



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SINDROME DE BURNOUT EN  
TRABAJADORES DE DOS CENTROS DE SALUD PÚBLICOS DEL  
DISTRITO DE HUACHO

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA**

NELYDA MEDALINE SILVA MENDEZ

**ASESOR**

DR. VICTOR HUGO VILLANUEVA ACOSTA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y  
ORGANIZACIONES

**LIMA, PERÙ, ENERO DE 2021**

## **DEDICATORIA**

A todos mis docentes por haberme brindado la orientación y los conocimientos que me han permitido una buena formación profesional y a mis padres porque siempre me han apoyado en diferentes aspectos y han contribuido a que logre mis objetivos planteados.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi centro de estudio, por proporcionarme una educación profesional con valores, para ser competitivo y una mejor ciudadana de tal manera que pueda ejercer funciones profesionales en el sector público.

Al mi asesor, por la orientación y motivación a ser constante y perseverante en la ejecución de este estudio.

A todas las personas que formaron parte en la preparación profesional del suscrito.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>RESUMO</b> .....	x
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xi
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	16
1.3. Objetivos de la investigación: general y específica.....	17
1.4. Limitaciones de la investigación.....	18
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de estudios.....	20
2.2. Bases teórico científicas.....	25
2.3. Definición de la terminología empleada.....	46
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	49
3.2. Población y muestra.....	49
3.3. Hipótesis.....	53
3.4. Operacionalización de las variables.....	54
3.5. Métodos y técnicas de investigación.....	57
3.6. Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	63
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1. Resultados descriptivos e inferenciales.....	65
4.2. Análisis de frecuencias y porcentajes de las variables.....	67
4.3. Contrastación de hipótesis.....	70

## **CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Discusión.....	76
5.2. Conclusiones.....	81
5.3. Recomendaciones.....	83

## **REFERENCIAS**

## **ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la muestra según sexo.....	50
Tabla 2	Distribución de la muestra según tipo de servicio.....	50
Tabla 3	Distribución de la muestra según tiempo de servicio.....	51
Tabla 4	Distribución de la muestra según estado civil.....	51
Tabla 5	Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional..	55
Tabla 6	Matriz de operacionalización de la variable síndrome de burnout.	56
Tabla 7	Distribución de los estadísticos descriptivos de la variable clima organizacional y sus dimensiones.....	65
Tabla 8	Distribución de los estadísticos descriptivos de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones.....	65
Tabla 9	Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov de la variable clima organizacional y sus dimensiones.....	66
Tabla 10	Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones.....	67
Tabla11	Distribución de la muestra según niveles de la variable clima organizacional.....	67
Tabla12	Distribución de la muestra según niveles de la dimensión identidad.....	68
Tabla13	Distribución de la muestra según niveles de la dimensión cooperación.....	68
Tabla14	Distribución de la muestra según niveles de la dimensión estructura.....	68
Tabla15	Distribución de la muestra según niveles de la dimensión recompensa.....	69
Tabla16	Distribución de la muestra según niveles de la variable síndrome de burnout.....	69
Tabla17	Distribución de la muestra según niveles de la dimensión agotamiento emocional.....	70
Tabla18	Distribución de la muestra según niveles de la dimensión despersonalización.....	70

Tabla19	Distribución de la muestra según niveles de la dimensión realización personal.....	70
Tabla 20	Correlación entre clima organizacional y el síndrome de burnout...	71
Tabla 21	Correlación entre clima organizacional y las dimensiones de síndrome de burnout.....	72
Tabla 22	Correlación entre síndrome de burnout y las dimensiones de clima organizacional.....	74

# CLIMA ORGANIZACIONAL Y SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE DOS CENTROS DE SALUD PUBLICOS DEL DISTRITO DE HUACHO

NELYDA MEDALINE SILVA MENDEZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

El clima organizacional y síndrome de burnout son en la actualidad objetos de investigación por el gran impacto que tienen sobre la salud biopsicosocial del trabajador en una institución determinada. Por lo tanto el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en trabajadores de dos centros de salud públicos de Huacho. El diseño empleado para este estudio fue no experimental, transversal, y de tipo descriptivo y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 150 trabajadores, de ambos sexos y de diferentes áreas de servicio. El muestreo fue censal. Los instrumentos empleados fueron la Escala de Clima Organizacional elaborada por Espinoza y Avendaño (2017) y el inventario de Burnout de Maslach (MBI) de los autores Maslach y Jackson (1986). Los resultados mostraron que los participantes presentaron un nivel muy bueno en identidad (46,7%), un nivel bueno en cooperación (54%), al igual que en estructura (56,7%) y recompensa (48,7%). Además, se encontró niveles altos en agotamiento emocional (68,7%) y despersonalización (72,7%), pero un nivel medio en realización personal (44%). Asimismo, se encontró correlación significativa e inversa entre clima organizacional y síndrome de burnout ( $r=-.313$ ,  $p=.000$ ), una correlación significativa e inversa también entre el clima organizacional y dos dimensiones de síndrome, lo mismo entre síndrome de burnout y las dimensiones de clima organizacional. Concluyendo que la relación entre ambas variables implica que mientras una aumenta la otra disminuye.

**Palabras clave:** clima organizacional, síndrome de burnout, dimensiones.



# ORGANIZATIONAL CLIMATE AND BURNOUT SYNDROME IN WORKERS OF TWO PUBLIC HEALTH CENTERS IN THE DISTRICT OF HUACHO

NELYDA MEDALINE SILVA MENDEZ

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERÚ

## ABSTRACT

The organizational climate and burnout syndrome are currently objects of investigation due to the great impact they have on the biopsychosocial health of the worker in a given institution. Therefore the objective of this study was to determine the relationship between the organizational climate and the burnout syndrome in workers of two public health centers in Huacho. The design used for this study was non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational. The sample consisted of 150 workers, of both sexes and from different service areas. The sampling was census. The instruments used were The Organizational Climate Scale prepared by Espinoza and Avendaño (2017) and the Maslach Burnout Inventory (MBI) by the authors Maslach and Jackson (1986). The results showed that the participants presented a very good level of identity (46.7%), a good level of cooperation (54%), as well as structure (56.7%) and reward (48.7%). In addition, high levels were found in emotional exhaustion (68.7%) and depersonalization (72.7%), but a medium level in personal fulfillment (44%). Likewise, a significant and inverse correlation was found between organizational climate and burnout syndrome ( $r = -.313$ ,  $p = .000$ ), a significant and inverse correlation also between organizational climate and two dimensions of syndrome, the same between burnout syndrome and organizational climate dimensions. Concluding that the relationship between both variables implies that while one increases the other decreases.

**Keywords:** organizational climate, burnout syndrome, dimensions.

# CLIMA ORGANIZACIONAL E SÍNDROME DE BURNOUT EM TRABALHADORES DE DOIS CENTROS DE SAÚDE PÚBLICA DO DISTRITO DE HUACHO

NELYDA MEDALINE SILVA MENDEZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMO

O clima organizacional e a síndrome de burnout são atualmente objetos de investigação devido ao grande impacto que causam na saúde biopsicossocial do trabalhador de uma determinada instituição. Portanto, o objetivo deste estudo foi determinar a relação entre o clima organizacional e a síndrome de burnout em trabalhadores de dois centros de saúde públicos de Huacho. O desenho utilizado para este estudo foi não experimental, transversal e descritivo e correlacional. A amostra foi composta por 150 trabalhadores, de ambos os sexos e de diferentes áreas de serviço. A amostragem foi censo. Os instrumentos utilizados foram A Escala de Clima Organizacional elaborada por Espinoza e Avendaño (2017) e o Maslach Burnout Inventory (MBI) dos autores Maslach e Jackson (1986). Os resultados mostraram que os participantes apresentaram um nível de identidade muito bom (46,7%), um bom nível de cooperação (54%), bem como estrutura (56,7%) e recompensa (48,7%). Além disso, foram encontrados níveis elevados de exaustão emocional (68,7%) e despersonalização (72,7%), mas um nível médio de realização pessoal (44%). Da mesma forma, foi encontrada uma correlação significativa e inversa entre clima organizacional e síndrome de burnout ( $r = -.313$ ,  $p = .000$ ), uma correlação significativa e inversa também entre clima organizacional e duas dimensões da síndrome, o mesmo entre a síndrome de burnout e as dimensões do clima organizacional. Concluindo que a relação entre as duas variáveis implica que enquanto uma aumenta, a outra diminui.

**Palavras-chave:** clima organizacional, síndrome de burnout, dimensões.

## INTRODUCCIÓN

Los profesionales que laboran en contacto directo con las personas, como son los profesionales de la salud, se ven expuestos a una serie de factores organizacionales y profesionales que, según como sean afrontados, determinan la respuesta individual al síndrome de burnout, la cual puede dar lugar a comportamientos adaptativos, que conducen al aprendizaje y la satisfacción profesional, o comportamientos desadaptativos que provocan ineludiblemente el desgaste y la insatisfacción profesional.

Una mala adaptación puede conducir por ejemplo a un desgaste profesional, que ha sido ya, objeto de múltiples investigaciones y constituye todo un campo de estudio: el síndrome de burnout, comporta una serie de manifestaciones de agotamiento, cinismo, carente desarrollo personal, etc., que merma la capacidad de desempeño e incrementa el desgaste en los trabajadores de cualquier área donde se incluyen los profesionales de la salud.

El síndrome de Burnout es producido por estrés organizacional crónico y cotidiano, que aparece con frecuencia en trabajadores de servicios asistenciales, como sería el caso del profesional de la salud, tomando en cuenta las funciones propias de su profesión.

Por lo expuesto, es oportuno el desarrollo del trabajo de investigación: “clima organizacional y síndrome de Burnout de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho”; que consta de los siguientes capítulos: problema de investigación, marco teórico, marco metodológico, análisis e interpretación de los resultados y discusión, conclusiones y recomendaciones. En consecuencia, pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación que será de mucha utilidad para hacer aportes productivos a favor del desempeño y desarrollo de los trabajadores que prestan sus servicios en las dos instituciones de salud del distrito de Huacho.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

Las empresas u organizaciones se crean con el objetivo de conseguir metas específicas y concretas, por lo tanto, para asegurar su adecuado funcionamiento y el logro de sus metas, deben de considerar diferentes aspectos, factores y cumplir ciertos requisitos indispensables como pieza clave en su posterior éxito o fracaso. Además, queda claro que el factor humano en cualquier aspecto de las organizaciones es la más importante, pues, en la práctica, es la que ejecuta acciones para concretizar cada uno de las metas planeadas, por ello las condiciones físicas y psicosociales sobre las cuales se desenvuelvan deben de garantizarle salud no solo física sino también psicológica y social tal como lo señala la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016) conllevando a mantener un personal apto y eficiente en el desarrollo de sus funciones, fidelidad de los trabajadores y éxito organizacional.

A nivel mundial, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) calcula que “a diario fallecen 1000 personas por accidentes laborales y otras 6500 mueren por enfermedades profesionales” (OIT, 2012, p. 1). Del mismo modo hace hincapié en que “las cifras indican que el número de personas fallecidas por causas atribuibles al trabajo creció de 2,33 millones en 2014 a 2,78 millones en 2017” (OIT, 2016, p. 2). Además, la OIT informa que alrededor del 4% del Producto Interior Bruto mundial están destinados únicamente a cubrir la pérdida de los días de trabajo, pudiendo ascender este porcentaje al 6% del PBI mundial en algunos países (OIT, 2016).

La OIT, así mismo, realizó una encuesta de opinión a expertos de 54 países a nivel mundial, cuyos resultados muestran que el estrés y su relación con las condiciones de trabajo, realmente se configuran en un problema global, reforzando dicha afirmación luego de considerar que más del 90% de expertos consultados sobre la situación de estrés laboral en sus respectivos países consideraran esta situación como una de las preocupaciones más relevantes en sus diferentes realidades y una necesidad emergente que atender (OIT, 2016). Por otro lado, también encontró que “casi el 70% informó que el estrés relacionado con el trabajo constituía una preocupación mayor en determinados

sectores, en concreto, asistencia sanitaria, educación, servicios y el sector público en general” (OIT, 2016, p. 30).

En América Latina, el clima organizacional y su relación con la salud biopsicosocial de los trabajadores también evidencian datos preocupantes, así la Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud (2016), cita a la OIT quien señala:

De acuerdo con una encuesta sobre condiciones de trabajo y la salud realizada en 2012 en América Central, se encontró que más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo (OIT, 2012, p. 15).

Mientras que una encuesta del 2009 realizada en Argentina mostró que un 26.7% de los trabajadores reportaron estrés mental debido a lo que ellos consideraron una excesiva carga de trabajo. En Brasil, un estudio que evaluó el ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales reveló que el 14% de los servicios de salud utilizados por año están relacionados con enfermedades mentales. Y una encuesta realizada en Chile en el 2011 encontró que el 27.9% de los trabajadores y el 13,8% de los empleadores reportaron estrés y depresión en sus empresas (OIT, 2012).

En Perú, las consecuencias relacionadas con un clima organizacional perjudicial para los trabajadores no dejan de ser alarmante ya que según un informe elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2019), el “72% de la PEA trabaja 48 horas a la semana” (p. 3), situación muy preocupante para la realidad nacional debido a que una excesiva sobrecarga laboral desencadena en un agotamiento no solo físico sino psicosocial, pudiendo ser perjudicial para el trabajador. Así mismo, el Instituto de Opinión Pública-PUCP (2019), reveló en una investigación que “el estrés, es el enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos, siendo el 70% relacionado con el estrés laboral” (p. 1). Y de acuerdo a los resultados obtenidos la prevalencia de estrés en Lima y Callao sería de 41.3%, en la zona interior urbano del país,

40.4%, en la zona interior rural del Perú, 30.8%, resultando una prevalencia de estrés de 29.9% en hombres y 47.7% en mujeres del total de población estudiada (Instituto de Opinión Pública-PUCP, 2019).

Los dos centros de salud públicos de la ciudad de Huacho evaluados (lugar de estudio), pone en evidencia que el clima organizacional y su relación con el estrés también son variables objetos de estudio, pues desde el momento del ingreso al ambiente de trabajo, el trabajador, percibe un ambiente tenso, no es correspondido al saludo con cordialidad ni por parte de sus superiores ni por sus compañeros de trabajo; dentro de la organización, los cambios laborales a nivel sociodemográfico, económico, político y tecnológico que se ha generado, implican la ejecución de tareas más calificadas, ocasionando una sobrecarga laboral en los trabajadores. El trabajador es obligado en muchas oportunidades a superar metas sin considerar si cuenta o no con la suficiente competencia para lograrlo y en caso logre superar dicha meta, generalmente la organización no recompensa debidamente al trabajador por su contribución.

