

PRIMERA EDICIÓN DIGITAL
2021

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SINDROME DE BURNOUT DEL PERSONAL DE SALUD

El objetivo del presente proyecto es el de establecer la influencia del clima organizacional en el síndrome de Burnout del personal de Salud

ALVARADO ORTEGA, Eudonia Isabel
VILLAR CARBAJAL, Enit Ida
RAMÍREZ MONTALDO DE LUQUE, Rosalinda
LLANOS DE TARAZONA, Marina Ivercia
AGUIRRE CANO, Mida

ALVARADO ORTEGA, Eudonia Isabel
VILLAR CARBAJAL, Enit Ida
RAMÍREZ MONTALDO DE LUQUE, Rosalinda
LLANOS DE TARAZONA, Marina Ivercia
AGUIRRE CANO, Mida

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
EN EL SINDROME DE BURNOUT DEL
PERSONAL DE SALUD**

Editor
RAMÍREZ MONTALDO DE LUQUE, Rosalinda

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SINDROME DE BURNOUT DEL PERSONAL DE SALUD

© ALVARADO ORTEGA, Eudonia Isabel
© VILLAR CARBAJAL, Enit Ida
© RAMÍREZ MONTALDO DE LUQUE, Rosalinda
© LLANOS DE TARAZONA, Marina Ivercia
© AGUIRRE CANO, Mida

**Hecho el Depósito Legal en la
Biblioteca Nacional del Perú N°: 2022-00149**

Primera Edición Digital: Enero, 2022

**Publicación disponible en:
<https://www.unheval.edu.pe/webs/repositoriounheval?cate=17>**

Editado por:
Dra. Rosalinda Ramírez Montaldo de Luque

Dirección:
Jr. Cinco Mz. D Lt. 17- Paucarbambilla
Huánuco - Huánuco – Amarilis
Perú

ISBN: 978-612-00-7297-4

Derechos Reservados. Prohibida la reproducción de este Libro Virtual por cualquier medio total o parcial, sin permiso expreso de los autores.

ISBN: 978-612-00-7297-4



9 786120 072974

DEDICATORIA

A MI SEÑOR JESUS
quien me dio la fe,
la fortaleza, la salud,
y la esperanza para
terminar esta tesis
del doctorado.

GRACIAS MI DIOS

A mi amada HIJA VERÓNICA
porque fue mi motivación
más grande para concluir
mi tesis del doctorado.

GRACIAS BEBE

A la Dra. NANCY VERAMENDI y Dra.
ENIT VILLAR quienes participaron y
estuvieron conmigo opinando,
corrigiendo, teniéndome paciencia,
dándome ánimo, acompañándome en
los momentos de crisis y felicidad.

GRACIAS

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento infinito a DIOS
por haberme acompañado y
guiado a lo largo de mi carrera
por ser mi sustento y
fortaleza en los momentos
de debilidad, por brindarme
una vida llena de esperanza
y porque hiciste realidad este
sueño anhelado.

Agradezco a mi hija VERONICA por ser el motor
y motivo de mi vida, en quien encuentro la fuerza
y razón para salir adelante, quien fue mi impulso
para concluir con esta tesis

RESUMEN

OBJETIVO: Establecer la influencia del clima organizacional en el síndrome de Burnout.

MÉTODOS: Se llevó a cabo un estudio correlacional, con 35 profesionales de la salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2015. Se utilizó el inventario Maslach de Burnout-GS y un cuestionario de clima organizacional. Para el análisis inferencial se utilizó la prueba de correlaciones de r de Pearson.

RESULTADOS: El 68,6% (24 trabajadores de salud) manifestaron un clima organizacional favorable y el 88,6% (31 trabajadores de salud) presentaron síndrome de Burnout bajo. Por otro lado, el clima organizacional posee influencia significativa en el síndrome de Burnout, con $p \leq 0,000$. Y, el síndrome de Burnout del personal de salud estuvo influenciado por las dimensiones del clima organizacional como: Autorrealización ($p \leq 0,000$), Involucramiento laboral ($p \leq 0,000$), Supervisión ($p \leq 0,000$), Comunicación ($p \leq 0,000$) y Condiciones laborales ($p \leq 0,001$).

CONCLUSIONES: El clima organizacional posee influencia en el síndrome de Burnout del personal de salud del Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO	6
RESUMEN.....	7
ÍNDICE	8
INTRODUCCIÓN.....	11

CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema	14
1.2. Formulación del Problema	19
1.2.1. Problema general:	19
1.2.2. Problemas específicos:	19
1.3. Objetivos.....	20
1.3.1. Objetivo general	20
1.3.2. Objetivos específicos	20
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis.....	21
1.4.1. Hipótesis general.....	21
1.4.2. Hipótesis específicas.....	21
1.5. Variables.....	22
1.5.1. Identificación de las variables.....	22
1.5.2. Operacionalización de las variables	22
1.6. Justificación e Importancia.....	24
1.7. Viabilidad	24
1.8. Limitaciones.....	24

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.....	26
2.2. Bases teóricas	29
2.2.1. Síndrome de Burnout	29
2.2.1.1. Conceptualización	29
2.2.2. Clima organizacional	36
2.2.2.1. Conceptualización	36
2.2.2.2. Importancia.....	38
2.2.2.3. Características.....	39
2.3. Definiciones conceptuales	40
2.4. Bases epistémicas.....	41

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de estudio	46
3.2. Diseño y esquema de la investigación.....	46
3.3. Población y Muestra	47
3.3.1. Población.....	47
3.3.2. Muestra	48
3.4. Instrumentos de recolección de datos	48
3.4.1. Instrumentos.....	48
3.4.2. Validez de los instrumentos de recolección de datos.....	49
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos	50

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y análisis descriptivo de los resultados	52
4.1.1. Características sociodemográficas.....	52
4.1.2. Características laborales	56
4.1.3. Características del clima organizacional:	61
4.1.4. Características de Síndrome de Burnout	67
4.2. Análisis inferencial de los resultados	71

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Discusión de los resultados.	81
--	----

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	85
Sugerencias	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87

INTRODUCCIÓN

Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y del buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan. Es una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores (1).

El estrés laboral se manifiesta cuando se hace evidente un desacuerdo entre el individuo, su lugar de trabajo y la organización. En tal perspectiva, se entiende como la manera de responder del individuo, ante las demandas excesivas o amenazantes de su medio laboral, y que pueden poner en riesgo su bienestar o integridad. Se ha señalado que el estrés es un factor importante para considerar, por su incidencia en la salud profesional; hoy por hoy, una fuente significativa de incapacidad laboral (2).

En esa perspectiva, analizar el clima organizacional es en la actualidad una de las herramienta tácticas que contribuyen al progreso continuo de las instituciones de la salud, ya que a través de su interpretaciones se logran identificar puntos clave que permiten realzar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de atención de salud que se provee a la persona, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre características como la motivación y el desempeño de los trabajadores de salud, lo cual origina consecuencias importantes en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad de la labor (3).

El clima organizacional puede considerarse como efecto y resultado de la estructura y de los procesos de la organización. Los elementos de la estructura a los que se hace alusión más frecuentemente han sido el tamaño, la centralización, la formalización, el ambiente físico, la especialización de la tarea y la densidad (4).

El clima organizacional es concebido como medio interno y “personalidad” de la institución, por ser la percepción compartida de los miembros respecto al trabajo, al ambiente físico laboral, a las relaciones interpersonales, así como las regulaciones formales que afectan el trabajo (5). De ahí que el comportamiento de un trabajador no sea resultante de los factores organizativos existentes, sino de la percepción que tengan de esos factores (6).

Boada, Vallejo y Agullo (7) señala que una organización con una baja calidad de vida o un clima organizacional deficiente puede dañar la salud mental y física de su colectivo laboral. Los factores de riesgo ambientales que pueden atentar contra la salud mental suelen provocar efectos a corto plazo. Estos se manifiestan en cambios del estado de ánimo y del afecto, en el tipo de sentimientos de placer o entusiasmo o un estado de ánimo depresivo los cuales van acompañados a menudo de cambios de comportamiento.

Por lo anterior, el objetivo de esta investigación fue establecer la influencia del clima organizacional en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2015.

Por tal motivo, el estudio se organizó en cinco capítulos. En el primero se aborda el problema, la formulación del problema, los objetivos, la hipótesis, las variables, la justificación e importancia y la factibilidad y limitaciones del estudio.

El segundo capítulo se organiza el marco teórico, constituido por los antecedentes de investigación, las bases teóricas para el sustento del problema, las definiciones conceptuales y la base epistémica.

En el tercer capítulo se presenta la metodología de la investigación, la cual está compuesta de las siguientes partes: tipo de estudio, diseño, población y muestra, y las técnicas de recolección y procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo se comunica los resultados de la investigación. Y, en el quinto capítulo se fundamenta y plantea la discusión de los resultados. Posteriormente se presentan las conclusiones y las recomendaciones. También se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

Uno de los aspectos principales dentro de toda sociedad es el trabajo, que según Rodríguez (8), es la fuente esencial de la calidad de vida del hombre y, a la vez, un elemento intrínsecamente relevante dentro de ésta. No hay calidad de vida sin trabajo: las necesidades materiales y gran parte de las espirituales solo pueden satisfacerse con el trabajo.

En la actualidad, la sociedad vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas impuestas por el medio, provenientes de corrientes como el consumismo y la globalización, las cuales llevan a los individuos a cambiar su ritmo de vida, generando una serie de



reacciones y estados emocionales tensos, los cuales impiden la realización de tareas específicas que se pueden resumir, en una palabra: Estrés (9).

Según Campos (10), el estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten. Las causas y efectos del estrés en el área laboral son variados, sin embargo, lo importante es motivar y preparar a los miembros de las organizaciones laborales para afrontar con tenacidad y valentía los retos planteados a nivel laboral, sin descuidar su salud ocupacional para obtener excelentes resultados en el logro de las metas que se propongan.

En México, según Aranda, Pando, Torres, Salazar y Franco (11) la prevalencia de "burnout" en los médicos de familia fue 41,8%. En la ciudad de Cartagena-Colombia, un estudio realizado por Cogollo (12) con enfermeras encontró que el 26,6% del personal informó desgaste laboral y fue más frecuente en personas menores de 40 años de edad y en quienes informaron insatisfacción laboral.

En el Perú, Rivero (13) estudió la prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales del MINSA; el estudio fue de tipo descriptivo, transversal a través de una muestra de 567 trabajadores. Los resultados indicaron un 31,4% de estrés, con 44,5% entre 30 a 39 años.



Quiroz y Saco (14) mencionan que la prevalencia del síndrome Burnout se encuentra en grado bajo en el 79,7% de médicos y 89% de enfermeras; en grado medio en el 10,9% de médicos y 1,4% de enfermeras.

Cuando el "estrés" se cronifica (enquista) en profesiones denominadas de ayuda o de contacto trabajador/usuario, se denomina "Síndrome del Quemado" o Burnout, y lo define Freudenberg (15) como el cansancio físico/emocional por las condiciones de trabajo, y si esta condición llegara a perdurar un año, se refiere al resultado de desgastarse en el seguimiento de expectativas inviables. Es fácil entender que el proceso del "estrés" puede aparecer tanto en la vida del día a día como ser desencadenante el ambiente laboral, pero lo que no es posible de separar son estas dos situaciones y como tal tienen un efecto de sinergia en la aparición del mismo.



El "estrés" es necesario para la vida en una intensidad manejable por la persona, entendiéndose como un proceso y el Burnout como un estado negativo consecuente a fallo de estrategias de afrontamiento. Comúnmente, el Burnout aparece en profesiones con responsabilidades

sobre otros, mientras que el "estrés" surge en general en personas sometidas a un estresor, independiente del tipo de profesión, aunque en relación estrecha con ella. El estar "quemado" puede tener importantes consecuencias negativas para el individuo y para la organización, además de los efectos negativos sobre la salud mental o física (16). Los problemas de salud mental incluyen la depresión, la irascibilidad, una menor autoestima y ansiedad. Los problemas físicos pueden incluir fatiga, dolores de cabeza, insomnio, problemas gastrointestinales y dolores de pecho. Los efectos sobre la organización incluyen una mayor rotación, ausentismo y menor rendimiento laboral (17). Además, algunas veces, el estar quemado lleva a un mayor abuso del alcohol y de las drogas (18).

Cáceres (19), considera que es importante conocer las situaciones que pueden llevar a las personas a padecer "Burnout" para que puedan ser prevenidas: el ambiente físico en el que desarrolla su trabajo (excesivo ruido, calor, vibraciones, etc.); y la forma de organizar el trabajo en la empresa: puede verse afectado por inadecuados horarios, turnos, jornadas o tipos de contrato, por una excesiva carga física o mental de trabajo, o bien por un trabajo monótono o repetitivo.

Cuando una persona asiste a un trabajo, lleva consigo diariamente una serie de ideas preconcebidas sobre sí mismo, quién es, qué se merece, qué es capaz de realizar, hacia dónde avanza la organización y cuáles son sus expectativas de la misma, etc. Estas ideas, reaccionan frente a las diversas situaciones mencionadas anteriormente y que están relacionadas con el trabajo cotidiano (20).

Las coincidencias o discrepancias que tengan realidades diarias, con respecto a las ideas preconcebidas o adquiridas por las personas durante el tiempo laborado, van a conformar el denominado: Clima Organizacional (21).

Cuando las organizaciones presentan un clima poco satisfactorio para las personas que la integran y la forma en que está definido el trabajo y las posibilidades de llevarlo a cabo son dificultosas, las personas están en riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout (22).



La literatura nos refiere que el clima laboral u organizacional es determinante en la aparición de diferentes formas de estrés ocupacional, y entre ellos el Síndrome de Burnout que es conocido en el ámbito clínico-asistencial, como una forma de estrés crónico que puede afectar a los profesionales de la salud ya que ellos atienden de manera permanente problemas emocionales o preocupaciones diarias de los receptores de su servicio: los pacientes en situación de enfermedad aguda o crónica (23).

Sánchez (24) concluyó que el 45% de los trabajadores presentó estrés laboral y el 47,7% un clima organizacional negativo, encontrándose relación significativa entre ambos con $p < 0,05$.

Dávila y Romero (25) obtuvieron que mientras menos favorable sea la percepción del clima, mayores son los niveles de padecer el síndrome del Burnout. Para el cual, cabe destacar que los médicos encuestados, obtuvieron un “Leve Nivel Medio del Burnout” y para la percepción del clima organizacional, obtuvieron que los médicos encuestados perciban a sus organizaciones de manera “Regular”.

Por otro lado, Llaja y Salazar (26) encontraron que 16,9% en riesgo y 5,6% con tendencia a Burnout. Existe un clima laboral desfavorable en 25,4% de la muestra estudiada. No existe una correlación estadísticamente significativa entre clima laboral y Burnout, pero si relación cualitativamente negativa, a mejor clima laboral, menos incidencia de Burnout.



Bulnes et al. (27) no encontraron una relación significativa del clima organizacional con el burnout entre 93 profesionales de la salud de diversas entidades públicas.

Es por ello que el contexto del trabajo, lo que incluye los sistemas de la organización, procedimientos del trabajo y ambiente del trabajo, son un elemento muy importante para evitar el desarrollo del síndrome (28).



Tomando en cuenta lo anteriormente mencionado, se ha planteado la necesidad de efectuar un estudio sobre la influencia de la percepción sobre el Clima Organizacional en el Síndrome de Burnout, con el fin de contribuir con dichas organizaciones a mejorar la calidad de vida laboral.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general:

¿Cómo influye el clima organizacional en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015?

1.2.2. Problemas específicos:

- ¿Cómo influye el clima organizacional relacionado a autorrealización en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015?
- ¿Cómo influye el clima organizacional relacionado a involucramiento laboral en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015?
- ¿Cómo influye el clima organizacional relacionado a la supervisión en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015?
- ¿Cómo influye el clima organizacional relacionado a comunicación en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015?
- ¿Cómo influye el clima organizacional relacionado a condiciones laborales en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Establecer la influencia del clima organizacional en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.

1.3.2. Objetivos específicos

- Evaluar la influencia del clima organizacional relacionado a autorrealización en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.
- Determinar la influencia del clima organizacional relacionado a involucramiento laboral en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.
- Analizar la influencia del clima organizacional relacionado a la supervisión en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.
- Indicar la influencia del clima organizacional relacionado a comunicación en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.
- Especificar la influencia del clima organizacional relacionado a condiciones laborales en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Ho: El clima organizacional no posee influencia significativa en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.

Ha: El clima organizacional posee influencia significativa en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.

1.4.2. Hipótesis específicas

Ha₁: El clima organizacional relacionado a autorrealización posee influencia significativa en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.

