salud de Víctor Larco.

3.4 Población

Está conformada por un total de 106 personas correspondiendo al personal de un Hospital Gerencia Regional de Salud del Distrito Víctor Larco; de ambos sexos, estudios secundarios, técnicos y /o superior.

3.5 Muestra (muestreo o selección)

En la presente investigación, se evaluó a 84 personas elegidas mediante el muestro intencional o conveniencia, de acuerdo al cumplimiento de los siguientes criterios:

- Criterios de inclusión:
 - Personal de ambos sexos
 - Nivel superior, técnico y universitario
 - Con edades entre 30 y 60 años
 - Que tengan al menos un año de antigüedad en la organización

- Criterios de exclusión:
 - Que se nieguen hacer parte de la investigación
 - Que se encuentre de vacaciones

3.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

A.- Ficha técnica de escala de clima laboral CL-SPC (Anexo 1)

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

La Escala CL-SPC se trata de un instrumento diseñado con la técnica Likert comprendido en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable clima laboral, definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su 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:

FACTOTES	ITEMS
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada, para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral.

Que de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos para cada uno de los factores. Las categorías diagnosticas consideradas para el instrumento están basadas

en las puntuaciones directas se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria

CATEGORÍA	FACTORES I al V	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Medio	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

Procedimiento en la construcción escala CL-SPC: En la preliminar al diseño de la escala se registran opiniones de trabajadores de distinta jerarquía vinculados a cómo percibían su ambiente de trabajo. Las mismas conformaron una base de datos de 100 reactivos aproximadamente. Estas fueron recibidas, corregidas y redactadas considerando las exigencias técnicas de Likert quedando un total de 66 ítems, los mismos que sometidos a la validación de jueces y 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 al análisis factorial que permitió el ajuste de ítems en la Escala y que conformarían los factores del clima siendo la denominación producto de un análisis cualitativo del contenido. El análisis de las correlaciones inter ítems permitió descartar 16 ítems quedando una versión final de 50 ítems agrupados en 5 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 y Validez: En la etapa de ajuste final de la Escala CL-SPC, los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el Programa del SPSS y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad evidenciando correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente; lo que permite referir de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable (Anexo 2 cuadro 1). Los datos de la versión de 66 ítems sometieron al Test de Kaiser – Meyer Okin obteniendo un nivel de 0.980 lo que evidencia la adecuación de la muestra para efectos de análisis factorial (Anexo 2 – cuadro 2). Luego de corroborada dicha adecuación, se efectuó el análisis del factor de extracción y las comunidades pertinentes (Anexo 2 – cuadro 03, 04) luego el análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, determinando 50 ítems para la versión final del instrumento, en él se determinan correlaciones positivas y significativas entre los cinco factores de clima laboral, confirmando la validez del instrumento (Anexo 02 – cuadro 05, 06).

B. Ficha técnica de MBI – GS (MASLACH BURNOUT INVENTORY) de los autores C.Maslach, E. Jackson y Leiter se puede aplicar de forma individual o colectiva en un tiempo 10-15 minutos aproximadamente, mide el nivel Agotamiento, Cinismo y Eficacia profesional. Su administración encontraremos una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una X en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

Calificación:

Sub escala de Agotamiento: Consta de 5 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto por las demandas del trabajo. La conforman los ítems 1, 2, 3, 4 y 6. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 36 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub escala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Cinismo: Está formada por 5 ítems, que son los ítems 8, 9, 13,14 y 15. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subes cala mayor es el cinismo y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Eficacia Profesional: Se compone de 6 ítems, evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en torno a los objetivos del trabajo. La Eficacia Profesional está conformada por los ítems 5,7,10,11,12 y 16, la puntuación máxima es de 48 puntos y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout, es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado es el sujeto. Se considera un puntaje bajo entre 0-23, el puntaje moderado entre 24-29 y un puntaje alto desde 30 hacia arriba.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Interpretación: Luego de obtenida la puntuación por cada área se procederá a determinar a través de los baremos correspondientes, el nivel de cada puntaje directo, y de acuerdo a ello se interpretará cada área para cada individuo y se determinará si posee o no el Síndrome de Burnout. Teniendo así que:

Agotamiento- Representa la fatiga y el cansancio ante la idea y el contexto en que se realiza el propio trabajo.

Cinismo – Refleja la indiferencia y el distanciamiento frente al trabajo que se está realizado.

Eficacia profesional – Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en torno a los objetivos laborales.

Confiabilidad: El MBI ha sido aplicado a poblaciones de profesores, asistentes sociales, médicos, profesionales de salud mental y otras profesionales, obteniendo alta fiabilidad sobre los tres factores mencionados. Las tres subescalas, en la versión de MBI - HS, alcanzaron valores de fiabilidad de Cronbach aceptables, con consistencias interna a 0.80 y la validez convergente y la discriminante han sido adecuadas. Respecto a la fiabilidad de la versión del MBI – GS, por factores se obtuvieron valores de 0.60 el agotamiento, 0.65 para cinismo y 0.67 para la baja realización personal.

Validez: El primer inventario creado por Maslach y Jackson (1981, citado en Cortes y Dougherty, 1993, citado por Bravo, 2005) para medir el nivel de Burnout o estar quemado, consistía en cuestionario de 47 ítems aplicado a una muestra de 605 personas de organizaciones de servicio. Las respuestas obtenidas fueron sometidas a un análisis factorial, del cual se obtuvieron 10 factores compuestos por 25 ítems. Estos a su vez fueron nuevamente sometidos a prueba en una muestra confirmatoria de 420 personas, en la que reaparecieron 4 factores. Finalmente, de ellos quedaron 3 factores, que, por su alta contribución a la explicación de la varianza, constituyeron las tres dimensiones del Burnout, con 22 ítems, los cuales sufrieron una modificación y reducción a la versión de MBI – GS, quedándose con 16 ítems finales.