Reflejándose así, pobres relaciones interpersonales, que van deteriorando la capacidad de colaboración, cooperación, interés e iniciativa que a su vez dificultan la capacidad de afrontar en equipo las dificultades, y mucho menos muestran identidad (sentimiento de pertenencia) con su organización. Se observó también que los profesionales, hoy en día, se están enfocando más en la enfermedad o el problema y van olvidando el trato empático que debe de establecer con los usuarios, evidenciándose la falta de ética profesional y un proceso de despersonalización al momento de realizar sus actividades correspondientes, centrándose más en el logro de resultados que en la importancia del proceso.

Este clima organizacional observado en los dos centros de salud, termina siendo un factor que predispone a dichos profesionales a enfrentar consecuencias mayores, tanto a nivel físico como psicológico y social, entre ellos se puede resaltar el bajo rendimiento, dificultades al trabajar bajo presión, la insatisfacción laboral, poca productividad, conflictos familiares e incluso el nombrado síndrome de Burnout (síndrome de estar quemado), el cual es

justamente la otra variable de la esta investigación, debido a que se pudo evidenciar la presencia de estrés ante situaciones de tensión, siendo una realidad a la que se enfrentan diariamente los trabajadores de dichos centros. En tal sentido, se ha considerado necesaria y útil realizar la presente investigación y responder finalmente a la pregunta de investigación: ¿existe relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los trabajadores de los dos centros de salud públicos de la ciudad de Huacho?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

Se ha revisado teorías y modelos explicativos sobre cada una de las variables consideradas en esta investigación y si se ha encontrado informaciones bibliográficas que dan sustento de que ambas variables pueden ser empleadas en el presente estudio, y poder desarrollar un marco teórico consistente que refuerce los resultados conseguidos finalmente en la presente investigación.

Referente al aspecto metodológico si se ha encontrado instrumentos de medición que permitan evaluar y analizar cada una de las variables según los resultados obtenidos luego de su aplicación respectiva en la población objeto de estudio, las mismas cuentan con las propiedades psicométricas solicitadas para ser empleadas dentro de una investigación científica. Debido a que ambas variables de estudio ya han sido consideradas en anteriores investigaciones tanto a nivel nacional como internacional, los conocimientos y resultados obtenidos, permitirá acrecentar la información y ampliar contenido bibliográfico referente a ambas variables.

Considerando que el mayor índice de estrés está ligado a los profesionales que desarrollan su labor en contacto directo con las personas, siendo un claro ejemplo de ello los profesionales de la salud, realizar esta investigación fue de suma urgencia, sobre todo con la finalidad de conocer el tipo y calidad de clima organizacional que se está manifestando y si esta puede conllevar a causar un deterioro de la salud tanto física como psicológica y social



de los trabajadores como el surgimiento del síndrome de burnout (síndrome de estar quemado).

Es crucial mencionar que las personas con sus acciones trascienden de la organización a la sociedad, por consecuencia las conclusiones obtenidas en la presente investigación constituyen un claro reflejo de la realidad que se está presentando en ambos centros de salud y a la vez podrán ser un manual de consulta para ambas instituciones sobre programas de mejora tanto del clima como del comportamiento de los profesionales. Se busca conocer el grado de significancia del clima organizacional y cómo se vincula éste con el síndrome de burnout enfocados en la toma de decisiones acertadas que garanticen un adecuado clima laboral y el bienestar de los trabajadores en ambos establecimientos de salud.

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Describir los niveles de clima organizacional en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.
2. Describir los niveles de síndrome de burnout en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.
3. Establecer la relación entre clima organizacional y agotamiento emocional en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.
4. Establecer la relación entre clima organizacional y despersonalización en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

5. Establecer la relación entre clima organizacional y realización personal en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.
6. Establecer la relación entre síndrome de burnout e identidad en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.
7. Establecer la relación entre síndrome de burnout y cooperación en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.
8. Establecer la relación entre síndrome de burnout y estructura en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.
9. Establecer la relación entre síndrome de burnout y recompensa en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

#### **1.4. Limitaciones de la investigación**

En lo que respecta a la literatura científica sobre las variables hubo información aprovechable, en tal sentido, las limitaciones se reducen referente a este punto. Sobre los horarios de trabajo, los profesionales laboran en turnos rotativos lo cual constituye una limitación; pero, salvable con previas coordinaciones; así mismo, a pesar de algunos intentos de renuncia a colaborar por parte de los trabajadores, se pudo concretar la investigación. En cuanto al aspecto económico hubo algunas limitaciones por ciertas variaciones debido a factores que se suscitaron y solucionaron también. Finalmente, referente a las coordinaciones necesarias con las institucionales, éstas, fueron desarrolladas formalmente a través de documentos oficiales emitidos por la casa de estudios, dirigidos a ambas instituciones de salud, de la manera como fue aclarada por las autoridades de los establecimientos de salud anticipadamente.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes de estudio

### 2.1.1. Nacionales

Melendez (2019) en su investigación realizada en el hospital de Jaén, busco relacionar el clima organizacional y el síndrome de burnout, tomando como población y muestra de estudio a 60 profesionales de enfermería pertenecientes a diferentes servicios del mencionado hospital. Luego de emplear Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson para medir el síndrome de burnout y el Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) de Patlán, y Flores, para la otra variable de estudio; obtuvo como resultado que si existe relación entre ambas variables, lo cual quedó reflejada mediante la prueba estadística del chi-cuadrado cuyo valor fue de  $\chi^2 c = 10.684 > \chi^2 t = 9.4877$ ,  $gl = 4$ ,  $p = 0.030 < \alpha = 0.05$ , con lo cual se concluye que el clima organizacional y el síndrome de burnout son variables dependientes. Refiere, además que, del total de su muestra, el 46.7% tienen síndrome de burnout alto con un clima organizacional regular.

Soldevilla (2017) se planteó como objetivo conocer si existía algún tipo de relación entre dos variables de estudio, siendo una de ellas el clima organizacional y la otra el síndrome de burnout, para ello tomo como población de estudio a 122 profesionales que laboraban en la Micro red Santa Ana de la ciudad de Huancavelica, los mismos que formaron parte de la muestra. Recolectó los datos mediante el cuestionario del Clima Organizacional del MINSA para una de las variables y el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson para el síndrome de burnout, luego de procesar los datos concluyo que el 16.4% del total de la muestra considera por debajo del promedio al clima laboral y únicamente el 22.1% lo evalúa como superior al promedio, referente al burnout, el 76.2% no presenta el síndrome mientras que el 23.8% si lo padece. Soldevilla, concluyo que no existía relación entre sus variables de estudio, pero al relacionar el factor clima laboral con la dimensión agotamiento emocional concluyó que si existe una correlación inversa mas no significativa, de grado bajo ( $r = .04$ ;  $p = .07$ ), mientras que encontró una correlación significativa y directa (positiva) de grado moderado bajo ( $r = .29$ ;  $p = .00$   $r = .25$ ;

$p = .00$   $r = .27$ ;  $p = .00$ ) entre las dimensiones del clima laboral (factor cultura, potencial y escala laboral) con la realización personal.

Oblitas (2017), realizó una investigación en la Micro Red Palmira de la ciudad de Huaraz, tomando como muestra a 60 trabajadores (muestreo censal) que conforman el personal de salud de la Micro Red mencionada. Se propuso correlacionar dos variables de estudio, el síndrome de burnout y la percepción que tenían los trabajadores sobre el clima organizacional, para ello Oblitas elaboró un cuestionario de clima organizacional con las propiedades psicométricas necesarias, validándolo bajo la modalidad juicio de expertos y empleo el conocido Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson para la otra variable. Finalmente concluyó que, del total de la muestra, el 60.0% presentaba síndrome de burnout en un nivel medio y el 63.3% consideraba por mejorar a su clima organizacional, lo cual significa, según Oblitas, que efectivamente existe relación significativa entre ambas variables en su población de estudio.

Miranda y Galvez (2016) en su estudio utilizaron la Escala de Clima Organizacional (EDECO) perteneciente al Minsa y el Maslach Burnout Inventory (MBI) elaborado por Maslach y Jackson para evaluar la relación entre la variable clima organizacional y la variable síndrome de burnout. Su población estuvo conformada por 219 trabajadores de una red de servicios de salud pertenecientes a Cajamarca y bajo el tipo de muestreo no probabilístico a discreción simple determinaron como muestra de estudio a 139 trabajadores, resultando que para la muestra evaluada, el clima organizacional es considerado no saludable en un 49.6% y por mejorar para el 43.2% y respecto al síndrome de burnout, esta se presenta en un nivel alto (43.2%) y medio (30.2%), por lo que los autores concuerdan en que la correlación  $r = 0.293$  entre sus variables de estudio se califica como débil y positiva (a mejor clima, disminuirá los niveles de síndrome). Afirman también que existe una correlación inversa y muy significativa entre clima organizacional (49,6% = no saludable) y la despersonalización (64,7% = nivel alto).

Paredes (2016), se propuso realizar una investigación en un servicio de obstetricia, para lo cual, empleando la modalidad de muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionó a 32 obstetras del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao como muestra de su investigación, la misma con la que pretendió evaluar la existencia o no de una correlación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional. Para recolectar los datos de ambas variables, recurrió para una de ellas al cuestionario de clima organizacional elaborado por el Minsa y para el otro al Inventario de Burnout de Maslach. De acuerdo a los resultados que obtuvo, puntualizó que un 60% de las obstetras evaluadas únicamente manifestaban el síndrome de burnout en un nivel bajo mientras que el 90% de ellas calificaban por mejorar al clima organizacional existente en el momento de estudio, llegando a la conclusión de que la relación entre sus variables de investigación no era significativa ( $p= 0.74$ ). También menciona que no existe correlación significativa pero si inversa entre síndrome de burnout y la dimensión identidad ( $r = -.013$ ;  $p = .942$ ), al igual que con la dimensión cooperación ( $r = -.086$ ;  $p = .638$ ), estructura ( $r = -.30$ ;  $p = .089$ ) y recompensa ( $r = .272$ ;  $p = .132$ ) pertenecientes al clima organizacional.

### **2.1.2. Internacionales**

Losada (2018), desarrollo un estudio en Chile, contando con 45 participantes de un Centro de Cirugía Académico-Asistencial Público, entre los que se encontraban 15 cirujanos, 11 residentes de cirugía y 19 internos. Dado que su propósito era conocer la prevalencia del síndrome de burnout, recurrió a un método de corte transversal y al cuestionario MBI de Maslach y Jackson para darle validez científica a su investigación; luego de analizar y procesar los datos encontró que el 64.4% de los participantes presentaba síndrome de burnout, desglosando dicho resultado en sus respectivas dimensiones obtuvo una prevalencia de 76% en cansancio emocional, 55% en realización personal en el trabajo y en despersonalización un 62%. Según Losada el factor precipitante del síndrome sería el agotamiento emocional.

Vega, Gómez, Caballero y Contreras (2017) con el objetivo de correlacionar la variable síndrome de burnout y la variable calidad de vida laboral

decidieron estudiar la población asistencial que forma parte de una institución de salud en la ciudad de Bogotá; 62 trabajadores conformaron la muestra, siendo 61.3% mujeres, casados y solteros (46.8%), un 53.2% tenía formación técnica y contaban con especialización el 32.3%. Aplicaron el cuestionario de calidad de vida profesional (CVP-35) de Cabezas, para evaluar calidad de vida laboral y el Cuestionario de Inventario de Burnout de Maslach (MBI) validada por Gil-Monte y Peiró para analizar la prevalencia de síndrome de burnout. Finalmente consiguieron como resultado que había una prevalencia del síndrome, severa al 61.3% y de moderada a severa en un 38.7% en los trabajadores, mientras que una alta realización personal fue notoria como factor protector, sin embargo, también remarcaron que la carga laboral estaba directamente correlacionada ( $r=0.458$ ) con la fatiga emocional por lo que sugerían gestionar programas más eficientes que promuevan mejoras en el personal asistencial de la institución.

Terrones, Cisneros y Arreola (2016) realizaron una investigación en la realidad mexicana, tomaron como lugar de estudio al Hospital General de Durango y consideraron como muestra a 116 médicos residentes pertenecientes a diferentes especialidades de dicho nosocomio. Adoptaron un método descriptivo, prolectivo con la finalidad de evaluar la presencia del síndrome de burnout en los médicos y se apoyaron en el Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson para recolectar los datos, gracias a la cual obtuvieron como resultado que el 89.66 % de los médicos residentes manifestaban la presencia del síndrome de burnout, reforzaron su afirmación resaltando que se observaba un nivel alto de agotamiento emocional (41.38 %), alto nivel de despersonalización (54.31 %) y el 41.38 % de la muestra mostraba una baja realización personal. Con ello concluyeron que existe una alta prevalencia del síndrome de burnout en la población estudiada, llegando a cubrir el 100% en algunas especialidades.

Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla y Rozo (2018) propusieron una investigación cuantitativa no experimental, de alcance correlacional para estudiar el grado de relación que podía tener la motivación laboral en dos

aspectos muy importantes del sector salud, exactamente sobre el clima organizacional por una parte y por otra sobre las relaciones interpersonales. Con tal fin, emplearon el cuestionario de motivación para el trabajo de Toro Álvarez para motivación laboral, la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos elaborado por García, Ortega y Reyes para clima organizacional y la Escala Satisfacción en la Relaciones Interpersonales en el Trabajo (SRIT) perteneciente a Yañez, Arenas y Ripoll, para la variable relaciones interpersonales. Al analizar dichas variables tomando como objeto de estudio a 52 funcionarios que prestaban sus servicios en instituciones del sector salud de la realidad colombiana, descubrieron que la variable relaciones interpersonales mantiene una correlación positiva con la motivación laboral ( $\rho: .47$ ), al igual que con el clima organizacional ( $\rho: .37$ ). Ante dicho hallazgo los autores concluyeron que a mejores relaciones interpersonales más será la motivación y la percepción del clima organizacional también será bastante mejor.