Ha₂: El clima organizacional relacionado a involucramiento laboral posee influencia significativa en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.

Ha₃: El clima organizacional relacionado a la supervisión posee influencia significativa en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.

Ha₄: El clima organizacional relacionado a comunicación posee influencia significativa en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.

Ha₅: El clima organizacional relacionado a condiciones laborales posee influencia significativa en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.

1.5. Variables

1.5.1. Identificación de las variables

Variable dependiente:

Síndrome de Burnout

Variable independiente:

Clima organizacional

Variables de caracterización:

Edad, sexo, estado civil, nivel de estudios, turno en el cual trabaja, tiempo laboral, situación laboral.

1.5.2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE DEPENDIENTE:				
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Alto Medio Bajo	Cualitativa	Ordinal
	Despersonalización	Alto Medio Bajo	Cualitativa	Ordinal
	Reducida realización personal	Alto Medio Bajo	Cualitativa	Ordinal
VARIABLE INDEPENDIENTE:				
Clima organizacional	Autorrealización	Muy favorable Favorable Desfavorable	Cualitativa	Ordinal
	Involucramiento laboral	Muy favorable Favorable Desfavorable	Cualitativa	Ordinal
	Supervisión	Muy favorable Favorable Desfavorable	Cualitativa	Ordinal
	Comunicación	Muy favorable Favorable Desfavorable	Cualitativa	Ordinal
	Condiciones laborales	Muy favorable Favorable Desfavorable	Cualitativa	Ordinal

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SINDROME DE
BURNOUT DEL PERSONAL DE SALUD**

VARIABLES DE CARACTERIZACION:				
Edad	Única	En años	Cuantitativa	De razón
Género	Única	Masculino Femenino	Cualitativa	Nominal
Estado civil	Única	Soltero/a Casado/a Conviviente Separado/a, Divorciado/a	Cualitativa	Nominal
Nivel de estudios	Única	Especialización Maestría Doctorado Educación continuada Ninguno	Cualitativa	Nominal
Personal de salud	Única	Médico Enfermera Técnico enfermería	Cualitativa	Nominal
Turno en el cual trabaja	Única	Mañana Tarde Noche Rotatorio	Cualitativa	Ordinal
Tiempo laboral como personal de salud	Única	En años	Cuantitativa	De razón
Tiempo laboral en el servicio Centro Quirúrgico o Central de Esterilización	Única	En años	Cuantitativa	De razón
Situación laboral	Única	Nombrado Contratado	Cualitativa	Nominal

1.6. Justificación e Importancia

Se justificó llevar a cabo el estudio de este problema:

Porque, el estrés forma parte de nuestra vida cotidiana hasta tal punto que puede considerarse como “el malestar de nuestra civilización”, afectando tanto a la salud y al bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva. A nivel teórico, el estudio se justifica por la contribución teórica o conceptual sobre las variables relacionadas a clima organizacional y el síndrome de Burnout. También, nuestros resultados servirán para revisar, desarrollar o apoyar conceptos en futuros estudios.

A nivel práctico, los resultados que se obtengan servirán de base para la ejecución de estrategias de actuación frente al problema desde tres niveles: individual, social / interpersonal y organizacional.

Y, a nivel metodológico la contribución sería en el diseño del estudio como las estrategias de recolección de datos.

1.7. Viabilidad

El estudio de este problema fue políticamente viable, por la perspectiva que tuvo esta investigación para las autoridades regionales, sobre todo de educación y salud.

También fue viable el estudio con el diseño planteado en el tiempo previsto.

1.8. Limitaciones

Nuestra principal preocupación de la investigación fue de carácter económico y financiero.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Dentro de los antecedentes de estudios relacionados al tema de investigación, tuvimos los siguientes:

En México, en el año 2017, Landa, Rangel, Villavicencio, Weingerz, Reyes, González, et al (29) realizaron un estudio con el objetivo de identificar la asociación entre el clima organizacional y el desarrollo de burnout en el personal de urgencias médicas. Llevaron a cabo un estudio correlacional y transversal al que se invitó a participar a todos los médicos y enfermeras del servicio de urgencias de un hospital público en la Ciudad de México, de los cuales 74 (72% del personal total) contestaron los cuestionarios. Se aplicaron los siguientes instrumentos validados en población mexicana: la Escala de Clima Organizacional, la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional, los Inventarios de Depresión y Ansiedad de Beck, la Escala de Ideación Suicida de Beck y la Escala de Desesperanza. Las dos terceras partes de los evaluados presentaron altos niveles de burnout. La percepción del clima organizacional estuvo negativamente correlacionada con la presencia del síndrome y con los factores emocionales de ansiedad, depresión y desesperanza. Se describen los factores sociodemográficos y psicológicos asociados con el desarrollo del burnout. Los autores recomiendan replicar los presentes hallazgos con muestras más grandes para la generalización de la información en otros servicios de urgencias del país.

En un estudio realizado en Caracas, en el año 2010 por Dávila y Romero (30) que establece la relación entre Síndrome de Burnout y percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de Emergencia, se obtuvo que mientras menos favorable sea la percepción del clima organizacional, mayores son los niveles de padecer el síndrome de Burnout, y los médicos obtuvieron un nivel medio de Burnout, y la percepción del clima organizacional fue regular.

En el 2005, en España, Grau, Suñer y García (31) estudiaron la prevalencia del síndrome de desgaste profesional en los trabajadores sanitarios hospitalarios, y su relación con los factores personales y ambientales. Un total de 2.290 trabajadores sanitarios de 5 hospitales de Girona fueron invitados a participar. Se les administró un cuestionario de elaboración propia, una encuesta del clima organizacional, y el Maslach Burnout Inventory, que incluye tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Un 41,6% presentó un alto nivel de cansancio emocional, sobre todo los médicos y el personal de enfermería; un 23% tuvo un alto nivel de despersonalización, sobre todo los médicos, y un 27,9% tuvo una baja realización personal, en especial los técnicos y los médicos. Mediante un análisis de regresión logística múltiple, se asoció un alto nivel de cansancio emocional al consumo de tranquilizantes o antidepresivos con asiduidad, mientras que el optimismo y la satisfacción profesional mostraron una asociación inversa. Los años de profesión, el optimismo, valorar como útil el trabajo y percibir que se es valorado por los demás se asociaron inversamente con un alto nivel de despersonalización. La baja realización personal se asoció inversamente con el optimismo, la valoración de la utilidad del trabajo y el equipo de trabajo.

En el Perú, en el año 2015, Picoy (32) realizó un estudio con el objetivo conocer el clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa. Estudio observacional, descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformada por todos los trabajadores asistenciales y administrativos en actividad laboral durante el año 2014 de los 13 establecimientos de salud de la Micro Red Villa. La muestra se calculó de acuerdo a lo propuesto a la R.M. N° 623-2008/MINSA al 50% más 1 del total de trabajadores de cada establecimiento, así mismo se consideró un 10% adicional para salvaguardar el tamaño mínimo de la muestra. Resultados. Nos permiten identificar las fortalezas y oportunidades de mejora dentro de la organización. El clima organizacional percibido por los trabajadores de los centros de salud que pertenecen a la Micro Red Villa alcanza un puntaje de 74.64; donde cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano tienen un puntaje de 74.62, 24.84 y 25.59 respectivamente.

En Lima-Perú, Sánchez (33) desarrolló un estudio con el objetivo de conocer la relación entre la percepción del clima organizacional y el estrés laboral en el Instituto

Nacional de Ciencias Neurológicas el 2011. 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 con $p < 0,05$.

En 2010, en Lima-Perú, Llaja y Salazar (34) realizaron un estudio transversal y correlacional, en el cual relaciona el clima laboral con el Síndrome de Burnout. La muestra de estudio fue intencional, y estuvo conformada por participantes del Servicio de Neurocirugía, de un hospital público en Lima Metropolitana, 71 profesionales, entre enfermeras y Técnicos de Enfermería. Se administró una escala estandarizada de clima laboral y el Inventario de Burnout. Descriptivamente se halló un 16,9% en riesgo y un 5,6 % con tendencia a Burnout, existiendo la percepción de un clima laboral desfavorable en el 25,4% de los participantes; también, sí existe una correlación negativa estadísticamente significativa entre clima laboral y Burnout.

En otro estudio, sobre percepción del clima laboral y de la eficiencia personal en profesionales de la salud del sector público de la ciudad de Lima, Bulnes et al (35) cuyo objetivo principal fue precisar la interacción entre la percepción del clima social laboral y la percepción de la eficiencia entre el personal de la salud. Se empleó la escala de clima social laboral de Rodolfo Moos y Bernice Moos y el MBI de Maslach & Jackson, en una muestra de 93 profesionales de la salud de Centros Hospitalarios Públicos. Se procesaron y analizaron los datos a través de medidas paramétricas, análisis de distribución de frecuencia y porcentual, análisis de correlación item-test y Alfa de Crombach entre otros. Se obtuvieron los siguientes resultados entre los más significativos: de que no existe correlación entre las Escalas de Estrés laboral y la Escala de clima social laboral en la muestra estudiada; y los profesionales de la salud: Médicos, enfermeras, y Tecnólogos médicos, son los que presentan una mayor

disposición, como consecuencia de su actividad profesional, de presentar un mayor nivel de estrés o agotamiento profesional.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Síndrome de Burnout

2.2.1.1. Conceptualización

Las traducciones más adecuadas para el término anglosajón “Burnout” serían las de “estar o sentirse quemado” o “quemarse”. En muchos lados se encuentra como “Síndrome de desgaste profesional” o “Síndrome de quema profesional”, también como “desmoralización”. En principio se puede plantear que se trata de una reacción que comporta tanto alteraciones somáticas como psíquicas y que se da en aquellos profesionales que de alguna manera proveen una relación de ayuda; como educadores, asistentes sociales y operadores sanitarios, este último grupo de trabajadores y en particular aquellos que operan en el ámbito de la higiene mental y de las drogodependencias han sido los más estudiados. No sólo es la mera exposición a los estresores sino aún más importante, la calidad del afrontamiento de las demandas psicosociales a las cuales está expuesto por la tarea clínica que realiza, ya sea a nivel individual o institucional (36).

Torres (37) menciona que la primera descripción que Freudenberger realiza respecto de alguien que padecía Síndrome de Burnout fue en 1973 a partir de su propia vivencia, es decir, se describe a sí mismo: “Una serie de consecuencia del trabajo en una comunidad terapéutica, que yo he experimentado personalmente, es el “Síndrome de Burnout”. Tal trabajo requiere que la mayoría de lo que usted hace allí, usted lo hace después de sus horas normales de trabajo profesional, utilizando una gran cantidad de usted mismo en el trabajo. Usted exige de sí mismo, el personal lo exige y la población a la que sirve lo demanda. Gradualmente construye encima, alrededor y en usted mismo, el sentimiento de que ellos lo necesitan. Usted siente un sentido total de compromiso. La atmósfera entera se construye hasta que usted

finalmente lo descubre, como yo lo hice, en un estado de agotamiento. Si uno desea trabajar en una comunidad terapéutica, uno no puede permitirse sobre-extender sus recursos personales y emocionales hasta que estos colapsen”.

Luego en 1976, Maslach citado por Fidalgo (38), estudió lo que denominaba "pérdida de responsabilidad profesional", así, desde el ámbito psicosocial, describía el Síndrome sin estigmatizar psiquiátricamente a la persona. El Síndrome de Burnout se puede dar exclusivamente en las profesiones de ayuda (por ejemplo, entre los sanitarios y educadores que prestan servicio al público). Son las excesivas demandas emocionales externas e internas imposibles de satisfacer las que producen la vivencia de fracaso personal, tras invertir al trabajo de una carga emocional excesiva.

En 1980, Freudemberger citado por Fidalgo (39), lo definió como “un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación que no produce el esperado refuerzo”. Se lo llama también Síndrome de desgaste profesional.

En 1981, aparece como culminación de años de trabajo el Maslach Burnout Inventory (MBI), elaborado por Maslach, citado por Torres (40). Esta investigadora desarrolla y presenta el modelo teórico más consistente y aceptado hasta la actualidad de Burnout, estando este modelo fuertemente influenciado por los trabajos de Philip Zimbardo, a principios de los setenta, esencialmente en los temas de despersonalización y deshumanización.

En 1984, Brill citado por Fidalgo (41), otro investigador de esta área, entiende el Síndrome del Burnout, como un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece otra alteración psicopatológica significativa. Una vez que está afectado el trabajador, si no es con una intervención externa de cambio de las condiciones que han motivado esa alteración, de protección, de ayuda o mediante un

reajuste laboral, no conseguirá recuperar su salud. El Síndrome de Burnout, no se da como consecuencia de un salario insuficiente, o de incompetencia por falta de conocimientos, o debido a las dificultades físicas, ni es consecuencia de cualquier trastorno mental existente. Lo que se deriva de estos aspectos no se debe interpretar como Burnout. También considera que el desarrollo de Síndrome del Burnout puede tener lugar en cualquier trabajo, y no sólo en los que existe un trato directo con el usuario receptor de los servicios laborales.

En 1986, se redefine el término por Maslach y Jackson citado por Torres (42), como un “Síndrome de agotamiento emocional con deshumanización e insatisfacción personal que aparece en individuos que trabajan con personas” también lo describían como “una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son un agotamiento físico y/o psicológico, una actividad fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar”.

Incluye las tres dimensiones básicas descritas (43):

- 1. Agotamiento Emocional:** se describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo.
- 2. Despersonalización:** alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos.
- 3. Realización Personal:** describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los individuos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo.

En 1998, Pines y Aronson citado por Fidalgo (44), proponen una definición más amplia, no restringida a los profesionales de ayuda. “Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por el involucramiento crónico de trabajo en situaciones emocionalmente demandantes”. El agotamiento físico se caracteriza por baja energía, fatiga crónica, debilidad general y una amplia variedad de manifestaciones psicosomáticas, El agotamiento emocional incluye sentimiento de incapacidad, desesperanza o de alineación con el trabajo, El agotamiento emocional se refiere al desarrollo de actitudes negativas hacia uno mismo, hacia el trabajo y hasta hacia la vida misma. Las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales, como en puestos directivos, en el trabajo comercial, en la política, etc. Pines destaca la importancia, desde la prevención, de la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo, del modo de supervisión y de las oportunidades de aprendizaje continuo y desarrollo de la carrera con las que cuente el trabajador.

El Síndrome de Burnout resulta de la presencia de estresores laborales que para el sujeto son negativos como los relacionados al inadecuado ambiente físico de trabajo, a la dificultad entre las relaciones interpersonales, a la toma de decisiones, al propio puesto de trabajo, al tipo de profesión, al desarrollo de la carrera, a la tecnología moderna, a la falta o al inadecuado apoyo social, entre otros. No se puede ni se debe dejar pasar por alto los factores extra laborales y las variables individuales como la edad, el sexo, el estado civil, el tener o no hijos, etcétera (45).

2.2.1.2. Características

En general el Síndrome de Burnout, según Almendro y De Pablo (46), se caracteriza por:

- **Es Insidioso:** se impregna poco a poco, uno no está libre un día y al siguiente se levanta quemado, va oscilando con intensidad

variable dentro de una misma persona (se sale y se entra). Con frecuencia es difícil establecer hasta qué punto se padece el síndrome o simplemente sufre el desgaste propio de la profesión y donde ésta la frontera entre una cosa y la otra.

- **Se Tiende a Negar:** ya que se vive como un fracaso profesional y personal. Son los compañeros los que primero lo notan; lo que representa una baza importante para el diagnóstico precoz.
- **Existe una Fase Irreversible:** Entre un 5% y 10 %, el síndrome adquiere tan virulencia que resulta irreversible y hoy por hoy, la única solución es el abandono de la asistencia. Durante el desarrollo de la profesión hay bajas. Por esta razón merece la pena realizar medidas preventivas, ya que con frecuencia el diagnóstico precoz es complicado y la diferencia entre un simple desgaste y el síndrome es muy sutil.

Según Da Silva (47), el Burnout se asocia en sus génesis con algunas características laborales objetivas tales como:

- A.** Sobrecarga de trabajo se asocia o no a valoración subjetiva de demanda laboral. Se incluyen aquí los horarios de trabajo prolongados (sobrecarga cuantitativa, multiempleo) o mal distribuidos.
- B.** Malas condiciones de trabajo y sobre todo uno de los factores determinantes más importantes para la desmotivación que es la mala remuneración económica y las condiciones materiales del lugar de trabajo (incluida la seguridad física) la primera directamente relacionada con renuncias.
- C.** Estrés laboral médico por la “ambigüedad y el conflicto de rol”. En médicos que emplean más tiempo en trabajo clínico, las puntuaciones son mucho más altas por lo que Maslach y Jackson sostienen como “estrés interpersonal”. Dentro de la medicina es más alto entre aquellos que atienden enfermos con patologías graves, crónicas, incurables o terminales, lo que implica una sobrecarga emocional.