3.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Análisis de datos:

Para poder analizar la forma de datos en la presente investigación se realizó mediante el tipo estadístico confirmado, ya que confirma el constructo compuesto por el autor original de la escala. Luego de proceder a clasificar cada prueba aplicada, se ingresó dicha información a una base de datos.

Después de ello se usó del programa estadístico. Excel EPSS, posteriormente se aplicaron algunos estadísticos para determinar promedios y desviaciones que indiquen el comportamiento de los datos (ver anexo 4). Se utilizó las frecuencias absolutas simples y porcentuales, asimismo, se empleó medidas de tendencia central como la media, medidas de dispersión como la desviación estándar, mínimo y máximo y finalmente medidas de posicionamiento como los percentiles. Asimismo, se utilizó la fórmula de Spearman, para correlacionar ambas variables. Por otro lado, se empleó el análisis inferencial mediante el uso de la prueba de Kolmogorov-Smirnov a fin de determinar la normalidad de la muestra y determinar si se utilizará las pruebas paramétricas o no paramétricas para la comprobación de las hipótesis.

Asimismo, para analizar los datos se ha considerado tanto el método descriptivo; así como el análisis cuantitativo.

Es descriptivo porque busca las características, perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis; de forma narrativa, se presentaron tablas (con sus respectivos títulos y numeraciones), se utilizaron gráficos, barras y sus respectivos porcentajes.

Es tipo cuantitativo, puesto que usa la recolección de datos, así mismo usa la base de medición numérica y el análisis estadístico.

Procedimientos

- Se realizó las coordinaciones necesarias con el director del hospital Gerencia Regional de Salud del Distrito de Víctor Larco – Trujillo a fin de obtener la autorización necesaria y acceder a la información que determinará nuestra población de estudio, y conocer sobre todo la principal problemática de los trabajadores de dicha institución (hospital).
- Se realizó una visita previa al proceso de evaluación a los trabajadores que conformen la muestra de dicha investigación.
- Posteriormente se procedió a medir los niveles del clima laboral y síndrome de burnout.
- Así mismo se les explico a cada uno del personal evaluado, los pasos e instrucciones a seguir al llenado de las pruebas.
- También se les manifestó que realicen, cualquier inconveniente que puedan presentar.
- Se aplicó tales instrumentos de forma individual en cada área (enfermería, obstetricia, área administrativa, etc.).
- Se realizó una lista del todo el personal evaluado, colocando el horario de cada uno y el día de la entrega de la prueba asignada.

CAPITULO 4: RESULTADOS

4.1. Resultados de descriptivos de los instrumentos utilizados

Tabla 1

Distribución de frecuencias y niveles de la variable Clima Laboral en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.

Dimensión	Nivel	N	%
Clima Laboral	Muy Desfavorable	4	4.76
	Desfavorable	12	14.29
	Medio	46	54.76
	Favorable	11	13.10
	Muy Favorable	2	2.38
Total		84	100.00

En la tabla 1, se aprecia la distribución de porcentajes en función de los niveles de la variable Clima Laboral, donde el nivel medio alcanzó el mayor porcentaje (54.76%), seguido de los niveles desfavorable (14.29%) y favorable (13.1%), finalmente los porcentajes más bajos se ubican en los niveles muy desfavorable (4.76%) y muy favorable (2.38).

Tabla 2

Distribución de frecuencias y niveles de los factores del Clima Laboral en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.

Factores	Nivel	N	%
Autorrealización	Muy Desfavorable	8	9.52
	Desfavorable	18	21.43
	Medio	37	44.05
	Favorable	19	22.62
	Muy Favorable	2	2.38
Involucramiento Laboral	Muy Desfavorable	3	3.57
	Desfavorable	16	19.05
	Medio	39	46.43
	Favorable	22	26.19
	Muy Favorable	4	4.76
Supervisión	Muy Desfavorable	3	3.57
	Desfavorable	13	15.48
	Medio	31	36.90
	Favorable	33	39.29
	Muy Favorable	4	4.76
Comunicación	Muy Desfavorable	4	4.76
	Desfavorable	12	14.29
	Medio	36	42.86
	Favorable	30	35.71
	Muy Favorable	2	2.38
Condiciones Laborales	Muy Desfavorable	5	5.95
	Desfavorable	18	21.43
	Medio	37	44.05
	Favorable	22	26.19
	Muy Favorable	2	2.38
Total		84	100.00

En la Tabla 2, se aprecia la distribución de frecuencias de las dimensiones de clima laboral, en la dimensión autorrealización los porcentajes más altos se ubica en los niveles medio (44.05), favorable (22.62%) y desfavorable (21.43%), seguido de los niveles muy desfavorable (9.52%) y muy favorable (2.38); en la dimensión involucramiento laboral los porcentajes más elevados se ubican en los niveles medio (46.43%) y favorable (26.19%), seguido del nivel desfavorable (19.05%), finalmente los porcentajes más bajos se ubican en los niveles muy favorable (4.76%) y muy desfavorable (3.57%); en la dimensión supervisión los porcentajes más altos se ubican en los niveles favorable (39.29%) y medio (36.90%), seguido del nivel desfavorable (15.48%), y los porcentajes más bajos se ubican en los niveles muy favorable (4.76%) y muy desfavorable (3.57%); en la dimensión comunicación los porcentajes más altos se ubican en los niveles medio (42.86%) y favorable (35.71%), seguido del nivel desfavorable (14.29%) y los porcentajes más bajos se ubican en los niveles muy desfavorable (4.76%) y muy favorable (2.38%); y en condiciones laborales los porcentajes más altos se ubican en los niveles medio (44.05%) y favorable (26.19%), seguido del nivel desfavorable (21.43%), y los porcentajes más bajos se ubican en los niveles muy desfavorable (5.95%) y muy favorable (2.38%).