Daza, Plaza y Hernández (2017) preocupados sobre el sistema de salud colombiana, se comprometieron a realizar un estudio científico con el objetivo de conocer si se podía asociar ciertos factores de riesgo intralaboral del clima organizacional (V1) con el síndrome de boreout (V2). En tal sentido, encuestaron a 415 colaboradores que laboraban en instituciones del sector salud de las cuales 20 eran entidades privadas y dos públicas, pero todas del mismo rubro (salud). Valiéndose del cuestionario de Síndrome de Boreout de Cabrera y de la Batería para evaluar factores de riesgo psicosocial elaborada por el Ministerio de la Protección Social, la Pontificia Universidad Javeriana y el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales; sometieron a análisis los datos recolectados, concluyendo que, primero, se encontró un nivel medio de boreout en la población estudiada (21%), lo cual se constituye en un dato alarmante ya que podían evolucionar a un nivel alto si no se toma medidas al respecto; segundo, de todos los factores intralaborales evaluados, dos mantenían una relación significativa al 0.05 con la aparición del síndrome de boreout, siendo éstas Público - Privado y Compensación específicamente.

Naranjo, Paz y Marín (2015) tomaron como objeto de estudio una institución que prestaba servicios en el rubro de salud (IPS) de la Universidad



Autónoma de Manizales en la ciudad de Bogotá, como su principal meta era describir y observar cómo se estaba manifestando el clima organizacional en dicha IPS, tomaron como muestra a 84 personas que conformaban la cantidad de trabajadores activos en la misma. Consideraron oportuno hacer uso del cuestionario de clima organizacional elaborada por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) que permitía justamente conseguir los datos que los autores estaban buscando; por consiguiente, determinaron los niveles de liderazgo (3.75%), motivación (3.01%), reciprocidad (3.20%) y participación (3.30%) llegando a las siguientes conclusiones: la variable mejor calificada fue liderazgo, la realización personal y profesional no cuenta con el apoyo de las autoridades, las acciones de reconocimiento y/ recompensa ante el buen desempeño son pésimos o casi nulos y en general el concepto de clima organizacional que manejan la mayoría de colaboradores es insatisfactoria, tal como lo hicieron notar el personal del área de odontología concretamente.

## **2.2. Bases teórico científicas**

### **2.2.1. Clima organizacional**

Antes de buscar una definición exacta sobre clima organizacional, es importante aclarar dos conceptos claves que están presentes cuando se habla de clima organizacional y nos referimos al concepto de estructura y procesos dentro de una organización, los mismos que según Brunet (2011) uno de los máximos exponentes en este tema refiere que el “vocablo *estructura* corresponde sobre todo a la organización física de los componentes de una empresa, mientras que *proceso* se relaciona con la gestión de recursos humanos” (p. 16). Se citan estas dos categorías de variables porque se harán bastante uso de ellos en el desarrollo de las bases teóricas de esta variable de estudio.

#### **2.2.1.1. Definición**

Conseguir el concepto que mejor defina al clima organizacional es uno de los intereses primordiales que muchos profesionales como disciplinas han

tenido y siguen teniendo hasta la actualidad, puesto que desde el momento en el que el trabajo se empezó a organizar como medio para conseguir sus objetivos, la interacción sujeto-organización y sujeto-sujeto se hizo presente y se convirtió en una necesidad creciente sofisticar cada vez mejor dicha interacción a fin de garantizar el éxito organizacional.

Cuando se pretende conseguir los fundamentos teóricos básicos sobre clima organizacional es inevitable no recurrir a los estudios de Lewin (1951) quien estableció la fórmula  $C = f(P \times E)$  haciendo hincapié en que el comportamiento del individuo en el trabajo, es el resultado no solo de la persona implicada, sino también de la función de ésta con la forma como percibe su clima de trabajo y los diferentes componentes que forman parte de la organización (Brunet, 2011).

Entonces se puede deducir, según lo propuesto por Lewin, citado por Brunet (2011), que hay dos elementos implicados en el comportamiento de la persona en el trabajo, por un lado, están las características personales como motivación, satisfacción, actitudes, etc., incluyendo la forma en la que esta persona percibe su entorno laboral y por el otro lado están las características propias de la organización (estructura y procesos).

Más adelante, Morse y Reimer (1956, citado por Ramos, 2012), realizaron una investigación en una compañía que contaba con cuatro divisiones, donde evaluaron el impacto que genera las acciones de los trabajadores sobre las decisiones y resultados de las organizaciones. Concluyeron que en un sistema donde los empleados mantiene una participación pasiva, la productividad aumenta en un 25%, pero en situaciones donde los empleados mantenían una participación activa, la productividad aumentaba solo en un 20%. Pero la gran diferencia era que cuando se resaltaba una participación pasiva, era muy notable la falta de lealtad, interés en las actividades de la empresa, y una decreciente motivación en el desarrollo del trabajo.

Tratando se mantener esa línea de investigación primero Likert y después Katz y Kahn (1966, citado por Ramos, 2012) también realizaron aportes al darse cuenta que las características propias del lugar de trabajo (atmosfera, clima) no solo tenían un efecto directo sobre grado de eficacia de la organización sino también sobre variables relacionadas intrínsecamente con el trabajador que se resumen en su nivel rendimiento y satisfacción laboral.

Años más tarde, dos estudiosos del tema, empezaron a ampliar el panorama de investigación y destacan el rol que desempeñan los estilos de dirección (administradores) en la taxonomía de valores, sistema de creencias y grupo de actitudes que van a desarrollar los trabajadores según el sistema formal que perciben en su entorno organizacional; situación que finalmente terminará ubicando a los sujetos que laboran, dentro de un sistema abierto o cerrado, participativo o no participativo y comportándose en función de su bienestar o malestar dentro de su contexto de trabajo (Litwin y Stringer, 1968).

Hall (1972, citado por Ramos, 2012), definió clima como el “conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Y es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado” (p. 16). Definición que en 1974 James y Jones refuerzan, planteando un modelo integrador donde se valida que ciertas dimensiones del clima condicionan componentes de la misma organización e incluso pueden causar un efecto integrador con actitudes individuales y comportamientos relacionados con la ejecución de funciones laborales.

A modo de introducirnos en lo que detalla ampliamente Brunet sobre este tema, cabe señalar que Campbell (1976, citado por Brunet, 2011) toma en consideración las dos categorías de clima organizacional (estructura y procesos), por lo que refiere que la estructura al igual que los distintos procesos que se gesta en la organización van a determinar en última instancia las características más resaltantes del clima organizacional. Ahora sí, citando textualmente a Brunet (2011) en su libro el *Clima de trabajo en las organizaciones*, pasare a sintetizar sus aportes y descubrimientos referente al

clima organizacional enfocándome específicamente en los conceptos teóricos que Brunet desarrollo en su mencionado libro.

Brunet (2011) empieza a definir el clima organizacional partiendo de su etimología y refiere “la palabra clima tiene una raíz griega que significa pendiente o inclinación” (p. 12). Agrega que cualquier contexto de trabajo implica una amalgama de factores concernientes al individuo (aptitudes y rasgos tanto físicos como psicológicos) a cambio del cual el entorno laboral ofrece situaciones de socialización y medios físicos con sus propias particularidades (Brunet, 2011). Por tanto, “la predicción del comportamiento individual basado estrictamente en las características personales es insuficiente y lleva muchas veces a concluir que el comportamiento depende en parte de la situación” (Brunet, 2011, p. 12). Esta afirmación, confirma que el comportamiento del trabajador no es únicamente dependiente de sus aspectos personales, también está fuertemente influenciada por la forma como concibe su clima organizacional y la diversidad de componentes que la conforman (Brunet, 2011).

Para Robbins (1990, citado por Ramos, 2012) los diferentes elementos que conforman un clima en particular configuran la personalidad de una organización al igual que las diferentes características individuales forman parte de la personalidad de un sujeto. Por lo tanto, dentro de las organizaciones podemos diferenciar claramente tres modos de investigación, los cuales son “medida múltiple de atributos organizacionales, medida perceptiva de los atributos organizacionales y medida perceptiva de los atributos individuales” (Brunet, 2011, p. 16).

Finalmente, para Chiavenato (1990, citado por Ramos, 2012):

El clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización (p. 19).

### 2.2.1.2 Modelos explicativos

“Analizando la documentación sobre este tema, parece que el concepto de clima organizacional está constituido por una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento que subyacen a las investigaciones efectuadas” (Brunet, 2011, pp.13-14).

**a) Escuela de la Gestalt:** con su premisa de que el todo es más que la suma de sus partes, se focaliza en la organización de la percepción, donde se relacionan un par de principios que rigen la percepción del individuo (Brunet, 2011):

- Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo.
- Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento.

Según esta escuela los individuos comprenden el mundo que los rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ellos ven ese mundo. De tal modo, la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en el comportamiento de un empleado (Brunet, 2011).

De este enfoque, se puede deducir que prácticamente el poder para controlar, dirigir, planear y evaluar se encuentra en manos de algunos jefes quedando los subordinados reducidos a ser meros agentes pasivos sin capacidad de autocontrol y sin responsabilidad alguna (Argirys, 1957, citado por Ramos, 2012).

**b) Escuela funcionalista:** “Según esta escuela, el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio” (Brunet, 2011, p. 14). En contraposición con los gestaltistas que planteaban una adaptación pasiva del sujeto, como única

opción, los representantes de esta escuela resaltan la participación activa del sujeto y el rol de las diferencias individuales al momento de determinar el clima organizacional (Brunet, 2011).

### 2.2.1.3. Teorías

Existen principalmente dos teorías más reconocidas y que explican de una manera más detallada el clima organizacional, por un lado, está la teoría de Likert y por el otro la teoría de Litwin y Stringer. A decir verdad, más que ser teorías contrapuestas se presentan más como una ampliación de la otra, probablemente por la diferencia temporal en la que se desarrollaron y los nuevos descubrimientos que se fueron dando a medida que se evolucionaba en el estudio del clima organizacional.

**a) Teoría de los sistemas de Likert (1967):** Según Brunet (2011) lo que propone Likert es visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas. Por lo tanto, reconoce específicamente tres tipos de variables que influyen al momento de determinar las características particulares del clima organizacional, las cuales, según Likert son:

- *Variables causales:* al ser independientes, algún cambio en ellas causa un efecto directo sobre el resto de variables, por lo tanto, son las que van a dirigir en gran medida el sentido de evolución y los resultados que va a tener la organización, entre ellas se puede mencionar reglas, normas, competencias.
- *Variables intermedias:* son las que dan a conocer el estado interno y la salud de una empresa, entre algunas están las motivaciones, actitudes, rendimiento, comunicación, decisiones, etc.
- *Variables finales:* al ser dependientes, son el producto del impacto que generen las dos anteriores; por tanto, se resumen en resultados, las mismas que se evalúan en base a productividad, gasto, ganancia, pérdida que tiene la empresa.

Al observar la interacción entre las tres variables, Likert concluye su formulación afirmando que dicha interacción permitía la formación de dos grandes tipos de clima organizacional; una de tipo autoritario subdividido en dos sistemas (autoritarismo explotador-I y autoritarismo paternalista-II) y la otra de tipo participativo subdividido en dos sistemas también (consultivo-III y participación en grupo-IV).

**b) Teoría de Litwin y Stringer (1978):** Goncalves (2000, citado por Ramos, 2012), sostiene desde esta perspectiva que el Clima Organizacional es un filtro por el cual pasan factores como (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo tanto, evaluando el clima organizacional se mide la forma como es percibida la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, satisfacción, rendimiento, adaptación, productividad, accidentabilidad, ausentismo etc., pueden ser consecuencias negativas o positivas de acuerdo de la manera como ha sido percibido el clima por el individuo.

Este modelo pretende entonces dar a conocer que el clima está influenciado por el contexto y la estructura de la organización, que a su vez impacta en el comportamiento de sus miembros. Por lo cual determinaron nueve dimensiones para evaluar el clima organizacional (estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos, identidad).

#### **2.2.1.4. Dimensiones**

Gracias a la evolución en el estudio del clima organizacional, hasta la actualidad, diferentes autores nos han ampliado el panorama tratando de abarcar la mayor cantidad de dimensiones que conforman el clima organizacional. Entre los que se enfocaron en desarrollar el estudio de las dimensiones, se pueden mencionar a Forehand y Gilmer, Friedlander y

Margulies, Gavin, Lawler y colaboradores, Likert, Litwin y Stringer, Meyer, Payne y colaboradores, Pritchard y Karasick, Schneider y Bartlett, Steers, Halpin y Crofts (Brunet, 2011).

Como cada uno de los autores utiliza sus terminologías propias y establecen determinado número de dimensiones según sus criterios de estudio, Brunet (2011) en su libro *Clima de trabajo en las organizaciones*, hace un resumen de las características comunes que encierran la gran diversidad de dimensiones señaladas por cada autor y menciona las siguientes: la autonomía que presenta cada actor dentro de la empresa, la forma de organización, los valores de cada empresa, las obligaciones designadas para cada miembro según su puesto, las formas de recompensa por parte de la empresa ante el trabajo bien hecho, la toma en cuenta de las opiniones de cada participante, las acciones de agradecimiento y el grado de colaboración que percibe un trabajador por parte de sus compañeros de mayor jerarquía.

A efectos de esta investigación, plasmaremos a detalle únicamente lo propuesto por Litwin y Stringer (1978); para lo cual citaremos a Goncalvez (2000) quien es uno de los máximos exponentes que se ha centrado en el estudio de las dimensiones desarrolladas por los autores mencionados. Siendo dichas dimensiones:

- a) Estructura: Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.
- b) Responsabilidad: Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.



- c) Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
  
- d) Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
  
- e) Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
  
- f) Cooperación: Sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
  
- g) Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.
  
- h) Conflictos: Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
  
- i) Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. (p. 4).