- D.** Inadecuado liderazgo, supervisión y/o soporte de los superiores (factores asociados al descenso en los sentimientos de realización personal). También, podemos considerar la falta de adecuada estimulación motivadora por parte de los superiores ya signada por Chernis. Hostilidad y mala calidad en las relaciones entre los pares.
- E.** Falta de participación en la toma de decisiones y aún falta de autonomía personal para el cumplimiento de muchas de ellas. Falta de comunicación tanto horizontal como vertical y entrenamiento insuficiente.
- F.** Desconocimiento de la estructura organizacional del lugar de trabajo (factor que se ha identificado como preventivo de la despersonalización). La ausencia de un programa de introducción y orientación para los nuevos empleados ha demostrado ser un factor negativo.
- G.** El mediar entre intereses de la Institución prestadora de los servicios y los pacientes y sus necesidades, sobre todo cuando, además, hay una discrepancia entre los objetivos institucionales y los valores individuales del profesional José Bleger escribió: “Toda empresa tiene como objetivo fundamental un incremento de utilidades en ningún caso el psicólogo debe ubicarse como agente o promotor de la productividad, porque no es esa su función profesional, su objetivo es la salud y el bienestar de los seres humanos, el establecimiento y/o creación de vínculos saludables y significantes en psicología la ética forma parte del encuadre ninguna tarea puede ser llevada a cabo correctamente si el terapeuta rechaza los objetivos, los medios o procedimientos de la institución”.
- H.** La sobrecarga que significan las tareas administrativas sobrecargadas.

2.2.1.3. Fases

Según Fidalgo (48), el Síndrome se desarrolla en cinco fases evolutivas:

- A. Fase Inicial de Entusiasmo:** se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.
- B. Fase de Estancamiento:** no se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto, definitoria de un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.
- C. Fase de Frustración:** se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.
- D. Fase de Apatía:** en la cuarta fase, suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (afrontamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.
- E. Fase de Quemado:** colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

Por tanto, 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.

2.2.2. Clima organizacional

2.2.2.1. Conceptualización

El clima organizacional es una variable compleja, que se relaciona con múltiples factores que están presentes en la organización. Esto puede verse argumentado en el hecho de que ha sido difícil llegar a una definición en común, debido a que variedades de investigaciones realizadas sobre clima organizacional ofrecen múltiples diferencias; ya que todos los investigadores se han dedicado al estudio del aspecto metodológico sobre el clima y a operacionalizar múltiples diferencias.

En cualquier caso, se debe considerar en este apartado la existencia de algunos antecedentes de la definición del concepto de clima organizacional Vázquez citado por García (49), ha incluido entre los antecedentes de la definición del clima social el estudio publicado por Argyris en 1957. Este autor analizaba el conflicto que en ocasiones se generaba entre las necesidades del individuo y las exigencias planteadas al mismo por la organización formal. Con el objetivo de minimizar este conflicto, Argyris señalaba lo siguiente: “para que el individuo exprese más facultades cognoscitivas y de sentir hay que proporcionarle un medio ambiente de trabajo sobre el que tenga un mayor control, en el que pueda tomar decisiones relativas a las metas, las políticas y las prácticas”.

Partiendo de que hay variedades de conceptos respecto al clima organizacional, solo nos basaremos en los conceptos que están más relacionados con nuestra investigación.

1. Según Forenhand y Gilmer citado por García (50) el clima organizacional es definido como, “las características que distinguen una organización de otra, que perduran a través del tiempo, y que influyen en el comportamiento de las personas en las organizaciones”.

2. Según Litwin y Stringer citado por Marín (51) definen al clima organizacional como, “los efectos subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los gerentes y otros importantes factores del medio en las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización específica”.
3. Según Hellriegel y Slocum citado por García (52) “el clima organizacional se refiere a una serie de atributos que pueden percibirse acerca de una organización y/o sus subsistemas y que puede inducirse del modo en que la organización y/o sus subsistemas se relacionan con sus miembros y ambiente”.
4. Según Ekvall citado por García (53) “el clima organizacional es como un conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan la vida en la organización. El clima se ha originado, desarrollado y continúa haciéndolo en las sucesivas interacciones entre los individuos (personalidad) y el entorno de la organización, cada miembro percibe el clima y lo describe en función de sus propias percepciones. Es posible estudiar el clima en función de estas percepciones individuales, que no es lo mismo decir que el clima son las percepciones. El clima puede ser igualmente estudiado con observaciones hechas por jueces externos y debe ser considerado una realidad organizacional, como lo son las jerarquías informales o las normas de grupo”.
5. Schneider citado por Marín (54), establece que el clima organizacional es “un compendio de percepciones sostenidas por los individuos sobre el ambiente de su organización”. Estas percepciones reflejan una interacción entre el individuo y la organización. En donde el individuo actúa como un procesador de información entre las características de la organización y sus propias características.
6. Calidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento (55).

7. Dessler citado por Marín (56) “el clima organizacional representa, pues, las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensa, consideraciones, cordialidad, apoyo y apertura”.

En fin, consideramos que, aunque no existe un acuerdo total sobre el concepto de clima organizacional y su utilidad, existe bastante acuerdo en considerar que el clima es el conjunto de percepciones que tienen sobre la organización los empleados de la misma considerados como un todo.

2.2.2.2. Importancia

Un empleado no opera en el vacío, lleva consigo al trabajo ciertas ideas preconcebidas sobre sí mismo, quién es, qué merece y qué es capaz de realizar. Estos preconceptos reaccionan con diversos factores relacionados con el trabajo, tales como el estilo de su jefe, la rigidez de la estructura organizacional, y la opinión de su grupo de trabajo, para determinar cómo percibe su empleo y su ambiente. En otras palabras, el desempeño del empleado se gobierna no solo por su análisis objetivo de la situación, sino también por sus impresiones subjetivas del clima en que trabaja (57).

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

Para Márquez (58), la importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros. El estudio del clima organizacional no es para la organización un simple ejercicio

académico del desempeño, o simplemente porque se hace cada año, sino para que ellos mismos examinen críticamente donde la organización y sus empleados pueden ser finamente orientados para generar los más altos niveles de desempeño.

2.2.2.3. Características

Según Brunet (59) el Clima Organizacional posee las siguientes características:

1. El Clima es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
2. El Clima es una configuración particular de variables situacionales, sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
3. El Clima tiene una connotación de continuidad; pero no de forma permanente como la cultura por lo tanto puede ser sujeto de cambio a través de intervenciones particulares.
4. El Clima está determinado en su mayor parte por las características personales, las actitudes, las expectativas, las necesidades, así como por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
5. El Clima es fenomenológicamente exterior al individuo, quien por el contrario puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza. Está basado en características de la realidad externa tal y como es percibido.
6. El Clima es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos de la conducta.
7. Tiene consecuencias sobre el comportamiento humano.
8. No es fácil de conceptualizarlo; pero si de identificarlo y sentirlo.

También el clima se asocia con las utilidades de las empresas, en tal sentido Gordon y Cummins citado por Forham (60) señalan que hay 13 aspectos de clima que las propician:

1. La organización tiene objetivos claros

2. La organización cuenta con planes definidos para lograr objetivos
3. El sistema de planificación es formal
4. La Planificación es completa e integral
5. Se dispone de información para la toma de decisiones
6. Se utiliza la información para la toma de decisiones
7. Existe una adecuada comunicación lateral
8. En términos generales las comunicaciones son buenas
9. Las unidades entienden sus objetivos respectivos
10. Existen medidas adecuadas del desempeño gerencial
11. Los gerentes son perfectamente conscientes de los resultados que se esperan de ellos
12. Los beneficios son competitivos
13. Los sueldos se relacionan con el desempeño.

2.3. Definiciones conceptuales

- a. **Burnout:** sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador.
- b. **Carga de trabajo:** nivel de actividad o esfuerzo que el trabajador debe realizar para cumplir con los requisitos estipulados del trabajo.
- c. **Clima organizacional:** son las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general.
- d. **Compromiso organizacional:** asunción de tareas y medios asignados al puesto de trabajo con una actitud positiva, que posibilita los logros de la institución.

- e. **Comunicación:** es un proceso que suministra la información técnica, relacionada con la coordinación y con la motivación de todas las partes de la organización.
- f. **Estrés:** cambios reversibles o irreversibles en el organismo, provocados por un desequilibrio entre las demandas de factores externos (tanto ambientales como psicológicos o sociales) y los recursos que provocan una disminución del rendimiento.
- g. **Estrés laboral:** es un desequilibrio importante entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias. Según esta definición, se produciría estrés cuando el individuo percibe que las demandas del entorno superan a sus capacidades para afrontarlas y, además, valora esta situación como amenazante para su estabilidad.
- h. **Liderazgo:** es una interacción entre miembros de un grupo. Los líderes son agentes de cambio. El liderazgo ocurre cuando un miembro de un grupo modifica la motivación o las competencias de otros.
- i. **Motivación:** es todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, aspiraciones y fuerzas similares. Los gerentes motivan a sus subordinados cuando con su accionar estimulan en los empleados impulsos y deseos que los inducen hacia un actuar deseado.

2.4. Bases epistémicas

En términos de las variables para la investigación desde la perspectiva transaccional, se propone el estrés como una variable dependiente, vista como un producto de la conducta humana. Esta variable puede conceptualizarse desde tres enfoques: el tradicional, el estímulo-respuesta y el transaccional. Lazarus y Folkman (61) señalaron que su teoría del estrés difiere en términos investigativos de la tradición experimental y de los modelos estímulo-respuesta. Proponen estudiar al estrés como un proceso dinámico dentro de un diseño ipsativo-normativo.

A continuación, explicamos cómo cada uno de los tres enfoques se aproxima al estudio del estrés. Desde el enfoque de investigación tradicional, el interés principal es observar una relación de orden temporal causal entre los antecedentes manipulados por el investigador/a y las conductas consecuentes (62). Lazarus y Folkman (63) señalaron que la investigación tradicional sobre el estrés está orientada al descubrimiento de los antecedentes o variables que causan la respuesta adaptativa. Es decir, desde éste se estudia una o más variables antecedentes como posibles causas de las consecuencias adaptativas del humano.

En el modelo psicológico de estímulo-respuesta o de estímulo-organismo-respuesta el interés del investigador/a es la identificación de leyes empíricas que describan las relaciones funcionales entre las variables de estímulo y respuesta. En el acercamiento estímulo-organismo-respuesta, al investigador/a le interesan los procesos que intervienen entre el estímulo y la respuesta. Estos procesos son las variables intervinientes, pertenecientes al organismo que mediatiza el efecto del estímulo sobre la respuesta (64). El investigador/a no puede manipular las características genéticas de la conducta, las cuales forman parte de las "causas internas", dado que el individuo ya se ha concebido y por lo tanto recurre a la manipulación de otras variables (65). Entre las causas internas, se encuentran las psíquicas referentes a la dimensión mental o de la personalidad. Desde el enfoque Skinneriano, el investigador/a se enfoca en el estudio de variables fuera del organismo, en su ambiente inmediato y su historia, ya que las variables internas tienden a "ocultar" el análisis científico.

La propuesta de Lazarus y Folkman (66) es en cierta manera congruente con el enfoque Skinneriano, en la medida en que estudia el ambiente como variable antecedente que el individuo percibe luego como estresante. Señalaron también que desde el enfoque estímulo-respuesta, las condiciones del ambiente son vistas como un estímulo o causa (antecedente) que generan respuestas o efectos (consecuentes) estresantes sobre los individuos. En torno a las variables intervinientes del enfoque estímulo-organismo-respuesta, también existe congruencia con el acercamiento transaccional en el sentido que una situación ambiental no afecta de igual manera a todos los individuos, sino que dependerá de las características personales como predisposición, valores y compromisos, creencias, estilos de pensamiento y de

afrontamiento y recursos. En este enfoque, los factores del ambiente serían variables independientes y los factores del individuo serían variables orgánicas, las cuales representan propiedades variables del organismo que el investigador/a no manipula. En términos generales, los investigadores/as no tienen control sobre los factores que intervienen con las variables orgánicas, por lo cual es difícil inferir causalidad. Sin embargo, al estudiar las variables independientes, el investigador/a puede llegar a realizar inferencias causales respecto a su influencia.

Lazarus y Folkman (67) criticaron las perspectivas tradicionales y de estímulos y respuestas, ya que desde éstas se propone una relación lineal de la conducta. En contraste a esos enfoques, argumentan que el modelo transaccional propone una relación bidireccional, dinámica y recíproca entre el individuo y el entorno, a través del enfoque ipsativo-normativo. La evaluación cognitiva según estos autores/as hace referencia a la interacción entre el individuo y el entorno en una transacción determinada, aunque no explicaron en qué consiste ésta. El proceso descrito se limita al desarrollo o curso de los acontecimientos, en el constante cambio del entorno y la relación del individuo con el mismo. En términos metodológicos, los autores/as propusieron observar al mismo individuo en distintas situaciones desde una perspectiva intraindividual (ipsativo), y luego compararlo con otros desde una perspectiva interindividual (normativo), lo que implica tomar mediciones en varios tiempos. Es decir, desde el enfoque ipsativo se pretende estudiar al sujeto, mientras desde el normativo se pretende generalizar los resultados.

En síntesis, desde la teoría transaccional el estrés es un fenómeno psíquico mediado por una serie de factores del ambiente y del individuo que interactúan entre sí, para que el mismo se produzca y el individuo evalúe su capacidad y recursos para afrontarlo. Para la psicología cognitiva, esta teoría es en particular importante ya que, "hasta Lazarus no hubo modelos psicológicos capaces de proponer antecedentes psíquicos a las respuestas fisiológicas" (68). La cita anterior evidencia una vez más la congruencia entre la propuesta de Lazarus y el enfoque estímulo-organismo-respuesta.

Desde la perspectiva transaccional Lazarus y Folkman (69) propusieron que el estrés depende tanto del entorno como del individuo, pero en última instancia es la

interpretación cognitiva individual lo que determina que la situación se perciba estresante. El humano dentro de esta noción tiene la capacidad de procesar la experiencia de su entorno. Sin embargo, Harré (70) indicó que tanto el conductismo como las ciencias cognitivas basadas en el procesamiento de la información, proponen, de manera explícita o implícita, un sujeto pasivo; como un espectador de los procesos de los cuales no tiene control. A partir de esta premisa, surge la interrogante acerca de la noción de sujeto que presentaron los autores/as de la teoría transaccional según sus postulados teóricos. De acuerdo a los autores/as de esta teoría, el sujeto procesa información que recibe del exterior, a base de una constitución biológica y social, pero no exponen con claridad la reflexividad del sujeto en torno a su experiencia. Ese sujeto adquiere durante su vida unas herramientas para poder afrontar las experiencias que procesa como amenazantes. Según indicaron los autores/as, si el individuo no tiene las herramientas apropiadas fracasará en su adaptación al entorno.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de estudio

Correspondió a un estudio **observacional**, porque no se manipuló ninguna variable de estudio.

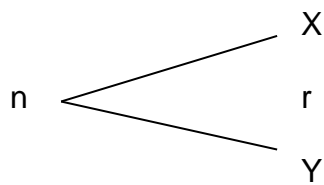
Según la planificación de la toma de datos, la investigación fue **prospectiva**, es decir en el tiempo presente.

Según el número de ocasiones en que mide la variable de estudio, fue **transversal**, debido a que la medición se realizó en un solo momento.

Y, según el número de variables de interés, el estudio fue **analítico**, debido a que se empleó el análisis bivariado.

3.2. Diseño y esquema de la investigación

Para efecto de la investigación se consideró el diseño correlacional, como se muestra a continuación:



Dónde:

n = Muestra en estudio

X =Variable clima organizacional

y = Variable síndrome de Burnout

r= La relación probable entre las variables

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

La población para el presente estudio estuvo compuesta por todo el personal de salud que labora en el Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, que en total corresponde a 35 profesionales.

Características de la población:

Criterios de inclusión:

Se incluyeron en el estudio:

- Personal de salud que labora en los servicios de Centro Quirúrgico y Central de Esterilización.
- Que acepten el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Se excluyeron del estudio:

- Personal de salud con estancia rotatoria.
- Personal de salud con licencia de permiso.

Ubicación de la población en el espacio y tiempo

- Ubicación en el espacio.** El estudio se llevó a cabo en los servicios de Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.
- Ubicación en el tiempo.** La duración del estudio fue durante el periodo 2015.