Tabla 3

Distribución de frecuencias y niveles de los factores variable burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.

Escalas	Nivel	N	%
Desgaste Emocional	Bajo	38	45.24
	Medio	32	38.10
	Alto	14	16.67
Cinismo	Bajo	31	36.90
	Medio	37	44.05
	Alto	16	19.05
Realización Personal	Bajo	45	53.57
	Medio	25	29.76
	Alto	14	16.67
Total		84	100.00

En la Tabla 3, se aprecia la distribución de frecuencias de las dimensiones del síndrome de burnout, en la dimensión desgaste emocional el porcentaje más altos se ubica en el nivel bajo (45.24%), seguido del nivel medio (38.10%) y el porcentaje más bajo es para el nivel alto (16.67%); en cinismo el porcentaje más alto se ubica en el nivel medio (44.05%), seguido del nivel bajo (36.90%) y el porcentaje más bajo se ubica en el nivel alto (19.05%); y en realización personal el porcentaje más alto se ubica en el nivel bajo (53.57%), seguido del nivel medio (29.76%) y el porcentaje más bajo se ubica en el nivel alto (16.67%).

4.2. Resultados sobre la correlación entre Clima Laboral y el Síndrome de Burnout

Tabla 4

Relación entre Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.

Variables		Estadísticos	
Clima Laboral	Síndrome de Burnout	r_s	p
Clima Laboral	Desgaste Emocional	.018	.868
Clima Laboral	Cinismo	-.130	.238
Clima Laboral	Realización Personal	.110	.319

** $p < .01$; * $p < .05$

En la tabla 4, se aprecia los índices de correlación, donde se evidencia relación positiva y negativa entre la variable Clima Laboral y los factores del Síndrome de Burnout (Desgaste Emocional, Cinismo y realización personal) con valores que no alcanzan la significancia requerida ($p > .05$).

Tabla 5

Relación entre el factor Realización Personal de Clima Laboral y los factores del Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.

Variables		Estadísticos	
Clima Laboral	Síndrome de Burnout	r_s	p
Autorrealización	Desgaste Emocional	-.105	.344
Autorrealización	Cinismo	-.217	.048 *
Autorrealización	Realización Personal	.029	.793

** $p < .01$; * $p < .05$

En la tabla 5, se observa los índices de relación, donde se evidencia relación positiva con significancia estadística entre autorrealización y realización personal ($p < .05$). No obstante, las relaciones negativas y positiva entre autorrealización con desgaste emocional y realización personal no alcanzan la significancia estadística ($p > .05$).

Tabla 6

Relación entre el factor Involucramiento Laboral de Clima Laboral y los factores del Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.

Clima Laboral	Variables	Estadísticos	
		r_s	p
Involucramiento Laboral	Desgaste Emocional	.169	.123
Involucramiento Laboral	Cinismo	-.081	.463
Involucramiento Laboral	Realización Personal	.225	.040 *

** $p < .01$; * $p < .05$

En la tabla 6, se aprecia los índices de correlación, donde se evidencia relación positiva con significancia estadística entre involucramiento laboral y realización persona ($p < .05$). No obstante, las relaciones entre involucramiento laboral y las dimensiones desgaste emocional y cinismo no alcanzan valores de significancia estadística ($p > .05$).

Tabla 7

Relación entre el factor Supervisión de Clima Laboral y los factores del Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.

Variables		Estadísticos	
Clima Laboral	Síndrome de Burnout	r_s	p
Supervisión	Desgaste Emocional	-.027	.805
Supervisión	Cinismo	-.210	.048 *
Supervisión	Realización Personal	.212	.040 *

** $p < .01$; * $p < .05$

En la tabla 7, se aprecia los índices de correlación, donde se observa relación negativa con significancia estadística entre el factor Supervisión y el factor Cinismo del Síndrome de Burnout; así también correlación directa con significancia estadística entre Supervisión y realización personal ($p < .05$). No obstante, la relación entre supervisión y desgaste emocional no alcanza valores de significancia estadística ($p > .05$).

Tabla 8

Relación entre el factor Comunicación de Clima Laboral y los factores del Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.

Variables		Estadísticos	
Clima Laboral	Síndrome de Burnout	r_s	p
Comunicación	Desgaste Emocional	.019	.861
Comunicación	Cinismo	-.017	.877
Comunicación	Realización Personal	.081	.465

** $p < .01$; * $p < .05$

En la tabla 8, se aprecia los índices de correlación, donde se evidencia relación tanto negativa y positiva entre el factor Comunicación y los factores del Síndrome de Burnout (Desgaste Emocional, Cinismo y Realización Personal), donde se observa a ausencia de significancia en la relación ($p > .05$).

Tabla 9

Relación entre el factor Condiciones Laborales de Clima Laboral y los factores del Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.

Clima Laboral	Variables Síndrome de Burnout	Estadísticos	
		r_s	p
Condiciones Laborales	Desgaste Emocional	.110	.319
Condiciones Laborales	Cinismo	-.047	.674
Condiciones Laborales	Realización Personal	.036	.747

** $p < .01$; * $p < .05$

En la tabla 9, se aprecia los índices de correlación, tanto negativa como positiva, entre el factor Condiciones Laborales y los factores del Síndrome de Burnout (Desgaste Emocional, Cinismo y Realización Personal), donde se observa a ausencia de significancia en las relaciones ($p > .05$).