### 2.2.1.5. Características del clima organizacional

Brunet (2011) en su libro “Clima de trabajo en las organizaciones” cita a Taguiri y refiere que las características del clima organizacional, serian:

- El clima es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
- El clima es una configuración particular de variables situacionales.
- Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima tiene una connotación de continuidad pero no de forma permanente como la cultura, por lo tanto puede cambiar después de una intervención particular.
- El clima está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- El clima es fenomenológicamente exterior al individuo quien, por el contrario, puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
- El clima es distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.
- El clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor (la percepción no es siempre consciente).
- Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
- Tiene consecuencias sobre el comportamiento.
- Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento. (p. 13)

Esta forma de personalidad que caracteriza a una empresa puede ser sana o malsana, como la que caracteriza al ser humano. Si ésta es malsana, trastornará las relaciones de los empleados entre sí y con la organización, y tendrá dificultades para adaptarse a su medio externo. Así

mismo, una empresa puede estar no siempre consciente de su personalidad y de la imagen que proyecta (Brunet, 2011).

#### **2.2.1.6. Importancia**

Debido a que es inevitable que los valores, las actitudes y creencias que desarrollan los individuos frente a los diferentes procesos y estructuras que caracterizan a su entorno de trabajo, termina por convertirse, por su naturaleza, en factores que finalmente determinan el clima organizacional, es de suma importancia que los encargados de encabezar la organización realicen una adecuada evaluación y diagnóstico del clima que se presenta en la institución que administran.

En ese sentido Brunet (2011) menciona tres razones por las que es importante que los administradores se enfoquen en el clima organizacional y refiere en primer lugar, analizar la casuística de las dificultades presentadas, conocer el origen de los estresores y/o agentes de satisfacción que suman en el proceso de desencadenamiento de posturas negativas ante la empresa; en segundo lugar ejecutar modificaciones que le permitan dirigir mejor los diferentes elementos y hacer intervenciones al respecto; finalmente continuar con el avance de la organización previniendo posibles acontecimientos que pueden presentarse.

Exclusivamente así, según el autor mencionado, el encargado de dirigir una organización podrá mantener el control de los diferentes aspectos del entorno laboral y conservar su jerarquía eficazmente.

### **2.2.2. Síndrome de burnout**

#### **2.2.2.1. Definición**

“El concepto de quemarse por el trabajo (burnout) surgió en Estados Unidos a mediados de los años 70” (Gil-Monte, 2003, p. 19). Y “se ha definido, tradicionalmente, a través de los síntomas que este fenómeno suscita entre los

individuos que lo experimentan” (López, 2017, p. 18). La primera aproximación teórica sobre el síndrome de burnout lo realizó Freudenberguer (1974, citado por López, 2017) quien se refiere al Burnout como “una sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés derivado de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del empleado” (p. 19).

Más adelante, Edelwich y Brodsky, (1980, citado por López, 2017), proponen que las personas con síndrome de burnout transitarían por cuatro fases, las cuales serían:

a) *entusiasmo*, caracterizado por energía desbordante; b) *estancamiento*, el sujeto no logra alcanzar sus aspiraciones; c) *frustración*, se comienza a percibir problemas emocionales, físicos y conductuales (núcleo central del Burnout); y d) *apatía*, el empleado desarrolla mecanismos de defensa ante los sentimientos de frustración (p. 19).

Por su parte, Cherniss (1980), distingue tres etapas por las que transitaría, según su punto de vista, un sujeto que presente este síndrome; iniciando por el estrés (por la falta de ajuste entre las exigencias en el trabajo y sus recursos personales), pasando por el agotamiento (respuesta afectiva frente al desajuste) y terminando con el afrontamiento defensivo (reflejada en una modificación de actitud y comportamiento).

Pero la aproximación conceptual más desarrollada y clara sobre el burnout lo realizaron Maslach y Jackson (1981), quienes, al diseñar una escala para evaluar este síndrome, identifican tres dimensiones que terminarían por configurarla, siendo, el Agotamiento Emocional, la Despersonalización y la baja Realización Personal, las mismas que se manifestarían más comúnmente en individuos que trabajan con personas.

Años después, Brill (1984) define al Burnout como un estado no funcional, vinculado al ámbito laboral en una persona que no ha presenta ninguna alteración previa a nivel psicopatológico y que antes se ha

desempeñado adecuadamente en su puesto de trabajo, tanto en lo que respecta a su desenvolvimiento como grado de satisfacción, pero que después de un tiempo se le dificulta ejecutar dichas funciones sin un apoyo externo o cambios en las condiciones laborales los cuales afectan a sus proyecciones dentro de la empresa.

En cambio, Pines y Aronson (1988, citado por López, 2017) deducen que el Burnout “se refiere al agotamiento físico, emocional y mental como resultado de la exposición prolongada a experiencias estresantes” (p. 20). Ampliando más el alcance sobre el tema Schaufeli y Buunk (2003) asumen que el síndrome de burnout al ser un proceso multidimensional, se diferenciaba por un comportamiento negativo dentro del entorno de trabajo, generando consecuencias improductivas tanto para el sujeto como para la organización. Por lo que, definen al Burnout como un “estado mental, persistente, negativo y relacionado con el trabajo, en individuos ‘normales’ que se caracteriza principalmente por agotamiento, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia y motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo” (Schaufeli y Enzmann, 1998, p. 36). Shirom (2003, citado por López, 2017), conceptualiza el fenómeno del Burnout como “una reacción afectiva a un estrés prolongado cuyo aspecto central se identifica con la pérdida progresiva de energía” (p. 21).

Gil-Monte (2003), menciona también que al pasar de los años el síndrome de burnout ha sido definido como una reacción al estrés laboral crónico, la cual comúnmente se presenta en aquellos profesionales que se desempeñan en instituciones de servicio (médicos, enfermeros, docentes, trabajadores de los penales, policías, etc.), quienes están en constante interacción con sus usuarios dependiendo de la empresa en la que laboren (pacientes, alumnos, presos, etc.).

Caracterizado por “sus síntomas, bajos niveles de realización personal en el trabajo, altos niveles de agotamiento emocional y de despersonalización” Maslach y Jackson (1981, citado por Gil-Monte, 2003, p. 21).

### **2.2.2.2. Modelos explicativos**

Gil-Monte y Peiró (1997) elaboraron una categorización que hasta el día de hoy sigue siendo la más considerada al momento de clasificar las teorías que explican la causalidad del síndrome de Burnout. Las diferentes teorías lo clasificaron en cuatro modelos:

#### **a) Teoría sociocognitiva del Yo**

Al respecto López (2017) refiere que estos modelos se caracterizan por permitir al self (autoeficacia, autoconfianza, autoconcepto) un papel principal en la elaboración de las proposiciones. Razón por lo cual, de un lado, refieren que las cogniciones de las personas afecta en cómo éstos perciben la realidad y, paralelamente, cómo cambian estas cogniciones gracias a los efectos resultantes de las acciones tomadas, así como por la acumulación de las experiencias observadas en los demás. Éstos, se consolidan en la base de que el nivel de seguridad que muestre el individuo referente a sus propias capacidades determinará el empeño necesario para la obtención de sus objetivos planteados. Entre los modelos que resaltan en esta categoría están:

- Modelo de competencia social de Harrison (1983)
- Modelo de Pines (1993)
- Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993)
- Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993)

#### **b) Teoría del Intercambio Social**

López (2017) manifiesta que, para estos modelos, el síndrome de burnout se presentaría como consecuencia de que los individuos perciben falta de equidad en las diferentes profesiones que asisten. Las interrelaciones que se desarrollan en estos ambientes laborales surgen procesos interactivos en la que se resalta las comparaciones sociales. Si a esto le sumamos el hecho de que los trabajadores perciben que sus aportes a la organización son mucho mayores

a comparación de las recompensas que reciben por el buen trabajo, terminaran por presentar el síndrome de burnout.

En esta clasificación podemos encontrar los siguientes modelos:

- Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993)
- Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993)

### **c) Teoría Organizacional**

Esta teoría se fundamenta en aquellos modelos que se enfocan en los estresores laborales por un lado y las estrategias de afrontamiento por el otro. En tal sentido, las variables involucradas en la aparición del Burnout vienen a ser “el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto con las habilidades del individuo para desafiar las situaciones estresantes” (López, 2017, p. 47).

Entre ellos están:

- Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988)
- Modelos de Cox, Kuk y Leiter (1993)
- Modelo de Winnubst (1993)

### **d) Teoría Estructural**

De acuerdo con López (2017) la teoría estructural propone un enfoque más integrativo en la que el Burnout es explicado mediante ciertos antecedentes de índole personal, interpersonal y organizacional. Así mismo, se caracteriza por considerar al estrés como el resultado de la falta de equilibrio entre las exigencias laborales y la capacidad del sujeto para emitir una respuesta protectora.

Dentro de esta categoría únicamente se encuentra el:

- Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997)

## **e) Teoría de Demandas y Recursos Laborales**

Esta teoría no está considerada dentro de la clasificación elaborada por Gil-Monte y Peiró (1997) , pero López (2017) lo agrega dentro de la lista previa por considerarla que desde los inicios del siglo XXI, la teoría de demandas y recursos laborales a alcanzado una importancia considerable debido a que plantea conocimientos significativos referente al bienestar de los trabajadores en aspectos como la dinámica existente entre condiciones de trabajo, salud motivacional o el Burnout y el nivel de rendimiento laboral de los trabajadores.

El Modelo de Demandas y Recursos Laborales de Demerouti y Bakker, (2001), trata de unir dos enfoques inicialmente independientes (el estrés laboral y la motivación), para ello propone evaluar cuál es el efecto que van a producir sobre estos dos enfoques, las demandas y los recursos laborales; a la vez sugiere analizar las consecuencias organizacionales que se generaran como resultado de la interacción justamente entre el estrés y la motivación (López, 2017, pp. 50-51).

### **2.2.2.3. Dimensiones**

A lo largo del estudio del síndrome de Burnout se han elaborado diferentes indicadores del síndrome como autores han estudiado este tema. Entre ellos, inicialmente Edelwich y Brodsky (1980, citado por Martínez, 2010) refieren cuatro etapas para explicar el Burnout, empezando por el entusiasmo (altas expectativas), seguido del estancamiento (no se cumplen las expectativas), la frustración y terminando con la apatía (carencia de recursos para afrontar la frustración). Por su lado, Cherniss (1982, citado por Martínez, 2010), postula tres fases, partiendo por el estrés (falta de equilibrio entre las exigencias laborales y los recursos personales), pasando por el agotamiento (preocupación, tensión, ansiedad, fatiga ante el desequilibrio observado) y culminando con el afrontamiento defensivo (trato impersonal, frío y cínico a los clientes). Mientras que Farber (1991, citado por Martínez, 2010), reconoce seis



estadios (entusiasmo, frustración, falta de correspondencia, abandono del compromiso, mayor vulnerabilidad física, psicológica y agotamiento).

Pero si existe un postulado apoyado por la mayoría de estudiosos del tema, es la tridimensionalidad del síndrome de Burnout, donde se presentaría las tres dimensiones diferenciadas por Maslach y Jackson (1981) en la elaboración de su escala de evaluación. Estas son:

#### **a) Agotamiento emocional**

En lugar de encontrar una única definición, la bibliografía refiere a varios autores que hacen su aporte a efectos de comprender esta dimensión, así Maslach, Leiter y Schaufeli (2009), lo entiende como “sentimientos de estar sobre-exigido o la pérdida de recursos causados por las demandas interpersonales” (p. 95); Posteriormente agrega que dichos sentimientos se asocian también con “el desgaste, la pérdida de energía, la extenuación y la fatiga” (Maslach y Leiter, 2016, p. 111). Por su lado (Martínez, 2010) lo define como “fatiga, pérdida progresiva de energía” (p. 50).

Por su parte, Gil-Monte (2003), se refiere al agotamiento emocional como aquella situación donde el colaborador se siente muy carente a nivel afectivo, a tal punto que considera que ya no puede dar más de sí. La falta de energía y recursos a nivel emocional es muy alta, a causa de una frecuente y constante interacción personal sostenida con los usuarios (alumnos, pacientes, presos, etc.) a quienes presta sus servicios profesionales como parte de su desenvolvimiento laboral de acuerdo a la institución donde trabaje.

#### **b) Despersonalización**

Maslach et al. (2016) percibe a la despersonalización como una respuesta de distanciamiento mental muy proclive a desencadenar “actitudes poco sensibles y cínicas hacia los destinatarios de los servicios” (p. 110). Dichas actitudes expresan una postura negativa hacia el trabajo. (Maslach et al., 2009). Para Martínez (2010), esta dimensión se entiende como “una forma de

afrontamiento que protege al trabajador de la desilusión y agotamiento. Ésta implica actitudes y sentimientos cínicos, negativos sobre los propios clientes, que se manifiestan por irritabilidad y respuestas impersonales hacia las personas que prestan sus servicios” (p. 50).

Mientras que según Gil-Monte (2003), es:

El desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales (enfermeras, trabajadores sociales, policías, maestros, funcionarios de prisiones, etc.) de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas (v.g., al paciente le estaría bien merecida su enfermedad, al indigente sus problemas sociales, al preso su condena, etc.) (p. 22).

### **c) Baja realización personal**

Esta dimensión según Maslach et al. (2009) se asocia a la tendencia de los individuos a evaluarse negativamente. Situación que se reflejaría con una baja eficacia profesional como consecuencia de autoperibirse incompetente y carente tanto de logros como de productividad en la ejecución de las funciones laborales (Schaufeli y Buunk, 2003). Otra postura que refuerza esta definición es la de Martínez (2010), quien también afirma que la baja realización personal se ve en el deterioro del autoconcepto acompañado de sensaciones de inadecuación, de insuficiencia y de desconfianza en sus habilidades.

Gil-Monte (2003), agrega:

Es la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden

(v.g., pacientes y familiares). Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales (p. 21).

#### **2.2.2.4. Características**

Para que una persona desarrolle el síndrome de burnout puede deberse a múltiples factores tanto internos como externos a él, tanto dentro como fuera del trabajo, debido a que está en constante interacción con diferentes contextos y situaciones. Pero según las investigaciones que se han ido realizando se puede hacer la diferenciación de algunos factores específicos que tienen mayor incidencia al momento de precipitar los síntomas característicos de este síndrome.