3.3.2. Muestra

- **Unidad de Análisis.**

Estuvo constituida por todo el personal de salud.

- **Unidad de Muestreo.**

Unidad seleccionada igual que la unidad de análisis.

- **Marco Muestral.**

Lista de padrón.

- **Tamaño Muestral.**

El tamaño de muestra correspondió a la totalidad de la población, debida a que la población fue pequeña, siendo entonces en total 35 profesionales de la salud.

3.4. Instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Instrumentos

Los instrumentos que fueron empleados en el estudio:

1. **Inventario Maslach de Burnout-GS.** Donde se tuvieron en cuenta también datos relacionados a características generales y laborales del personal de salud. El Inventario Maslach de Burnout-GS, es una nueva versión en dónde generalizan su uso a diferentes profesiones sin importar que realicen tareas asistenciales. Se reduce el número de ítems a 16 y se mantiene la estructura tridimensional con cambios en su denominación: Agotamiento, Despersonalización y falta de realización personal. Se han comprobado sus características psicométricas de validez de constructo y validez factorial y ha sido adaptada al castellano y validada en muestra española (71) (Anexo 01).

2. Cuestionario de clima organizacional. La cual fue elaborada y validada por la Lic. Psc. Sonia Palma Carrillo (72). El cuestionario constó de 50 ítems, los cuales se agruparon en 5 determinantes de supervisión, comunicación, condiciones laborales, autorrealización e involucramiento, los ítems son ubicados en desorden con relación a las dimensiones que pertenecen, con el fin de disminuir el sesgo. Los criterios que se tomaron en cuenta fueron: ninguno o nunca (1 punto), poco (2 puntos), regular o algo (3 puntos), mucho (4 puntos) y todo o siempre (5 puntos) (Anexo 02).

3.4.2. Validez de los instrumentos de recolección de datos.

Se realizó una validez del contenido de nuestros instrumentos de recolección de datos, para el cual se consideró la validación por juicio de 5 expertos, para validar los instrumentos de recolección de datos, quienes emitieron su juicio por cada instrumento.

Luego en la concordancia se utilizó el coeficiente de V de Aiken, como se muestra a continuación:

Cuadro 01. Concordancia de las respuestas de los jueces

Preguntas	JUECES					TOTAL ACIERTOS	V de Aiken
	1	2	3	4	5		
1	A	A	A	A	A	5	1,00
2	A	A	A	A	A	5	1,00
3	A	A	A	D	A	4	0,80
4	A	A	A	A	A	5	1,00
5	A	A	A	A	A	5	1,00
6	A	A	A	A	A	5	1,00
7	A	A	A	A	A	5	1,00
8	A	A	A	A	D	4	0,80
9	A	A	A	A	A	5	1,00
10	A	A	A	A	A	5	1,00
11	A	A	A	A	A	5	1,00
12	A	A	A	A	A	5	1,00

A: Acuerdos; D: Desacuerdos

Fuente. Elaboración propia

Se ha considerado:

1 = Si la respuesta es aprobada.

0 = Si la respuesta es no aprobada.

Se consideró que existe validez del instrumento cuando el valor del coeficiente de V de Aiken fuera igual o mayor de 0,80. En la valoración de los jueces ninguna pregunta obtuvo un valor inferior a 0,80; por lo cual concluimos que estos ítems presentan validez de contenido.

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

- a. **El Fichaje.** - Se utilizó para recoger información de las fuentes primarias y secundarias para el desarrollo del marco teórico.
- b. **La Encuesta.** - Se usó para registrar todos los datos que se estudiaron tanto de variable clima organizacional como del síndrome de Burnout.
- c. **Presentación de datos.** - Se emplearon cuadros estadísticos en los que se consolidaron los resultados de la lista de cotejo aplicada a al personal de salud en estudio. Los resultados serán representados en gráficos estadísticos (gráficos de barras).
- d. **Análisis e interpretación de datos.** - Se realizó mediante la lectura de frecuencias simples y porcentuales, así como el promedio aritmético en los cuadros estadísticos y el análisis inferencial mediante la prueba de correlaciones de r de Pearson.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y análisis descriptivo de los resultados

4.1.1. Características sociodemográficas

Tabla 01. Edad en años del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Edad en años	Frecuencia	%
31 a 39	11	31,4
40 a 48	6	17,1
49 a 58	9	25,7
59 a 65	9	25,7
Total	35	100,0

Fuente: Inventario Maslach de Burnout-GS (Anexo 01).

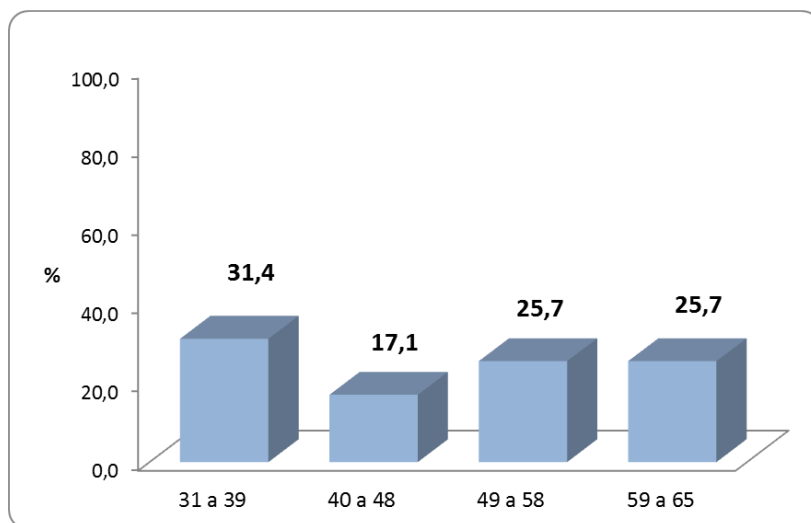


Gráfico 01. Porcentaje del personal de salud según edad en años. Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

En cuanto a la edad en años del personal de salud en estudio, se encontró que el 31,4% (11 trabajadores de salud) presentaron edades entre 31 a 39 años, le sigue el 25,7% (9 trabajadores de salud) con edades entre 49 a 58 y 59 a 65 años, cada una; y el 17,1% (6 trabajadores de salud) tuvieron edades entre 40 a 48 años.

Tabla 02. Sexo del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Sexo	Frecuencia	%
Masculino	8	22,9
Femenino	27	77,1
Total	35	100,0

Fuente: Inventario Maslach de Burnout-GS (Anexo 01).

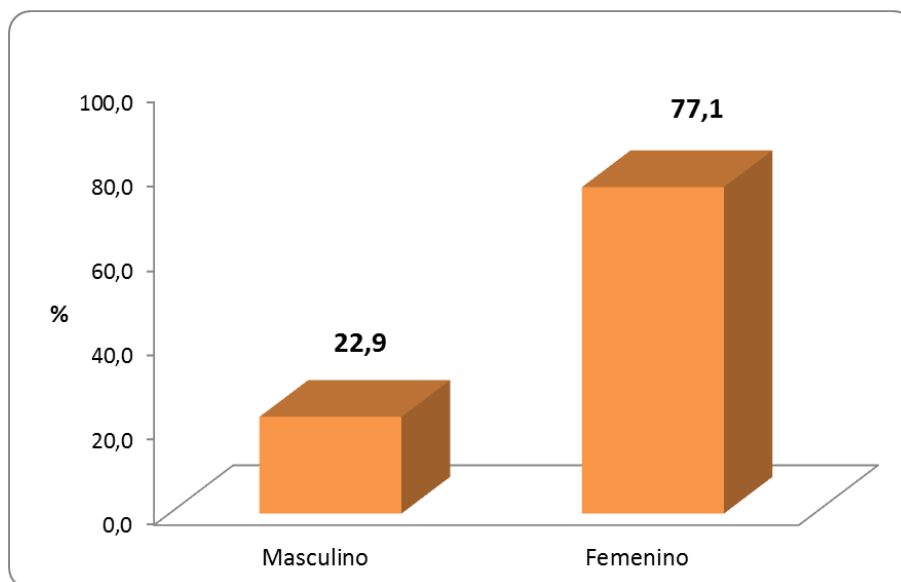


Gráfico 02. Porcentaje del personal de salud según sexo. Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

En relación al sexo del personal de salud en estudio, se encontró que la mayoría del 77,1% (27 trabajadores de salud) fueron de sexo femenino y el 22,9% (8 trabajadores de salud) pertenecieron al sexo masculino.

Tabla 03. Estado civil del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Estado civil	Frecuencia	%
Soltero/a	19	54,3
Casado/a	11	31,4
Conviviente	3	8,6
Separado/a, Divorciado/a	2	5,7
Total	35	100,0

Fuente: Inventario Maslach de Burnout-GS (Anexo 01).

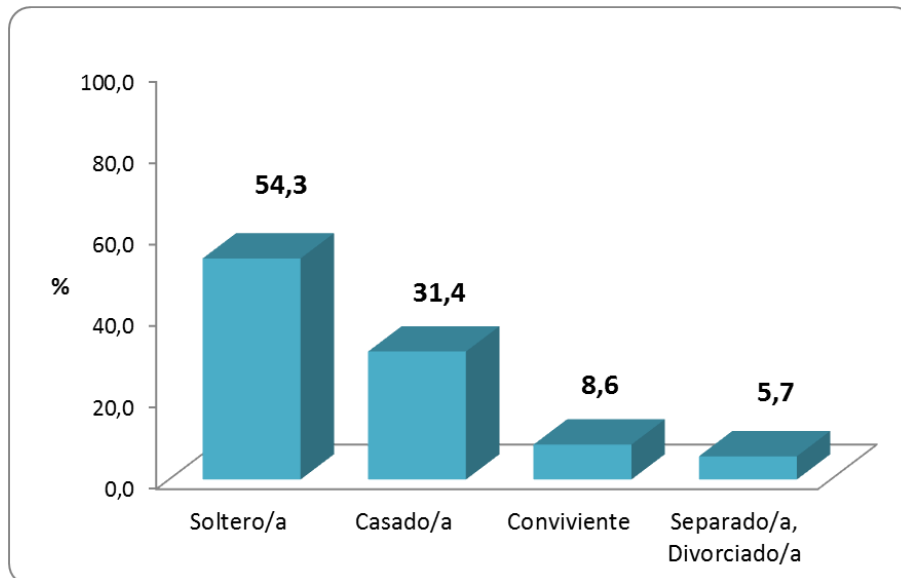


Gráfico 03. Porcentaje del personal de salud según estado civil. Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Respecto al estado civil del personal de salud en estudio, se encontró que el 54,3% (19 trabajadores de salud) tuvieron la condición de soltero, le sigue el 31,4% (11 trabajadores de salud) con la condición de casado, el 8,6% convivientes y 5,7% separado y/o divorciados.

Tabla 04. Nivel de estudios del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Nivel de estudios	Frecuencia	%
Especialización	23	65,7
Educación continuada (Cursos, diplomados, otros)	5	14,3
Ninguno	7	20,0
Total	35	100,0

Fuente: Inventario Maslach de Burnout-GS (Anexo 01).

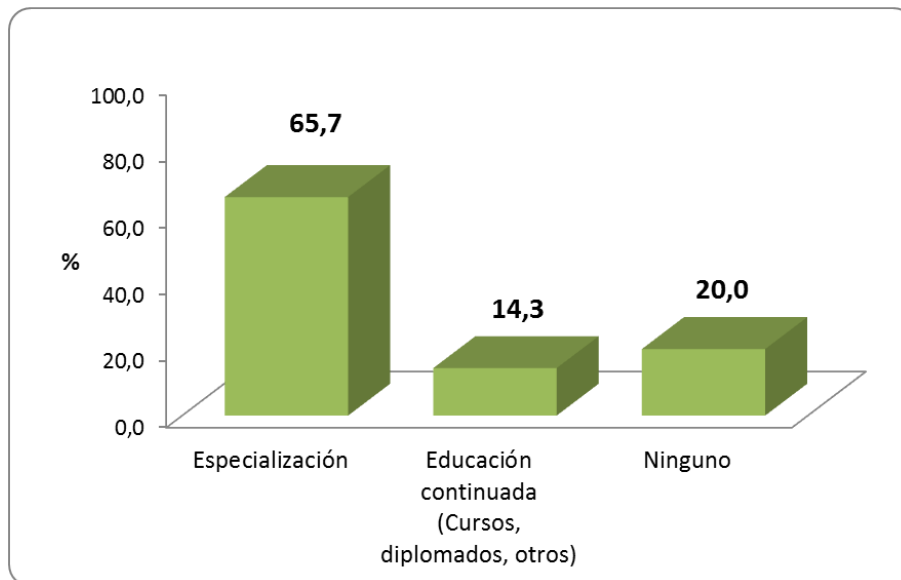


Gráfico 04. Porcentaje del personal de salud según nivel de estudios. Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Concerniente al nivel de estudios del personal de salud en estudio, se encontró que la mayoría del 65,7% (23 trabajadores de salud) tuvieron la especialización, el 14,3% (5 trabajadores de salud) indicaron educación continuada y el 20,0% manifestaron de ninguno.

4.1.2. Características laborales

Tabla 05. Tipo de personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Personal de salud	Frecuencia	%
Médico	7	20,0
Enfermera	17	48,6
Técnicos en Enfermería	11	31,4
Total	35	100,0

Fuente: Inventario Maslach de Burnout-GS (Anexo 01).

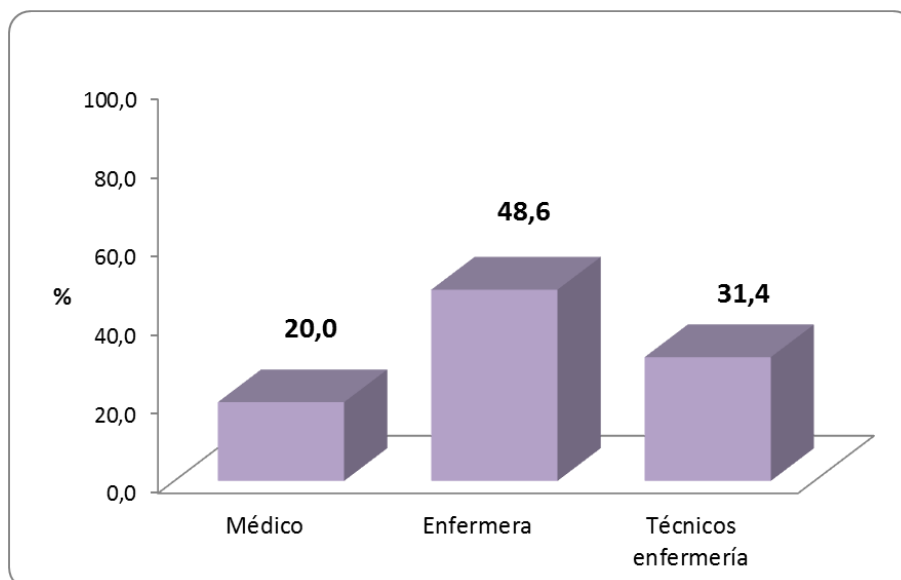


Gráfico 05. Porcentaje del personal de salud según tipo de personal de salud. Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Con respecto al tipo del personal de salud en estudio, se encontró que el 48,6% (17 trabajadores de salud) correspondieron a las enfermeras, le sigue el 31,4% (11 trabajadores de salud) de profesión técnica en enfermería y el 20,0% (7 trabajadores de salud) fueron médicos.

Tabla 06. Turno en el cual trabaja el personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Turno en el cual trabaja	Frecuencia	%
Mañana	5	14,3
Rotatorio	30	85,7
Total	35	100,0

Fuente: Inventario Maslach de Burnout-GS (Anexo 01).