CAPITULO 5: DISCUSIÓN

En la actualidad, en el mundo globalizado las actividades en los colaboradores de las organizaciones se incrementan y el ambiente donde se desenvuelve el clima se torna, en muchas ocasiones, hostil, lo que hace que los niveles de estrés de los trabajadores aumenten. Al respecto, Pines y Aronson (1988) señalan que la sobrecarga de estrés laboral o llamado burnout surge de las interrelaciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social en la cultura organizacional. Considerando lo antes mencionado, se planteó como objetivo en el presente estudio hallar la relación entre clima laboral y el síndrome de burnout en trabajadores de un hospital de la gerencia regional de salud del Distrito Víctor Larco.

La hipótesis general pretendió hallar relación entre clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento, cinismo y realización personal) en la muestra de estudio. De ello, no se halló significancia estadística en las relaciones entre las variables, no obstante, se aprecia un grado baja en la relación negativa entre clima laboral y cinismo, así como en la relación positiva entre clima laboral con realización personal.

Lo encontrado se sustenta en la tesis de Castillo y Lipa (2016), quienes en su estudio buscaron relacionar el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en personal médico; sus resultados revelan la ausencia de significancia estadística entre la asociación de ambas variables estudiadas. En esa misma línea Solís et al. (2015), desarrollaron una investigación con las mismas variables de la presente investigación (clima organizacional y el síndrome de burnout); en dicho estudio, llegaron a la conclusión que las relaciones entre las variables estudio son bajas y con ausencia de significancia estadística; además dicho estudio concuerda a nivel descriptivo con lo hallado, es decir, en el antecedente la predominancia de las frecuencias en clima laboral se ubica en un nivel medio (81.4%) y el síndrome de burnout se ubica en el nivel bajo (86%); de modo similar, en el presente estudio el clima laboral la predominancia es en el nivel medio (54.76%) y el síndrome de burnout se ubica en el nivel bajo en al menos dos dimensiones.

Sin embargo, se discrepa con lo hallado por Miño (2012) y Viscarra et al. (2015), quienes, al asociar el clima laboral con el síndrome de burnout, descubrieron significancia estadística en la relación positiva de ambas variables a nivel general. En tanto, autores como Page y Cooper (1993) hacen hincapié que el síndrome de burnout se ve afectado no necesariamente por las condiciones ambientales, sino también por las cogniciones que cada sujeto es capaz de generar, por empeño que pongan por la consecución de sus objetivos, es decir, va a depender también de esos factores propios de cada individuo para acumular estrés o tener la capacidad de liberarse de él.

En esa misma línea, Pines (1993), al describir a las personas que suelen denominárselas como las que se queman, son las que suelen tener motivación y expectativas altas; por el contrario, los colaboradores con baja motivación suelen fatigarse, tener estrés y hasta deprimirse, aun cuando no necesariamente experimentarán el síndrome de burnout. Por lo que, el logro independiente y exitoso de las metas incrementa la eficacia del sujeto, y el fracaso, al momento de perseguir las metas, conduce a la derrota psicológica desencadenando en el llamado síndrome de burnout (Buun & Shaufeli, 1993). Lo planteado por los autores citados indica que el síndrome de burnout no está necesariamente vinculado a factores externos, como las condiciones propicias de un entorno laboral, sino que también se deben a los rasgos individuales que presenta cada sujeto para el desenvolvimiento en la vida o el desarrollo de labores.

Las hipótesis específicas pretendieron relacionar las dimensiones de clima laboral (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales) con las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento, cinismo y realización personal) en la muestra de estudio. De ello, se halló relación negativa entre autorrealización y cinismo; relación positiva entre involucramiento laboral y realización personal, relación positiva entre supervisión con cinismo, además de relación negativa con realización personal, tales relaciones prese20ntan significancia estadística ($p < .05$).

En lo referente al primer hallazgo (de las hipótesis específicas), la misma que revela relación entre autorrealización y cinismo, se entiende que, a medida que el trabajador perciba que es favorecido en su ambiente de trabajo con una perspectiva de futuro, en éste, la falta de interés y la capacidad de empatizar con el resto de sus compañeros y demás personas de su ambiente tiende a disminuir. Lo hallado se sustenta en el estudio de Pari y Alata (2015) quienes, al relacionar clima laboral con síndrome de burnout, encontraron relaciones similares al presente estudio, es decir, relación inversa y significativa entre cinismo y autorrealización, además de ausencia de significancia estadística y baja correlación positiva entre autorrealización con desgaste emocional. Lo sopesado en la investigación en curso y la similitud de los resultados del antecedente antes mencionado se respalda en lo planteado por Ferreiro y Alcázar (2001) quien puntualiza que un contexto laboral con problemas no resueltos puede dañar el clima por un periodo prolongado a nivel corporativo. Es decir, mientras suceda que la visión o perspectiva de futuro en el colaborador sea baja probablemente suela ser producto de falta de interés y capacidad de ser empático entre colaboradores.

Respecto a la segunda correlación de las hipótesis específicas planteadas acerca de la relación entre involucramiento laboral y realización personal, se señala que, a medida que los colaboradores se identifiquen con los valores organizacionales y se sientan comprometidos para el cumplimiento y progreso de la organización, mostrarán una tendencia creciente a dejar de cuestionarse personalmente sobre su capacidad o experimentar sentimientos de no alcanzar nada, acompañados de frustración. Lo encontrado concuerda con los hallazgos de Pacheco (2016) quien estableció una fuerte relación entre realización personal con las dimensiones de clima laboral (involucramiento). Al respecto, Harrison (1983) señala que, los elementos que ayudan y perjudican a la persona en un contexto laboral, son la presencia de objetivos laborales, los valores del sujeto y la institución, conflictos interpersonales, etc. Es decir, en el colaborador van a surgir cambios en la manera de percibirse a sí mismo (como el cuestionarse) a medida que empiece a comprometerse con los lineamientos establecidos por la organización, muestra de ello es la asociación positiva entre las variables subyacentes involucramiento y realización personal.