Basándonos en las investigaciones de Martínez (2010), podemos hablar de dos grandes categorías:

**a) Variables individuales:** Según Martínez (2010), en esta categoría resaltan:

- La situación familiar del trabajador marca una gran diferencia, pues se ha encontrado que los sujetos con hijos suelen tener mejores mecanismos de afrontamiento frente al burnout, ya que el compromiso y responsabilidad que tiene con la familia hace que desarrollen mayor resistencia.
- Respecto al sexo se ha observado mayores habilidades de afrontamiento en varones, resultando la mujer con más probabilidades de presentar el síndrome, pero en este caso, es necesario considerar otros aspectos distorsionadores como condiciones intra y extra laborales.
- El nivel de entusiasmo con el que ingresa a trabajar una persona ha resultado ser una variable importante, debido a que, a mayor implicación laboral, mayor desgaste y si a esto le sumamos un desequilibrio entre las expectativas y las condiciones laborales poco aceptables, la probabilidad de desarrollar el burnout es más posible.

- Incluso se considera que la personalidad influye bastante. En este punto es donde resaltan las propuestas de “personalidad resistente” de Kobassa (1982) y el "sentido de coherencia" de Antonovsky (1987). Según dichos planteamientos existe la posibilidad de que algunas personas manifiesten una personalidad más resistente al estrés que otros o desarrollen competencias mayormente cognitivas que les garanticen una mayor capacidad de afronte frente al síndrome de burnout. (pp. 51-52).

**b) Variables sociales:** Según Martínez (2010) el número y el tipo de interacciones sociales que mantenga una persona tanto dentro como fuera del contexto laboral pueden significarse agentes amortiguadores o potenciales de estrés. Para fines prácticos, distingue dos aspectos a saber:

- Condiciones sociales extra- laborales, como las relaciones familiares y/o amigos; las mismas que según el autor representan factores protectores, puesto que generarían más efectos favorables, ya que le proporcionan al sujeto un entorno de protección, cuidado, escucha y valor. Por lo que concluye que la falta de apoyo social incrementa la predisposición del trabajador a estresarse.
- Condiciones organizacionales, podrían en su mayoría representar factores de riesgo, siempre y cuando demanda laboral, los horarios de trabajo, el control laboral, el entorno físico, los contenidos del puesto, los aspectos temporales de la organización, la inseguridad laboral, el desempeño del rol, las relaciones interpersonales laborales, el desarrollo de la carrera, las políticas y clima de la organización no vayan acorde con las expectativas y competencias del trabajador. (pp. 53-54)

#### **2.2.2.5. Importancia**

Tomando lo expresado por Gil-Monte (2003) podemos entender claramente la gran importancia que tiene investigar esta variable conocida como

síndrome de burnout. Pues el autor señala la necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como al hincapié que las organizaciones vienen haciendo sobre la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados.

En la actualidad resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la organización (v.g., absentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etc.). Asimismo, y dado que la mayor incidencia del síndrome de quemarse por el trabajo se da en profesionales que prestan una función asistencial o social, como los profesionales de enfermería, el deterioro de su calidad de vida laboral también conlleva repercusiones sobre la sociedad en general.

### **2.3. Definición de terminología empleada**

1) *Clima organizacional*: “conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Y es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado” (Hall, 1972, citado por Ramos, 2012, p. 16).

2) *Síndrome de burnout*:

Respuesta al estrés laboral crónico que ocurre con frecuencia en los profesionales de las organizaciones de servicios (médicos, profesionales de enfermería, maestros, funcionarios de prisiones, policías, trabajadores sociales, etc.) que trabajan en contacto directo con los usuarios de tales organizaciones (pacientes, alumnos, presos, indigentes, etc.) (Gil-Monte, 2003, p. 19).

3) *Identidad*: “Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la

sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización” (Goncalvez, 1997, p. 4).

4) *Cooperación:*

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores (Goncalvez, 1997, p. 4).

5) *Estructura:*

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado (Goncalvez, 1997, p. 4).

6) *Recompensa:* “Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo” (Goncalvez, 1997, p. 4).

7) *Agotamiento emocional:* “situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, presos, indigentes, alumnos)” (Gil-Monte, 2003, p. 21).

8) *Despersonalización:* “Una forma de afrontamiento que protege al trabajador de la desilusión y agotamiento. Ésta implica actitudes y sentimientos cínicos, negativos sobre los propios clientes, que se manifiestan por irritabilidad y

respuestas impersonales hacia las personas que prestan sus servicios” (Martínez, 2010, p. 50).

- 9) *Realización personal*: Si bien la dimensión se denomina realización personal, para considerarla como uno de los síntomas del síndrome de burnout, tendría que presentarse una “baja” realización personal, la misma que puede definirse como “respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Es el deterioro del autoconcepto acompañado de sensaciones de inadecuación, de insuficiencia y de desconfianza en sus habilidades” (Martínez, 2010, p. 50).

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**



### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

La presente investigación fue de alcance descriptivo, porque “se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92).

Así mismo teniendo en cuenta el aporte de Hernández et al. (2014) este estudio es de alcance correlacional porque se “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93).

#### **3.1.2. Diseño de investigación**

El diseño es *no experimental*, porque tal como sostiene Hernández et al. (2014) es una “investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 152). Y de corte *transversal*, razón por la cual busca “describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández et al., 2014, p. 154), al igual que capturar una fotografía de una situación concreta en un momento único.

### **3.2. Población y muestra**

#### **3.2.1. Población**

En esta investigación se estimó el tamaño de la población conformado por 150 trabajadores pertenecientes a los dos centros de salud pública del distrito de Huacho; los trabajadores se encuentran aproximadamente entre las edades de 25 a 60 años, el estado civil oscila entre soltero, casado, viudo y divorciado, mantienen una rotación continua en los horarios de trabajo (turnos

rotativos), suelen hacer horas extras a veces por la carga laboral (de 1 a 3 horas), se encuentran bajo 3 posibles tipos de contrato (nombrado, contratado, CAS), y cuentan con un tiempo de servicio aproximado de 2 a 15 años. Pertenecen a diferentes servicios, como las que se observa en la tabla 2.

### 3.2.1.1. Características sociodemográficas de la población

Tabla 1

*Distribución de la muestra según sexo*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	100	66,7
Masculino	50	33,3
Total	150	100

La tabla 1, refleja cómo se distribuye la muestra de acuerdo al sexo, donde se afirma que el 66,7% (100) de la muestra son del sexo femenino y 33,3% (50) son varones.

Tabla 2

*Distribución de la muestra según tipo de servicio*

Servicio	Frecuencia	Porcentaje
Asistente de salud	26	17,3
Enfermería	37	24,7
Laboratorio	8	5,3
Medicina	10	6,7
Nutrición	6	4
Obstetricia	15	10
Odontología	10	6,7
Personal		
Administrativo	20	13,3
Psicología	8	5,3
Servicio Social	10	6,7
Total	150	100

En la tabla 2, se puede corroborar que de acuerdo al servicio, en la muestra de estudio, el 24,7% (37) pertenecen al servicio de enfermería, el 17,3% (26) son asistentes de salud, el 13,3% (20) pertenecen a la parte administrativa, 10% (15) son de obstetricia, el 6,7% (10) al servicio de medicina, el 6,7% (10) son de odontología, al igual que el 6,7% (10) que pertenecen a servicio social, el 5,3% (8) son del servicio de laboratorio, del mismo modo psicología también representa el 5,3% (8) de la muestra y finalmente el 4% (6) representa a los trabajadores del servicio de nutrición.

Tabla 3

*Distribución de la muestra según tiempo de servicio*

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje
2 años	39	26
3 a 5 años	57	38
Mas de 6 años	54	36
Total	150	100

La tabla 3, proyecta la forma en la que se distribuye la muestra de acuerdo al tiempo de servicio, en la que se puede ver que el 38% (57) de la muestra prestan sus servicios entre 3 y 5 años, el 36% (54) representan a aquellos trabajadores que laboran por más de 6 años y el 26% (39) reflejan a aquellos que trabajan por un periodo de 2 años.

Tabla 4

*Distribución de la muestra según estado civil*

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado	78	52
Divorciado	21	14
Soltero	31	20,7
Viudo	20	13,3
Total	150	100

La tabla 4, presenta los porcentajes de los participantes de este estudio, en base al estado civil, en la que se ratifica que el 52% (78) de la muestra son casados(as), el 20,7% (31) son solteros(as), el 14% (21) se encuentran divorciados(as) y el 13,3% (20) son viudos(as).

### **3.2.2. Muestra**

En este estudio la cantidad de trabajadores que conformaron la población, pasaran a ser al mismo tiempo la cantidad de la muestra, tomando en consideración la modalidad llamada muestreo censal, este tipo de muestreo de acuerdo con Avendaño (2017) considera la posibilidad de tomar a la población total como objeto de estudio al no ser tan numerosa, facilitando el trabajo con la totalidad de participantes sin dificultades mayores, por lo tanto la población total será igual a la cantidad de la muestra de estudio.

#### **a) Criterios de inclusión**

- Edad: de 25 a más.
- Con más de 2 años laborando.
- Trabajadores que estén laborando en los dos centros de salud del distrito de Huacho.
- Trabajadores que deseen participar de forma voluntaria expresándolo mediante un consentimiento informado.

#### **b) Criterios de exclusión**

- Personal que estén laborando menos de dos años
- Tener menos de 25 años.
- Trabajadores que no laboren en uno de los dos centros de salud del distrito de Huacho.
- Trabajadores que estén con algún tipo de licencia (salud, vacaciones, maternidad, paternidad, etc.)

- Se eliminan aquellos cuestionarios que no estén debidamente completos.

### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1. Hipótesis general**

**H<sub>G</sub>:** Existe relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

#### **3.3.2. Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre clima organizacional y agotamiento emocional en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre clima organizacional y agotamiento emocional en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>2</sub>:** Existe relación entre clima organizacional y despersonalización en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre clima organizacional y despersonalización en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación entre clima organizacional y realización personal en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre clima organizacional y realización personal en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>4</sub>:** Existe relación entre síndrome de burnout e identidad en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre síndrome de burnout e identidad en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>5</sub>:** Existe relación entre síndrome de burnout y cooperación en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre síndrome de burnout y cooperación en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>6</sub>:** Existe relación entre síndrome de burnout y estructura en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre síndrome de burnout y estructura en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>7</sub>:** Existe relación entre síndrome de burnout y recompensa en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre síndrome de burnout y recompensa en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

#### **3.4. Operacionalización de las variables**

### 3.4.1. Variable: Clima organizacional

Tabla 5

*Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Clima organizacional	"Conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Y es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado" Hall (1972, citado por Ramos, 2012, p. 16).	Puntaje obtenido en la Escala de Clima Organizacional (Espinoza y Avendaño, 2017)	Identidad	Sentido de pertenencia Objetivos personales	Intervalo: Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1
			Cooperación	Solidaridad de los miembros de la organización Situaciones adversas	
			Estructura	Normas que maneja la institución Cumplimiento de las mismas	
			Recompensa	Consignación de reforzadores de parte de la organización Reconocimiento por el trabajo ejecutado	

### 3.4.2. Variable: síndrome de Burnout

Tabla 6

*Matriz de operacionalización de la variable síndrome de burnout*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Síndrome de Burnout	“Respuesta al estrés laboral crónico que ocurre con frecuencia en los profesionales de las organizaciones de servicios (médicos, profesionales de enfermería, maestros, funcionarios de prisiones, policías, trabajadores sociales, etc.) que trabajan en contacto directo con los usuarios de tales organizaciones (pacientes, alumnos, presos, indigentes, etc.)” (Gil-Monte, 2003, p. 19).	Puntaje obtenido a través del Cuestionario MBI -Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1981)	Agotamiento emocional  Despersonalización  Realización personal	<p>Estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.</p> <p>Actitudes de frialdad y distanciamiento.</p> <p>Sentimientos de auto eficacia y realización personal.</p>	<p>Razón:</p> <p>Nunca (0)  Pocas veces al año o menos (1)  Una vez al mes o menos (2)  Unas pocas veces al mes o menos (3)  Una vez a la semana (4)  Pocas veces a la semana (5)  Todos los días (6)</p>



### 3.5. Métodos y técnicas de investigación

La técnica utilizada fue la aplicación de encuesta, la misma que según Malhotra (2004) incluye un “cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica” (p, 168). Gracias a los dos cuestionarios se pudo obtener datos cuantitativos en relación a ambas variables y de cómo se presentan en la población de estudio.

#### 3.5.1. Escala de clima organizacional

##### 3.5.1.1. Ficha técnica

<b>Nombre Original</b>	Escala de Clima Organizacional
<b>Autores</b>	Carmen Rosa Espinoza Carbajal José C. Avendaño Atauje
<b>Procedencia</b>	Red de Salud Huaral
<b>Fecha de creación</b>	Abril del 2017
<b>Objetivo</b>	Medir la percepción de los trabajadores referente al clima organizacional en establecimientos de salud.
<b>Administración</b>	Individual y colectiva
<b>Duración</b>	Un tiempo aproximado de 20 minutos en la administración
<b>Significación</b>	Determinar la percepción de los trabajadores referente al clima organizacional.
<b>Estructura</b>	Consta de 24 ítems
<b>Escala</b>	Siempre = 5, casi siempre = 4, a veces =3, casi nunca= 2, nunca = 1
<b>Dimensiones</b>	Identidad (Ítem: 1,2,3,4,5,6), cooperación (Ítem:7,8,9,10,11,12), estructura (Ítem: 13,14,15,16,17,18) y recompensa (Ítem: 19,20,21,22,23,24)

### 3.5.1.2. Descripción del instrumento

El nombre original de este instrumento es escala de clima organizacional, la misma que corresponde a la autoría de Carmen Rosa Espinoza Carbajal y José Carmen Avendaño Atauje, este instrumento fue elaborado en el 2017, su procedencia corresponde a la Red de Salud Huaral perteneciente al Minsa.

Espinoza y Avendaño tomaron como base teórica los aportes de Chiavenato (1992), para consolidar el aspecto conceptual de clima organizacional, se basaron también en los trabajos de Litwin y Stringer (1968), quienes plantean ampliamente diversas dimensiones a tener en cuenta cuando se analiza el clima organizacional y del mismo modo, las consideraciones de Goncalves (2000) respecto al tema en cuestión, lo emplearon para consolidar los fundamentos teóricos del instrumento. Además, tomaron como referencia la Escala CL-SPC que fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú) para elaborar finalmente la escala.

La escala de clima organizacional tiene como finalidad recolectar información acerca de la situación presente referente al clima laboral en instituciones de salud. Está conformada por 24 ítems, sus alternativas de respuestas son de tipo Likert (opción múltiple), cada uno de los ítems cuenta con cinco posibles respuestas, siendo éstas: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1). La Escala está orientada a profesionales que brindan sus servicios en el área de salud.