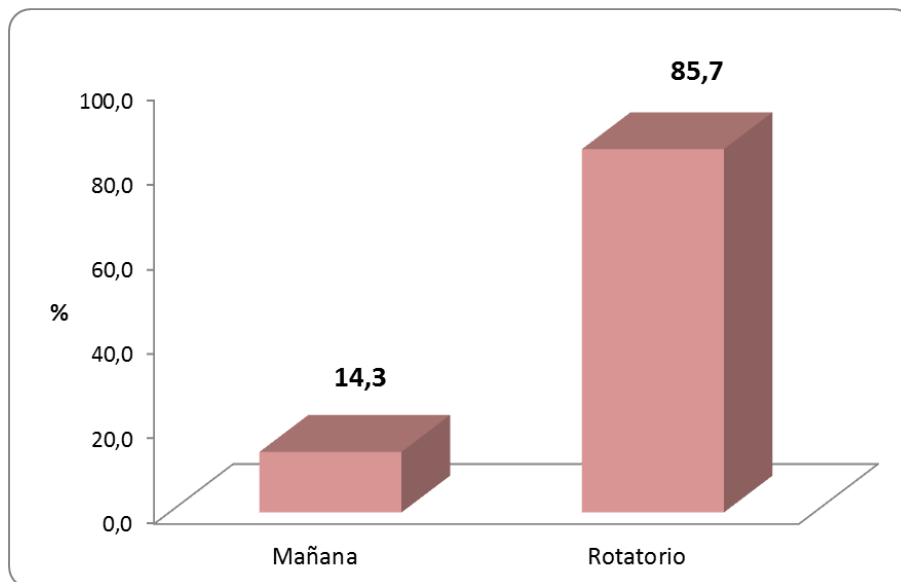


Gráfico 06. Porcentaje del personal de salud según Turno en el cual trabaja. Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Respecto al turno en el cual trabajan el personal de salud en estudio, se encontró que la mayoría del 85,7% (30 trabajadores de salud) indicaron la modalidad rotatoria y el 14,3% (5 trabajadores de salud) señalaron el turno mañana.

Tabla 07. Tiempo laboral en años como personal de salud del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Tiempo laboral en años como personal de salud	Frecuencia	%
3 a 12	16	45,7
13 a 22	4	11,4
23 a 31	10	28,6
32 a 40	5	14,3
Total	35	100,0

Fuente: Inventario Maslach de Burnout-GS (Anexo 01).

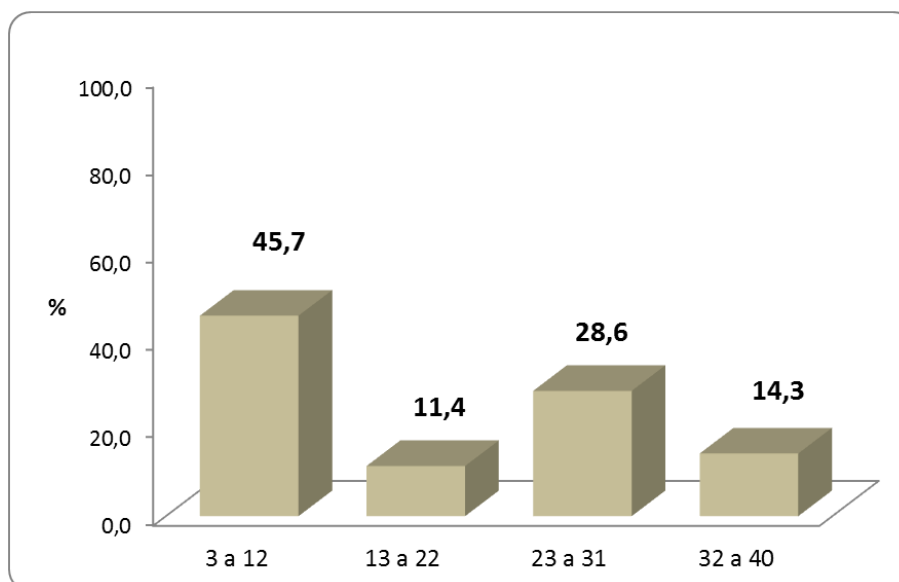


Gráfico 07. Porcentaje del personal de salud según tiempo laboral en años como personal de salud. Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

En razón al tiempo laboral en años como personal de salud, se encontró que el 45,7% (16 trabajadores de salud) presentaron tiempo laboral entre 3 a 12 años, el 28,6% entre 23 a 31 años, el 14,3% (5 trabajadores de salud) entre 32 a 40 años y el 11,4% entre 13 a 22 años.

Tabla 08. Tiempo laboral en años en el servicio Centro Quirúrgico o Central de Esterilización del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Tiempo laboral en años en el servicio Centro Quirúrgico o Central de Esterilización	Frecuencia	%
1 a 7	20	57,1
8 a 14	2	5,7
15 a 21	6	17,1
22 a 27	7	20,0
Total	35	100,0

Fuente: Inventario Maslach de Burnout-GS (Anexo 01).

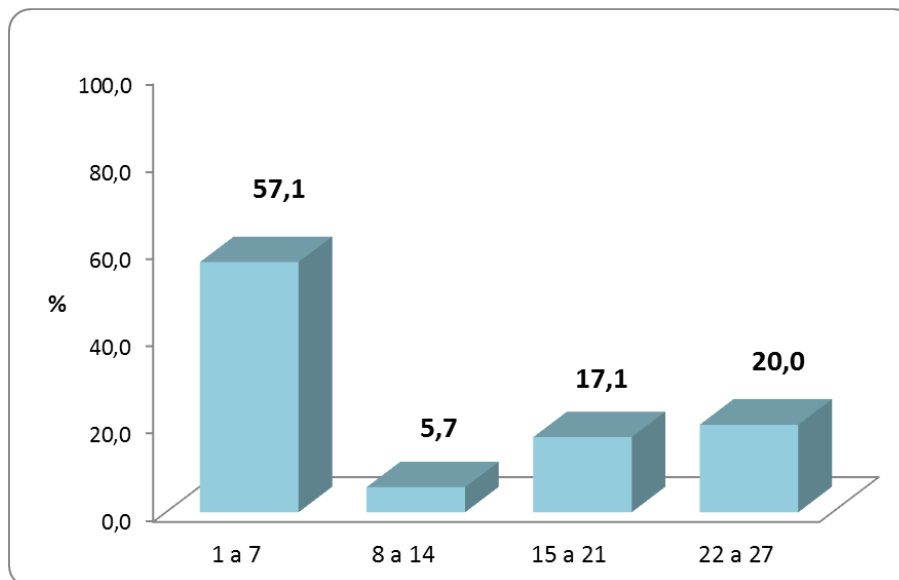


Gráfico 08. Porcentaje del personal de salud según tiempo laboral en años en el servicio Centro Quirúrgico o Central de Esterilización. Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Respecto al tiempo laboral en años en el servicio Centro Quirúrgico o Central de Esterilización, se encontró que el 57,1% (20 trabajadores de salud) presentaron tiempo laboral entre 1 a 7 años, el 20,0% entre 22 a 27 años, el 17,1% (6 trabajadores de salud) entre 15 a 21 años y el 5,7% entre 8 a 14 años.

Tabla 09. Situación laboral del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Situación laboral	Frecuencia	%
Nombrado	33	94,3
Contratado	2	5,7
Total	35	100,0

Fuente: Inventario Maslach de Burnout-GS (Anexo 01).

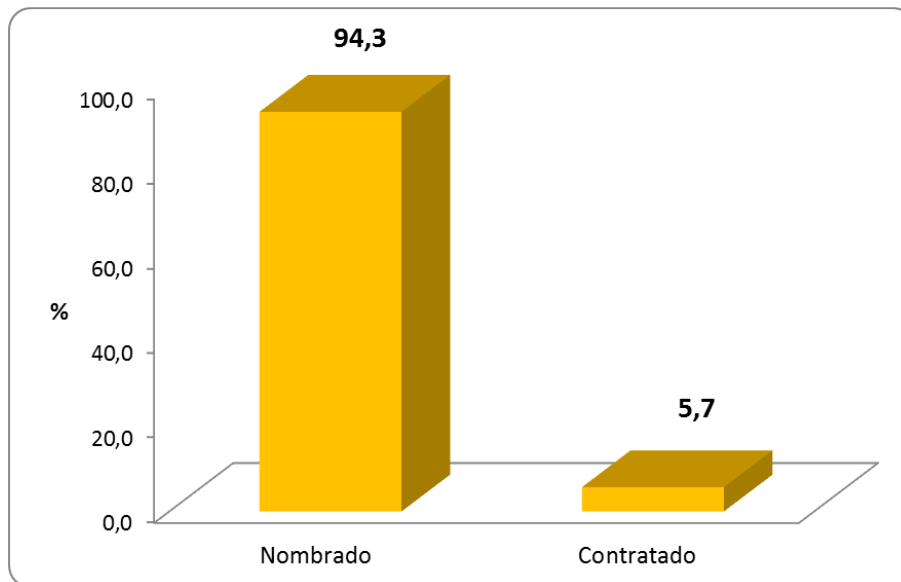


Gráfico 09. Porcentaje del personal de salud según situación laboral. Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Respecto a la situación laboral del personal de salud en estudio, se encontró que la mayoría del 94,3% (33 trabajadores de salud) fueron de

condición nombrado y el 5,7% (2 trabajadores de salud) tuvieron la condición de contratado.

4.1.3. Características del clima organizacional:

Tabla 10. Clima organizacional en la dimensión autorrealización del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Autorrealización	Frecuencia	%
Muy favorable	9	25,7
Favorable	23	65,7
Desfavorable	3	8,6
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional (Anexo 02).

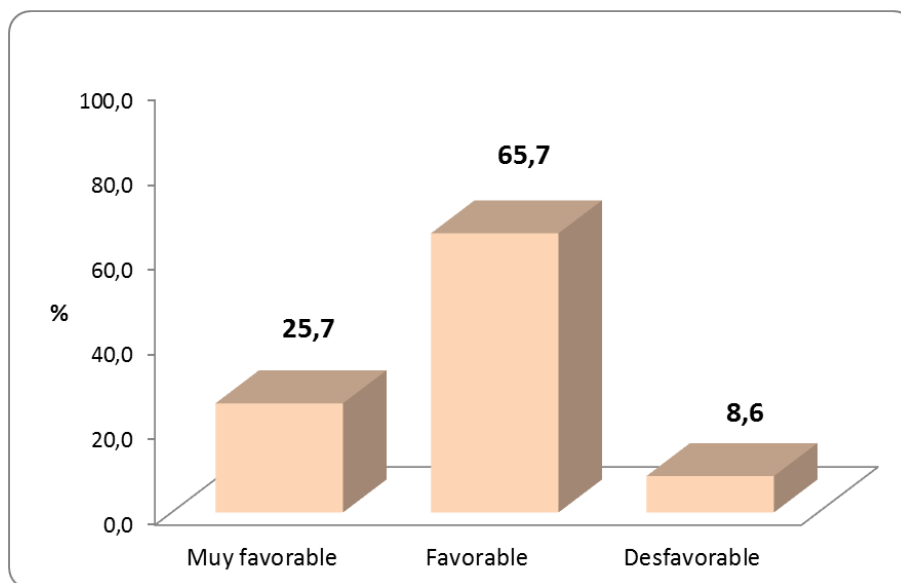


Gráfico 10. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional en la dimensión autorrealización. Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

En cuanto clima organizacional en la dimensión autorrealización del personal de salud en estudio, se encontró que el 65,7% (23 trabajadores de salud) apreciaron en forma favorable, asimismo, el 25,7% (9 trabajadores de salud) de muy favorable; y el 8,6% (3 trabajadores de salud) de desfavorable.

Tabla 11. Clima organizacional en la dimensión involucramiento laboral del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Involucramiento laboral	Frecuencia	%
Muy favorable	13	37,1
Favorable	21	60,0
Desfavorable	1	2,9
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional (Anexo 02).

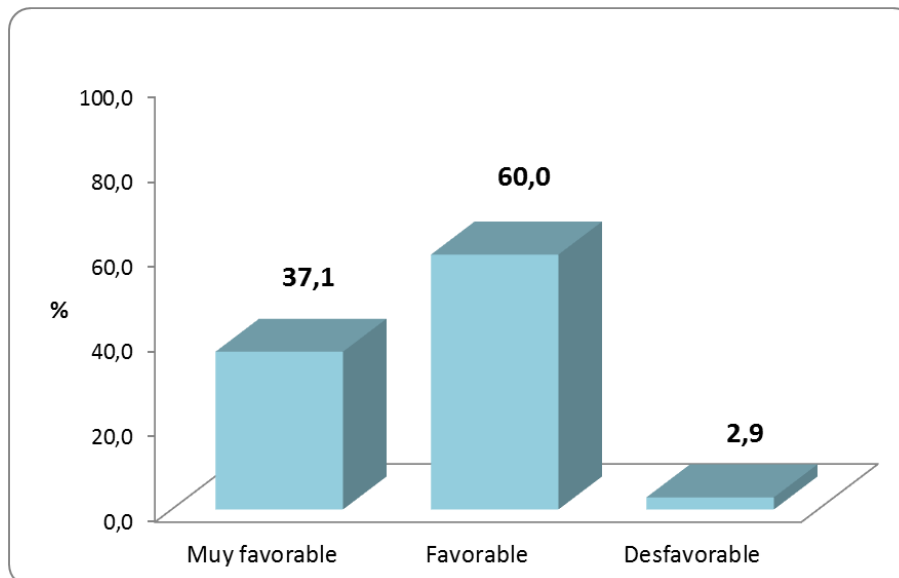


Gráfico 11. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional en la dimensión involucramiento laboral. Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Respecto clima organizacional en la dimensión involucramiento laboral del personal de salud en estudio, se encontró que el 60,0% (21 trabajadores de salud) indicaron favorablemente, asimismo, el 37,1% (13 trabajadores de salud) de muy favorable; y en cambio, el 2,9% de desfavorable.

Tabla 12. Clima organizacional en la dimensión supervisión del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Supervisión	Frecuencia	%
Muy favorable	10	28,6
Favorable	23	65,7
Desfavorable	2	5,7
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional (Anexo 02).

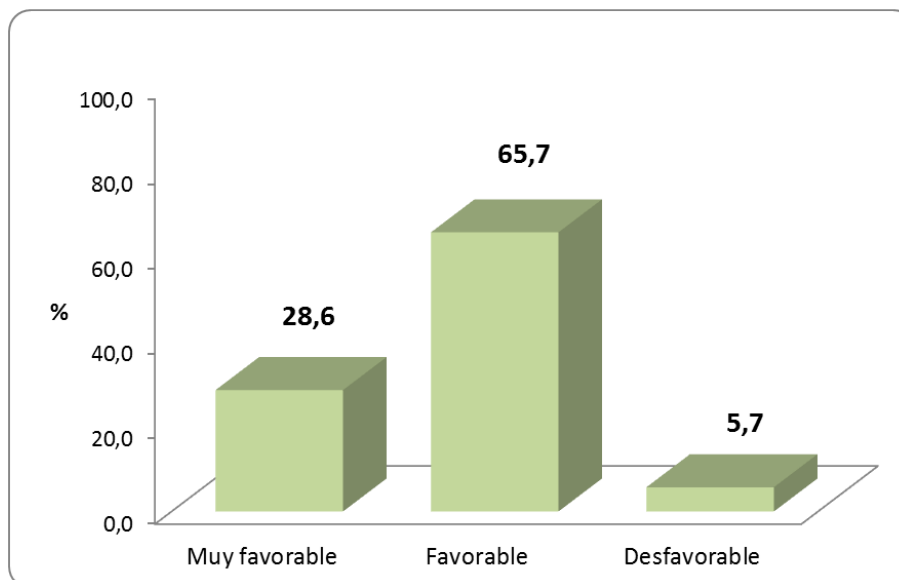


Gráfico 12. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional en la dimensión supervisión. Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Referente clima organizacional en la dimensión supervisión del personal de salud en estudio, se encontró que el 65,7% (23 trabajadores de salud) señalaron de forma favorable, asimismo, el 28,6% (10 trabajadores de salud) de muy favorable; y el 5,7% (2 trabajadores de salud) de desfavorable.

Tabla 13. Clima organizacional en la dimensión comunicación del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Comunicación	Frecuencia	%
Muy favorable	13	37,1
Favorable	21	60,0
Desfavorable	1	2,9
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional (Anexo 02).

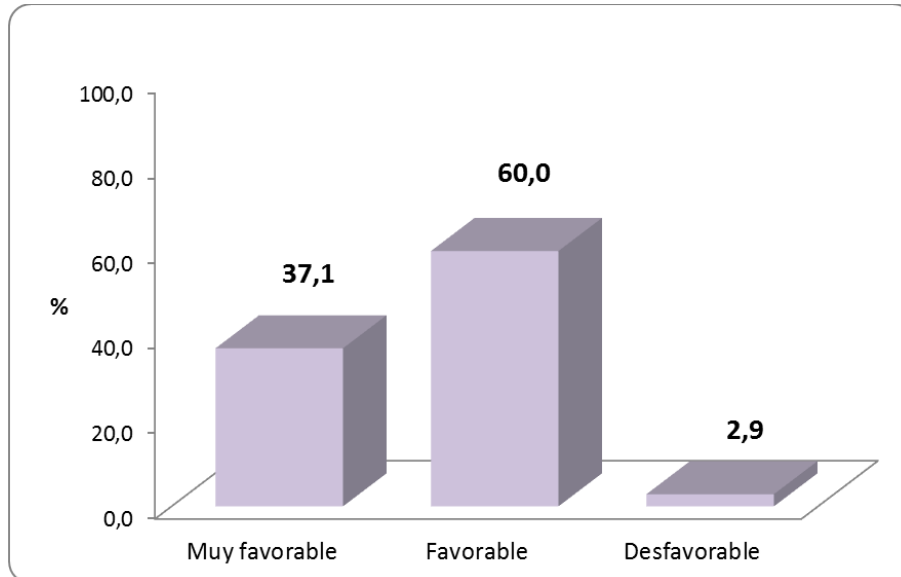


Gráfico 13. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional en la dimensión comunicación. Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Concerniente al clima organizacional en la dimensión comunicación del personal de salud en estudio, se encontró que el 60,0% (21 trabajadores de salud) valoraron en forma favorable, asimismo, el 37,1% (13 trabajadores de salud) de muy favorable; y el 2,9% de desfavorable.

Tabla 14. Clima organizacional en la dimensión condiciones laborales del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Condiciones laborales	Frecuencia	%
Muy favorable	11	31,4
Favorable	22	62,9
Desfavorable	2	5,7
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional (Anexo 02).

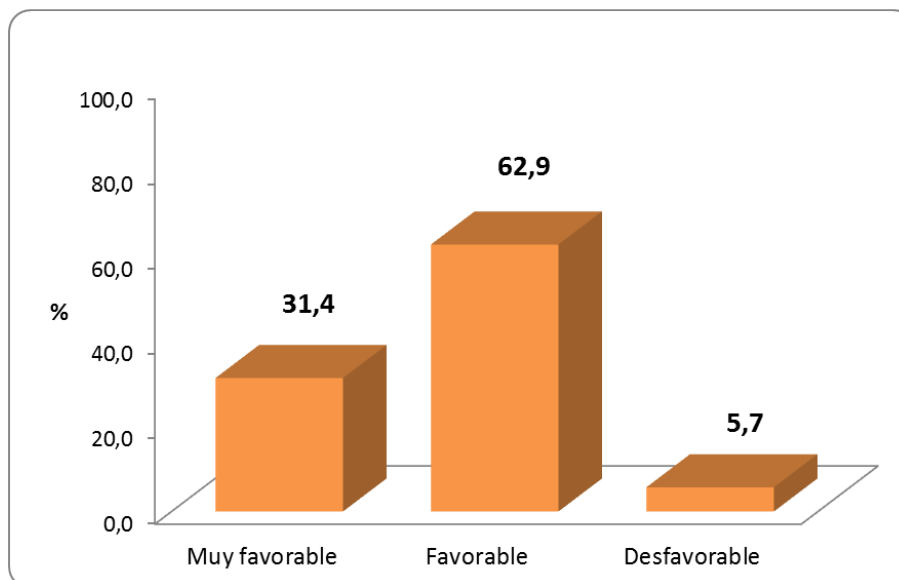


Gráfico 14. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional en la dimensión condiciones laborales. Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Frente al clima organizacional en la dimensión condiciones laborales del personal de salud en estudio, se encontró que el 62,9% (22 trabajadores de salud) indicaron de forma favorable, asimismo, el 31,4% (11 trabajadores de salud) de muy favorable; y el 5,7% (2 trabajadores de salud) de desfavorable.

Tabla 15. Clima organizacional del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Clima organizacional	Frecuencia	%
Muy favorable	10	28,6
Favorable	24	68,6
Desfavorable	1	2,9
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional (Anexo 02).

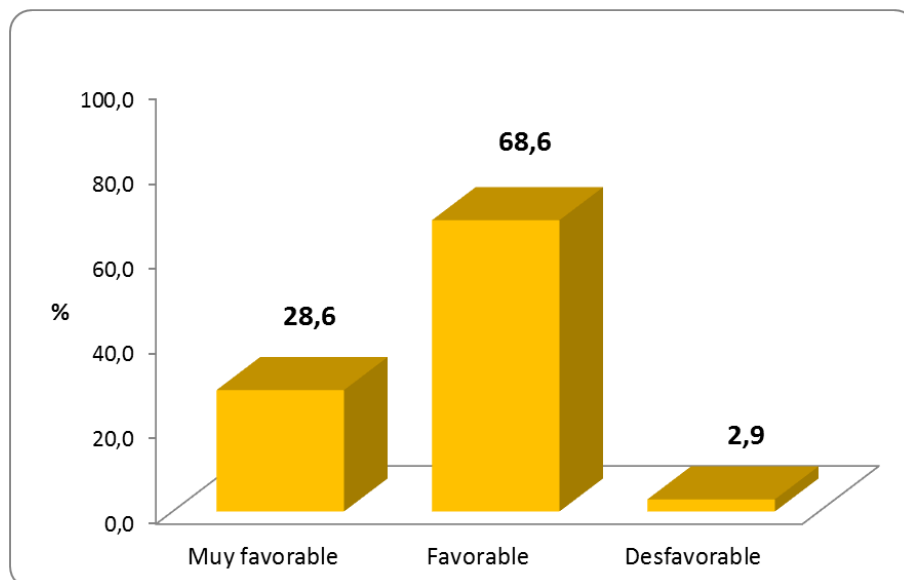


Gráfico 15. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional. Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

En general, en cuanto clima organizacional del personal de salud en estudio, se encontró que el 68,6% (24 trabajadores de salud) manifestaron en forma favorable, asimismo, el 28,6% (10 trabajadores de salud) de muy favorable; y el 2,9% de desfavorable.

4.1.4. Características de Síndrome de Burnout

Tabla 16. Síndrome de Burnout en la dimensión desgaste emocional del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Desgaste emocional	Frecuencia	%
Alto	1	2,9
Medio	7	20,0
Bajo	27	77,1
Total	35	100,0

Fuente: Inventario Maslach de Burnout-GS (Anexo 01).

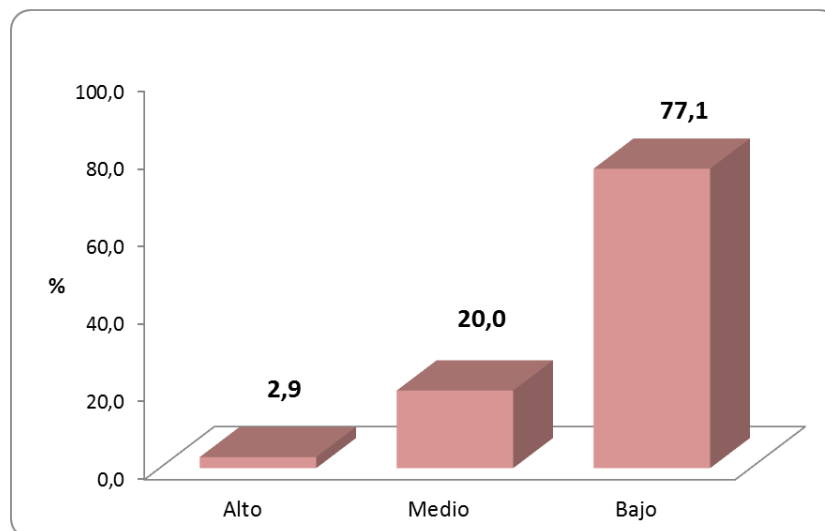


Gráfico 16. Porcentaje del personal de salud según Síndrome de Burnout en la dimensión desgaste emocional. Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Respecto al estrés laboral en la dimensión desgaste emocional del personal de salud en estudio, se encontró que el 77,1% (27 trabajadores de salud) manifestaron desgaste emocional bajo, asimismo, el 20,0% (7 trabajadores de salud) indicaron de medio y uno de ellos de alto.

Tabla 17. Síndrome de Burnout en la dimensión cinismo del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Cinismo	Frecuencia	%
Alto	1	2,9
Medio	5	14,3
Bajo	29	82,9
Total	35	100,0

Fuente: Inventario Maslach de Burnout-GS (Anexo 01).

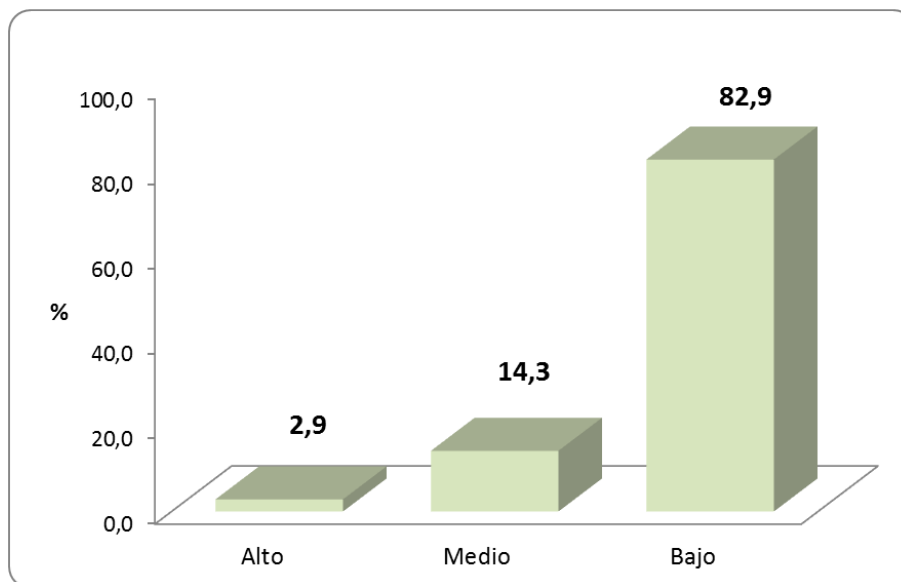


Gráfico 17. Porcentaje del personal de salud según Síndrome de Burnout en la dimensión cinismo. Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Con respecto al estrés laboral en la dimensión cinismo del personal de salud en estudio, se encontró que el 82,9% (29 trabajadores de salud) declararon cinismo bajo, asimismo, el 14,3% (5 trabajadores de salud) de medio y uno de ellos de alto.

Tabla 18. Síndrome de Burnout en la dimensión eficacia profesional del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Eficacia profesional	Frecuencia	%
Alto	27	77,1
Medio	6	17,1
Bajo	2	5,7
Total	35	100,0

Fuente: Inventario Maslach de Burnout-GS (Anexo 01).

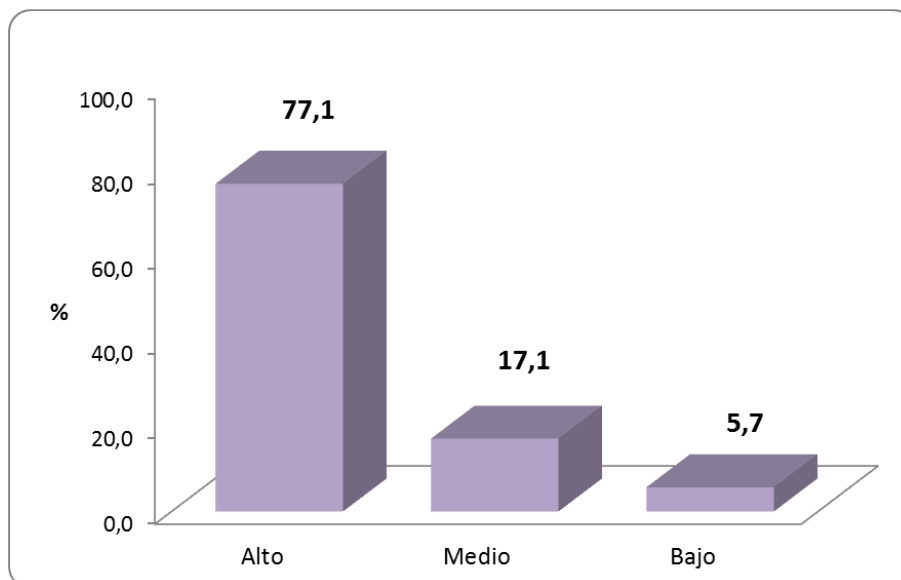


Gráfico 18. Porcentaje del personal de salud según Síndrome de Burnout en la dimensión eficacia profesional. Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Por otro lado, respecto al estrés laboral en la dimensión eficacia profesional del personal de salud en estudio, se encontró que el 77,1% (27 trabajadores de salud) manifestaron eficacia profesional alto, asimismo, el 17,1% (6 trabajadores de salud) medio y 5,7% de bajo.

Tabla 19. Síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Síndrome de Burnout	Frecuencia	%
Alto	0	0,0
Medio	4	11,4
Bajo	31	88,6
Total	35	100,0

Fuente: Inventario Maslach de Burnout-GS (Anexo 01).

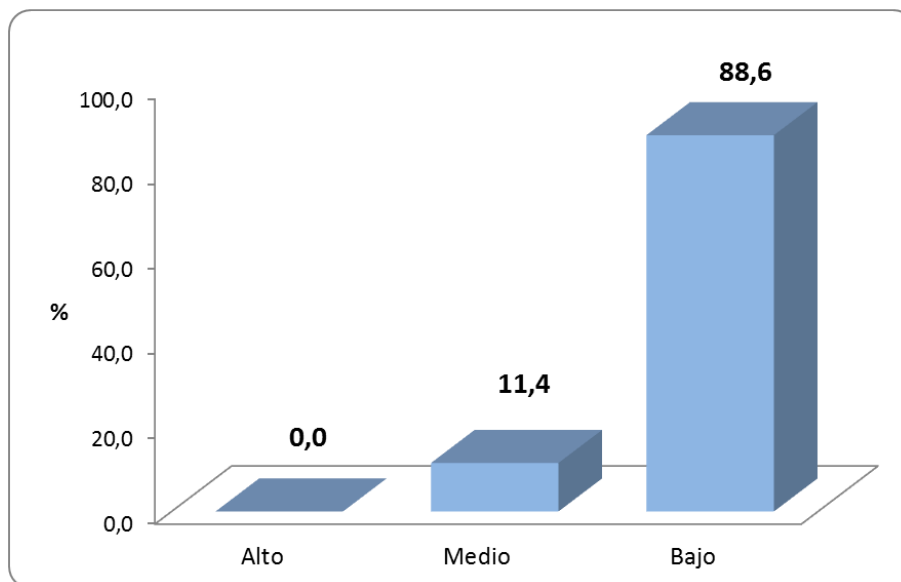


Gráfico 19. Porcentaje del personal de salud según Síndrome de Burnout. Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

En general, respecto al estrés laboral del personal de salud en estudio, se encontró que el 88,6% (31 trabajadores de salud) informaron estrés laboral bajo y el 11,4% (4 trabajadores de salud) presentaron estrés laboral medio.

4.2. Análisis inferencial de los resultados

Tabla 20. Prueba de normalidad de las dimensiones y variables en estudio del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Dimensiones /variables	Estadístico	Significancia
Síndrome de Burnout	0,96	0,139
Clima organizacional	0,97	0,567
Autorrealización	0,97	0,398
Involucramiento laboral	0,95	0,144
Supervisión	0,98	0,753
Comunicación	0,97	0,371
Condiciones laborales	0,97	0,579

Fuente: Anexo 01 y 02.

En cuanto a la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk sobre la distribución de los datos no se encontró significancia estadística (P) menor que el valor teórico de 0,05 en relación a la variable estrés laboral ($P \leq 0,139$). De igual modo, no mostraron significancia estadística la variable clima organizacional y sus dimensiones ($P > 0,05$). Por lo tanto, la variable clima organizacional y estrés laboral siguen una distribución normal.

Tabla 21. Influencia del clima organizacional en la dimensión autorrealización en el Síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

VARIABLES	Síndrome de Burnout	
	r de Pearson	Significancia
Autorrealización	-0,60	0,000

Fuente: Anexo 01 y 02.

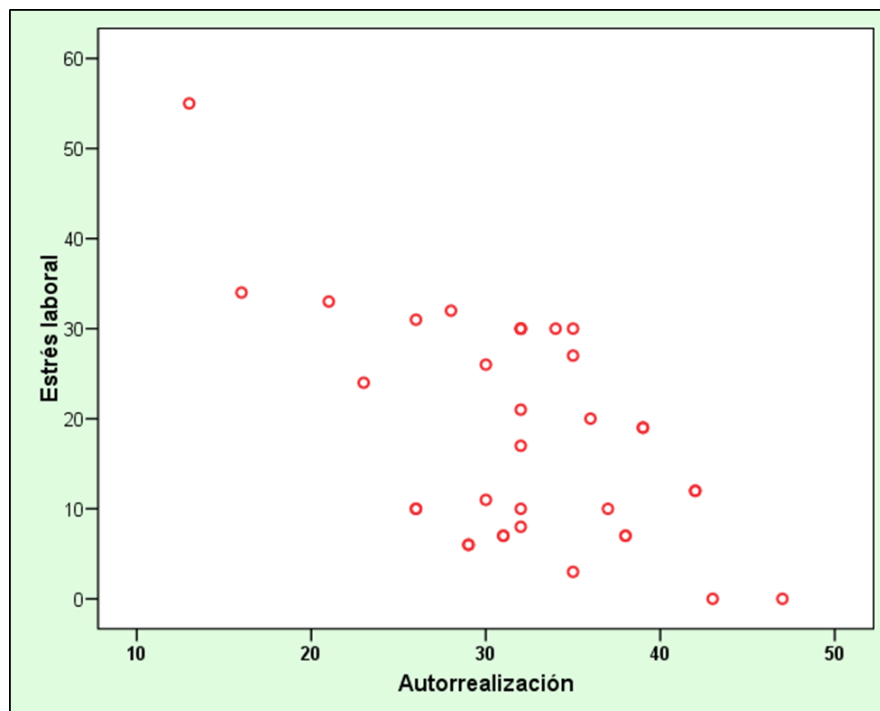


Gráfico 20. Dispersión de puntos del clima organizacional en la dimensión autorrealización y el Síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Respecto a la influencia del clima organizacional en la dimensión autorrealización en el estrés laboral del personal de salud en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de -0,60 y una $P \leq 0,000$, siendo esta significativa estadísticamente, es decir, estas variables se corresponden significativamente.

Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una correlación negativa descendente, donde podemos observar que a mayor clima organizacional en la dimensión autorrealización menor estrés laboral del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

Tabla 22. Influencia del clima organizacional en la dimensión involucramiento laboral en el Síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

VARIABLES	Síndrome de Burnout	
	r de Pearson	Significancia
Involucramiento laboral	-0,68	0,000

Fuente: Anexo 01 y 02.

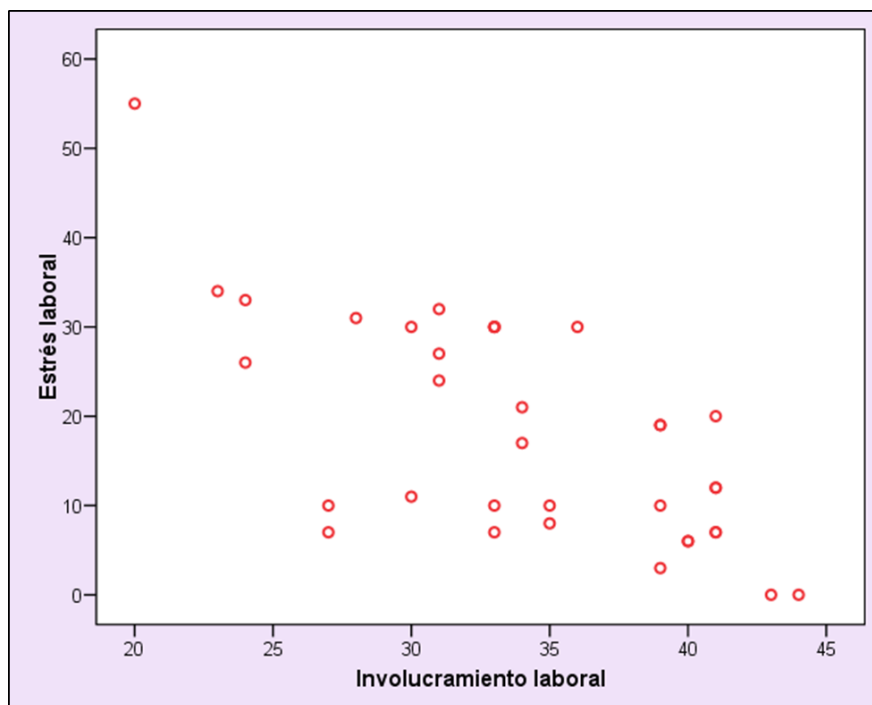


Gráfico 21. Dispersión de puntos del clima organizacional en la dimensión involucramiento laboral y el Síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Concerniente a la influencia del clima organizacional en la dimensión involucramiento laboral en el estrés laboral del personal de salud en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de -0,68 y una $P \leq 0,000$, siendo esta significativa estadísticamente, es decir, estas variables se corresponden significativamente.

Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una correlación negativa descendente, donde podemos observar que a mayor clima organizacional en la dimensión involucramiento laboral menor estrés laboral del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

Tabla 23. Influencia del clima organizacional en la dimensión supervisión en el Síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

VARIABLES	Síndrome de Burnout	
	r de Pearson	Significancia
Supervisión	-0,60	0,000

Fuente: Anexo 01 y 02.

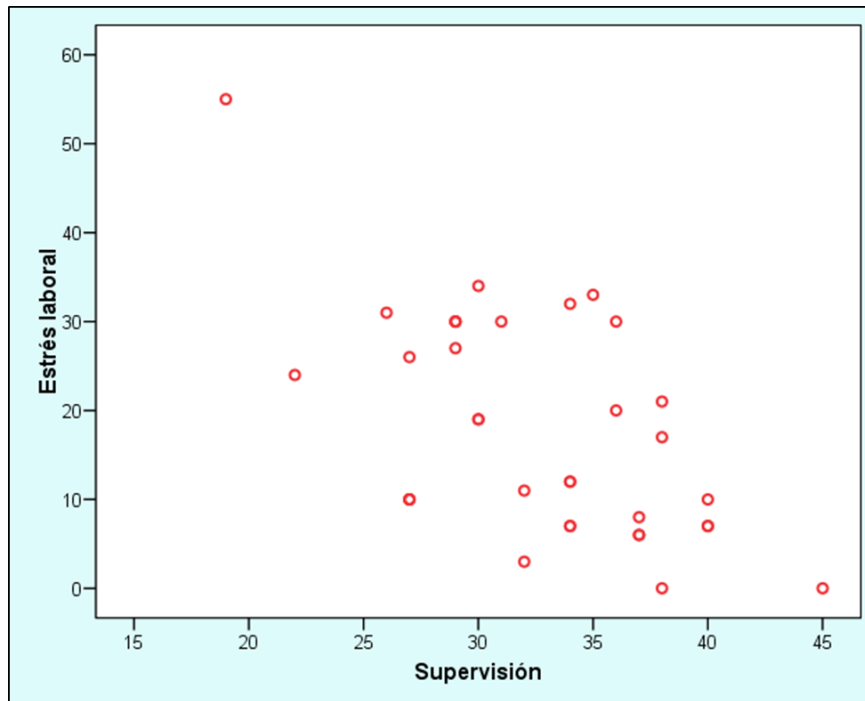


Gráfico 22. Dispersión de puntos del clima organizacional en la dimensión supervisión y el Síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Referente a la influencia del clima organizacional en la dimensión supervisión en el estrés laboral del personal de salud en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de -0,60 y una $P \leq 0,000$, siendo esta significativa estadísticamente, es decir, estas variables se corresponden significativamente.

Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una correlación negativa descendente, donde podemos observar que a mayor clima organizacional en la dimensión supervisión menor estrés laboral del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

Tabla 24. Influencia del clima organizacional en la dimensión comunicación en el Síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

VARIABLES	Síndrome de Burnout	
	r de Pearson	Significancia
Comunicación	-0,57	0,000

Fuente: Anexo 01 y 02.

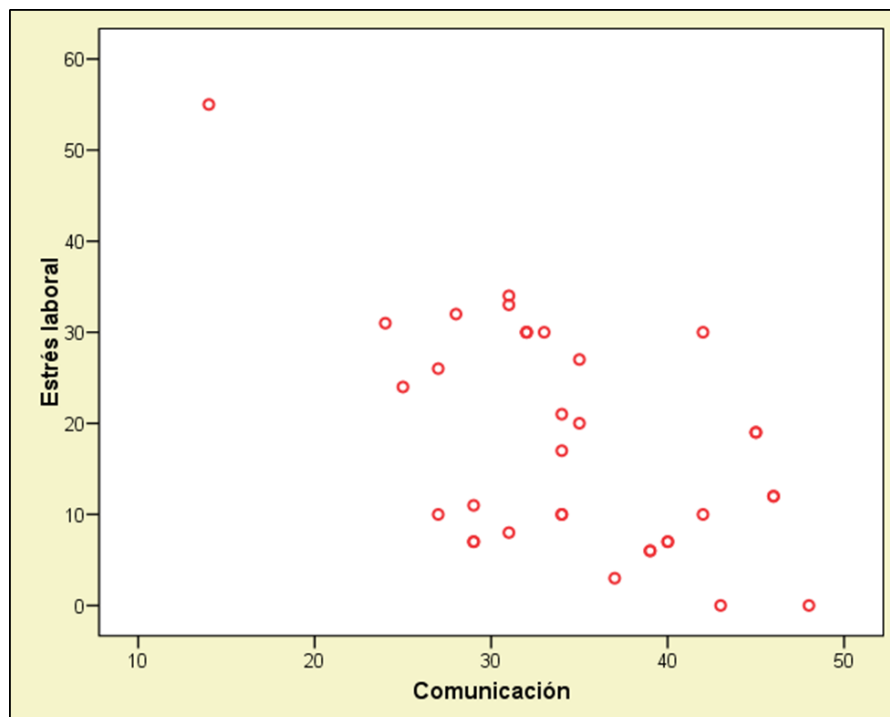


Gráfico 23. Dispersión de puntos del clima organizacional en la dimensión comunicación y el Síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

En lo que respecta a la influencia del clima organizacional en la dimensión comunicación en el estrés laboral del personal de salud en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de -0,57 y una $P \leq 0,000$, siendo esta significativa estadísticamente, es decir, estas variables se corresponden significativamente.

Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una correlación negativa descendente, donde podemos observar que a mayor clima organizacional en la dimensión comunicación menor estrés laboral del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

Tabla 25. Influencia del clima organizacional en la dimensión condiciones laborales en el Síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

VARIABLES	Síndrome de Burnout	
	r de Pearson	Significancia
Condiciones laborales	-0,53	0,001

Fuente: Anexo 01 y 02.

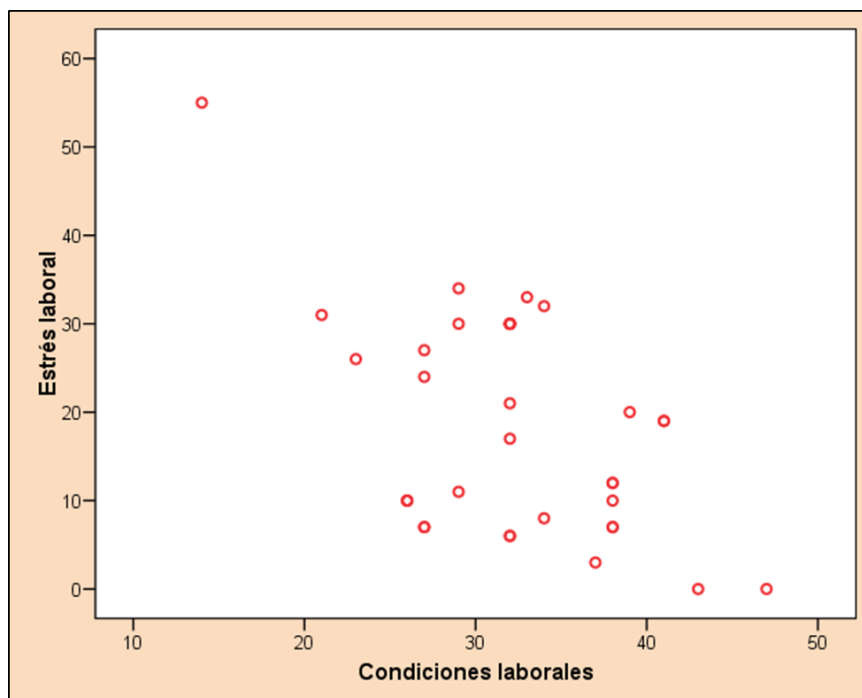


Gráfico 24. Dispersión de puntos del clima organizacional en la dimensión condiciones laborales y el Síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Con respecto a la influencia del clima organizacional en la dimensión condiciones laborales en el estrés laboral del personal de salud en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de -0,53 y una $P \leq 0,001$, siendo esta significativa estadísticamente, es decir, estas variables se corresponden significativamente.

Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una correlación negativa descendente, donde podemos observar que a mayor clima organizacional en la dimensión condiciones laborales menor estrés laboral del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

Tabla 26. Influencia del clima organizacional en el Síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

VARIABLES	Síndrome de Burnout	
	r de Pearson	Significancia
Clima organizacional	-0,66	0,000

Fuente: Anexo 01 y 02.

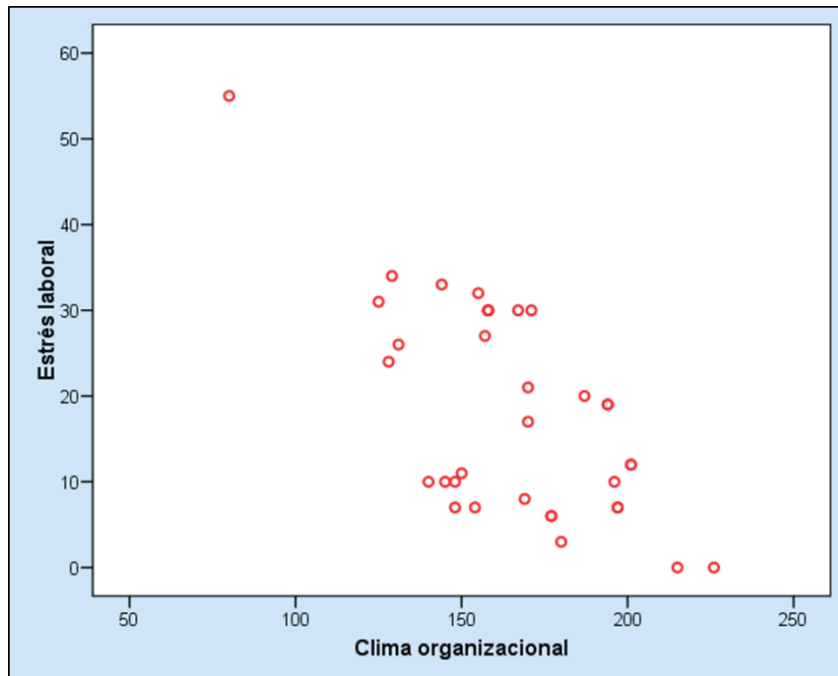


Gráfico 25. Dispersión de puntos del clima organizacional en el Síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2015

Y, en cuanto a la influencia del clima organizacional en el estrés laboral del personal de salud en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de -0,66 y una $P \leq 0,000$, siendo esta significativa estadísticamente, es decir, estas variables se corresponden significativamente.

Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una correlación negativa descendente, donde podemos observar que a mayor clima organizacional menor estrés laboral del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Discusión de los resultados.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran (73).



El clima organizacional y el síndrome de Burnout, son componentes en el comportamiento cotidiano de los profesionales de salud y, por consecuencia, parte importante del proceso de modernización de una institución. Por otro lado, los hospitales son organizaciones públicas, donde laboran personas dentro de un espacio delimitado, atendiendo personas que en su mayoría tienen problemas de salud. Bajo esta lógica, se evidencia que los hospitales constituyen un espacio estructurado de prácticas médicas y no medicas con una adecuada coordinación, segmentación y condiciones de trabajo (74).

A tenor de los resultados, se confirma que el clima organizacional posee influencia significativa en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, con $p \leq 0,000$. Asimismo, el síndrome de Burnout del personal de salud estuvo influenciado por las dimensiones del clima

organizacional como: Autorrealización ($p \leq 0,000$), Involucramiento laboral ($p \leq 0,000$), Supervisión ($p \leq 0,000$), Comunicación ($p \leq 0,000$) y Condiciones laborales ($p \leq 0,001$).



Al respecto, estos hallazgos se relacionan con el estudio de Miranda y Gálvez (75) quienes concluyeron que existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Contumazá de Cajamarca.

Igualmente, Gago y Martínez (76) en sus resultados revelan que existe relación directa y significativa entre la percepción del clima laboral y la dimensión realización personal del burnout, así también se encontró que la diferencia de medias de clima laboral y del burnout según las áreas de trabajo, evidenció ser significativas en ambas variables, pero en burnout solamente para la dimensión Despersonalización, obteniendo mayores puntuaciones promedio.