En lo concerniente a la tercera correlación de los supuestos específicos planteados sobre la asociación entre supervisión y cinismo, indica que, a medida que el colaborador se sienta supervisado dentro de su entorno laboral, la falta de interés y la capacidad de ponerse en el lugar del resto de sus compañeros y demás personas de su ambiente tiende a disminuir. Cabe resaltar que lo mencionado hace referencia a la relación negativa entre supervisión con cinismo. Lo hallado se respalda en los resultados de Pary y Alata (2015) quienes encontraron que la dimensión supervisión de clima laboral se relaciona negativamente y significativamente con cinismo. Las relaciones negativas se reflejan en los resultados descriptivos de las dos dimensiones con relación inversa, donde en supervisión se aprecia una predominancia medio a favorable (36.90% a 39.29%), en tanto, en cinismo se observa una tendencia de media a bajo (44.05% a 36.90%). Tales resultados cobran mayor fortaleza en el planteamiento de Buunk y Schaufeli (1993), quienes señalan que los profesionales de la salud usualmente no suelen buscar apoyo social entre compañeros ante situaciones estresantes, por temor a ser catalogados como incompetentes. Por tal motivo, al sentir la presencia de control, tenderán a “suavizar” su comportamiento hacia los compañeros de trabajo, usuarios y sus familiares, mostrándose más empático, tolerante y amable hacia ellos.

Así también se aprecia una cuarta correlación de tipo directa y estadísticamente significativa entre supervisión y realización personal; esto significa que, mientras el colaborador se sienta vigilado o inspeccionado dentro de su entorno laboral, mostrará una tendencia creciente a dejar de cuestionarse personalmente sobre su capacidad o experimentar sentimientos de

no alcanzar nada. Lo medido concuerda con lo encontrado por Salvador (2016) quien halló que las variables investigadas (clima laboral y síndrome de burnout) se relacionaban en algunos aspectos directamente y en otros indirectamente a nivel de dimensiones; en términos específicos se halló relación directa entre supervisión y realización personal.

Así también, en lo concerniente a las hipótesis específicas que pretendieron hallar relación entre comunicación y condiciones laborales con las dimensiones del síndrome de burnout, no se halló significancia estadística en dichas asociaciones, tales evidencias limitan realizar inferencias donde se indique que una variable aumenta o disminuye en función de la otra en la muestra de estudio; sin embargo, lo hallado se sustenta en los planteamientos de Alarcón (2013) quien manifiesta que, cuando se realizan estudios correlacionales, lo que se pretende es hallar probables relaciones entre variables medidas. Por su parte, Betancourt (2015) en su investigación sobre cultura y diversidad en psicología, afirma que no es posible forjar una psicología como ciencia sin tomar en cuenta los factores culturales, puesto que estos tienen influencia en la conducta, que puede ser de manera directa o por medio de su impacto en los métodos y prácticas psicológicas.

Las evidencias descriptivas de clima laboral revelan predominancia en el nivel medio con un 54.76%, en lo que respecta a las dimensiones de dicha variable, la predominancia se ubica de manera similar en los niveles medio y favorable (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales). En tanto, la predominancia de las frecuencias porcentuales en la variable síndrome de burnout se ubica en el nivel bajo y medio: en desgaste emocional un 45.24% en el nivel bajo y 38.10% en el nivel medio; en cinismo un 44.05% en el nivel medio y 36.90 en el nivel bajo y, finalmente en realización personal un 53.57% en el nivel bajo y 29.76% en el nivel medio.

Lo encontrado concuerda con distintos estudios donde se pretendió relacionar las variables clima laboral y el síndrome de burnout; Miño (2012) halló en su muestra de estudio, que presentaban un clima laboral regular o medio (61.0%) y experimentaban de manera leve la sintomatología del síndrome de burnout. De su parte, Vizcarra et al. (2015) descubrió en la muestra donde ejecutó su estudio que el 80% no presenta síndrome de burnout, el 10% tiene tendencia a dicho síndrome y otro 10% está en riesgo; en tanto, en la variable clima laboral se aprecia un nivel medio (60%). Por su parte, Castillo y Lipa (2016) al realizar un análisis descriptivo del síndrome de burnout por dimensiones revela que existe un 79.9% de la población estudiada presenta un nivel bajo en la dimensión cansancio emocional y 65.4% en despersonalización (cinismo).

Frente a todo lo expuesto, es necesario precisar que, si bien es cierto, ambas variables no muestran relación estadísticamente significativa, sí se observa esto a nivel de dimensiones,

por lo que existe cierto grado de asociación respecto a la influencia del entorno en el desgaste emocional o estrés laboral crónico de estos colaboradores.

CONCLUSIONES

- En clima laboral el 54% de los trabajadores del hospital se encuentran en un nivel medio (hay factores favorables y desfavorables del Clima Laboral); además, en los componentes de la variable se observa predominancia de las puntuaciones en el nivel medio, autorrealización 44.05%, involucramiento laboral 46.43%, supervisión 36.90%, comunicación 42.86% y condiciones laborales 44.05%.
- En las dimensiones del síndrome de burnout en desgaste emocional predomina un 45% en el nivel bajo, en cinismo el 44% se ubica en nivel medio, y en realización personal el 53% se ubica en el nivel bajo.
- Se encuentra una relación negativa entre Clima Laboral y la escala del cinismo, y relación positiva entre clima laboral con realización persona, no obstante, dichas asociaciones no alcanzan significancia estadística ($p > .05$).
- Se halló relación negativa con significancia estadística entre autorrealización y supervisión con la dimensión cinismo en la muestra de estudio.
- Finalmente, existe relación positiva con significancia estadística entre las dimensiones de involucramiento laboral y supervisión con realización personal en la muestra de estudio.