Este instrumento considera cuatro dimensiones de estudio:

La *dimensión identidad* consta de 6 reactivos (Ítem:1,2,3,4,5,6), los mismos que pretenden medir el sentimiento de pertenencia que tienen los trabajadores hacia su organización y su predisposición a compartir objetivos tanto personales como organizacionales.

La *dimensión cooperación* tiene el objetivo evaluar el sentido de solidaridad de los integrantes de la empresa en situaciones adversas. Está conformada por 6 reactivos, exactamente los Ítem:7,8,9,10,11,12.

La tercera *dimensión es estructura* constituida por los Ítem: 13,14,15,16,17,18, busca conocer la manera cómo perciben los trabajadores las normas que maneja la organización, incluyendo el cumplimiento de ellas.

La *dimensión recompensa* se enfoca en medir la forma de percibir la asignación de estímulos reforzantes por el trabajo realizado que proporciona la organización, por parte de los miembros de la organización, siendo los reactivos correspondientes los Ítems: 19,20,21,22,23,24.

En este instrumento las alternativas de respuesta van de 5 (siempre) a 1 (nunca) y los ítems se presentan como proposiciones y en dirección positiva.

### **3.5.1.3. Aspectos psicométricos**

Para poder emplear finalmente el instrumento en la población de estudio, Espinoza y Avendaño (2017) realizaron los procedimientos técnicos y estadísticos necesarios a fin de conseguir la validez y confiabilidad de la escala de clima organizacional. En tal sentido para conseguir la validez sometieron el cuestionario a juicio de cinco expertos, quienes deberían de cumplir con ciertos requisitos como tener mínimo grado de maestro, estar enfocado en al área de investigación y que ejerzan sus funciones profesionales en el área de salud. Para la confiabilidad igualmente aplicaron el cuestionario a un grupo amplio de trabajadores (300) del sector salud del Minsa. En base a estos antecedentes Avendaño y Espinoza elaboraron la escala de clima organizacional, confirmando sus propiedades psicométricas en abril del 2017 tomando en consideración el estudio en la Red de Salud Huaral, refiriendo finalmente una adecuada validez y confiabilidad de la escala (0.85 y 0.896 de Cronbach), dando por sentado la fiabilidad de la prueba para ser empleada en investigaciones futuras del área de salud.

### 3.5.2. Cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory)

#### 3.5.2.1. Ficha Técnica

<b>Nombre original</b>	Cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory)
<b>Versión original</b>	Cristina Maslach y Susan Jackson (1986) Universidad de Berkeley California
<b>Adaptación previa</b>	Nicolás Seisdedos Cubero (traducida 1987) y Gil Monte, P. (validado 2002). España
<b>Objetivo</b>	Obtener información sobre sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes
<b>Administración</b>	Individual y colectiva
<b>Duración</b>	Aplicación entre 10 y 15 minutos
<b>Significación</b>	El cuestionario tiene como función medir el desgaste profesional manifiesta en el contexto laboral.
<b>Estructura</b>	Consta de 22 ítems
<b>Escala</b>	Nunca = 0, pocas veces al año o menos = 1, una vez al mes o menos = 2, unas pocas veces al mes o menos = 3, una vez a la semana = 4, pocas veces a la semana = 5, todos los días = 6.
<b>Dimensiones</b>	Agotamiento emocional (Ítem: 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20), despersonalización (Ítem:5,10,11,15 y 22), realización personal (Ítem: 4,7,9,12,17,18,19 y 21)

#### 3.5.2.2. Descripción del instrumento

La versión original del cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) fue creada por Maslach y Jackson en 1981, en Estados Unidos, la misma estaba conformada por 25 ítems distribuida en cuatro dimensiones, agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal e implicación con el trabajo. Luego de cinco años las autoras elaboraron una nueva versión, en la que consideraron únicamente 22 ítems, distribuidos en solo tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal), esta

versión de 1986 se ha convertido en la más aceptada y empleada, incluso hasta la actualidad en un amplio número de investigaciones, no solo en la realidad estadounidense sino también a nivel internacional, por lo que hasta el momento el MBI sigue siendo uno de los instrumentos más utilizados para evaluar el síndrome de burnout en EE.UU, Europa y lógicamente también en América Latina.

De acuerdo con Martínez (2010), el Cuestionario MBI fue traducido al español por Nicolás Seisdedos Cubero (1987), para posteriormente ser validada y estandarizada en España por Gil Monte (2002). Desde esta adaptación al idioma español, el alcance que consiguió el Maslach Burnout Inventory fue mayor, llegando a ser empleada en diversas investigaciones a nivel internacional, incluyendo América Latina.

El Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson pretende medir el desgaste profesional reflejado por el profesional en el ámbito laboral, para ello presenta una alternativa de respuesta múltiple de siete puntos que van desde nunca=0, pocas veces al año o menos=1, una vez al mes o menos=2, unas pocas veces al mes o menos=3, una vez a la semana=4, pocas veces a la semana=5 hasta todos los días=6. Toma en consideración tres dimensiones, estructurados en 22 reactivos.

La primera *dimensión agotamiento emocional* consta de 9 Ítems (1,2,3,6,8,13,14,16 y 20), cuyo objetivo es medir la disminución o pérdida de recursos emocionales que pueden presentar los profesionales en el trabajo.

La *dimensión despersonalización* evalúa si existen respuestas frías e impersonales en los trabajadores y por ende un carente sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de su atención, consta de 5 reactivos (Ítem:5,10,11,15 y 22).

La *dimensión realización personal* describe los sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo, los ítems que lo conforman son 4,7,9,12,17,18,19 y 21.

Las puntuaciones se califican mediante percentiles.

### **3.5.2.3. Aspectos psicométricos**

Maslach y Jackson (Citada por Martínez, 2010), manifiestan que en el año de su creación (1986) este instrumento obtuvo propiedades psicométricas aceptables y fiables en cada una de sus escalas (consistencia interna de 0.80 de Cronbach y validez convergente y la discriminante). Así mismo, para cada uno de sus dimensiones, los autores refieren una fiabilidad con puntuaciones de 0.90 para la dimensión agotamiento emocional, 0.79 para despersonalización y 0.71 para la dimensión realización personal.

En la realidad peruana también se ha utilizado y se sigue utilizando este instrumento para medir el síndrome de burnout en la mayoría de investigaciones que se enfocan en analizar esta variable. Una de las últimas investigaciones donde utilizaron el Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson, es la que realizaron Yslado, Norabuena, Loli, Zarzosa, Padilla, Pinto y Rojas (2019), donde tomando como población de estudio a 620 profesionales de la salud, distribuidos en dos hospitales del Minsa, que incluyó “enfermeros (47%), médicos (26%), obstetras (12%), nutricionistas (3%), tecnólogos médicos (5%), odontólogos (1%), psicólogos (1%), químico farmacéutico (1%) y trabajadores sociales” (Yslado, et. al., 2019). Según los autores mencionados, luego de someter el instrumento a procedimientos estadísticos, concluyeron:

Tiene validez de contenido (Lawshe=1.00), validez de constructo mediante el análisis factorial (prueba de esfericidad de Bartlett  $X^2=535.869$ ) y fiabilidad (alfa de Cronbach = 0.867). Para este estudio los puntos de corte se determinaron del puntaje general del SB, como en otras investigaciones (15.16) así, se consideraron niveles bajo (0 a 19 puntos), nivel medio (20 a 32), y alto (33 a 132 puntos). Los percentiles obtenidos de la muestra de estudio, fueron concordantes con los percentiles propuestos por Maslach y Jackson: bajo (centiles 1 a 33), medio (centiles 34 a 66) y alto (centiles 57 a 99) (Yslado et al., 2019, p. 42).

### **3.6. Técnica de procesamiento y análisis de datos**

Al tener revisado los instrumentos, se ejecutó la base de datos en el programa de Excel 2010 para la identificación de cada trabajador, seguidamente se pasó los datos al programa estadístico SPSS 24.0 para el procesamiento y análisis de datos respectivo. Los resultados se hallaron por medio de los estadísticos descriptivos usando las medidas de promedio, desviación estándar, repartición de frecuencias y porcentaje en tablas.

Del mismo modo, se manipulo el estadístico de Kolmogorov Smirnov (K-S) para ejecutar el análisis de normalidad en la muestra para el uso de las pruebas no paramétrica, siendo la correlación de Spearman la empleada para determinar tanto el tipo, el grado como en nivel de correlación entre variables, así como entre la variable 1 con las dimensiones de la segunda variable y entre la dimensión 2 con las dimensiones de la primera, a fin de obtener los datos necesario para describir los resultados conseguidos en base a los objetivos planteados para esta investigación.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**  
**RESULTADOS**



## 4.1. Resultados descriptivos e inferenciales

### 4.1.1. Análisis descriptivo de clima organizacional

Tabla 7

*Distribución de los estadísticos descriptivos de la variable clima organizacional y sus dimensiones*

	Identidad	Cooperación	Estructura	Recompensa	Clima Organizacional
Media	25,33	21,65	24,19	18,39	89,55
Desv. típ.	2,511	3,113	2,515	3,287	8,498
Mínimo	19	15	19	12	72
Máximo	30	30	30	30	118

La tabla 7, proyecta los estadísticos descriptivos de la variable clima organizacional y sus dimensiones en la que se refleja, que el promedio del puntaje general es de 89,55 con una desviación estándar de 8,498, asimismo, el promedio más alto se obtuvo en la dimensión Identidad con un valor de 25,33 y con una desviación estándar de 2,511 y el promedio más bajo se obtuvo en la dimensión Recompensa con el valor de 18,39 y una desviación estándar de 3,287.

### 4.1.2. Análisis descriptivo de síndrome de Burnout

Tabla 8

*Distribución de los estadísticos descriptivos de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones*

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Síndrome de Burnout
Media	29,27	12,46	37,61	79,13
Desv. típ.	8,115	4,816	5,204	10,86
Mínimo	8	4	27	42
Máximo	45	25	48	102

La tabla 8, presenta la distribución de los estadísticos descriptivos de la variable Síndrome de burnout donde se observa que el promedio del puntaje general es de 79,13 con una desviación estándar de 10,86, asimismo, el promedio más alto se obtuvo en la dimensión realización personal con un valor de 37,61 y con una desviación estándar de 5,204 y el promedio más bajo se obtuvo en la dimensión Despersonalización con el valor de 12,46 y una desviación estándar de 4,816.

### 4.1.3. Distribución normal

#### 4.1.3.1. Distribución normal de la variable Clima organizacional

Tabla 9

*Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov de la variable clima organizacional y sus dimensiones*

	Parámetros		Diferencias más extremas			Z de Kolmogorov- Smirnov	Sig. asintót. (bilateral)
	Media	Desviación típica	Absoluta	Positiva	Negativa		
Identidad	25,33	2,511	0,101	0,086	-0,101	1,231	0,096
Cooperación	21,65	3,113	0,095	0,082	-0,095	1,161	0,135
Estructura	24,19	2,515	0,103	0,103	-0,071	1,26	0,083
Recompensa	18,39	3,287	0,11	0,11	-0,064	1,349	0,053
Clima Organizacional	89,55	8,498	0,12	0,12	-0,074	1,47	0,027

La tabla 9, refleja que se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, teniendo en cuenta la cantidad de nuestra muestra. Se observó según los resultados que la valoración general de la variable clima organizacional no presenta una distribución normal ( $p < .05$ ) por ende corresponde a la utilización de estadísticas no paramétricas.

#### 4.1.3.2. Distribución normal de la variable síndrome de Burnout

Tabla 10

*Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones*

	Parámetros		Diferencias más extremas			Z de Kolmogorov-Smirnov	Sig. asintót. (bilateral)
	Mediana	Desviación típica	Absoluta	Positiva	Negativa		
Agotamiento Emocional	29,27	8,115	0,136	0,068	-0,136	1,666	0,008
Despersonalización	12,46	4,816	0,083	0,083	-0,055	1,022	0,247
Realización personal	37,61	5,204	0,128	0,128	-0,06	1,572	0,014
Síndrome de Burnout	79,13	10,86	0,076	0,054	-0,076	0,927	0,356

En la tabla 10, de acuerdo a la prueba Kolmogorov-Smirnov de normalidad, empleada teniendo en cuenta la cantidad de la muestra y según los resultados se observó que la valoración general de la variable Síndrome de burnout si refleja una distribución normal ( $p > .05$ ) por ende corresponde a la utilización de estadísticas paramétricas.

## 4. 2. Análisis de frecuencias y porcentaje de las variables

### 4.2.1. Frecuencias y porcentajes del clima organizacional

Tabla11

*Distribución de la muestra según niveles de la variable clima organizacional*

Nivel	Fr	%
Poco satisfecho	7	4,7
Satisfecho	124	82,7
Muy satisfecho	19	12,7

Total	150	100
-------	-----	-----

En la tabla 11, sobre distribución de la muestra según niveles de la variable clima organizacional, se observa que el 82,7% (124) presentaron un nivel satisfecho y un 4,7% (7) un nivel poco satisfecho.

Tabla 12

*Distribución de la muestra según niveles de la dimensión Identidad*

Nivel	Fr	%
Regular	15	10
Bueno	65	43,3
Muy bueno	70	46,7
Total	150	100

En la tabla 12, respecto a la distribución en base a los niveles de la dimensión Identidad, las puntuaciones revelan que el 46,7% (70) presentaron un nivel muy bueno y un 10% (15) un nivel regular.

Tabla 13

*Distribución de la muestra según niveles de la dimensión Cooperación*

Nivel	Fr	%
Regular	39	26
Bueno	81	54
Muy bueno	30	20
Total	150	100

En la tabla 13, se muestra la dimensión cooperación según sus niveles reflejando que el 54% (81) presentaron un nivel bueno y un 20% (30) un nivel muy bueno.

Tabla 14

*Distribución de la muestra según niveles de la dimensión Estructura*

Nivel	Fr	%
Regular	1	0,7
Bueno	85	56,7
Muy bueno	64	42,7

Total	150	100
-------	-----	-----

En la tabla 14, de acuerdo a los niveles de la dimensión estructura, resaltó que el 56,7% (85) presentaron un nivel bueno y un 0,7% (1) un nivel regular.