Barreda (77) en sus resultados, el análisis estadístico demostró una correlación igual a (r Pearson = $-0,454$ valor $p < 0,001$), entre el clima laboral y el síndrome de Burnout, siendo esta negativa y altamente significativa. Concluyendo que a mayor clima laboral menor Síndrome de Burnout o a menor clima laboral mayor síndrome de burnout en el personal de enfermería de un Hospital de Lima Norte 2017. Así mismo entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del Síndrome de Burnout y las dimensiones del clima laboral son negativas y significativas es igual a $-0,571$ lo que indicaría que a mayor despersonalización menor agotamiento emocional y lo opuesto.



También, Landa, Rangel, Villavicencio, Weingerz, Reyes, González, et al (78) concluyeron que la percepción del clima organizacional estuvo negativamente correlacionada con la presencia del síndrome y con los factores emocionales de

ansiedad, depresión y desesperanza. Se describen los factores sociodemográficos y psicológicos asociados con el desarrollo del burnout.

Por otro lado, Solís, Zamudio, Matzumura y Gutiérrez (79) encontraron que el nivel del clima organizacional fue medio en 81% de los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia y el 86% de los profesionales del estudio presenta un nivel bajo para el Síndrome de Burnout. Informaron que no existe relación significativa entre ambas variables, predominando un clima organizacional medianamente favorable, con ausencia de Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería.



Y, Zegarra (80) quien concluyó que existen un clima organizacional óptimo y bajos niveles de síndrome de Burnout en la gran mayoría de trabajadores. Sin embargo, el reconocimiento y el sueldo fueron los aspectos menos satisfactorios. No se encontraron relaciones significativas entre clima organizacional y Burnout, pero sí entre clima organizacional y el estilo de afrontamiento activo, que fue el más predominante. Asimismo, el afrontamiento activo se relaciona con la edad, el sexo, el estado civil, el número de hijos y el tipo de trabajo que se realiza ($p < 0,05$).

Por último, posterior al análisis de los resultados que trajeron consigo esta investigación, es evidente que las instituciones de salud del Sector Público están siendo influenciadas por la productividad y la competitividad, identificándose un escenario donde la perspectiva económica y las condiciones de mercado son imperativas.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se llegaron a las siguientes conclusiones:

- El clima organizacional relacionado a autorrealización posee influencia significativa en el síndrome de Burnout, con $p \leq 0,000$.
- Asimismo, el clima organizacional relacionado a involucramiento laboral posee influencia significativa en el síndrome de Burnout, con $p \leq 0,000$.
- También, el clima organizacional relacionado a la supervisión posee influencia significativa en el síndrome de Burnout, con $p \leq 0,000$.
- Se encontró que el clima organizacional relacionado a comunicación posee influencia significativa en el síndrome de Burnout, con $p \leq 0,000$.
- Además, el clima organizacional relacionado a condiciones laborales posee influencia significativa en el síndrome de Burnout, con $p \leq 0,001$.
- Y, en general, el clima organizacional posee influencia significativa en el síndrome de Burnout, con $p \leq 0,000$.

Sugerencias

Se recomiendan:

- Desarrollar investigaciones más complejas sobre comportamiento organizacional que sirvan de base al desarrollo de políticas de salud mental en los ambientes laborales.
- Replicar los presentes hallazgos con muestras más grandes para la generalización de la información en otros servicios de hospitalización del Hospital en estudio.
- Comunicar los resultados del presente estudio a todo el personal asistencial y no asistencial del Hospital en estudio.
- Implementar mejoras en los servicios asistenciales del Hospital, aprovechando los resultados obtenidos del clima organizacional y estrés laboral, lo que facilitaría tanto a las jefaturas como directivos a poner en marcha las mejoras junto con los trabajadores.
- Es indispensable realizar evaluaciones constantes del estado de burnout y emocional en el personal.
- Es preciso generar criterios institucionales que promuevan buenas prácticas en cuanto a la organización del trabajo y las relaciones interpersonales que ocurren en dicho personal.
- Y, es necesario generar planes de intervención basados en la evidencia para aquellos individuos que presenten burnout o problemas relacionados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OIT. Organización Internacional del Trabajo. Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención. Ginebra, Suiza. 2010.
2. Rico EA, Herrera GA, Ospina Y. El estrés laboral y sus incidencias en los trabajadores del sector salud. Estudio de caso Unidad de Conductas Adictivas Psico. Lumen Gentium 2017;1(1):44-57.
3. Pelaes O. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos [tesis para obtención de grado]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.
4. Mañas MA, Peiró JM, González-Romá V. El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias. Universidad de Almería, Almería, 2001.
5. Castañeda González NE. Cultura y Clima Organizacional en el Policlínico Docente Comunitario "Dr. Carlos J. Finlay". Villa Clara: ISCM; 2003.
6. Goncalves AP. Dimensiones del Clima Organizacional. La Habana; 2007.
7. Boada J, Vallejo D, Agullo E. El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. Psicothema. 2004;16(1):125-31.
8. Rodríguez R. Análisis de Clima Organizacional en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes Centro Colima. (Trabajo de grado para optar al título de Maestría en Administración). Argentina: Universidad de Colima; 2005.
9. Campos D. Causas y Efectos del Estrés Laboral [internet]. [Consultado diciembre 2014]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>
10. IBID., P. 19.

11. Aranda C, Pando M, Torres T, Salazar J. Franco S. Factores psicosociales y síndrome de burnout en médicos de familia. México. Anales de la Facultad de Medicina. Lima; 2005;66(3).
12. Cogollo Z. Desgaste profesional y factores asociados en personal de enfermería de servicios de urgencias de Cartagena (Colombia). Revista Aquichan 2010; 10 (1): 43-51.
13. Rivero C. Prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la Dirección de Salud IV Lima Este. Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental. Lima Este; 2007.
14. Quiroz S, Saco R. Factores asociados al síndrome burnout en médicos y enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de Essalud del Cusco; 2003.
15. Vilorio M, Paredes S. Estudio del Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional en los Profesores de la Universidad de los Andes Educere, Investigación, 2002;17.
16. Gómez, Balkin y Cardy. Dirección y Gestión de Recursos Humanos. (Tercera edición) Editorial Prentice Hall. 2002.
17. Cordes L, Dougherty W. A Review and Integration of the Research on Job Burnout. Academy of Management Review, 1993;18(4):621-656.
18. Gómez, Balkin y Cardy. Op. Cit. P. 74.
19. Cáceres. Curso de Prevención de Riesgos Laborales para Monitores Actividades Formativas Complementarias [internet]. [Consultado diciembre 2014]. Disponible en:

<http://centros5.pntic.mec.es/cpr.de.caceres/MATERIALES/Monitores/APUNTES%20CURSO%20%20MONITORES%202006.doc>
20. Rodríguez R. Op. Cit. 65.
21. IBID. P. 15.

22. Buzzetti, M (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en Dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile [internet]. [Consultado diciembre 2014]. Disponible en: http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf
23. Rodríguez J. Psicología Social de la Salud. España: Síntesis Psicología. 1995.
24. Sánchez D. Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Rev Acad Peru Salud 2013;20(1):62-66.
25. Dávila J, Romero P. Relación entre el Síndrome de Burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de Emergencia. Tesis de Maestría en Psicología. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello; 2010.
26. Llaja V, Salazar G. Clima laboral y Síndrome de Burnout: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. Revista Athenea; 2010:1-25.
27. Bulnes M, Ponce C, Huerta R, Elizalde R, Santiváñez W, et al. Percepción del clima social laboral y eficiencia personal en en profesionales de la salud del sector público de la ciudad de Lima. Revista de Investigación en Psicología, 2004;7(2), 39-64.
28. Buzzetti, M (2005). Op. Cit. P. 12.
29. Landa E, Rangel NE, Villavicencio MA, Weingerz S, Reyes MI, González VR, et al. Clima organizacional y factores relacionados con el burnout en urgencias médicas: un estudio correlacional. Psicología y Salud, 2017; 27(2):245-254.
30. Dávila J, Romero P. Op. Cit. 55.
31. Grau A, Suñer R, García M. Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales. Gac Sanit. 2005;19(6):463-70.

32. Picoy D. Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014. Rev. Fac. Med. URP 2015;15(3):34-39.
33. Sánchez D. Op. Cit. P. 62.
34. Llaja V, Salazar G. Op. Cit. P. 12.
35. Bulnes M, Ponce C, Huerta R, Elizalde R, Santiváñez W, et al. Op. Cit. P. 39.
36. Da Silva F El Síndrome del Burnout [internet]. [Consultado diciembre 2014]. Disponible en: <http://www.castalia.org.uy/docs/libros/DrograsyEtica/FreddyDaSilva.pdf>
37. Torres G. Síndrome de Burnout [internet]. [Consultado diciembre 2014]. Disponible en: <http://www.dramaterapia.cl/dt/?action=show&type=story&id=1>
38. Fidalgo, M. Síndrome de Estar Quemado por el Trabajo [internet]. [Consultado diciembre 2014]. Disponible en: http://www.mtas.es//insht/ntp/ntp_704.htm
39. IBID., P. 16.
40. Torres G. Op. Cit. P. 33.
41. Fidalgo, M. Op. Cit. P. 22.
42. Torres G. Op. Cit. P. 35.
43. Buzzetti, M. Op. Cit. P. 15.
44. Fidalgo M. Op. Cit. P. 54.
45. Pando M, Bermúdez M, Pérez C. El Síndrome del Quemado en los Trabajadores de la Salud. Revista Salud y Trabajo, 2000;1(1):12-15.
46. Almendro C, De Pablo R. Síndrome de Burnout [internet]. [Consultado diciembre 2014]. Disponible en: <http://www.diezminutos.org/Burnout.html>
47. Da Silva F. Op. Cit. P. 34.
48. Fidalgo M. Op. Cit. P. 49.

49. García I. La Formación del Clima Psicológico y su Relación con los Estilos de Liderazgo. Tesis de Doctorado. Universidad de Granada, Colombia; 2006.
50. IBID., P. 51.
51. Marín M. Relación entre el Clima y el Compromiso Organizacional en una Empresa del Sector Petroquímico. Tesis de Grado para optar al título de licenciado Relaciones Industriales, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela; 2003. (21)
52. García I. Op. Cit. P. 56.
53. IBID., P. 57.
54. Marín M. Op. Cit. P. 22.
55. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. Bogotá Colombia: Editorial Mc. Graw Hill; 1993.
56. Marín M. Op. Cit. P. 22.
57. Dessler G. Administración. México. Editorial Mc. Graw Hill; 1998.
58. Márquez M. Clima Organizacional [internet]. [Consultado diciembre 2014].
Disponible en: <http://www.gestipolis.com>
59. Brunet L. El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México. Editorial Trillas S.A. 1987.
60. Furham A. Psicología Organizacional. México. Editorial Alfaomega Oxford. 2001.
61. Lazarus RS, Folkman S. Estrés y procesos cognitivos. (M. Zaplana, Trad.). Barcelona, España: Ediciones Martínez Roca; 1986.
62. Zinser O. Basic principles of experimental psychology. New York: McGrawHill; 1984.
63. Lazarus RS, Folkman S. Op. cit. 19.
64. Zinser O. Op. cit. P. 12.

65. Skinner BF. Ciencia y conducta humana. (J. Gallofre, Trad.). [5ta ed.]. Barcelona: Editorial Fontaella; 1981.
66. Lazarus RS, Folkman S. Op. cit. 22.
67. IBID. P. 25.
68. Valdés M. Prólogo. En: R.S. Lazarus y S. Folkman. Estrés y procesos cognitivos. (pág. 11-19). [M. Zaplana, Trad.]. Barcelona, España: Ediciones Martínez Roca; 1986.
69. Lazarus RS, Folkman S. Op. cit. P. 35.
70. Harré R. Discursive psychology. En J.A. Smith, R. Harré & L. Langenhove (Eds.) Rethinking psychology. (págs. 143-159). United Kingdom: Sage; 1995.
71. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. Maslach Burnout Inventory Manual. (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1996.
72. Palma S. Escala Clima Laboral CL – SPC [Internet]. Manual. Perú; 2004.
73. Benavides MF, Talavera MS, Gutiérrez GC. Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro en la ciudad de Managua en el primer semestre del año 2016. [Tesis]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua: Managua; 2016.
74. Maguiña C, Galán-Rodas E. Situación de salud en Perú: la agenda pendiente. Rev Peru Med Exp Salud Pública. 2011;28(3):569-70.
75. Miranda JO, Gálvez NC. Clima organizacional y síndrome de Burnout en trabajadores de una red de servicios de salud en Cajamarca – Perú. Rev. Tzhoecoen Edición 2017;8(2):1-6.
76. Gago KA, Martínez IK. Clima Laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital General Daniel Alcides Carrión – Huancayo. [Tesis licenciatura]. Lima – Perú: Universidad San Ignacio de Loyola; 2015.

77. Barreda LR. Clima laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017. [Tesis de licenciatura]. LIMA- PERU: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
78. Landa E, Rangel NE, Villavicencio MA, Weingerz S, Reyes MI, González VR, et al. Op. Cit. P. 245.
79. Solís Z, Zamudio, L, Matzumura J, Gutiérrez H. Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. Horizonte Médico, 2016;16(4):32-38.
80. Zegarra Y. Evaluar el estrés: un libro de recursos. Lanham: Scarecrow Press. 2013.



ANEXOS

ANEXO Nº 01

INVENTARIO MASLACH DE BURNOUT-GS

Título de la investigación: Influencia del clima organizacional en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2015.

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas, lea detenidamente y con atención tómese el tiempo que sea necesario luego marque o complete la respuesta según corresponda.

MUCHAS GRACIAS.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Edad: _____ en años

1.2. Sexo:

Masculino ()

Femenino ()

1.3. Estado civil:

Soltero/a ()

Casado/a ()

Conviviente ()

Separado/a, Divorciado/a ()

1.4. Nivel de estudios:

Especialización ()

Maestría ()

Doctorado ()

Educación continuada (Cursos, diplomados, otros) ()

Ninguno ()

II. DATOS LABORALES:

2.1. Personal de salud:

Médico ()

Enfermera ()

Técnicos enfermería ()

2.2. Turno en el cual trabaja:

Mañana ()

Tarde ()

Noche ()

Rotatorio ()

2.3. Tiempo laboral en años como personal de salud: _____ en años

2.4. Tiempo laboral en años en el servicio Centro Quirúrgico o Central de Esterilización: _____ en años

2.5. Situación laboral:

Nombrado ()

Contratado ()

I. DATOS RELACIONADOS A ESTRÉS LABORAL

Instrucciones: Por favor, responda acerca de cómo se siente con respecto a las siguientes preguntas

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento acabado al final de la jornada.	0	1	2	3	4	5	6
3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Trabajar todo el día es realmente estresante para mí.	0	1	2	3	4	5	6
5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
6. Me siento quemado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
7. Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización.	0	1	2	3	4	5	6
8. Desde que empecé el empleo he ido perdiendo interés en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. He ido perdiendo entusiasmo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10. En mi opinión, soy bueno haciendo mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
11. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Sólo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten	0	1	2	3	4	5	6
14. Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo	0	1	2	3	4	5	6
15. Dudo sobre el valor de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
16. En mi trabajo estoy seguro que soy eficaz haciendo cosas	0	1	2	3	4	5	6

ANEXO N° 02

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Título de la investigación: Influencia del clima organizacional en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2015.

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que UD. considere valida.

MUCHAS GRACIAS.

I. DATOS RELACIONADOS A CLIMA ORGANIZACIONAL

ITEM	Ninguna o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1. Existen oportunidades de progresar en la Institución.					
2. Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3. El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi trabajo la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SINDROME DE
BURNOUT DEL PERSONAL DE SALUD

15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de información.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. El jefe expresa reconocimientos por los logros.					
22. En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afronta y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La Institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.					

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SINDROME DE
BURNOUT DEL PERSONAL DE SALUD

38. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
39. El Jefe escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
42. Existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración ente el personal de las diversas unidades.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la empresa.					
49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización.					

ANEXO 03

**CUESTIONARIO DE VALIZACION PARA JUECES SOBRE EL INSTRUMENTO
OBJETO DE EVALUACION**

VARIABLE (ítems)	Respuesta positiva (1 punto)	Respuesta negativa (0 puntos)
El cuestionario permite cumplir con los objetivos de la investigación		
Existe congruencia entre el problema, el objetivo y la hipótesis de la investigación		
Las principales variables de la investigación están consideradas en el instrumento		
Los datos complementarios de la investigación son adecuados		
Están especificadas con claridad las preguntas relacionadas con la hipótesis de investigación		
El cuestionario es posible aplicarlo a otros estudios similares		
El orden de las preguntas es adecuado		
El vocabulario es correcto		
El número de preguntas es suficiente o muy amplio		
Las preguntas tienen carácter de excluyentes		

Sugerencias:

.....
Experto