RECOMENDACIONES

- Dar a conocer a la institución los datos encontrados con la finalidad que les permita tener conocimientos exactos sobre la asociación entre las variables estudiadas, y así puedan plasmar dentro de su plan de trabajo estrategias que beneficien a los colaboradores en lo referente a mejorar el clima laboral y su repercusión en el síndrome de Burnout.
- Desarrollar un programa trimestral preventivo (primario y secundario) de corte cognitivo conductual a cargo del área de psicología para fortalecer la mejora del clima, el cual propicie la intervención de todos los colaboradores (jefes, médicos, enfermeras, técnicos y otros profesionales) y de esta forma disminuya los niveles del síndrome de Burnout. Este debe incluir estrategias para el uso de recursos personales como relajación, reestructuración cognitiva, entrenamiento asertivo.
- Replicar el estudio en otras poblaciones a nivel local y utilizar otros instrumentos, con la finalidad de reafirmar o ampliar los resultados obtenidos con el mismo diseño de estudio o diferente.

REFERENCIAS

- Armas, J. & Gonzáles, M. (2011). *Clima organizacional, estrés laboral y estrategias de afrontamiento en un grupo de empleados de una institución del sector salud*. Caracas: Universidad Central de Venezuela
- Betancourt, H. (2015). Investigación sobre cultura y diversidad en Psicología: Una mirada desde el modelo integrador, *PSYKHE*, 24(2), 1-4.
- Bosquet, M (2008). Quemado, *El Síndrome de Burnout – Que es y cómo superarlo*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica
- Brunet, L. (1991). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*, México D.F.: Editorial Trillas.
- Cafferata, G. (2016). *Burnout, Empresas pueden perder hasta seis meses de productividad por trabajador estresado*. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/burnout-empresas-pueden-perder-hasta-seis-meses-productividad-trabajador-estresado-2173324>
- Castillo, B., & Lipa, G (2016) *Satisfacción laboral y Síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la Clínica Internacional sede San Borja*. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería). Universidad privada Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Castillo, A. (2013). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera*. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en Enfermería), Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Copeme, (2009). Programa Misión.
Recuperado de: https://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf
- El Comercio (18 de abril, 2017). ¿La rentabilidad de una empresa depende de su clima laboral? *Grupo el Comercio*. Recuperado de: http://elcomercio.pe/zona-ejecutiva/negocios/rentabilidad-empresa-depende-su-clima-laboral-noticia-1984648?ref=flujo_tags_260543&ft=nota_1&e=titulo

- Dávila, M. (2011). *Clima organizacional y síndrome de burnout en una empresa mediana de manufactura*. México D.F.: Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco.
- Escalante, P. (2017). Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué? *Grupo Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/empresas-peruanas-pierden-30-sus-empleados-anualmente-que-2188291>
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. (2a ed.) Madrid: Editorial Club Universitario.
- Ferreiro, P. & Alcázar, M. (2001). *Gobierno de personas*. Lima: Escuela de dirección UDEP.
- Fidalgo, M. (2006). Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout": definición y proceso de generación. *Instituto nacional de seguridad e higiene*. Recuperado de: http://iaprl.asturias.es/opencms/es/instituto/riesfos_laborales/ergonomia/ergo03/ergo03.html
- Figueiredo, H., Gil, P. & Olivares, E. (2016). *Síndrome de quemarse por el trabajo*. México, DF: El Manual Moderno.
- Figueroa, R. (2013), *Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en personal de salud de segundo nivel de atención médica*. México, D.F.: Universidad Autónoma de Querétaro
- Fundación Científica y tecnológica (2015). Riesgos psicosociales: Los riesgos invisibles que afectan la salud mental de los trabajadores. *FCT*. Recuperado de <http://www.fucyt.cl/fucytqa/temasinteres/Articulos/Paginas/riesgos-psicosociales.aspx>
- Gan, R. & Berbel, H. (2007). *Manual de Recursos Humanos, 10 programas para la gestión y el desarrollo Factor Humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: Editorial UOC.
- Gil, P. & Moreno, B. (2004). *El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Valencia: Ediciones Pirámide
- Gil, P. & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis

- Gutiérrez, T. (2013). *¿Tus empleados padecen Burnout? Aplícales una prueba*. Recuperado de <http://www.altonivel.com.mx/38717-tus-empleados-padecen-burnout-aplicales-una-prueba.html>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1968), *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1214/ING_400.pdf?sequence=1
- Masilla, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. España: EAE Editorial Académica Española. Recuperado de <http://es.slideshare.net/FranCedeo/manual-de-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo>
- Martínez, P. (2010), El Síndrome de Burnout. Evolución Conceptual y Estado Actual de la Cuestión. La Rioja: Editorial Vivat academia. Recuperado de: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
- Miño, S. (2012). *Clima organizacional y estrés laboral asistencial (burnout) en profesores de enseñanza media*. Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>
- Navarro, V. (2010). *Síndrome de Burnout o quemazón profesional*. Recuperado de: http://www.intermedicina.com/Avances/Interes_General/AIG23.htm
- Navarro A, & Ponce, A. (2002). *Estudio de clima organizacional en el Hospital Clínico de Valdivia*. Santiago de Chile: Universidad Austral de Chile.
- Organización Panamericana de la Salud. (2012) *Estudio comparativo de las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores de la salud en Argentina, Brasil, Costa Rica y Perú*.
- Pacheco, A. (2016). *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de lima Metropolitana*. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en Enfermería), Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Palma, S. (2004). *“Psicología de las organizaciones”*. Escala CL-SPC.

- Pari, A. & Alata, M (2015) *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amarú*. (Tesis presentada para optar el título profesional de psicólogo), Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/262/Jos%C3%A9_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1
- Salanova, M. (2008). La Psicología de la Salud Ocupacional Positiva. Entrevista a Marisa Salanova. Recuperado de http://www.infocop.es/view_article.asp?id=1853
- Salvador, F. (2016). *Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo*. (Tesis para optar el título de licenciado en psicología). Universidad Antenor Orrego, Trujillo, Perú,
- Sánchez, C. (2013). *Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas*. (Tesis para optar el título de licenciado en psicología). Universidad Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Sánchez, M. (15 de abril del 2014). *El síndrome del "trabajador quemado": una enfermedad silenciosa en las empresas*. *Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/sindrome-trabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas-2094572>
- Solís, C., Zamudio, E., Matzumura, K. & Gutiérrez, C. (2015). *Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2*. Lima, Perú 2015. *Horizonte Medico*, 14(4), 32-38.
- Vizcarra, M., Llaja, V., Limo S., V & Talavera, J. (2015). Clima laboral, burnout y perfil de personalidad: Un estudio en personal asistencial de un hospital público en Lima. *Informes Psicológicos*, 15(2), 111- 126.

ANEXOS

ANEXO 1

ESCALA DE CLIMA LABORAL

DATOS PERSONALES:

Fecha:..... Edad:.....

Sexo: Masculino () Femenino ()

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

Ninguno o Nunca.....1

Poco.....2

Regular.....3

Mucho.....4

Siempre.....5

	Ninguno	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1-Existen oportunidades de progresar en la Organización					
2-Se siente comprometido con el éxito de la Organización					
3-El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4-Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5-Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6-El jefe e interesa por el éxito de sus empleados					

7-Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8-En la Organización , se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9-En mi oficina , la información fluye adecuadamente					
10-Los objetivos de trabajo son retadores					
11-Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12-Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización					
13-La evaluación que se hace del trabajo , ayuda a mejorar la tarea					
14-En los grupos de trabajo , existe una relación armoniosa					
15-Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16-Se valora los altos niveles de desempeño					
17-Los trabajadores esta comprometidos con la Organización					
18-Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo					
19-Existen suficientes canales de comunicación					
20-El grupo con el que trabajo , funciona como un equipo bien integrado					
21-Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros					
22-En la oficina , se hacen 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 el desarrollo del personal					
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 Organización , se afrontan y superan los obstáculos					
30-Existe una buena administración de los recursos					
31-Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32-Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33-Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34-La Organización fomenta y promueve la comunicación					
35-La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36-La Organización promueve el desarrollo del personal					
37-Los productos y / o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38-Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39-El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40-Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					

41-Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42-Hay clara definición de visión , misión y valores en la Organización					
43-El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44-Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45-Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46-Se reconoce los logros en el trabajo					
47-La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48-Existe un trato justo en la Organización					
49-Se conocen los avances en otras áreas de la Organización					
50-La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

ANEXO 2

Cuadro 01: Análisis de confiabilidad CL-SPC

Metodo de análisis	Escala DO-SPC
Alfa de Cronbach	97
Split Half de Guttman	90

Cuadro 02: Adecuación para análisis factorial de la Escala CL-SPC

INDICADORES	COEFICIENTES
Medida de adecuación Kaiser – Meyer	980
Test de Esfericidad de Barlett	44751,69
Nivel de significación	.000

Fuente: Palma (2004)

Cuadro 03: Factor de extracción de la Escala CL-SPC

Ítems	Extracción
1	,626
2	,558
3	,515
4	,529
5	,536
6	,497
7	,390
8	,535
9	,454
10	,440
11	,485
12	,490
13	,532
14	,583
15	,424
16	,615
17	,524
18	,561
19	,539
20	,592

21	,541
22	,455
23	,530
24	,537
25	,591
26	,494
27	,621
28	,527
29	,511
30	,512
31	,536
32	,591
33	,599
34	,564
35	,540
36	,642
37	,616
38	,673
39	,478
40	,542
41	,587
42	,484
43	,674
44	,579
45	,404
46	,634
47	,553
48	,569
49	,562
50	,572

Fuente: Palma (2004)

Cuadro 04: Comunidades de la Escala CL-SPC

Total	% Varianza	% Acumulado
20,929	41,858	41,858
1,841	3,682	45,540
1,668	3,337	48,876
1,452	2,905	51,781
1,154	2,308	54,090

Fuente: Palma (2004)

Cuadro 05: Análisis de componentes de la Escala CL-SPC (Rotación Varimax)

Ítems	Componentes				
	1	2	3	4	5
1	625	325		336	
2		563		426	
3				557	
4			307	612	
5				597	402
6	406			332	
7		383			
8	342		378	408	
9			329	479	
10		383		490	
11	436		342		
12		581			
13	308	450	416		
14				382	639
15	305			450	
16	450				347
17		614			
18	410		478	346	

19	329				498
20				606	407
21	488				408
22		509			
23			590		
24					567
25		322		493	
26	413	399			
27	316	624			
28			630		
29		386			455
30	373		409	361	
31	505		416		
32		705			
33			687		
34	367		311		478
35	687				
36	637	301			
37		665			
38		420	640		
39	329				435
40		446	487		
41	402	332			498
42			500	338	
43		451	645		
44	312				612

45	405		352		
46	586	388			314
47	412	585			
48	563				312
49	540		315		419
50	681				

Cuadro 06: Correlaciones por factores Escala CL-SPC (Spearman – Brown)

Factores	Área I Realización Personal	Área II Involucramiento Laboral	Área III Supervisión	Área IV Comunicación	Área V Condiciones Laborales	Puntaje
Área I Realización Personal	1.00	630**	671**	686**	700**	755**
Área II Involucra miento Laboral		1.00	779**	764**	783**	889**
Área III Supervisi ón			1.00	803**	826**	921**
Área IV Comunic ación				1.00	839**	921**
Área V Condicion es Laborales					1.00	926**

ANEXO 3

MBI – ESTUDIO GENERAL

INSTRUCCIONES: En la siguiente página hay 16 enunciados sobre sentimientos con relación al trabajo. Por favor, lea cada enunciado cuidadosamente y decida si alguna vez se ha sentido así acerca de su trabajo. Si nunca se ha sentido así, escriba el número “0” (cero) en el espacio antes del enunciado. Si se ha sentido así, indique con qué frecuencia se ha sentido así escribiendo un número (del 1 al 6) que describa mejor que tan frecuente se ha sentido así.

0 Nunca
1 Un par de veces al año o menos
2 Una vez al mes o menos
3 Un par de veces al mes
4 Una vez a la semana
5 Un par de veces a la semana
6 Todos los días

Con qué frecuencia 0-6:

1. _____ Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. _____ Me siento agotado al final de la jornada laboral.
3. _____ Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.
4. _____ Me tensa trabajar todo el día.
5. _____ Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo
6. _____ Me siento cansado por mi trabajo.
7. _____ Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica
8. _____ Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en él.
9. _____ Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo.
10. _____ Considero que soy bueno en el trabajo que realizo.
11. _____ Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo.
12. _____ He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.
13. _____ Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.
14. _____ Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo.
15. _____ Dudo de la importancia de mi trabajo
16. _____ Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo.

ANEXO 4

Tabla 5

Prueba no paramétrica Kolmogorov-Smirnov para la Escala de Clima Laboral en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.

Sub-escalas	Muestra total			
	Z	DE	GL	Sig.
Realización Personal	.125	6.980	84	.002
Involucramiento Laboral	.147	6.892	84	.000
Supervisión	.129	7.130	84	.001
Comunicación	.173	6.388	84	.000
Condiciones Laborales	.108	6.876	84	.016
Clima Laboral	.139	31.504	84	.000

En la tabla 5, se aprecia el índice de normalidad Kolmogorov – Smirnov, de las de la Escala de Clima Laboral y sus Sub-Escalas, lo cual refleja asimetría en la distribución de datos tanto a nivel de factores como la Escala total ($p < .05$)

Tabla 6

Estadísticos para comprobar la heterogeneidad entre géneros, mediante la Prueba U de Mann-Whitney de muestras independientes, para la Escala de Clima Laboral en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.

Sub-Escalas	Hombres (n=20)		Mujeres (n=64)		Mann – Whitney U	Z	Sig.
	RP	SR	RP	SR			
Realización Personal	38.80	776.00	43.66	2794.00	566.000	-.780	.436
Involucramiento Laboral	36.50	730.00	44.38	2840.00	520.000	-1.265	.206
Supervisión	39.73	794.50	43.37	2775.50	584.500	-.585	.559
Comunicación	38.35	767.00	43.80	2803.00	557.000	-.875	.381
Condiciones Laborales	38.63	772.50	43.71	2797.50	562.500	-.816	.415
Clima Laboral	39.10	782.00	43.56	2788.00	572.000	-.715	.475

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es .05

En la tabla 6, se aprecia los estadísticos para comprobar la heterogeneidad entre géneros de la Escala de Clima Laboral en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco, con valores que señalan la ausencia de diferencia significativa ($p > .05$), tanto a nivel de factores como la escala total.

Tabla 7

Baremos percentilares generales de los factores y de la Escala total de Clima Laboral en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco.

Pc	Factores				Condiciones Laborales	Clima Laboral	Pc
	Realización Personal	Involucramiento Laboral	Superación	Comunicación			
99	42	44	42	41	41	199	99
95	38	41	41	39	40	192	95
90	34	38	39	36	36	184	90
85	33	37	38	35	35	175	85
80	33	36	38	34	33	164	80
75	33	35	37	33	33	163	75
70	32	35	36	33	32	162	70
65	30	32	33	33	32	160	65
60	29	32	33	32	32	156	60
55	29	32	32	32	31	153	55
50	27	31	32	32	28	149	50
45	27	31	31	30	28	147	45
40	27	30	30	28	26	145	40
35	25	30	30	27	25	140	35
30	24	28	29	26	25	138	30
25	21	26	28	25	24	136	25
20	20	23	25	25	22	120	20
15	17	22	22	22	20	104	15
10	17	21	21	21	19	98	10
5	15	18	17	17	16	87	5
2	13	14	14	13	14	71	2
1	12	12	11	13	12	60	1
N	84	84	84	84	84	84	N
M	26.89	30.33	30.98	29.35	28.32	145.87	M
DE	6.980	6.892	7.130	6.388	6.876	31.504	DE
Mín.	12	12	11	13	12	60	Mín.
Máx.	42	44	42	41	41	199	Máx.

Nota: N: Tamaño de muestra, M: Media, DE: Desviación estándar

ANEXO 5

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Victor Larco, 10 DE Setiembre, 2015

Por medio del presente documento manifiesto que se me brindo información para la participación en la investigación científica titulada Clima laboral y Síndrome de burnout en trabajadores de un hospital de la gerencia regional de salud del Distrito de Víctor Larco, Trujillo 2015, la misma que está registrada en la Universidad Privada del Norte.

Se me ha explicado que la finalidad de la investigación es determinar la relación entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital. Mi participación consistirá en contestar un cuestionario cuya información obtenida será manejada con absoluta confidencialidad sin que se identifique mi identidad.

Entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación si así lo considero conveniente.

El investigador responsable se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee relacionada a la investigación; así misma podre tener acceso a los resultados encontrados.

Participante

Carranza Díaz Carolina