Tabla 15

*Distribución de la muestra según niveles de la dimensión recompensa*

Nivel	Fr	%
Malo	4	2,7
Regular	63	42
Bueno	73	48,7
Muy bueno	10	6,7
Total	150	100

En la tabla 15, distribución de la muestra según los niveles de la dimensión recompensa, se observó que el 48,7% (73) presentaron un nivel bueno y un 2,7% (4) un nivel malo.

#### 4.2.2. Frecuencias y porcentajes del Síndrome de burnout

Tabla 16

*Distribución de la muestra según niveles de la variable Síndrome de burnout*

Nivel	Fr	%
Alto	150	100

En la tabla 16, sobre distribución de la muestra según niveles de la variable síndrome de burnout, se observa que el 100% (150) de la muestra presentaron un nivel alto de Síndrome de burnout.

Tabla 17

*Distribución de la muestra según niveles de la dimensión agotamiento emocional*

Nivel	Fr	%
Bajo	20	13,3
Medio	27	18
Alto	103	68,7
Total	150	100

En la tabla 17, distribución de la muestra según los niveles de la dimensión agotamiento emocional, se observó un nivel alto en el 68,7% (103) y un nivel bajo en el 13,3% (20).

Tabla 18

*Distribución de la muestra según niveles de la dimensión despersonalización*

Nivel	Fr	%
Bajo	13	8,7
Medio	28	18,7
Alto	109	72,7
Total	150	100

En la tabla 18, distribución de la muestra según los niveles de la dimensión despersonalización, se observó que el 72,7% (109) presentaron un nivel alto y un 8,7% (4) un nivel bajo.

Tabla 19

*Distribución de la muestra según niveles de la dimensión realización personal*

Nivel	Fr	%
Bajo	33	22
Medio	66	44
Alto	51	34
Total	150	100

En la tabla 19, el 44% (66) presentaron un nivel medio y se observa además un nivel bajo en el 22% (33), de acuerdo a los niveles de la dimensión realización personal.

### 4.3. Contrastación de hipótesis

#### 4.3.1. Hipótesis general

$H_G$ : Existe relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

$H_0$ : No existe relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

Tabla 20

*Correlación entre clima organizacional y el síndrome de burnout*

		Síndrome de Burnout
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	-0,313
	Sig. (bilateral)	0,000

La tabla 20, se observa que a un nivel de confianza del 95%, existe relación significativa e inversa, a un nivel moderado bajo entre el clima organizacional y el síndrome de burnout ( $p < .05$ ).

Con estos resultados se comprueba la hipótesis general, puesto que se confirma la relación entre las dos variables de estudio en las instituciones de salud públicos del distrito de Huacho.

#### 4.3.2. Hipótesis específicas

$H_1$ : Existe relación entre clima organizacional y agotamiento emocional en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre clima organizacional y agotamiento emocional en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>2</sub>:** Existe relación entre clima organizacional y despersonalización en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre clima organizacional y despersonalización en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación entre clima organizacional y realización personal en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre clima organizacional y realización personal en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

Tabla 21

*Correlación entre clima organizacional y las dimensiones del síndrome de burnout*

		Clima Organizacional
Agotamiento Emocional	Coeficiente de correlación	-0,372
	Sig. (bilateral)	0,000
Despersonalización	Coeficiente de correlación	-0,384
	Sig. (bilateral)	0,000
Realización personal	Coeficiente de correlación	0,315
	Sig. (bilateral)	0,000
Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	-0,313
	Sig. (bilateral)	0,000

En la tabla 21, se presenta la correlación entre clima organizacional y dos de las dimensiones del síndrome, agotamiento emocional y despersonalización, donde existe relación significativa e inversa a nivel moderado bajo. Mientras que entre la variable clima y la dimensión realización personal se presenta una relación significativa y directa a nivel moderado bajo.



De acuerdo a los resultados obtenidos, se comprueban las tres hipótesis específicas ( $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$ ), donde se reconoce que existe correlación entre la variable clima organizacional con las tres dimensiones de síndrome de burnout.

**H<sub>4</sub>:** Existe relación entre síndrome de burnout e identidad en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre síndrome de burnout e identidad en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>5</sub>:** Existe relación entre síndrome de burnout y cooperación en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre síndrome de burnout y cooperación en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>6</sub>:** Existe relación entre síndrome de burnout y estructura en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre síndrome de burnout y estructura en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>7</sub>:** Existe relación entre síndrome de burnout y recompensa en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre síndrome de burnout y recompensa en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

Tabla 22

*Correlación entre síndrome de burnout y las dimensiones del clima organizacional*

		Síndrome de Burnout
Identidad	Coeficiente de correlación	-0,302
	Sig. (bilateral)	0,000
Cooperación	Coeficiente de correlación	-0,245
	Sig. (bilateral)	0,003
Estructura	Coeficiente de correlación	-0,284
	Sig. (bilateral)	0,000
Recompensa	Coeficiente de correlación	-0,208
	Sig. (bilateral)	0,011
Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	-0,313
	Sig. (bilateral)	0,000

En la tabla 22, se puede observar la existencia de una relación significativa negativa a nivel moderado bajo entre la variable síndrome de burnout y cada una de las dimensiones de clima organizacional (identidad, cooperación, estructura y recompensa).

Según los resultados obtenidos, se confirman las hipótesis específicas (H<sub>4</sub>, H<sub>5</sub>, H<sub>6</sub>, H<sub>7</sub>), donde se puede observar que si existe correlación entre la variable síndrome de burnout con las cuatro dimensiones de clima organizacional.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusión

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos en la presente investigación, así mismo se someterá a discusión de acuerdo a los resultados conseguidos por investigaciones anteriormente realizadas a fin de contrastar los resultados apoyando los mismos en el sustento teórico existente.

Según el objetivo general, determinar la relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho, la tabla 20, evidencia una correlación estadística significativa, de tipo inversa y de grado moderado bajo ( $r = -.31$ ;  $p = .00$ ) entre clima organizacional y síndrome de Burnout, reflejando que los trabajadores que evidencian satisfacción con las características que componen el clima organizacional de los centros de salud donde laboran tiene una relación inversa (disminuye la probabilidad) con la presencia del síndrome de Burnout.

Datos que al ser comparados con lo encontrado por Oblitas (2017), en su tesis titulada: "Síndrome de burnout y la percepción del clima organizacional en los trabajadores de la Micro Red Palmira-Huaraz, 2015", donde concluyó que de su muestra de estudio, el 60.0% presentaba el síndrome a un nivel medio y el 63.3% consideraba por mejorar a su clima organizacional, afirma efectivamente que si existe relación significativa entre ambas variables de estudio, con estos resultados se confirma que cuanto mejor sea el clima laboral menor será la probabilidad de que se presente el síndrome de burnout en los trabajadores de salud. Además, Brill (1984) señala que el burnout está relacionado con el trabajo y que lo manifiesta una persona que sin padecer de otra psicopatología empieza a reducir su rendimiento objetivo y personal cuando anteriormente ha estado desempeñándose de manera adecuada.

Teniendo en cuenta el objetivo específico, describir los niveles de clima organizacional en los trabajadores de dos centros de salud del distrito de Huacho, en la tabla 11, se observa que, del total de la muestra, el 12,7% (19) se encuentra muy satisfecho, el 82,7% (124) satisfecho y un 4,7% (7) poco satisfecho. Así mismo, de acuerdo al objetivo, describir los niveles de síndrome

de Burnout en los trabajadores de dos centros de salud del distrito de Huacho, se consiguió según la tabla 16, que el 100% (150) de la muestra presentaron un nivel alto de Síndrome de burnout, se puede evidenciar entonces, que solo el 12,7% del total de la muestra se siente muy satisfecho con su clima organizacional, inversamente el 100% de la muestra presenta síndrome de burnout en un nivel alto.

Resultados similares obtuvo Melendez (2019), en su tesis Clima organizacional y síndrome de burnout en el profesional de enfermería del hospital de Jaen – 2018, donde refiere que, del total de su muestra, el 46.7% tienen síndrome de burnout alto con un clima organizacional regular. Por lo que se puede afirmar que las condiciones y características del clima organizacional van a condicionar la presencia o ausencia del síndrome de burnout, de tal manera que a mejor clima organizacional disminuirá la presencia de síndrome de burnout y viceversa.

Según uno de los objetivos específicos, establecer la relación entre clima organizacional y agotamiento emocional en los trabajadores de dos centros de salud del distrito de Huacho, la tabla 21 muestra los resultados conseguidos, donde se evidencia una correlación estadística significativa, de tipo inversa y de grado moderado bajo ( $r = -.37$ ;  $p = .00$ ) entre clima organizacional y agotamiento emocional, reflejando que los trabajadores que se encuentran satisfechos con su clima laboral, mantienen una correlación inversa con la manifestación de indicadores de agotamiento emocional.

Estos resultados al ser comparados con la tesis de Soldevilla (2017), titulada: “Clima organizacional y síndrome de burnout en los profesionales de la salud de la Microred Santa Ana-Huancavelica”, donde al relacionar el factor clima organizacional con agotamiento emocional concluyó que si existe una correlación inversa mas no significativa, de grado bajo ( $r = .04$ ;  $p = .07$ ) entre ellas, con estos resultados se ratifica que el grado de satisfacción con clima laboral está vinculada inversamente con los índices de agotamiento emocional. Tal como señalan Maslach, Leiter y Schaufeli (2009), para quienes, el agotamiento emocional se caracteriza por manifestar sentimientos de estar

sobre-exigido o la pérdida de recursos generados por las demandas interpersonales en el ámbito laboral.

De acuerdo al objetivo específico, establecer la relación entre clima organizacional y despersonalización en los trabajadores de dos centros de salud del distrito de Huacho, evidencia una correlación estadística significativa, de tipo inversa y de grado moderado bajo ( $r = -.38$ ;  $p = .00$ ) entre clima organizacional y despersonalización, según la tabla 21; mostrando que los profesionales que se encuentran satisfechos con su clima laboral, entablan una relación inversa con la presencia de indicadores de la dimensión despersonalización.

Tales datos al ser comparados con la tesis de Miranda y Gálvez (2016): "Clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadores de una red de servicios de salud en Cajamarca-Perú", donde concluyeron que existe una correlación inversa y muy significativa entre clima organizacional (49,6% de los trabajadores percibió un clima laboral no saludable) y la despersonalización (64,7% de los trabajadores presentó un nivel alto), con estos resultados se confirma que cuando el clima laboral es percibido como no saludable, incrementa la posibilidad de que los trabajadores presenten altos índices de despersonalización. Por lo que Gil-Monte (2003), menciona que la despersonalización se entiende como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo.

Tomando en consideración la tabla 21 y el objetivo específico, establecer la relación entre clima organizacional y realización personal en los trabajadores de dos centros de salud del distrito de Huacho, los resultados evidencian una correlación estadística significativa, de tipo directa y de grado moderado bajo ( $r = .31$ ;  $p = .00$ ) entre clima organizacional y realización personal, reflejando que los trabajadores que consideran sentirse satisfechos con su clima laboral, mantienen una correlación positiva con mayores indicadores de realización personal.

Al comparar estos datos con lo encontrado en el 2017 por Soldevilla, en su estudio: "Clima organizacional y síndrome de burnout en los profesionales de la salud de la Microred Santa Ana-Huancavelica", donde encontró una relación

significativa y directa de grado moderado bajo ( $r = .29$ ;  $p = .00$   $r = .25$ ;  $p = .00$   $r = .27$ ;  $p = .00$ ) entre las dimensiones factor cultura, potencial y escala laboral con la dimensión realización personal, afirmando la existencia de la correlación entre dichos constructos, con estos resultados se evidencia que si los trabajadores perciben un clima organizacional favorable la posibilidad de conseguir mejores estándares de realización personal será muy factible. Al respecto Gil-Monte (2003), señala que cuando los profesionales consideran que su clima laboral es poco saludable, tienden también a evaluarse a sí mismos de manera negativa (baja realización personal) afectando colateralmente a las personas que atienden.

De acuerdo a otros objetivos específicos de esta investigación, donde se planteó establecer la relación entre síndrome de burnout y las dimensiones de clima organizacional, se consiguió una correlación estadística significativa, de tipo inversa y de grado moderado bajo con la dimensión identidad ( $r = -.30$ ;  $p = .00$ ), al igual que con cooperación ( $r = -.25$ ;  $p = .003$ ), con estructura ( $r = -.28$ ;  $p = .00$ ) y también con la dimensión recompensa ( $r = -.21$ ;  $p = .01$ ), observándose entonces que los trabajadores que presentan síndrome de burnout por lo general manifiestan niveles malos y/o regular en identidad, cooperación, estructura y recompensa.

Datos que al ser contrastados con los resultados conseguidos por Paredes (2016), en su tesis: "Síndrome de burnout y clima organizacional en obstetras del Servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2015", se contraponen, ya que Paredes ratifica la no existencia de relación significativa pero si inversa entre síndrome de burnout y la dimensión identidad ( $r = -.013$ ;  $p = .942$ ), al igual que con la dimensión cooperación ( $r = -.086$ ;  $p = .638$ ), estructura ( $r = -.30$ ;  $p = .089$ ) y recompensa ( $r = .272$ ;  $p = .132$ ). Con ello podemos deducir que por lo general suele existir relación inversa entre el síndrome de burnout y las dimensiones identidad, cooperación, estructura y recompensa del clima organizacional pero ésta no siempre puede ser significativa. A este respecto, Brunet (2011) manifiesta que las diferentes dimensiones que conforman la estructura y los procesos dentro de una organización son las que finalmente determinaran la personalidad de ésta, la

misma que puede ser sana o malsana y generar en consecuencia ciertos efectos sobre los trabajadores.



## 5.2. Conclusiones

Tomando en consideración los resultados obtenidos en el análisis y procesamiento de datos, y según los objetivos propuestos, se derivan las siguientes conclusiones:

1. En lo que respecta al objetivo e hipótesis general, se encontró relación significativa y negativa ( $r = -.31$ ;  $p = .00$ ) entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los trabajadores de dos centros de salud del distrito de Huacho.
2. Referente al objetivo específico uno, se evidencio que el 12,7% se encuentra muy satisfecho, el 82,7% satisfecho y el 4,7% (7) poco satisfecho, por lo que se concluye que el promedio de la muestra se encuentra satisfecho con su clima organizacional.
3. En relación con el objetivo específico dos, se encontró que el 100% de la muestra estudiada presenta un nivel alto de síndrome de burnout, siendo un dato bastante alarmante para ambas instituciones de salud.
4. Con respecto al objetivo específico número tres, se muestra una relación estadística significativa, de tipo inversa y de grado moderado bajo ( $r = -.37$ ;  $p = .00$ ) entre clima organizacional y agotamiento emocional.
5. Según el objetivo específico cuatro, se evidenció una correlación significativa, e inversa y de grado moderado bajo ( $r = -.38$ ;  $p = .00$ ) entre clima laboral y la despersonalización.
6. De acuerdo al objetivo específico cinco, se consiguió una relación significativa, de tipo directa y de grado moderado bajo ( $r = .31$ ;  $p = .00$ ) entre clima organizacional y realización personal.

7. Referente los objetivos específicos seis, siete, ocho y nueve respectivamente, se consiguió una correlación estadística significativa, de tipo inversa y de grado moderado bajo entre la variable síndrome y la dimensión identidad ( $r = -.30$ ;  $p = .00$ ), al igual que con cooperación ( $r = -.25$ ;  $p = .003$ ), con estructura ( $r = -.28$ ;  $p = .00$ ) y también con la dimensión recompensa ( $r = -.21$ ;  $p = .01$ ) pertenecientes a la variable clima organizacional.
8. Al evaluar las dimensiones del síndrome de burnout, se ratifica la presencia del síndrome, puesto que se halló un nivel alto de agotamiento emocional (68,7%) y de despersonalización (72,7%), mientras que la realización personal (44%) se encuentra en un nivel medio.
9. Se observó que la relación del clima organizacional y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización es significativa e inversa, por lo que se concluye que mientras uno disminuye el otro se incrementa.

### 5.3. Recomendaciones

- Sugerir temas de capacitación a las autoridades de los centros de salud sobre el estrés, estrategias para el manejo del estrés, clima organizacional.
- Orientar sobre algunas herramientas (estilo de vida, hábitos saludables, ocio, sueño, técnicas de relajación) para la prevención del estrés que favorezcan el desempeño de los trabajadores de los dos centros de salud públicos.
- Proponer actividades de integración fuera de los horarios de trabajo para fortalecer el trabajo en equipo (dinámicas de grupo, celebración de fechas significativas, actividades grupales, etc.).
- Ejecutar mejoras en aspectos del clima organizacional sobre todo aquellas que tienen que ver con la forma de comunicación, las recompensas al buen trabajo, las horas extras.
- Evaluación constante a los trabajadores, sobre su nivel de satisfacción con el clima organizacional del centro donde laboran.

## **REFERENCIAS**

Aleman, A. (2019, 28 de mayo). El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos. *La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos/>

Astudillo, M., Losada, M., Schneeberger, H., Coronado, F. y Curitol, S. (2018). Prevalencia de Síndrome de Burnout en un Centro de Cirugía Académico-Asistencial Público en Chile. *Rev Chil Cir*, 70(2), 117-126.

Avendaño, J. (2017). *Diseño muestral. Curso de Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Universidad Alas Peruanas.

Brill, P. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Rev. Family and Community Health*, 6(4), 12-24.

Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.

Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills, Estados Unidos: Sage Publications.

Daza, R., Plaza, G. y Hernández, R. (2017). Factores de riesgo intralaboral asociados al clima organizacional y su efecto sobre el síndrome de boreout en el sector salud. *Revista Espacios*, 38(58), 1-8.

El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales. Mirada global Historias humanas. (2019, 18 de abril). *Noticias ONU*.

Espinoza, C. y Avendaño, A. (2017). *Clima Organizacional en la Red de Salud Huaral* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Gil, M. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1(1), 19-33.

Gil, M. y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid, España: Editorial Síntesis.

Goncalves, A. (2000). *El Clima como término Organizacional*. Bogotá, Colombia: Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2019). *Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional*. Lima, Perú: José García Zanabria.

Instituto de Opinión Pública-PUCP (2019). *Percepción de Lima como un lugar para vivir: determinantes de la satisfacción de los limeños con su ciudad*. Lima, Perú: Pablo Rojas Lara

James, L. y Jones, A. (1974). Organizational structure: a review of structural dimensions and their conceptual relationships with individual attitudes and behavior. *Rev. Organizational behavior and human performance*, 16(2), 74-113.

Litwin, G y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston, Estados Unidos: Harvard Business School.

López, C. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega* (Tesis doctoral). Universidad de Vigo, Vigo, España.

Losada, M. (2018). Prevalencia de Síndrome de Burnout en un Centro de Cirugía Académico-Asistencial Público en Chile. *Rev. Chil Cir*, 70(2), 117-126.

Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados*. México: Pearson Educación.

- Martínez, P. (2010). El síndrome de burnout. evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 13(112), 42-80.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Rev. Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. y Leiter, M. (2016). Understanding the Burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *Rev. World Psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Maslach, C., Leiter, M. y Schaufeli, W. (2009). *The Oxford handbook of organizational well-being*. New York: Oxford University Press.
- Melendez, A. (2019). *Clima organizacional y síndrome de burnout en el profesional de enfermería del hospital de Jaen – 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/2042>
- Miranda, M. y Gálvez, D. (2016). Clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadores de una red de servicios de salud en Cajamarca-Perú. *Revista Tzhoecoen Edición*, 8(02), 1-6.
- Naranjo, H., Paz, D. y Marín, B. (2015). Clima organizacional: una investigación en la institución prestadora de servicios de salud (IPS) de la universidad autónoma de Manizales. *Revista Universidad & Empresa*, 17(28), 105-126.
- Oblitas, M. (2017). *Síndrome de burnout y la percepción del clima organizacional en los trabajadores de la Micro Red Palmira-Huaraz, 2015* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/1986>
- Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2012). *Panorama laboral 2012 América Latina y el Caribe*. Lima, Perú: Tinoco Elizabeth.
- Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Italia: Centro Internacional de Formación de la OIT.

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016). *Estrategia OMS de cooperación en los países*. Suiza: Ediciones de la OMS

Paredes, C. (2016). *Síndrome de burnout y clima organizacional en obstetras del Servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2015*. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42639>

Ramos, M. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Cundinamarca, Colombia.

Rivera, P., Hernández, L., Forgiony, S., Bonilla, C. y Rozo, S. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*, 39(16), 1-19.

Schaufeli, W. y Buunk, B. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. *Rev. The Handbook of Work and Health Psychology*, 2(2), 282-424.

Schaufeli, W. y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice. A critical analysis*. London: Taylor y Francis.

Soldevilla, R. (2017). *Clima organizacional y síndrome de burnout en los profesionales de la salud de la Microred Santa Ana-Huancavelica* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2965>

Terrones, R., Cisneros, P., y Arreola, R. (2016). Síndrome de burnout en médicos residentes del Hospital General de Durango, México. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 54(2), 242-248.

Vega, E., Gómez, J., Caballero, I., y Contreras, F. (2017). Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Revista Informes Psicológicos*, 17(1), 87-105.



Yslado, M., Norabuena, F., Loli, P., Zarzosa, M., Padilla, C., Pinto, F., y Rojas, G. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Rev. Horizonte Médico (Lima)*, 19(4), 41-49.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**AUTORA:** NELYDA MEDALINE SILVA MÉNDEZ

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y síndrome de burnout en los trabajadores de dos centros de salud del distrito de Huacho?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>HG: Existe relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p><b>Clima organizacional:</b> será medida a través de las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidad.</li> <li>• Cooperación.</li> <li>• Estructura.</li> <li>• Recompensa.</li> </ul>	<p><b>Tipo y diseño de investigación:</b></p> <p>No experimental y correlacional</p>
	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Describir los niveles de clima organizacional en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.</li> <li>2) Describir los niveles de síndrome de burnout en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.</li> <li>3) Establecer la relación entre clima organizacional y agotamiento emocional en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.</li> <li>4) Establecer la relación entre clima organizacional y despersonalización en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.</li> </ol>	<p>H0: No existe relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>H1: Existe relación entre clima organizacional y agotamiento emocional en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.</p> <p>H0: No existe relación entre clima organizacional y agotamiento emocional en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.</p> <p>H2: Existe relación entre clima organizacional y despersonalización en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>Síndrome de burnout:</b> será medida a través de las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento emocional.</li> <li>• Despersonalización.</li> <li>• Realización personal.</li> </ul>	<p><b>Población y muestra:</b></p> <p>La población estuvo constituida por 150 trabajadores: pertenecientes a 10 áreas de servicio.</p> <p>La muestra quedo fijada en 150, número obtenido mediante la modalidad de muestreo censal.</p> <p><b>Instrumentos de medición:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escala de Clima Organizacional.</li> <li>• Cuestionario MBI - Maslach Burnout Inventory</li> </ul>

- centros de salud públicos del distrito de Huacho.
- 5) Establecer la relación entre clima organizacional y realización personal en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.
- 6) Establecer la relación entre síndrome de burnout e identidad en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.
- 7) Establecer la relación entre síndrome de burnout y cooperación en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.
- 8) Establecer la relación entre síndrome de burnout y estructura en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.
- 9) Establecer la relación entre síndrome de burnout y recompensa en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.
- H0: No existe relación entre clima organizacional y despersonalización en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.
- H3: Existe relación entre clima organizacional y realización personal en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.
- H0: No existe relación entre clima organizacional y realización personal en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.
- H4: Existe relación entre síndrome de burnout e identidad en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.
- H0: No existe relación entre síndrome de burnout e identidad en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.
- H5: Existe relación entre síndrome de burnout y cooperación en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.
- H0: No existe relación entre síndrome de burnout y cooperación en los

trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

H6: Existe relación entre síndrome de burnout y estructura en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

H0: No existe relación entre síndrome de burnout y estructura en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

H7: Existe relación entre síndrome de burnout y recompensa en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

H0: No existe relación entre síndrome de burnout y recompensa en los trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho.

---



## Anexo 2

### ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado(a) trabajador, el presente cuestionario tiene como propósito recoger información sobre la situación existente en el Clima Organizacional del establecimiento de salud y luego de identificarlas buscar alternativas de solución. Se le solicita responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.

**“Agradecemos anticipadamente su colaboración”**

#### LEYENDA

Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A Veces	AV	3
Casi Nunca	CN	2
Nunca	N	1

#### DATOS GENERALES

**Nombre del establecimiento de Salud:** .....

**Servicio:** ..... **Edad:** .....

**Sexo:** (1) Femenino (2) Masculino **Grupo Ocupacional:** (1) Administrativo (2) Asistencial

**Profesión:** ..... **Condición:** (1)Nombrado (2) Contratado

**Tiempo trabajando en la Institución:** .....

Nº	V1: CLIMA ORGANIZACIONAL	5	4	3	2	1
		S	CS	AV	CN	N
	<b>DIMENSIÓN 1: Identidad</b>					
1	Siento orgullo de pertenecer como trabajador a la institución					
2	Hago el trabajo como desafío interesante para mi realización					
3	El trabajo que realizo tiene mucho significado para la institución					
4	Mi trabajo contribuye a los objetivos que busca la institución					
5	Realizo mi trabajo con entusiasmo y compromiso					
6	Me siento bien con el equipo de trabajo al que pertenezco					
	<b>DIMENSIÓN 2: cooperación</b>					
7	Existe apoyo reciproco entre servicios al momento que se necesitan					
8	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los requiero					
9	Puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros					
10	La institución resuelve los problemas sin responsabilizar a personas					
11	Si necesito información de otros servicios los colegas me ayudan					
12	En la institución existe reciprocidad de responsabilidades					
	<b>DIMENSIÓN 3: Estructura</b>					
13	En esta institución los trabajos están organizados y bien asignados					
14	Las tareas que desempeño corresponden a mi función					
15	Las normas y reglas organizacionales facilitan con claridad mi trabajo					
16	El criterio para asignar tareas en la institución es la capacidad personal					
17	En esta institución se tiene claro quién decide las cosas.					
18	En esta institución se trabaja en forma organizada y con planificación					
	<b>DIMENSIÓN 4: Recompensa</b>					
19	Mi trabajo es valorado en forma adecuada por los directivos					
20	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa					
21	Existen incentivos laborales para los que hacemos mejor el trabajo					
22	En esta institución las críticas son bien intencionadas.					
23	En esta institución a quien comete un error se le corrige monitoreándolo					
24	En esta institución las críticas son bien intencionadas y recibidas					

## Anexo 3

### MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASCLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados son estrictamente confidenciales.

**Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:**

- 0= NUNCA
- 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- 2= UNA VEZ AL MES O MENOS
- 3= UNAS POCAS VECES AL MES
- 4= UNA VEZ A LA SEMANA
- 5= POCAS VECES A LA SEMANA
- 6= TODOS LOS DÍAS

DIM.	N°	ITEM	0	1	2	3	4	5	6
AG	1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
AG	2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
AG	3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
RP	4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
D	5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
AG	6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
RP	7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
AG	8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
RP	9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
D	10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
D	11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
RP	12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
AG	13	Me siento frustrado en mi trabajo							
AG	14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
D	15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
AG	16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
RP	17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
RP	18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
RP	19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
AG	20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
RP	21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
D	22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							



## **Anexo 4**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimada(o) participante,

Solicito su cooperación voluntaria en la realización de la investigación conducida por mi persona, Nelyda Medaline Silva Méndez, denominada “Clima Organizacional y síndrome de burnout en trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho”, para optar el título de licenciada en psicología por la universidad Autónoma del Perú. La investigación, tiene como propósito conocer la relación existente entre ambas variables de estudio, en base a la percepción que tienen los trabajadores de su clima organizacional y el nivel de síndrome de burnout que se pueda presentar.

Para ello deberá responder a dos cuestionarios: la Escala de Clima Organizacional y el Cuestionario MBI (Inventario de Burnout de Maslach), teniendo en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta
- Llenar el cuestionario con bolígrafo
- Tenga en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados y asegúrese de responder todos los enunciados.
- Responda, posicionándose en alguna de las opciones que se presentan. marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación.

**Código del cuestionario:**

Edad:

Sexo:  Mujer  Hombre

Grupo Ocupacional:  Asistencial  Administrativo

Profesión:

Condición:  Nombrado  Contratado  CAS

Tiempo trabajando en la Institución:

Estado civil: