

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

**Síndrome de burnout y clima organizacional en el  
personal de salud del Centro de Salud Justicia,  
Paz y Vida, Huancayo-2019**

Lourdes Katihuska Matta Sánchez  
Ricardo Lehi Rojas Osorio

Para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Psicología

Huancayo, 2020

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## **ASESOR**

Ma. Alania Concha, María Isabel

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a nuestros maestros quienes fueron mentores durante la formación profesional dentro de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad Continental.

Asimismo, queremos agradecer al personal del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida por su paciencia y entrega durante la aplicación del instrumento de investigación. Sin su apoyo hubiera sido complejo culminar la investigación.

Finalmente, es necesario agradecer a nuestro asesor que incansablemente nos brindó el soporte para realizar una investigación de calidad.

## **DEDICATORIA**

A mi familia, por su apoyo incondicional

*Lourdes K. M. S.*

A Dios por ser guía en mi camino.

*Ricardo L. R. O.*

## LISTA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS .....	3
DEDICATORIA .....	4
LISTA DE CONTENIDO .....	5
LISTA DE TABLAS .....	8
LISTA DE FIGURAS.....	10
RESUMEN .....	11
ABSTRACT .....	12
INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....	15
1.1. Planteamiento y formulación del problema .....	15
1.1.1. Planteamiento del problema .....	15
1.1.2. Formulación del problema .....	17
1.1.3. Objetivo general.....	18
1.1.4. Objetivos específicos .....	18
1.2. Justificación e importancia .....	18
1.2.1. Justificación teórica .....	18
1.2.2. Justificación práctica .....	18
1.2.3. Justificación metodológica .....	19
1.2.4. Justificación social.....	19
1.3. Hipótesis y descripción de las variables .....	19
1.3.1. Hipótesis general .....	19
1.3.2. Hipótesis específicas.....	19
1.3.3. Variables .....	20
1.3.4. Operacionalización de variables .....	21

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	22
2.1. Antecedentes del problema .....	22
2.1.1. Internacionales .....	22
2.1.2. Nacionales.....	24
2.1.3. Locales .....	28
2.2. Bases teóricas.....	29
2.2.1. síndrome de burnout .....	29
2.2.2. Clima organizacional .....	46
2.3. Definición de términos básicos.....	62
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	65
3.1. Forma y tipo de la investigación.....	65
3.2. Método, Alcance y Diseño de la Investigación .....	65
3.3. Población y muestra.....	66
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	67
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	73
4.1. Presentación de resultados .....	73
4.2. Organización, análisis e interpretación de resultados .....	74
4.2.1. Clima Organizacional .....	74
4.2.2. Síndrome de burnout.....	80
4.3. Proceso de la prueba de hipótesis .....	85
4.3.1. Hipótesis general .....	91
4.3.2. Primera hipótesis específica .....	92
4.3.3. Segunda hipótesis específica .....	94
4.3.4. Tercera hipótesis específica.....	96
4.4. Discusión de resultados .....	97
CONCLUSIONES .....	101

RECOMENDACIONES.....	104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	105
ANEXOS .....	111



## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	<i>Operacionalización de variables</i> .....	21
Tabla 2	<i>Categorización de los puntajes del MBI</i> .....	40
Tabla 3	<i>Subdimensión del potencial humano</i> .....	50
Tabla 4	<i>Subdimensiones del diseño organizacional</i> .....	52
Tabla 5	<i>Subdimensiones de la cultura organizacional</i> .....	55
Tabla 6	<i>Posibles respuestas a los ítems del cuestionario</i> .....	62
Tabla 7	<i>Validez y confiabilidad de los instrumentos</i> .....	68
Tabla 8	<i>Confiabilidad de los instrumentos</i> .....	68
Tabla 9	<i>Validez de los instrumentos (promedio de puntuación)</i> .....	69
Tabla 10	<i>Baremos de la variable clima organizacional</i> .....	73
Tabla 11	<i>Baremos de la variable síndrome de burnout</i> .....	74
Tabla 12	<i>Resultados de la dimensión Potencial Humano del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019</i> .....	74
Tabla 13	<i>Resultados de la dimensión Diseño Organizacional del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019</i> .....	76
Tabla 14	<i>Resultados de la dimensión Cultura de la Organización del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019</i> .....	77
Tabla 15	<i>Resultados de la dimensión Clima Organizacional del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019</i> .....	79
Tabla 16	<i>Resultados de la dimensión Agotamiento Emocional del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019</i> .....	80
Tabla 17	<i>Resultados de la dimensión Conductas de despersonalización del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019</i> .....	82
Tabla 18	<i>Resultados de la dimensión Sensación de Inefectividad del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019</i> .....	83
Tabla 19	<i>Resultados de la dimensión síndrome de burnout del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019</i> .....	84
Tabla 20	<i>Pruebas de normalidad de la variable clima organizacional</i> .....	86
Tabla 21	<i>Gráficos Q-Q Normal de la prueba de normalidad del Clima Organizacional y sus dimensiones</i> .....	88

Tabla 22 <i>Pruebas de normalidad de la variable síndrome de burnout</i> .....	89
Tabla 23 <i>Gráficos Q-Q Normal de la prueba de normalidad del clima organizacional y sus dimensiones</i> .....	90
Tabla 24 <i>Prueba de la hipótesis general</i> .....	91
Tabla 25 <i>Prueba de la primera hipótesis específica</i> .....	92
Tabla 26 <i>Prueba de la segunda hipótesis específica</i> .....	94
Tabla 27 <i>Prueba de la tercera hipótesis específica</i> .....	96

## LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Resultados de la dimensión Potencial Humano del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019. ....	75
<i>Figura 2.</i> Resultados de la dimensión Diseño Organizacional del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019 .....	76
<i>Figura 3.</i> Resultados de la dimensión Cultura de la Organización del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019 .....	78
<i>Figura 4.</i> Resultados de la dimensión Clima Organizacional del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019 .....	79
<i>Figura 5.</i> Resultados de la dimensión Agotamiento Emocional del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019. ....	81
<i>Figura 6.</i> Resultados de la dimensión Conductas de Despersonalización del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019. ....	82
<i>Figura 7.</i> Resultados de la dimensión Sensación de Inefectividad del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019. ....	84
<i>Figura 8.</i> Resultados de la dimensión síndrome de burnout del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019. ....	85

## RESUMEN

La tesis presente titulada “síndrome de burnout y Clima Organizacional en el Personal de Salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019” tuvo como interrogante ¿cuál es la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019?, sobre la base de esta interrogante el objetivo general fue describir la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019. Frente esto, la hipótesis general planteada fue que el desarrollo de un adecuado clima organizacional tiende a disminuir considerablemente los niveles de síndrome de burnout entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

Asimismo, la metodología que corresponde a este estudio fue de tipo aplicada, el diseño fue no experimental transversal descriptivo-correlacional. Además, la técnica empleada fue la recopilación de datos, como instrumentos se empleó un cuestionario de clima laboral, propuesto por el MINSA, para medir el Clima Organizacional y el Inventario de burnout de Maslach (MBI). Asimismo, la población empleada fue de 52 trabajadores y la muestra fue igual al tamaño del personal asistencial del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida. Además, el muestreo fue de tipo no probabilístico censal. El estadístico de correlación empleado fue el Rho de Spearman, el cual tuvo un coeficiente de  $-0.761$  y un  $p$ -value de  $0.00 < 0.05$ , con lo cual se corroboró la relación significativa y de tipo inversa o negativa entre las variables estudiadas. La conclusión del trabajo fue que el desarrollo de un adecuado clima organizacional tiende a reducir significativamente los niveles de síndrome de burnout entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019. Dicho de otra manera, un mayor nivel de clima organizacional se reducen los niveles del síndrome de burnout. También es válido decir que mayores niveles de burnout denotan problemas o niveles bajos de clima organizacional.

**Palabras clave:** síndrome de burnout, clima organizacional, agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal, sector salud.

## ABSTRACT

The present thesis entitled “burnout Syndrome and Organizational Climate in Health Personnel of the Justice, Peace and Life Health Center, Huancayo-2019”, had as a question: What is the relationship between the organizational climate and burnout Syndrome in the Health staff of the Justice, Peace and Life Health Center, Huancayo-2019 ?, based on this question the general objective was, Describe the relationship between the organizational climate and burnout Syndrome in the health staff of the Justice Health Center , Paz y Vida, Huancayo-2019, in this case the general hypothesis was that the development of an adequate Organizational Climate tends to considerably reduce the levels of burnout Syndrome among the health personnel of the Justice, Peace and Health Center Vida, Huancayo-2019. The methodology that corresponds to this study was applied; the design was non-experimental descriptive-correlational transversal. The technique used was data collection, as instruments a Labor Climate questionnaire, proposed by MINSA, was used to measure Organizational Climate and Maslach burnout Inventory (MBI). The employed population was 52 workers and the sample were equal to the size of the assistance staff of the Justice, Peace and Life Health Center. The sampling was of the census non-probabilistic type. The correlation statistic used was Spearman's Rho, which had a coefficient of -0.761 and a p-value of 0.00 <0.05, which confirmed the significant and inverse or negative relationship between the studied variables. The conclusion of the work was that the development of an adequate Organizational Climate tends to significantly reduce the levels of burnout Syndrome among the health personnel of the Justice, Peace and Life Health Center, Huancayo-2019. In other words, a higher-level Organizational Climate levels of burnout Syndrome are reduced. It is also valid to say that higher levels of burnout denote problems or low levels of Organizational Climate.

**Keywords:** burnout syndrome, organizational climate, emotional exhaustion, depersonalization, low personal achievement, health sector.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, distintas organizaciones están optando por mejorar el clima organizacional, ya al tener un inadecuado ambiente, sus trabajadores rinden menos y presentan diversas enfermedades. Los cambios constantes en el aspecto social y laboral generan mayores niveles de estrés laboral y malestar común que debe ser contrarrestando con la aplicación de buenos mecanismos, políticas y sistemas a favor de los trabajadores y que ellos se sientan motivados en el trabajo y no generen estrés. Si el clima organizacional no es bueno en una institución, puede causar que se presenten enfermedades asociadas al trabajo, una de ellas es el síndrome de burnout, el cual fue reconocido por la Organización Mundial de la Salud como un riesgo ocupacional, especialmente para los profesionales del sector salud (Gago, Martínez, & Alegre, 2017). Son varios los determinantes y factores que generan burnout. Estudios a nivel internacional (Aksu & Temeloglu, 2015; Alzate & Parra, 2016; Betancur, y otros, 2012; Gavilanes, 2015; Muñoz, Osorio, Robles, & Romero, 2014) han verificado la asociación significativa entre el síndrome de burnout y el clima organizacional; a nivel nacional también se ha verificado esta relación (Barreda, 2017; Bautista & Bravo, 2017; Cabrera, 2018).

Llevando el análisis al sector salud, ámbito en que el estudio fue aplicado, Castañeda (2015) señala que debido a sus implicancias particulares y características presenta una amplia variedad de factores generadores de estrés para los trabajadores de dicho sector, que a su vez serían un riesgo para la salud de estos últimos. Ante ello, se recomienda que las diferentes organizaciones deben formular e implementar planes orientados a lidiar con el estrés en el ámbito laboral (The Economist, 2018). Lo descrito previamente muestran el interés para que se aborde el problema del estrés (burnout) identificado en el Centro de Salud Justicia, Paz y Vida. Por lo cual se llegó a plantear el siguiente objetivo: describir la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019. Para el logro del estudio, se planteó un tipo de investigación aplicada y de diseño descriptivo-correlacional. Los instrumentos de medición fueron el “Cuestionario de Clima Laboral”, elaborado por el MINSA (2009), y el Maslach Burnout Inventory (MBI) propuesto inicialmente por Maslach, Schaufeli, y Leiter (2001) y corroborado y validado por diversos autores alrededor del mundo.

Para investigar y llegar a una solución de este tema siguiente a esto se menciona la estructura de esta tesis. En el primer capítulo se realizó el planteamiento del problema, la formulación, se encuentra en este capítulo al objetivo general y a los objetivos específicos, la importancia y justificación de la tesis y para cerrar la hipótesis de esta investigación. En el segundo capítulo tenemos el marco teórico de este estudio, en la estructura de esta hallamos lo siguiente, los antecedentes, las bases teóricas del trabajo y las definiciones de los términos que se emplearon. En el tercer capítulo se halla a la metodología, donde se encuentra el método y alcance del estudio, el diseño empleado en la investigación, la población y muestra que lo conforma y finalmente las técnicas e instrumentos que fueron empleados. En el cuarto capítulo finalmente se encuentran los resultados, las pruebas de hipótesis y la discusión de resultados de esta tesis. Finalmente, se establecieron las conclusiones, las recomendaciones y se dieron mención a las fuentes referenciales empleadas para el logro de esta tesis.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

### **1.1. Planteamiento y Formulación del Problema**

#### **1.1.1. Planteamiento del problema**

El clima organizacional puede ser comprendido como una serie de características que describen una organización y que afectan el comportamiento de los colaboradores; así como una herramienta para distinguir una organización de otra refiriéndose a la comprensión que tienen los colaboradores de su entorno de trabajo (Seyyedmoharrami, y otros, 2019). Por otro lado, se define como una actitud individual u orientación hacia una organización que conecta dicha identidad individual a la organización (en términos de autoridad y lealtad), por lo que se considera un buen predictor de la permanencia del colaborador (Amin Bahrami, Barati, Ghoroghchian, Montazer-alfaraj, & Ranjbar, 2016). Sin embargo, más allá de las definiciones, en el análisis e investigación del concepto emerge la distinción entre el clima psicológico (clima al nivel individual de análisis) y clima organizacional (clima a nivel organizacional o subniveles de análisis) (Ehrhart & Schneider, 2016), el clima tendría lo que se denomina un nivel molar que ya no solo tiene una dimensión de elementos empresariales, sino de una dinámica orientada al desarrollo de sus individuos, por ejemplo, en términos de talento y bienestar, por lo que se hace necesario observar su efecto en variables psicológicas y de bienestar relacionado a la salud.

En ese sentido, y tal como señala Castañeda (2015), el exponencialmente creciente interés de las organizaciones, sean privadas o públicas, por el desarrollo de ventajas competitivas que les permitan crecer en un entorno cada vez más globalizado viene acarreado implicancias colaterales negativas como los elevados niveles de estrés entre los colaboradores de las organizaciones. Entre ellas se encuentra el síndrome de burnout, o simplemente burnout, el cual es reconocido por la Organización Mundial de la Salud (en adelante, OMS) como un riesgo ocupacional, especialmente para los profesionales del sector salud (Gago, Martínez, & Alegre, 2017). En tal contexto, dicho síndrome se considera como una enfermedad profesional que tiene efectos negativos sobre el trabajador y su desempeño general dentro de su centro de trabajo (Bautista & Bravo, 2017), el cual ha recibido atención en diversos estudios que muestran su prevalencia en Latinoamérica:



En América Latina, la encuesta sobre Condiciones de Trabajo reveló que entre el 12% y 16% de los participantes manifestaron sentirse con tensión o estrés (Organización Mundial del Trabajo, 2016). En países como Argentina, el 26% de los trabajadores manifestaron sufrir de carga mental. En Brasil se reportó que el 14% de las prestaciones de salud eran debido a enfermedades mentales producto del agotamiento laboral. En Colombia, cerca del 25% de varones y el 28% de mujeres afirmaron tener un nivel de estrés de 7 puntos en una escala del 1 al 10. En Chile, el 28% de los trabajadores reportaron que la depresión y el estrés formaban parte de su día a día laboral (Smart Coach, 2018).

En el Perú, *The Economist* (2018), analizando el problema, señaló que se identifican tasas del 60% de trabajadores que evidencia niveles de estrés entre medio y alto. Todos ellos son propensos al desgaste físico, mental y psíquico. Una investigación realizada por la Universidad Privada del Norte, encabezado por la psicóloga Rojas (Gestión, 2017) señala que el 70% de los trabajadores padecen de estrés laboral, y que se da mayormente en personas que oscilan entre los 25 y 40 años, además menciona que esta enfermedad influye negativamente en la productividad y desempeño de las actividades. Además, que produce cansancio, fatiga, ira, incertidumbre, descuido de la imagen personal y enfermedades menores sin causa específica (Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú, 2018). Esta clase de estrés afecta a todo tipo de trabajadores, siendo uno de los ámbitos de mayor concurrencia las profesiones vinculadas al trato con personas, como la Abogacía, la Docencia, Medicina, etc. (Gestión, 2017).

Esta alta incidencia nos permite establecer al burnout como un problema de investigación a ser abordado y al clima laboral como una variable que se relacionaría al mismo, más aún porque diversos estudios a nivel internacional (Aksu & Temeloglu, 2015; Alzate & Parra, 2016; Betancur, y otros, 2012; Gavilanes, 2015; Muñoz, Osorio, Robles, & Romero, 2014) han verificado la asociación significativa entre el síndrome, el desempeño laboral y el clima organizacional; a nivel nacional también se ha estudiado este tipo de relación, también corroborando un tipo de asociación significativa (Barreda, 2017; Bautista & Bravo, 2017; Cabrera, 2018).

Para poder explorar esta relación es pertinente investigarla en un grupo que tenga evidencias de vulnerabilidad a este síndrome. Al respecto vemos al sector salud, como señala

Castañeda (2015), un grupo que, debido a sus características e implicancias particulares como las demandas de los pacientes, presenta una amplia variedad de factores generadores de estrés para los trabajadores del sector, que a su vez serían un riesgo para la salud de estos últimos. Situación que se vería aún más agravada debido a la falta de presupuestos, bajas compensaciones, infraestructura inadecuada y la escasa motivación (Castañeda, 2015). Al respecto y en este grupo vulnerable se han llevado a cabo algunas investigaciones mostrando la asociación entre variables; (Vilcahuano, 2015; Gavilanes, 2015 & Hernández et. al, 2014), por lo que resulta primordial explorar esta asociación en contextos donde no se hayan llevado a cabo estudios previos, tanto para discutir las posibles diferencias como para permitir que estos sectores cuenten con este tipo de data, la cual les permitiría tomar decisiones.

Es por lo descrito, en los párrafos anteriores, se sustenta el interés de la presente investigación por explorar la mencionada relación en el Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, y se ha establecido la pregunta de investigación: ¿cuál es la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019?

### **1.1.2. Formulación del problema**

#### **1.1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019?

#### **1.1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el agotamiento o cansancio emocional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las conductas de despersonalización en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la sensación de ineffectividad en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019?

### **1.1.3. Objetivo general**

Describir la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

### **1.1.4. Objetivos específicos**

- Describir la relación entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.
- Describir la relación entre el clima organizacional y la despersonalización en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.
- Describir la relación entre el clima organizacional y la realización personal en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo 2019.

## **1.2. Justificación e Importancia**

### **1.2.1. Justificación teórica**

Llevar a cabo esta investigación aportará a la comprensión de la relación clima organizacional y síndrome de burnout, la cual, como se verá en la presente investigación, tiene un marco teórico importante (Maslach, Schaufeli, y Leiter, 2001; MINSA, 2009). Para ello se tomó en cuenta los modelos teóricos que le dan sustento a cada escala, validándose los mismo a través de diversos métodos. El aporte específico a la teoría de la presente investigación se basa en la precisión de la relación en la muestra específica que es el personal de salud del centro de salud justicia, paz y vida, Huancayo, grupo en el cual no se ha explorado aún esta relación y que podría mostrar índices diferenciales o muy similares a muestras de estudios previos en otros contextos.

### **1.2.2. Justificación práctica**

Al realizarse esta investigación se obtendrán datos descriptivos tanto del clima organizacional como del síndrome de burnout, los que permitirán a las autoridades del centro de salud Justicia, Paz y Vida tomar decisiones para que se puedan intervenir estas variables hacia niveles satisfactorios. Segredo, García, León, y Perdomo (2017) menciona que el clima laboral es una variable dinámica, susceptible de cambio a través de diversas estrategias.

### **1.2.3. Justificación metodológica**

En la presente investigación se usará instrumentos previamente validados. La Escala de Burnout de Maslach, (Lani, 2010) y el instrumento Metodología para el Estudio del Clima Organizacional (MINSA, 2009), sin embargo, para el fin de evaluación de la muestra se llevarán a cabo los procesos de validación por criterio y consistencia interna (Alpha de Cronbach y Extracción de factores). Ambos se sumarán a los resultados de fiabilidad ya explorados con anterioridad.

### **1.2.4. Justificación social**

La investigación apunta a convertirse en un paso más para la comprensión de la relación clima organizacional-síndrome de burnout hacia la revisión y establecimiento de políticas de salud ocupacional, relacionados a la carga psíquica laboral, sobre todo en centro de salud. Donde se muestra evidencias constantes de vulnerabilidad de este grupo laboral al estrés debido a diversos factores que en esta investigación se exploran.

## **1.3. Hipótesis y Descripción de las Variables**

### **1.3.1. Hipótesis general**

El desarrollo de un adecuado Clima Organizacional tiende a disminuir considerablemente los niveles de síndrome de burnout entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019

### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- El desarrollo de un adecuado Clima Organizacional tiende a disminuir considerablemente el agotamiento o cansancio emocional entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.
- El desarrollo de un adecuado Clima Organizacional tiende disminuir considerablemente las conductas de despersonalización entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

- El desarrollo de un adecuado Clima Organizacional tiende disminuir considerablemente la sensación de ineffectividad entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

### **1.3.3. Variables**

Variable 1. clima organizacional

“Percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones, que afectan a dicho trabajo” (MINSA, 2009, p. 16).

Variable 2. síndrome de burnout

Según Maslach, Schaufeli, y Leiter (2001), es un síndrome de tipo psicológico cuyo desarrollo obedece a la presencia de un estresor interpersonal en el ámbito laboral.

### 1.3.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima organizacional	“Percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones que afectan a dicho trabajo (MINSa, 2009, p. 16).	Potencial humano	Liderazgo	1, 2, 3, 4, 5
			Innovación	6, 7, 8, 9, 10
			Recompensa	11, 12, 13, 14, 15
		Diseño organizacional	Confort	16, 17, 18, 19, 20
			Estructura	21, 22, 23, 24, 25
			Toma de decisiones	26, 27, 28, 29, 30
			Comunicación organizacional	31, 32, 33, 34, 35
		Cultura de la organización	Remuneración	36, 37, 38, 39, 40
			Identidad	41, 42, 43, 44, 45
			Conflicto y cooperación	46, 47, 48, 49, 50
síndrome de burnout	Síndrome, según Maslach, Schaufeli, y Leiter (2001), de tipo psicológico cuyo desarrollo obedece a la presencia de un estresor interpersonal en el ámbito laboral.	Agotamiento o cansancio emocional	Agotamiento físico	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20
			Cansancio emocional	
			Sentimiento de desesperanza y desinterés	
		Conductas de despersonalización	Actitudes negativas hacia el trabajo	5, 10, 11,15, 22
			Trato impersonal	
			Respuesta negativa hacia uno mismo	
			Actitudes negativas con los demás	
		Sensación de ineffectividad o falta de realización personal	Falta de preocupación por los demás	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21
			Empatía con los demás	
			Autoconcepto	
			Respuesta negativa al trabajo	
			Sentimiento de escasa competencia profesional	

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes del Problema**

#### **2.1.1. Internacionales**

Bustamante, Grandón, y Lapo (2015) presentaron el artículo titulado: “Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile” para la revista “Estudios Gerenciales”. El desarrollo de dicho documento estuvo enfocado principalmente en describir el clima organizacional de dos hospitales chilenos de alta complejidad, así mismo estuvo enfocado en establecer las dimensiones influyentes. Para tal fin, como técnica de recopilación de información se aplicó la encuesta, y el cuestionario fue empleado como instrumento correspondiente. La muestra fue conformada por 561 funcionarios pertenecientes a los hospitales en cuestión. Finalmente, mediante los resultados obtenidos, los autores concluyeron señalando que las dimensiones más influyentes son: (a) responsabilidad, (b) identidad, y (c) motivación laboral; a la par, aquellas dimensiones que generarían un impacto inferior serían: (a) comunicación, (b) administración del conflicto y equipo, y (c) distribución de personas y material.

Además, Vilcahuano (2015) elaboró el informe con nombre: “El clima organizacional y su relación con el síndrome de burnout, en los servidores de la Dirección de Talento Humano de la Universidad Central del Ecuador”, presentado en la Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, Carrera de Psicología Industrial, a fin de lograr el título de Psicóloga Industrial. El fin principal del trabajo fue determinar la asociación entre el clima organizacional y el burnout en los servidores de la universidad mencionada. El marco teórico se basó en lo propuesto por Herzberg, Maslach, Jackson y Chiavenato. El enfoque fue mixto, el tipo de investigación seleccionado fue el correlacional con un diseño no experimental. La muestra se compuso de 30 trabajadores de la universidad. Los instrumentos empleados fueron el MBI y la Escala de Clima Organizacional”. Los hallazgos de la tesis indicaron que para el clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales los resultados fueron 43% y 57% muy bueno y bueno en tal orden. En la dimensión estilo de dirección, fue de 67% muy bueno, 23% bueno y 10% regular. En sentido de pertinencia, se obtuvo 50%, y 34%, para bueno y

regular; 13% y 3% para muy bueno y malo. Para la retribución, fue de 43% bueno y 57% muy bueno. En disponibilidad de recursos, 40% fue bueno, 50% regular y 10% malo. En estabilidad, 50% fue bueno, 40% muy bueno y 10% regular. En coherencia y claridad directiva, fue 53% muy bueno, 30% bueno y 17% regular. Finalmente, para la dimensión valores colectivos fue de, 73% bueno, 7% muy bueno y 20% regular. Para la variable síndrome de burnout, en la dimensión de agotamiento emocional fue de, 67% medio y 33% nivel bajo. Para despersonalización fue de, 70% nivel medio, 10% alto y 20% bajo. Para la realización personal fue 93% alto y 7% medio. La conclusión general fue que, existió una asociación directa entre las variables estudiadas. Se recomendó poner énfasis a los factores desfavorables que mejoren el clima organizacional.

Asimismo, Gavilanes (2015) desarrolló el trabajo con nombre: “Síndrome de burnout y sus efectos en el clima laboral en el personal que labora en un medio de comunicación escrita”, presentado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Escuela de Psicología, a fin de lograr el título de Psicólogo Organizacional. El fin principal del trabajo fue hacer un análisis del burnout y sus consecuencias sobre el clima organizacional. El estudio fue descriptivo y tipo aplicada, además, se utilizó el método científico. La muestra fue censal, en otras palabras, se utilizó a los 57 trabajadores del diario *El Herald*o. Se emplearon el MBI y el “Great Place to Work” como instrumentos. Los hallazgos de la tesis indicaron que, para el burnout, en la dimensión de agotamiento emocional el promedio de trabajadores que sufren de ello fue de 18.4%, para despersonalización fue de 15.2% y de baja realización personal fue de 16.3%. Para el clima organizacional, los puntos fuertes fueron de respeto (46%), actitud al cambio (49%), justicia (46%), ligado emocionalmente (51%), camaradería (45%) y compromiso afectivo (56%). En los puntos débiles fueron para credibilidad (21%), camaradería (45%), ligado emocionalmente (51%), compromiso afectivo (56%) y actitud al cambio (49%). La prueba de hipótesis dio un resultado de  $X^2=16.11 > 5.226$ , por tanto, se concluyó que, “el burnout afecta al clima laboral”.

También, Muñoz, et al. (2014) desarrollaron el trabajo con nombre: “Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué 2014”, presentado en la Universidad del Tolima, Facultad de Ciencias de la Salud, Especialización en Epidemiología, Colombia; optando por el título de Especialista en



Epidemiología. El fin principal del trabajo fue determinar la ocurrencia del burnout en los enfermeros de la institución señalada. El estudio fue transversal y la muestra fue de 174 enfermeros. El instrumento seleccionado fue el MBI. Además, el método empleado fue el descriptivo. A su vez, los hallazgos de la tesis indicaron que la ocurrencia del burnout fue del 20.1%, además que el 52.3% de los enfermeros se encuentran en riesgo de padecerlo. De manera específica, en la dimensión agotamiento emocional los resultados fueron de 35.1%, 32.2% y 43% para los niveles bajo, medio y alto. Para despersonalización, el 45.4% fue bajo, 29.9% fue medio y 24.7% fue alto. Y en realización personal, fue de 35.6% fue bajo, 31% fue medio y 33.3% fue alto. La conclusión general fue que, en la muestra estudiada, el burnout tiene una prevalencia alta. Siendo los varones los más propensos a padecer del síndrome.

Asimismo, Hernández et. al (2014) presentaron un artículo con nombre: “El binomio síndrome de burnout y clima organizacional en trabajadores de centros de salud públicos”, para la revista de la Universidad Tecnológica de Nayarit, México. Dicho documento se enfocó en el establecimiento de la relación que hay entre el síndrome de burnout y el clima organizacional. De tal manera la metodología adecuada resultó ser de tipo aplicado, correlacional descriptivo en el nivel y no experimental transeccional correlacional en el diseño. Así mismo, aplicaron como instrumentos los cuestionarios Maslach burnout Inventory (MBI) y el Instrumento de Medida de clima organizacional y Liderazgo (IMCOL), ambos a una muestra conformada por 300 médicos. Finalmente, los resultados obtenidos señalaron que el síndrome de burnout y el clima organizacional se hallaron conectados, en tal sentido, el 46% de los médicos evaluados padecen el síndrome en cuestión y perciben un clima organizacional entre regular y pobre. En tal sentido, los autores concluyen mencionando que el síndrome es una patología derivada del estrés laboral que influye sobre el clima organizacional.

### **2.1.2. Nacionales**

Castañeda (2015) llevó a cabo la investigación titulada: “Síndrome de burnout y clima organizacional laboral de los trabajadores asistenciales del Ministerio de Salud y Seguro Social de Salud-Chepén”, optando por el título profesional en Licenciatura en Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego. La investigación tuvo por objetivo

determinar qué tipo de relación presentan los indicadores del clima organizacional laboral y el síndrome de burnout, para ello planteó una metodología de tipo aplicada, descriptivo correlacional en el nivel y finalmente no experimental transeccional en el diseño. A la vez, empleó como instrumentos de recopilación de datos el Inventario de burnout y la Escala del clima organizacional Laboral (WES). Ambos estuvieron dirigidos a una muestra conformada por 93 trabajadores de salud. La conclusión principal a la que arribo es la siguiente: El síndrome de realización personal correlaciona positivamente con implicancia, cohesión, autonomía y organización de manera significativa.

Asimismo, Saldaña (2016) realizó un estudio nombrado: “Relación entre síndrome de burnout y clima organizacional en trabajadores del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes 2015”, con el propósito de lograr el título de Licenciada en Psicología Humana. El fin principal del estudio fue establecer la asociación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud de Pampa Grande. El estudio fue de diseño transversal y nivel correlacional. Se empleó una variante del MBI, el MBI-HSS y el cuestionario de clima propuesto por el MINSA, estos instrumentos se aplicaron a 46 trabajadores. Los hallazgos de la tesis indicaron que, a un  $p < 0.05$ , se estableció una relación entre el burnout y las covariables de ingreso mensual y cargo desempeñado. Además, a un mismo  $p < 0.05$  se identificó una asociación entre el clima organizacional y las covariables mencionadas. La conclusión general fue que, existió una asociación directa e inversa entre las variables estudiadas. Es decir, mientras más presencia de burnout existieron peores niveles de clima organizacional en el centro de salud de Pampa Grande.

Además, Barreda (2017) desarrolló la tesis con nombre: “Clima laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017”, optando por el título profesional de Psicóloga. Dicho documento estuvo enfocado en el establecimiento de la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout. De este modo la metodología correspondiente resultó aplicada en el nivel, correlacional descriptivo en el nivel y con un diseño no experimental transeccional correlacional. Así mismo, aplicó como instrumentos los cuestionarios Maslach burnout Inventory (MBI) y la Escala de Clima Laboral (CL-SPC), ambos a una muestra censal conformada por 136 enfermeras. Finalmente, los resultados obtenidos señalaron: (a) se evidenció la existencia

de una relación de tipo negativo entre la despersonalización y el agotamiento emocional del clima laboral y el burnout, (b) se identificó la existencia de una relación significativa de tipo positivo entre el clima laboral y burnout, y (c) entre el síndrome de burnout y el clima laboral se verifica la existencia de correlación altamente significativa negativa.

También, Oblitas (2017) desarrolló el informe con nombre: “Síndrome de burnout y la percepción del clima organizacional en los trabajadores de la Micro Red Palmira-Huaraz, 2015”, presentado en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Escuela de Postgrado”, a fin de lograr el grado de “Maestro en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud. El trabajo tuvo la finalidad de determinar la asociación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los colaboradores del organismo mencionado. El documento fue aplicado de tipo, correlacional de nivel y transversal-o experimental de diseño. Se emplearon el MBI y la “Escala de Percepción de Clima Laboral”, dichos instrumentos se aplicaron a 60 trabajadores. Los hallazgos de la tesis indicaron que, la prevalencia del burnout fue de 60% (16.7% bajo, 60% medio y 23.3% alto; en su dimensión agotamiento emocional, el 18.3% presentó un nivel bajo, el 38.3% fue medio y el 43.3% fue alto). En la dimensión despersonalización, el 25%, 61.7% y 13.3% indicaron niveles bajos, medios y altos en ese orden. En cuanto a la realización personal, el 18.3% resultó con niveles bajos, el 55% con niveles medios y el 26.7% con niveles altos. Por otro lado, el 63.3% creen que el clima debe mejorar, el 21.7% indicaron como no saludable, y el 15% como saludable. La conclusión general fue que, en definitiva, existió una asociación significativa entre las variables de estudio.

Bautista y Bravo (2017) elaboraron el documento: “Clima Laboral y su relación con el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco-Callao 2015”, optando por el grado académico de “Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud”. La finalidad del documento fue determinar la relación entre el clima organizacional y el burnout, en esta tesis se empleó la metodología de tipo aplicada, el nivel correlacional y con un diseño no experimental transversal correlacional. Como instrumentos de recopilación de la información uso el Inventario de burnout (MBI) y Clima Laboral (CL-SPC), ambos orientados a una muestra conformada por 47 personas. Los hallazgos fueron los siguientes: (a) hubo una correlación significativa entre el clima laboral y la dimensión agotamiento emocional del burnout, (b) de la misma manera hubo

una correlación significativa entre el clima laboral y la despersonalización del burnout, (c) en referencia al clima laboral y a la dimensión realización personal del burnout estos contaron con una correlación significativa, y (d) entre el síndrome de burnout y las variables clima laboral existe una correlación significativa negativa.

Asimismo, Chagra (2018) desarrolló la tesis con nombre: “Clima organizacional y burnout en personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en Lima Metropolitana”, el trabajo fue presentado en la Universidad San Martín de Porres, para conseguir el título de Magister en Psicología. El objetivo general del desarrollo de esta tesis establecer una existente relación entre las escalas del clima organizacional y el síndrome de burnout. Para esto se empleó la siguiente metodología: de tipo aplicada, correlacional descriptivo en el nivel y con un diseño no experimental transeccional. A la par, como instrumentos de recopilación de información se aplicó, a una muestra de 203 trabajadores, la Escala de Clima Laboral CL-SPC y el Inventario de burnout. Las conclusiones fueron: (a) el 48% y 31% de los evaluados mostraron una apreciación del clima laboral favorable y normal, respectivamente, empero los mismos registraron niveles de estrés medios y altos, (b) no se identifica relación alguna entre el síndrome de burnout y la dimensión realización personal, (c) hay una relación entre la dimensión eficaz profesional y el síndrome de burnout, y (d) se evidenció una correlación débil entre el clima organizacional y el síndrome de burnout.

Además, Chahua (2018) desarrolló el informe titulado: “Nivel de síndrome de burnout en el personal de salud del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho en el periodo noviembre-diciembre del 2017”, presentado en la “Universidad Privada San Juan Bautista, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Medicina Humana”, optando por el título de “Médico Cirujano”. El estudio se orientó en el objetivo de identificar los niveles del síndrome y sus respectivas dimensiones en los trabajadores de salud del hospital mencionado. La tesis siguió el método observacional, además fue descriptivo de tipo y transversal de diseño. La muestra investigada se constituyó de 60 miembros del personal de salud a quienes se les aplicó el MBI y un cuestionario “Socio Demográfico Laboral”. Los hallazgos de la tesis indicaron que, el 55% de la población presentó niveles medios de burnout, el 21.7% fue clasificado con niveles bajos y el 23.3% con niveles altos. En cuanto a sus dimensiones, en agotamiento

emocional fue 25% bajo, 45% medio y 18% alto. En despersonalización, el 23.3% fue bajo, el 66.7% medio y el 10% alto. Y la realización personal, el 21.7% fue bajo, el 56.7% fue medio y el 21.7% fue alto. La conclusión general fue que, el síndrome estudiado tiene mayormente una prevalencia media, asimismo ocurre en sus tres dimensiones. Además, se identificó que las enfermeras tienen mayor predisposición a padecer de burnout.

### **2.1.3. Locales**

Cerrón y Poma (2017) elaboraron el informe con nombre: “Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las micro redes de la Red de Salud Jauja-2017”, presentado en la Universidad Peruana los Andes, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, con el propósito de lograr el título de Psicólogo. El estudio tuvo como propósito principal determinar la relación entre el clima organizacional y el burnout. El documento se basó en un tipo descriptivo, correlacional de nivel y no experimental, descriptivo y correlacional de diseño. Los instrumentos empleados fueron el MBI y el EDCO-MINSA-2011, la muestra fue de 150 trabajadores de salud de las microredes señaladas. Los hallazgos de la tesis indicaron que, los niveles de estrés fueron de 3.3% alto, 42.7% medio y 54% bajo. En la dimensión de agotamiento emocional, los niveles fueron 4% alto; 27.3% medio y 68.7% bajo; en la despersonalización, 22% medio y 78% bajo; en la realización personal, el 87.3% fue bajo; 10.7% medio y 2% alto. Por parte del clima organizacional, el 3.3% lo consideró como no saludable, el 29.3% como saludable y el 67.3% por mejorar. La conclusión general fue que, existió una asociación inversa entre las variables estudiadas.

También, Gago et al. (2017) desarrollaron el artículo con nombre “Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú”, presentado en la *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*. El propósito del artículo fue determinar la relación entre el síndrome burnout y el clima organizacional en las enfermeras del hospital mencionado. El estudio aplicó el MBI y el CLIOR Scale para el clima organizacional. La investigación evaluó a 97 enfermeras. El artículo se basó en un estudio aplicada de tipo, correlacional de nivel y no experimental descriptivo de diseño. Los hallazgos de la tesis indicaron que, solo existió una asociación significativa entre la realización personal y el clima ( $p=0.03$ ,  $r=0.297$ ); en cuanto al agotamiento

emocional ( $p=0.129$ ,  $r=-0.155$ ) y despersonalización ( $p=0.134$  y  $r=-0.153$ ) con el clima la relación no fue significativa. El estudio concluyó la asociación es significativa entre el clima y la realización personal; además, existieron diferencias en las medias del burnout y el clima laboral de acuerdo con las áreas de trabajo; además se obtuvieron mayores puntajes en las enfermeras del área de UCI.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. síndrome de burnout**

#### **A. Definición**

Llamado también como el síndrome de desgaste profesional u ocupacional, síndrome del quemado o en simples palabras burnout, se trata de un padecimiento producto de prolongadas presiones que sufre una persona ante factores que causan estrés y emociones negativas dentro del lugar de trabajo. En la actualidad, el burnout es considerado como una enfermedad reconocida y descrita por la Organización Mundial de la Salud (en adelante, OMS), esta organización la clasifica en su índice ICD-10/Z73 como un problema asociado al desgaste profesional y de manera más amplia como una dificultad para encarar la vida; por tanto, el hecho de que la OMS lo considere en su clasificación, hace denotar la importancia de esta enfermedad/padecimiento a nivel global (Forbes, 2011).

Freudenberger expresa que el burnout es desgastarse, fallar y sentirse exhausto producto de la excesiva demanda de fuerza, energía o recursos. Y “esto es lo que ocurre cuando algún miembro de una organización por diferentes razones y tras muchos intentos termina siendo inoperante” (Carlín & Garcés, 2010, p. 37).

El burnout es un grupo de síntomas que se hallan relacionados con el trabajo que por lo general se halla en sujetos sin antecedentes de trastornos psiquiátricos o psicológicos. Es se llega a desencadenar por las distinciones entre las expectativas del trabajador, los ideales, requisitos y el perfil de su posición real. En las principales etapas del síndrome, los individuos tienen cuadros de estrés emocional y aumentan la desilusión relacionada a su labor (American Thoracic Society, 2012).

Jackson y Maslach, sobre el síndrome mencionaron que es una “manera inadecuada de confrontar el estrés crónico emocional, cuyas principales características son la despersonalización, el agotamiento o cansancio emocional y la disminución de la productividad o desempeño personal” (Saborío & Hidalgo, 2015, p. 52).

El burnout es más frecuente en ciertas categorías profesionales específicas, que exigen la interacción con personas o el trabajo con receptores humanos de servicios, como maestros, profesionales de la salud, trabajadores sociales, policías y jueces. Además del trabajo con el público, los individuos que trabajan en cualquier otro entorno que implique una responsabilidad extrema o peligrosa (como en el caso de trabajadores de mina), la precisión en el cumplimiento del deber, las consecuencias graves, el trabajo por turnos o las tareas y responsabilidades que no son de su agrado, corren un riesgo distinto para el desarrollo del agotamiento (Betancur et al., 2012).

### ***B. Signos de alarma o síntomas***

Los autores Carlín y Garcés (2010) mencionan que el burnout es fácilmente ocultado o negado por los trabajadores en su etapa inicial, sin embargo, si este no es tratado a tiempo y llega hasta tener niveles altos o crónicos representarán un asegurado malestar laboral, personal, familiar, de salud y organizacional. Algunos síntomas que se pueden identificar son los siguientes:

Cognitivos:

- Criticismo.
- Falta de valores.
- Pérdida de significado.
- Falta de expectativas.
- Pérdida de creatividad.
- Baja autoestima.
- Cinismo.
- Cambio de auto concepto.
- Desorientación cognitiva.

- Distracción.

#### Conductuales:

- Absentismo.
- Evitación de decisiones y responsabilidades.
- Desvalorización.
- Sobre-implicación.
- Auto sabotaje.
- Desconsideración del propio trabajo.
- Desorganización.
- Conductas inapropiadas e inadaptadas.
- Intención de abandonar el trabajo.

#### Sociales:

- Malhumor en la familia.
- Sentimiento de fracaso.
- Aislamiento de amigos y familiares.
- Formación de grupos críticos.
- Conflictos interpersonales.
- Evitación profesional y de contactos.

#### Psicosomáticos:

- Problemas relacionados con el sueño.
- Cefaleas.
- Demasiada fatiga.
- Aumento de glucosa, colesterol, triglicéridos, ácido úrico, entre otros.
- Problemas gastrointestinales.
- Falta de apetito.
- Disfunciones sexuales.
- Problemas cardiovasculares.



- Malestares osteomusculares.
- Cambios de peso.

Emocionales:

- Apatía.
- Depresión.
- Irritación.
- Pesimismo.
- Hostilidad.
- Desesperanza.
- Emociones suprimidas.
- Intolerancia.
- Indefensión.
- Desilusión.
- Intolerancia.
- Acusación a pacientes (ámbito de salud).

### ***C. Dimensiones***

Los pacientes que cuentan con los síntomas de este síndrome evidenciaron agotamiento emocional, psicológico y físico; es así, que toman actitudes despersonalizadas y frías frente a sus colegas y entorno, además de poseer un sentimiento de inadecuación hacia sus labores por realizar. Betancur et al. (2012) en su investigación menciona tres dimensiones del burnout asociadas a los síntomas y características clínicas de los pacientes que padecen del síndrome, estos son:

#### ***a. Agotamiento emocional***

Se le considera como el rasgo principal del burnout, incluye agotamiento psíquico y físico; falta o deterioro de energía, los trabajadores suelen sentirse “al límite”. Inicialmente los pacientes presentan trastornos depresivos, y esto es fundamental para reconocer el síndrome (Carod & Vásquez, 2013, p. 34).

De acuerdo con Turner (2010), la fatiga generalizada que puede estar relacionada con dedicar tiempo y esfuerzos excesivos a una tarea que no se considera beneficioso. El agotamiento emocional es el punto de partida del burnout, su centro y el componente más importante. Este componente está asociado principalmente con el estrés laboral. Las personas con desgaste emocional se sienten abrumadas por las demandas emocionales de otras personas. El agotamiento emocional surge como respuesta a esta situación. Las personas experimentan un agotamiento emocional, pierden su sentido de responsabilidad ante el trabajo.

Además, el agotamiento emocional se refiere a la situación que surge del agotamiento extremo causado por las demandas psicológicas y emocionales de otras personas mientras se les ayuda. Las personas asocian el agotamiento emocional a los altos niveles de las demandas de un trabajo, culpando que la carga de trabajo afecta el rendimiento y que, después de algún tiempo, causa agotamiento ejemplos de la sensación de sentirse agotado, se debería a la atención continua que se le da a una maquinaria que continúa fallando, a un proyecto que no sale que se esperaba, a la continua atención de un paciente con bajas posibilidades de recuperarse, etc. Este agotamiento se mostrará como estrés, enojo o malestar en el hogar (Carod & Vásquez, 2013).

#### *b. Despersonalización*

El paciente, a modo de protegerse contra los efectos del burnout, desarrolla actitudes negativas hacia las personas de su entorno, se muestra distanciado, frustrado, despectivo y malhumorado (Carlín & Garcés, 2010).

Turner (2010) considera que es una actitud indiferente o distante hacia el trabajo. La despersonalización puede manifestarse como conductas negativas, insensibles y cínicas; o interactuar con colegas, pacientes, clientes, colegas, etc. de manera impersonal. La despersonalización puede expresarse conductas en las que no se asume la irresponsabilidad en el medio laboral, culpar a los pacientes por sus problemas médicos o la falta de capacidad para que demuestre pena o empatía cuando fallece un paciente.

Dicho de otra forma, las despersonalizaciones se describen como la actitud indiferente del empleado hacia los clientes, del cuidador al paciente, así mismo,

trabajadores despersonalizados, muestran un comportamiento negativo hacia sus colegas en el trabajo. Además, ven a las personas a las que sirven como objetos y exhiben una actitud negligente y cínica. En realidad, el sentimiento de alienación y los mecanismos de defensa se encuentran debajo de estos comportamientos. Algunos síntomas expresados en el lugar de trabajo cuando el individuo es percibido con esta dimensión, es siendo grosero e impersonal (Mendoza, 2018).

*c. Baja realización personal o sensación de ineffectividad*

Hace referencia a aquellas sensaciones profesionales y personales de inadecuación hacia el trabajo. Asimismo, contiene sentimientos de baja autoestima, fracaso, incapacidad, etc. Bedin y Roberto (2015) se refieren a la tendencia para evaluar negativamente el valor de un trabajo, sentirse insuficiente con respecto a la capacidad para desempeñar su trabajo y una baja autoestima profesional generalizada. En otras palabras, es el estado de sentirse fracasado e insuficiente.

Además, los empleados no pueden tener los comportamientos necesarios para el éxito. Y esta sensación de caer en el éxito comienza cuando una persona comienza a evaluarse a sí misma negativamente. El sentimiento de caer en el éxito y los sentimientos hacia los colegas y el trabajo están conectados (OMS, 2010). A modo de ejemplo, la persona que labora en un lugar que trata con alimentos y bebidas ahora se siente alejada de su trabajo y pierde la sensación de éxito. Como resultado, los empleados se ven insuficientes y fracasan.

Asimismo, los trabajadores con burnout pueden desarrollar ciertos síntomas no específicos, siendo los siguientes: sentirse frustrados, enojados, temerosos o ansiosos. De la misma manera expresan una falta de capacidad para sentirse felices, alegres o satisfechos. El burnout se hallaría relacionada con el insomnio, tensión muscular, problemas gastrointestinales y dolores de cabeza (OMS, 2010).

Entonces, los empleados que experimentan el burnout no pueden cumplir los requisitos de sus trabajos. El agotamiento da como resultado condiciones negativas no solo en individuos sino también en organizaciones. La mejor manera de lidiar con el agotamiento es aceptarlo primero. Después de eso es posible enfrentarlo mediante

aplicaciones de gestión y organizativas. Es especialmente importante que las personas con puestos gerenciales se den cuenta del agotamiento experimentado por los empleados y aperturen herramientas para eliminar el agotamiento. (Gavilanes, 2015).

#### ***D. Importancia***

El burnout tiene una gran importancia, ya que daña a los empleados en su salud mental y a su calidad de vida, y seguidamente daña de manera indirecta y directamente a su entorno laboral, a la empresa, la familia y en términos mayores al desarrollo de una sociedad. En las dos últimas décadas, la frecuencia del burnout se ha elevado, motivo por el cual la OMS (como ya fue mencionado) lo ha calificado como un riesgo laboral (Betancur et al., 2012).

Es importante comprender las razones que causan el burnout para su proceso de curación y tratamiento. A continuación, se muestra un breve resumen por razones por el cual importante identificar la presencia del burnout en los trabajadores (Saborío & Hidalgo, 2015):

- Para dejar de tener una gran carga de trabajo durante mucho tiempo.
- Para mejorar el desempeño laboral.
- Dejar de sentir que hay falta de recompensa.
- Para no establecer metas irrazonables para los individuos.
- Para la protección y cuidado de su salud mental.
- Aumentar los niveles de comunicación y amistad entre colegas.
- Dejar de percibir.
- la sensación de que las personas pagan menos de lo que merecen.
- Excluir el trabajo conjunto con personas poco motivadas.
- Para no llevar el trabajo a casa.
- Permita el desarrollo personal del individuo.
- Sentirse satisfecho con el trabajo Aumentar el apoyo social.
- Regularizar las malas condiciones de trabajo.
- Para que el trabajo deje de ser monótono.

### ***E. Causas para la aparición del burnout***

Las causas también pueden considerarse como posibles factores de riesgo, sin embargo, en este apartado se seguirá a lo propuesto por Cedoline, quien describió a más detalle algunas causas que favorecen el desarrollo del burnout (Montejo, 2014). Estas son las siguientes:

#### **a) Factores individuales**

Factores personales como la estabilidad financiera, la satisfacción conyugal, así como factores de personalidad como el neuroticismo, la timidez excesiva, la inflexibilidad y las habilidades deficientes para el manejo del estrés contribuyen a cómo el estrés en el trabajo lo afecta a uno. La interacción mutua y la acumulación de factores de estrés personales y ocupacionales pueden contribuir al agotamiento del trabajo y por ende al burnout (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias, & Suárez, 2006).

#### **b) Falta de control sobre el destino de sí mismo**

A medida que las organizaciones se hacen grandes e impersonales, los empleados a menudo participan menos en la toma de decisiones. Incluso, las tareas simples pueden demorarse debido a dictados legales, políticas administrativas o falta de fondos. Además, el que los trabajadores tomen parte en la toma de decisiones promueve actitudes laborales más positivas y una mayor motivación para un desempeño efectivo (Gutiérrez et al., 2006).

#### **c) Sobrecarga o subcarga de trabajo**

Los investigadores han encontrado altos niveles de estrés entre las personas que tienen una carga de trabajo excesiva, horas largas o impredecibles, demasiadas responsabilidades, trabajar a un ritmo demasiado rápido, tratar directamente con personas difíciles sin el alivio suficiente, lidiar con crisis constantes y supervisar a demasiadas labores o tener amplios trabajos multifacéticos son características de la sobrecarga de trabajo. Además, los tediosos trabajos aburridos o los trabajos sin variedad son igualmente angustiosos (Gutiérrez et al., 2006).

d) Falta de retroalimentación y comunicación ocupacional

Los trabajadores desean conocer las expectativas de la organización, los comportamientos que tendrán éxito o no para satisfacer los requisitos del trabajo, los peligros físicos y psicológicos que puedan existir y la seguridad del trabajo. Además, todos los empleados necesitan retroalimentación para asumir como propio la cultura organizacional de su medio laboral. La falta de información clara y consistente puede causar angustia. Si la evaluación solo se realiza una o dos veces al año sin una retroalimentación periódica, la posibilidad de estrés aumenta a medida que el empleado trabaja creando inestabilidad no solo en su medio laboral si no también personal. Con respecto a la comunicación, las estructuras organizativas que fomentan la expresión abierta, honesta de manera positiva y constructiva mejoran el nivel productivo.

e) Sobrecarga de contactos

La sobrecarga de contactos resulta de la necesidad de encuentros frecuentes con otras personas para llevar a cabo funciones de trabajo. Algunas ocupaciones requieren muchos encuentros desagradables y, por lo tanto, angustiantes. Estos trabajadores pasan gran parte de su tiempo de trabajo interactuando con personas en diversos estados de angustia. Cuando el número de casos es alto, el control sobre el trabajo y la satisfacción laboral resultante se ven afectados. Las sobrecargas de contacto de la misma manera dejan escasas oportunidades o energía para el apoyo y comunicación de otros empleados o para oportunidades de desarrollo profesional y personal (Saborío & Hidalgo, 2015).

f) Conflicto de roles y ambigüedad

Aunque el conflicto de roles y la ambigüedad pueden ocurrir independientemente, ambos se refieren a la incertidumbre acerca de lo que se espera que haga en el trabajo. El conflicto de roles se puede definir como la ocurrencia simultánea de dos o más presiones opuestas, de modo que una respuesta a una hace imposible el cumplimiento de la otra (por ejemplo, supervisar un lote o un grupo de personas en una mina). Los conflictos de roles más frecuentes son los siguientes (Carod & Vásquez, 2013):

- Aquellos entre los valores del individuo y los del superior o la organización.

- El conflicto entre las exigencias del lugar de trabajo y la vida personal del trabajador.
- El conflicto entre las capacidades del trabajador y las expectativas de la organización.

En numerosos estudios, el conflicto de roles se ha asociado con una baja satisfacción laboral, frustración, disminución de la confianza y el respeto, baja confianza en la organización, problemas de moral y altos niveles de estrés. La ambigüedad del rol se puede definir como una falta de claridad sobre el trabajo, es decir, una discrepancia entre la información disponible para el empleado y la que se requiere para el desempeño exitoso del trabajo. En comparación con el conflicto de roles, la ambigüedad de roles tiene la mayor correlación con la insatisfacción laboral (Castañeda, 2015).

#### g) Déficit de entrenamiento

Se requieren varias áreas diferentes de capacitación laboral para prevenir la angustia laboral. El área más obvia es la preparación inicial adecuada. La capacitación y las competencias son necesarias para reforzar la confianza, así como para permitir que el trabajador supere cada día sin depender innecesariamente de los demás o de los materiales de referencia. La capacitación en el trabajo también es necesaria a medida que la tecnología avanza. Los nuevos profesionales son más susceptibles a algunas formas de angustia. En segundo lugar, la capacitación en habilidades de comunicación es necesaria para facilitar la capacidad del empleado para relacionarse con éxito con los supervisores, compañeros de trabajo y receptores de servicios o productos. Según una encuesta, los empleos se pierden con más frecuencia debido a una comunicación deficiente que a cualquier otro factor. Finalmente, uno necesita que se le enseñe cómo lidiar con el estrés. Todos deben aprender métodos para enfrentar la variedad de factores estresantes que enfrentan cada día (Saborío & Hidalgo, 2015).

#### h) Factores extras

Hay otros factores secundarios que pueden exacerbar el estrés, como las pésimas condiciones laborales, la falta de seguridad laboral, los constantes cambios en el modo de

vida y el desarrollo de una sociedad en rápido cambio que obliga a las personas a hacer ajustes inesperados en su forma de vida y trabajo (American Thoracic Society, 2012).

#### ***F. Diagnóstico del burnout***

Como ya se ha mencionado el concepto del burnout implica tres aspectos esenciales que son los siguientes: “El agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal”. En la presencia de estos factores el individuo tiene el riesgo de desarrollar el síndrome, presenta cuatro estadios o etapas, que conllevan la siguiente secuencia (Betancur et al., 2012, p. 12):

- Etapa 1. En este punto, se percibe desequilibrio entre recursos humanos y materiales y demandas laborales de forma los segundos exceden a los primeros, lo cual causa una situación aguda de estrés.
- Etapa 2. El individuo se esfuerza para adaptarse a las distintas demandas. Esto solo funciona de manera transitoria (en este punto el cuadro puede ser reversible)
- Etapa 3. Se da la aparición del burnout con los componentes que ya se describieron.
- Etapa 4. El individuo que se encuentra deteriorado psicofísicamente se transforma en un peligro. Por lo que ya no es una ayuda para los destinatarios que necesiten sus servicios.

Entonces, hacer el diagnóstico del síndrome es crucial tanto para el empleado como para el empleador, por consiguiente, para evaluar y cuantificar este síndrome Maslach y Jackson elaboraron un cuestionario validado ya en estas dos décadas. Este cuestionario es denominado el MBI y es el de más concurrencia para a la evaluación del burnout, por lo que en el siguiente apartado se detallará mejor tal herramienta (Forbes, 2011).

#### ***G. Medición del burnout: el Maslach burnout Inventory-MBI***

Para la medición del burnout, se han establecido varios instrumentos, uno de los más fiables y empleados a nivel mundial es el MBI. Este instrumento es un cuestionario



desarrollado por Maslach y Jackson (Hederich & Caballero, 2016). El MBI inicialmente contaba de 25 ítems, sin embargo, en la actualidad se redujo a 22, y se encuentra dividido por tres aspectos o dimensiones que poseen independencia. Estas dimensiones son las que ya se describieron con anterioridad, “el agotamiento emocional, la despersonalización o cinismo y la baja realización personal” (Lani, 2010, p. 19).

Las preguntas del MBI evalúan los sentimientos de una persona relacionados con el entorno laboral, medidos con la escala de Likert de siete puntos. La escala de agotamiento emocional incluye (Millán & D'Aubeterre, 2012):

- Agotamiento emocional: Constituido por nueve ítems e identifica a las personas que están emocionalmente agotadas o que sienten que el trabajo es muy extendido.
- Despersonalización: Cuenta con cinco ítems y reconoce a los sujetos que cuentan con una respuesta impersonal a los pacientes que cuidan.
- Baja realización personal: Contiene ocho ítems y se encargan de la evaluación de la deficiencia de logros y éxitos que se relacionan con el trabajo (Alzate & Parra, 2016).

Para visualizar los ítems y el cuestionario, este se detallará en el anexo de la presente investigación.

a) Puntajes obtenidos en el MBI.

Los posibles puntajes que se pueden obtener en la realización del cuestionario se describen en la Tabla 2. Como se mencionó, cada dimensión tiene autonomía (independencia) en su calificación (Betancur et al., 2012).

Tabla 2  
*Categorización de los puntajes del MBI*

<b>Dimensión</b>	<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Agotamiento emocional</b>	= o >27	19- 26	= o < 18

<b>Despersonalización</b>	= o < 33	34- 39	= o > 40
<b>Realización personal</b>	= o > 10	6- 9	0 o <5

Nota: Adaptado de “Síndrome de burnout en trabajadores del sector salud”, por Betancourt et al., 2012, CES Salud Pública, 184-192.

b) Interpretación de los puntajes.

Los puntajes obtenidos en cada dimensión por separado no pueden ser combinados, por lo cual no es posible obtener un puntaje global del MBI. La relación entre los puntajes y el burnout es por dimensiones; en otras palabras, no hay un punto de corte que manifieste si el paciente tiene el síndrome o no (Betancur et al., 2012). Sin embargo, se puede hacer conclusiones generales a partir de los puntajes dimensionales, estos pueden ser:

- Un alto grado del burnout. Se podría decir de esto cuando se consigue puntajes altos en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, y puntajes bajos de la realización personal.
- Un grado promedio de burnout. Se da cuando los puntajes de cada dimensión están a un nivel medio.
- Un bajo grado de burnout. Reflejado por bajos puntajes en despersonalización y agotamiento emocional y altos puntajes en la realización personal.

c) Validez y confiabilidad

Este instrumento por sus más de sus dos décadas en el ámbito científico, además de evaluar el grado de intensidad del síndrome (severo, moderado o leve), también posee un alto grado de confianza (0.86) y validez interna (Gutiérrez et al., 2006). De la misma forma, varios estudios apoyan la confiabilidad, como la estructura de tres factores y la confiabilidad interna. Las calificaciones logradas por el alfa de Cronbach son de 0.90, 0.76 y 0.76 para el “agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal” respectivamente (Lani, 2010). En el contexto peruano autores como Saldaña (2016), Barreda (2017), Oblitas (2017), Bautista y Bravo (2017), Chagray (2018), Chahua

(2018), Cerrón y Poma (2017), y Gago et al. (2017) han empleado el MBI para el logro de sus investigaciones, en cada uno de sus trabajos el instrumento fue validado por opinión de expertos y el coeficiente de confiabilidad fue aceptable. Es por estos antecedentes, que el presente trabajo empleó el MBI para analizar el burnout.

#### ***H. Prevención del burnout***

Turner (2010) identifica ciertos puntos clave para prevenir el burnout, estos son los siguientes:

- Proceso personalizado para adaptar las expectativas hacia la realidad cotidiana.
- Equilibrio en las áreas vitales, aficiones, amigos, familia, trabajo y descanso.
- Buena atmósfera del equipo, objetivos comunes, espacios comunes, poner límites de la agenda laboral.
- Adecuado tiempo para cada tarea.
- Diálogo efectivo junto a las autoridades.
- Autogestión.
- Conciencia.
- Autocuidado.
- Autoconfianza.

De la misma manera, Carod y Vásquez (2013) expresan que entre los profesionales, estos cada vez más están familiarizados con el agotamiento, el estrés y por ende el burnout, aunque el estigma puede persistir en algunas situaciones, como el cuidado, en muchos países en desarrollo los trabajadores pueden carecer de conocimiento sobre este tema y por ello, no son conscientes de la importancia de lidiar con el estrés relacionado con el trabajo y los síntomas del burnout. Los enfoques preventivos incluyen tanto la modificación en el entorno laboral como la mejora en la capacidad del individuo para sobrellevar el estrés. Los niveles de prevención se pueden dividir en medidas preventivas primarias (evitar o eliminar los factores de agotamiento), medidas secundarias (reconocimiento o intervención temprana) y medidas terciarias (hacer frente a las consecuencias, rehabilitación y profilaxis de recaída).

- Las medidas de prevención primaria incluyen ergonomía, modificaciones en el diseño del trabajo y del entorno, y desarrollo organizativo y de gestión.
- La prevención secundaria para reducir el estrés laboral y el agotamiento incluye la capacitación y educación del personal.
- Las medidas terciarias deberían reducir el impacto del estrés y el agotamiento mediante un sistema de gestión más sensible y sensible y una mejor provisión de salud ocupacional.

Asimismo, para Bermejo, Campos García, y Sánchez, (2017), la mejor manera de prevenir el agotamiento es reducir el estrés. No existe una estrategia única para prevenir el agotamiento, y se necesitan flexibilidad, transparencia y diálogo entre los individuos y la organización. Las organizaciones deben reclutar personal cuidadosamente y crear condiciones de trabajo adecuadas. Se deben fomentar las relaciones interpersonales y crear un tiempo para compartir entre el empleador y los empleados. Se debe garantizar un entorno de trabajo seguro y establecer objetivos alcanzables.

Además, las estrategias de prevención del desgaste profesional incluyen cambios organizativos y educación para el individuo. Varios factores pueden ser exitosos en acciones preventivas e incluyen el reconocimiento y tratamiento de un problema relacionado con el trabajo, la participación de los trabajadores en la intervención y el uso de una estructura clara de tareas y responsabilidades. El mejoramiento de las habilidades, habilidades y capacidad de afrontamiento individuales del trabajador puede favorecerse a través de la educación y la capacitación en manejo del tiempo, manejo del estrés y trato con clientes agresivos (Saborío & Hidalgo, 2015).

Algunas acciones específicas para prevenir el agotamiento también son importantes (Montejo, 2014):

- La redistribución de la alta carga de trabajo.
- La instauración de pausas de trabajo.
- Una descripción clara de tareas y demandas.
- La priorización de tareas.
- La evaluación de riesgos físicos.

Estas pautas mencionadas también pueden ayudar a evitar el estrés laboral.

- La organización de reuniones periódicas para discutir los problemas de trabajo con los gerentes.
- El uso de horarios de trabajo flexibles y la provisión de instalaciones de cuidado infantil y transporte de trabajadores, cuando sea necesario, puede ayudar a facilitar la interfaz entre el trabajo y el hogar.
- El desempeño de las actividades sociales con los gerentes y colegas puede prevenir la carencia de apoyo social en el trabajo.

Otra medida preventiva para el burnout es la tolerancia al estrés laboral, la resiliencia y el tener una personalidad resistente, los cuales son componentes claves para combatir contra el burnout, por su amplitud se desarrolla en el siguiente apartado (Castañeda, 2015).

### ***I. Modelos que explican el burnout***

Se han propuesto varios modelos para explicar el proceso de burnout:

a) Modelo de Maslach. El trabajo insatisfactorio puede provocar a largo plazo sentimientos de agotamiento emocional, despersonalización y cinismo (actitudes negativas, deshumanizadas e insensibles hacia las personas que reciben los servicios de uno), falta de participación en el trabajo y bajo nivel de realización personales. Maslach, postuló que el agotamiento podría ocurrir cuando existe una desconexión entre la organización y el individuo con respecto a lo que ellos denominaron las áreas principales de la vida laboral: valores, equidad, comunidad, recompensa, control y carga de trabajo (Bedin & Roberto, 2015).

b) Modelo de Golembiewski. El autor menciona que el agotamiento se desarrolla iniciando desde la personalización y llega hasta la ausencia de logros personales y el agotamiento emocional. Este modelo se basó en un enfoque de fase, dicotomizando las subescalas de MBI y utilizando la media como puntaje de corte. El modelo de fase del agotamiento distingue puntuaciones altas versus bajas de los dominios, y permite la generación de ocho combinaciones posibles de los dominios

(despersonalización, realización personal y agotamiento emocional), que se denominan fases (Carlotto, Pizzinato, Bones, & Oliveira, 2013).

c) Modelo de Lee y Ashforth. Ellos propusieron que el agotamiento se desarrolla desde el agotamiento emocional hasta llegar a la despersonalización, por otro lado, se da desde el agotamiento emocional hasta carecer de realización personal. Además, ellos consideran que la dimensión más importante del burnout es el agotamiento emocional. También mencionan que el burnout generalmente se considera una experiencia individual que es específica del contexto laboral (Bedin & Roberto, 2015).

d) Modelo de Harrison. En este modelo al burnout se le define como “sentimientos negativos hacia el trabajo”, además desarrolló el modelo basado en la competencia social. Este concepto dice que la motivación es un factor predeterminante para que el empleado labore eficientemente. Si la empresa facilita la labor del empleado, esto se reflejará en un aumento de su efectividad, caso contrario ocurre inversamente (Carlotto et al., 2013).

e) Modelo de Edelwich y Brodsky. Estos autores establecen que el burnout es una progresiva pérdida de energía, idealismo y motivos para los trabajadores cuyas profesiones se relacionan al servicio, es así como establecen un modelo de cuatro fases progresivas: “entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía”. Estas fases pueden ser cíclicas y se repiten constantemente en distintos momentos en el mismo o diferente trabajo. Este modelo toma en cuenta las estrategias de la empresa para evitar que el burnout se presente a gran escala en sus colaboradores (Carlotto et al., 2013).

f) Modelo de Cherniss. El autor desarrolló un prototipo de autoeficacia que consiste que un empleado logra la consecución de sus metas laborales aumenta la eficacia, pero en caso contrario, se desencadena un fracaso psicológico en empleado lo que tiene como resultado la disminución de la eficacia por ende desarrollo del síndrome de burnout. Además, el autor expone que cuando un empleado tiene altos niveles auto eficacia tiene menos probabilidad de desarrollo de este síndrome debido tiene la concepción de que puede enfrentar de manera exitosa los diferentes desafíos que se le presentan en sus labores diarias (Carlotto et al., 2013).

g) Modelo de Etizon. El burnout es el proceso silencioso y solapado, el cual se desarrolla lentamente de forma larvada hasta que hace eclosión repentina, como experiencia devastadora de agotamiento personal, sin que se pueda relacionar con

ninguna situación estresante particular; además el autor considera que este síndrome se diferencia de otros fenómenos estresantes, porque los desajustes menores no causan alarma y raramente son motivo de esfuerzos de afrontamiento; así mismo, resulta de una discrepancia entre las expectativas y la dura realidad laboral. Según los autores, el síndrome puede percibirse en parte emocional cuando se desarrollen los síntomas como: palpitaciones, dolores, cansancio, impaciencia, olvidos, descuidos, insolencia. Son fundamentales las técnicas que se implemente para afrontar estos síntomas (Carlotto et al., 2013).

### **2.2.2. Clima organizacional**

#### **A. *Definición***

Según Segredo et al. (2017), el clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio. Este tiene repercusiones en el comportamiento laboral y es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

De acuerdo con Noboa (2012), el clima organizacional es lo que perciben los integrantes de la empresa. Al igual que el clima atmosférico se puede sentir, percibir, son las conductas y actitudes que hacen a la convivencia social en la empresa. Es decir que se percibe mediante los sentidos: los habrá colaborativos y sociales o destructivos y perniciosos, continuando con el ambiente suave y cálido, tormentoso o polar. Además, el clima influye en el comportamiento de los trabajadores, es una variante que interviene en el sistema de la empresa y la conducta. De cierta forma influye en la manera de percibir que tienen los individuos respecto a la empresa y a sus integrantes viéndose reflejados en las prácticas. Lo que interesa de este concepto es que si bien esta investigación sostiene que son los individuos los que construyen y crean las empresas, estas en su devenir obtienen vida propia y envuelven a los trabajadores que forman parte de esto condicionando su vida, transformándose en una estructura social con autonomía que marca los comportamientos y actitudes de las personas.

Según Brunet (2011), la medida múltiple de las cualidades empresariales considera al clima como un grupo de características que brindan una breve descripción de una empresa y la distinguen de las demás en cuanto a los servicios blindados o productos fabricados, organigrama, factor económico, etc., teniendo en cuenta que son estables relativamente en el tiempo y que de cierto modo influye y establecen el comportamiento de los trabajadores en la empresa, esta definición resulta apoyada en fundamentos fácilmente criticables, limitando a la investigación de la relación que hay entre el rendimiento de los trabajadores y el tamaño de la organización, mediante el análisis del ausentismo, la tasa de rotación y la cantidad de accidentes ocurridos, dejando de lado la interpretación que la persona hace de su situación en el trabajo influyendo de manera directa en su comportamiento.

Asimismo, Chiavenato (2011), por su parte, cree que la atmósfera del medio interno de una organización es el clima organizacional. Aspectos como las políticas, tecnologías, normas, tipos de liderazgo, la fase de la vida del negocio, etc. Influyen en los comportamientos, actitudes de los trabajadores, productividad de la empresa, desempeño laboral.

Según el MINSA (2009), la definición se da desde los puntos de vista de los miembros de una organización de acuerdo con el trabajo que desempeñan, en tal sentido, el clima organizacional es el área donde se desarrollan las relaciones interpersonales que se presentan alrededor de este y de las distintas regulaciones informales y formales que influyen en dicho trabajo.

## ***B. Características***

Brunet (2011) menciona las características propias de la conceptualización del clima. El clima es la configuración de las características de una empresa, igual a los caracteres personales de un empleado estructurando su personalidad. Es obvio que el clima organizacional abarca en el comportamiento del trabajador, al igual que el clima atmosférico tiene un papel en la forma de comportamiento. El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos igual al clima atmosférico. El clima en una empresa de igual manera se puede descomponer en condiciones de estructuras



empresariales, tamaño de la empresa, maneras comunicativas, estilo de liderazgo de la dirección, etc. Ciertos caracteres del clima organizacional son:

- El clima cuenta con una connotación seguida pero no es permanente como sería la cultura, por lo tanto, puede variar después de una particular intervención.
- El clima se halla establecido mayormente por las aptitudes, conductas, características, realidades sociológicas y culturales, las expectativas de otras personas.
- El clima resulta exterior a la persona quien, al contrario, se siente como un agente que aporta a la naturaleza.
- El clima es diferente al deber, de tal manera que se ven diversos climas en las personas que hacen un mismo trabajo.
- El clima se basa en los caracteres de la realidad externa, así como las que siente el actor u observador.
- Puede ser complejo describirlo con otras palabras, aunque los resultados pueden reconocerse de forma fácil.
- Tienen efectos en el comportamiento.
- Es un aspecto determinante directo del comportamiento ya que frente a las actitudes y expectativas actúa, resultandos determinantes completamente directos del comportamiento.

### ***C. Efectos de un buen y mal clima organizacional***

Un adecuado clima organizacional cuenta con beneficios entre ellos están (Guevara, 2018):

- Satisfacción generalmente de los empleados.
- Positivización actitudinal.
- Mejor comunicación.
- Ayuda a la detección de necesidades de capacitación.
- Vuelve más fácil el seguimiento y planeamiento de los cambios.

Un inadecuado clima organizacional tiene efectos negativos, entre ellos se puede mencionar los siguientes (Guevara, 2018):

- Pérdidas de tiempo.
- Absentismo.
- Accidentes de trabajo.
- Ausentismo.
- Mayor tiempo extra.
- Pérdidas de tiempo.
- Interrupciones constantes en el proceso de trabajo.
- Accidentes de trabajo.
- Quejas.
- Demoras.
- Calidad deficiente.
- Sabotajes.
- Hurtos.
- Mayor rotación de personal.
- Incrementos de gastos.

#### ***D. Importancia***

La investigación del clima organizacional permite conocer las opiniones del personal de forma sistemática y científica sobre las condiciones de labor y entorno laboral, con el fin de realizar planes que superen de manera priorizada los factores negativos que logren detectarse y que estos dañen el compromiso y la productividad del potencial humano (Brunet, 2011).

El clima organizacional es importante porque representa una base compleja en la dinámica de la empresa con respecto a los aspectos humanos y el entorno. Por lo tanto, varias empresas reconocen al aspecto humano como uno de los activos más relevantes; además, de contar con una manera de ser medida periódicamente. La realización de la investigación del clima organizacional es el transcurso complejo en base de la dinámica de la empresa, de los aspectos humanos y del entorno. Por lo tanto, diversas empresas

reconocen que el factor humano forma parte de sus activos básicos y requiere tener sistemas de medición para su clima organizacional (Ramos, 2012).

Es conocida como el punto de vista del personal a la evaluación del clima organizacional pretendiendo tener en las circunstancias actuales de las interrelaciones en la empresa, al igual que las expectativas a futuro, lo cual da paso a la definición de programas para el desarrollo y la intervención de un sistema de evaluación y seguimiento. Al momento de ejecutar las intervenciones para perfeccionar a la empresa, se recomienda medir inicialmente al clima organizacional, como una referencia muy argumentada y objetiva, fuera de juicios intuitivos o anecdóticos, la medición permite que se valore mejor de la consecuencia que produce la intervención. un clima organizacional determinado es una inversión a largo plazo (MINSa, 2009).

#### ***E. Dimensiones del clima organizacional según el MINSa***

##### ***a. Potencial humano***

Está basado en el sistema social interno de la empresa, la cual se encuentra compuesta por personas y grupos pequeños o grandes las personas son pensantes y emocionales que conforman a una institución y esta existe para conseguir sus finalidades (MINSa, 2009).

Tabla 3  
*Subdimensión del potencial humano*

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>SUBDIMENSIÓN</b>
<b>Potencial Humano</b>	Confort
	Innovación
	Liderazgo
	Recompensa

Nota: Adaptado de “Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional”, por MINSa, 2009.

- Confort. Son los aspectos que ejecuta la dirección para que genere y conserve un lugar sano y agradable. Esta dimensión hace referencia a los esfuerzos ejecutados por la dirección para generar un ambiente agradable y sano para los trabajadores (Ramos, 2012).
- Innovación. En esta dimensión se oculta la voluntad con la que cuenta una organización en experimentar cosas nuevas y las formas de ejecutarlas. Esta dimensión realiza una medición de la relevancia que la dirección puede brindar al cambio y maneras nuevas de que se lleve a cabo el trabajo (Ramos, 2012). La innovación de acuerdo con Salazar (2017) es entendida como la implementación exitosa de un producto o proceso nuevo (innovación radical), siendo mejorado significativamente (innovación incremental) en el mercado o en una organización, o la implementación de variaciones organizativas o de marketing en la organización. En circunstancias empresariales frecuentemente se suele usar el término innovación para referirse al proceso por el cual una empresa produce creativas ideas, productos útiles y viables, servicios y prácticas comerciales, respecto a la creatividad, esta se aplica en específico a la generación de ideas nuevas por equipos o personas, como un paso requerido en el proceso de innovación.
- Liderazgo. La influencia que tienen los jefes en ciertos colaboradores, para que se consigan resultados influyen en el comportamiento de los demás. No tienen definido su patrón de trabajo, ya que depende de varios términos que hay en el ámbito social siendo estos: procedimientos, reglas, valores, de la misma manera es coyuntural. Este se considera uno de los aspectos de mayor relevancia al momento de evaluar el clima de la empresa ya que se necesita una guía que le de energía que necesita a los otros trabajadores para a la par esto brinden un adecuado funcionamiento a la cadena de actividades estructuradas y de esta manera produzcan los resultados que se necesitan. Según la participación en el diplomado de Alta Gerencia se pudo determinar que un exitoso líder necesita desarrollar 8 competencias (Celis, 2014).
- Recompensa. La empresa usa más los premios que el castigo para que su personal pueda motivarse mejor y realice un buen trabajo de lo contrario impulsar a que mejore a mediano plazo y de este modo producir un mejor

clima en la institución, siempre y cuando no haga uso del castigo. La compensación salarial, si bien se cree que son la única base firme de la satisfacción laboral que produciría climas buenos, solo es un factor que se tiene en cuenta, pero no es el menos importante. Al lado de las otras maneras de estimular que tiene la empresa con sus integrantes por el correcto cumplimiento de sus funciones en la misma. La valoración que la empresa tiene con la labor bien ejecutada y los estímulos y recompensa que brinda ante esto es materia de esta dimensión (Guevara, 2018). De acuerdo con Celis (2014), esto corresponde a las opiniones de los integrantes en lo que se refiere a la adecuación del premio que se le da por un trabajo bien realizado. Es la medida que la empresa emplea más al premio que al castigo.

*b. Diseño organizacional (estructura)*

Las empresas, de acuerdo con Bernard, son los sistemas y actividades de fuerzas sistematizadas de forma consciente por más de dos individuos. Son coordinados de manera consciente por esta definición se juntan cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de los esfuerzos, un fin común, una jerarquía y el fraccionamiento del trabajo, lo que de forma general llaman estructura de la empresa (MINSAL, 2009).

Tabla 4  
*Subdimensiones del diseño organizacional*

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>SUBDIMENSIÓN</b>
<b>Diseño organizacional</b>	Remuneración
	Estructura
	Comunicación Organizacional
	Toma de decisiones

Nota: Adaptado de “Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional”, MINSAL, 2009.

Las dimensiones del clima organizacional son características que son susceptibles que se van a medir en una organización y que abarcan al comportamiento de las personas.

Por esa razón, para que se realice la investigación del clima organizacional es recomendable tener conocimiento de las once dimensiones a evaluar:

- **Remuneración.** Este factor apoya en la forma de remunerar a los trabajadores. Este forma parte de uno de los mayores incentivos que tienen los trabajadores al momento de ejecutar sus labores; todos los individuos que realizan sus labores esperan por una adecuada retribución: bonos, salario, seguros de salud y vida, etc. Que motive a la contribución con el desarrollo de la empresa (Rojas, Chirinos, & Garcés, 2017). En tal sentido, Chiavenato (2011) menciona que, como socia de una empresa, cada trabajador se interesa en la inversión de su dedicación, trabajo y esfuerzo personal, habilidades y conocimientos, y de esta manera recibir las compensaciones y retribuciones correctas que lo hagan satisfecho y de esta manera lo motiven a que sea más eficiente en su trabajo. De la misma manera, las empresas tienen interés en que se invierta en la compensación de los individuos, ya que tienden a recibir contribuciones que se encuentren al alcance de sus metas.
- **Estructura.** Representa el punto de vista de los miembros de la empresa sobre el número de trámites, normas, procedimientos y demás límites que enfrentan en el desarrollo de las labores. La medida donde la empresa da atención mayor en la burocracia, versus la atención brindada al puesto del ambiente de trabajo libre, no estructurado e informal. Percibir los deberes, las normas y políticas que se hallan en una empresa (Ramos, 2012). Celis (2014) dice que la percepción que tienen los miembros de una organización sobre la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otros límites a los que enfrentan en el desarrollo de su trabajo. Es el nivel de énfasis que la empresa le da a la burocracia, versus el énfasis dado al ambiente de libertad en la labor, sin estructura e informal.
- **Comunicación.** Se fundamenta en las redes comunicativas que hay en una empresa, al igual que la facilidad con las que cuentan los trabajadores al momento de hacer que las quejas se escuchen en la dirección. Guevara (2018) dice que, es la forma que emplean las personas para dar a entender lo que siente, lo que se pide entre el receptor y emisor. Es la fuente de expresión la

cual establece que el mensaje que se requiera compartir entre los interlocutores pueda llegar de forma satisfactoria, pero el contenido del mensaje debe de ser claro, amable y coherente para conseguir la consecuencia esperada. De acuerdo con Cabrera (2018) la percepción del nivel de celeridad, fluidez, precisión y coherencia de los datos informativos relativos al funcionamiento interno de la empresa, de la misma manera evalúa lo que se encuentra implicado en el transcurso de atención a los clientes y/o usuarios de la organización.

- Toma de decisiones. Realiza en una evaluación de la información disponible y usada al momento de tomar las decisiones que toman en la organización, al igual que el papel de los miembros en este periodo (Ramos, 2012)
- Centralización de la toma de decisiones. Realiza un análisis de qué forma delega la organización el proceso de toma de decisiones entre los niveles de la jerarquía. Es tomada como uno de los deberes más críticos que tiene un gerente, ya que las decisiones que toma gira en torno a las funciones principales que se espera que haga como el líder que es; es decir, la definición de metas, establecimiento de medios para conseguir las metas, defensa de la organización de amenazas externas, resoluciones a conflictos organizacionales (Ramos, 2012). Por otro lado, Rodríguez et al. (2010) mencionan que en una empresa se circunscriben distintas personas que se encuentran apoyando al mismo proyecto. Por este motivo se debe de iniciar por la selección de opciones, que se convierten en uno de los deberes de mayor trascendencia las cuales necesitan del uso de un adecuado juicio donde una problemática o circunstancia se valora y se considera profundamente para la elegir el mejor camino que se va a seguir de acuerdo con las diversas opciones posibles (Chirinos, Meriño, & Martínez, 2018).

c. *Cultura de la organización*

Una organización no se considera así no cuente con el concurso de personas que se comprometieron con los fines, para que esto se dé siendo requerido para el ambiente donde se dan las relaciones, normas y los patrones de comportamiento lo cual termina en convertirse en una empresa productiva con eficiencia e ineficiente o improductiva,

dependiendo de las relaciones que existe entre los elementos de la organización estableciéndose así desde el comienzo (MINSAs, 2009). En la Tabla 5 se visualiza acerca de las Subdimensiones de la cultura organizacional.

Tabla 5

*Subdimensiones de la cultura organizacional*

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>SUBDIMENSIÓN</b>
<b>Cultura de la organización</b>	Motivación
	Cooperación y Conflicto
	Identidad

Nota: Adaptado de “Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional”, por MINSAs, 2009.

- **Motivación.** Hace referencia a las condiciones que tienen los empleados a más labor o menos intenso en la empresa. En otras palabras, grupo de expectativas e intenciones de los sujetos en el medio u organización, siendo así un grupo de actitudes y reacciones naturales propias de los sujetos que se manifiestan cuando ciertos estímulos del medio circundante se presentan. La motivación cuenta con elementos afectivos, cognitivos y de conductas. La persistencia, preferencia y el empeño evidencia a los procesos motivacionales internos del individuo que se traducen en la responsabilidad, la dedicación, cumplimiento, la productividad y el esfuerzo personal frente a la realización de las actividades del trabajo (Ramos, 2012). Chiavenato es explícito en este punto, mencionando que la conceptualización de la motivación –nivel individual. Controla al clima organizacional –nivel de organización-. Las personas pueden adaptarse en el tiempo a una gran variedad de circunstancias con el fin de brindar satisfacción a los requerimientos y mantener un equilibrio de sus emociones. Esto es definido como un estado para adaptarse. Esta adaptación no solo hace referencia a la pertenencia a un equipo social de autorrealización y estima., es relevante para la administración que se comprenda la naturaleza de la desadaptación y adaptación de los individuos (Chiavenato, 2011).



- **Conflicto y cooperación.** Se refiere al nivel de colaboración que se encuentran entre los empleados en el ejercicio de labor y en los materiales y en los apoyos que reciben estos en su organización. La cooperación es la emoción de los miembros de la institución sobre la existencia de un espíritu de apoyo del lado de otros empleados del grupo y directivos. El énfasis se encuentra puesto en la ayuda mutua, desde los niveles superiores e inferiores. Esta dimensión hace referencia en especial a la existencia de un espíritu colaborativo, en otras palabras, de una filia asociativa entre los integrantes de la empresa (Ramos, 2012). Según Gómez (2013) los conflictos se originan por la propia naturaleza conflictiva del ser humano ya que el hombre es un animal social que responde a tendencias tanto de competición como de cooperación y cuya agresividad descansa en motivos biológicos y psicológicos que dan lugar a conflictos, dentro de la interrelación humana, que nacen de una emoción desbordada y en un contexto de convivencia social, considerada como una mina de conflictos, donde la fuente de molestia más abundante son los demás. Por ello, el conflicto se expresa siempre en un acto ejercido en relación con otros y en un contexto social.
- **Identidad.** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento relevante y valioso en el equipo de trabajo. Completamente, la sensación de compartir los fines personales con los de la empresa. Hace referencia al sentimiento de pertenencia a la organización y el cual es un elemento relevante para esta; por ende, valioso en el grupo laboral. En general, es la sensación de compartir los fines íntimos con los de la organización. La gratificación que genera la sincronía que existe entre las metas individuales con las que pertenecen a la empresa, termina resultando como un aspecto productor de armonía personal para los integrantes de la empresa la cual es reflejada en el estado climático que resulta (Gonzáles & Gonzáles, 2010).

#### ***F. Consecuencias del clima organizacional***

Un mal o buen clima organizacional tiene efectos tanto positivos como negativos, definidos por la percepción que los integrantes tienen de la empresa, los efectos positivos

que se pueden nombrar son las siguientes: alta rotación, inadaptación, poder, baja rotación, productividad, adaptación, satisfacción, innovación, etc. (Brunet, 2011).

En una empresa se pueden hallar diferentes escalas de climas organizacionales según como se ve beneficiado o afectado. El clima organizacional va de la mano de los sistemas, las especificaciones organizacionales y los individuos que la estructuran, formando un sistema interdependiente resultando dinámico (González & González, 2010).

Un clima organizacional adecuado promueve el desarrollo de una cultura empresarial determinada en el fundamento de lo que se necesita, valores, expectativas, normas, creencias y prácticas transmitidas y compartidas por los miembros de una organización y las cuales se expresan como conductas o comportamientos compartidos (MINSa, 2009).

#### ***G. Instrumento***

El MINSa tiene el deber de que se actualice, de forma consecutiva y periódica, estándares y lineamientos que conforman los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, los que intervienen en el desarrollo del Perú, los desarrollos del campo y con resultados de evaluaciones de la perspectiva de los integrantes (MINSa, 2009).

En el marco del desarrollo de la descentralización y políticas de salud, las instituciones de salubridad determinan y desarrollan acciones pertinentes de gestión de la calidad, con el fin de mejorar sus procesos, resultados, satisfacción y clima organizacional de los integrantes externos e internos. El clima organizacional se da por las perspectivas compartidas por los trabajadores de una empresa de acuerdo con el trabajo, el área física en cual se da, las relaciones interpersonales tienen un lugar (MINSa, 2009).

El MINSa cuenta con que el comportamiento humano es un tema difícil y dinámico, por lo que se requiere una investigación, verificación y actualización, necesarios para que se elabore un estudio del clima organizacional, con la finalidad de identificar percepciones de los empleados para hacer una definición de planes de acciones dirigidos al perfeccionamiento de los aspectos de afectan de forma negativa al desarrollo

normal de la empresa, y de la misma manera potenciar a los factores favorables, que hacen y motivan la gestión diariamente para que sea agradable para todos (MINSA, 2009).

Para conseguir esto se requiere el desarrollo, diseño, aplicación de un instrumento que pueda hacer una evaluación del clima organizacional; de la misma manera, el monitoreo y evaluación de los planes de perfeccionamiento que se encuentran fundamentados en los resultados que se encontraron. Proponiendo que las mediciones se realicen cada año para que puedan notarse los cambios y de esta manera diferenciarse y así evaluar los resultados conseguidos, estableciendo medidas correctivas para conseguir una mejor calidad en las organizaciones de salud, basadas en un mejor diseño, en la cultura y potencial humano (MINSA, 2009).

En estas circunstancias se necesita impulsar y desarrollar el clima organizacional en las instituciones de salud. La Dirección de Calidad en Salud, del MINSA, con la participación del Comité Técnico de Clima Organizacional y equipo de expertos, ha elaborado el Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional (MINSA, 2009).

*a. Descripción del instrumento*

El instrumento se conformó por el Comité Técnico de Clima Organizacional contando con el equipo de expertos de diversas instituciones. Se usó la escala de Rensis Likert. El instrumento fue validado por especialistas, mediante la metodología de focus group se hizo la validación de la claridad de los enunciados, al igual de la estadística empleando Alfa de Cronbach, cuyo valor es cercano a 1, lo que quiere indicar que los datos que se obtendrán con este instrumento serán confiables. El cuestionario quiere pretender saber de las opiniones de los trabajadores de la institución, según el clima organizacional, para garantizar una mejor comprensión de textos y facilite la recolección de datos dándose a continuación a un equipo de orientadores para conseguir una data más concisa y clara (MINSA, 2009).

*b. Finalidad*

Generar una cultura de calidad de las organizaciones de salud a través del perfeccionamiento seguido del clima organizacional.

*c. Objetivo de la metodología*

Objetivo general

Brindar un instrumento metodológico que brinde orientación al desarrollo de la investigación del clima organizacional.

Objetivos específicos

- Influenciar en las empresas de salud el estudio de su clima.
- Capacitar en factores técnicos que brinden facilidades de la implementación de la investigación del clima organizacional.
- Brindar instrumentos y una metodología para implementar la investigación del clima organizacional.
- Influenciar el práctico uso de los resultados, mediante la elaboración de proyectos de mejora del clima organizacional, basados en estos mismos.

*d. Aplicación*

La metodología para el estudio del clima organizacional se aplica en las organizaciones de salud del MINSA y, además, para aquellos centros de salud de las subáreas de acuerdo con la consideración correspondiente (MINSA, 2009).

*e. Tiempo para realizar el estudio de clima organizacional*

No hay un tiempo determinado para hacer un estudio del clima organizacional, cualquier momento puede ser correcto, pero no es recomendable (MINSA, 2009):

- Repetirla de manera habitual, en el mismo año o época: esto da paso a la evolución del clima anualmente. Si se hace en la misma época garantiza que las conclusiones se puedan comparar.

- Evitar hacerlas en situaciones que alteren al resultado: como evaluación del desempeño, aumento de los salarios, etc.
- Evitar hacerla luego de un crisis o eventos problemáticos: siendo así las reestructuraciones, fusiones, etc. El fin es medir descontentos y problemas diariamente y no esperar circunstancias especiales para realizarlo.

Se tiene en cuenta que la medición del clima organizacional se haga al menos una vez al año. Las variaciones que se producen desde la medición necesitan tiempo y un compromiso grande de los integrantes de la empresa. Al hacer mediciones seguidas los sujetos no ven las variaciones que se hacen e incluso varios no se adoptan así mismos de tal modo que los diagnósticos finalizan siendo iguales a la medición anterior (Ramos, 2012).

*f. Beneficios de la medición del clima organizacional*

- Conseguir datos fiables y válidos acerca del funcionamiento de la empresa.
- Determinar el valor promedio del Clima organizacional y diferenciar a este en los diversos campos o departamentos.
- Determinar *benchmarking* interno, con la finalidad de aprovechar las prácticas en la organización.
- Monitorear el resultado de las intervenciones proyectivas del mejoramiento del clima organizacional, para hacer una evaluación del avance de diversos momentos, lo que es importante al momento de adelantar los procesos de cambio organizacional.
- Sumado a esto, se puede saber de los elementos que dan satisfacción y los que provocan insatisfacción en los empleados de la institución.
- Disposición de los Indicadores de Gestión adicional a lo tradicional.
- Reconocer debilidades y fortalezas de los campos empresariales.
- Definir acciones de mejora.
- Hacer comparaciones con otras organizaciones y apoyarse en las que tienen finalidades de *benchmarking*.
- Producir competencias de participación y comunicación entre los integrantes (Ramos, 2012).

g. *Población de aplicación del estudio*

- Recurso humano de las entidades del Sector Salud.
- Criterios de inclusión para la aplicación del instrumento (cuestionario):
- Empleado con un periodo mayor a los 3 meses de permanencia en la empresa de salud.
- Organizaciones del sector salud.
- Todo empleado que se halle en la situación de la aplicación del instrumento.
- Empleados que trabajen en campos administrativos y asistenciales.
- Criterios de exclusión para la aplicación del instrumento (cuestionario):
- Empresas que no se encuentre en el área de salud.
- Empleado que no se halle en el momento de aplicar el instrumento (comisión, vacaciones, destacados, etc.)
- Empleado con su permanencia menor a los 3 meses de la empresa de salud (Ramos, 2012).

h. *Instrucciones para el llenado del instrumento*

- Llenar el cuestionario con lapicero. Prohibido el lápiz.
- Es anónimo, personal y confidencial.
- Se debe de tomar en cuenta que se tiene solo una opción de llenado por cada pregunta. De forma obligatoria se debe de responder absolutamente todas las preguntas.
- Es básico responder de manera honesta y franca ya que de esta forma se permitirá aportar al perfeccionamiento de la gestión de la institución de salud.
- Leer el mismo contenido, no se extiende a más de 25 minutos, prestando atención sobre cómo se siente según los diversos factores encuestados, desde los últimos 3 meses, responder posicionándose en las alternativas que se muestran, encerrando con un círculo en número de la escala con la cual se identifique mejor. Ejemplo: “Mi jefe está disponible cuando se le necesita” (MINSa, 2009).

Se muestra las posibles respuestas a los ítems del cuestionario en la Tabla 6

Tabla 6  
*Posibles respuestas a los ítems del cuestionario*

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo (TED)	En desacuerdo (ED)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDNED)	De acuerdo (DA)	Totalmente de acuerdo (TDA)

Nota: Adaptado de “Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional”, MINSA, 2009.

*i. Ítems del cuestionario*

Se presentan 55 enunciados que miden las 11 dimensiones del clima organizacional en estudio (MINSA, 2009).

- Comunicación.
- Conflicto y cooperación.
- Confort.
- Estructura.
- Liderazgo.
- Recompensa.
- Remuneración.
- Identidad.
- Innovación.
- Motivación.
- Toma de decisiones.

**2.3. Definición de términos básicos**

**Clima organizacional.** El ambiente donde se dan las relaciones interpersonales que se presentan alrededor de este y de las distintas regulaciones informales y formales que influyen en dicho trabajo (MINSA, 2009).

**Centro de salud.** De forma operacional se define como instituciones de la salud a los centros de salud, Redes, institutos, sede central, servicios médicos de apoyo, y las

veces que ejecuten en las instancias de EsSalud, Policía Nacional y Fuerzas Armadas (MINSa, 2009).

**Recursos humanos (usuarios internos).** Es el personal que realiza en el sistema de salud para lograr resultados en el campo de la salud, siendo así un servicio o un bien. Los individuos no son elementos, sino que cuentan con recursos (conocimientos, valores, capacidades y experiencia para el desarrollo de sus actos). Para el estudio del clima organizacional se considera que todo sujeto que trabaje y cuente con una conexión de forma directa con la empresa de salud ya seleccionada (MINSa, 2009).

**Potencial humano.** Es fundamentado en el sistema social interno de la empresa, el cual se compone por personas y grupos pequeños o grandes. Las personas son seres emocionales, vivientes y pensantes que conforman la organización y esta existe para conseguir sus metas (MINSa, 2009).

**Diseño organizacional (estructura).** Las empresas, de acuerdo con Bernard, son los sistemas y actividades de fuerzas sistematizadas de forma consciente por más de dos individuos. Siendo coordinado de manera consciente por esta definición se juntan cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de los esfuerzos, un fin común, una jerarquía y el fraccionamiento del trabajo, lo que de forma general llaman estructura de la empresa (MINSa, 2009).

**Cultura de la organización.** Una organización no se considera así si no cuenta con el concurso de personas que se comprometieron con los fines, para que esto se dé es necesario un ambiente donde se dan las relaciones, normas y los patrones de comportamiento, lo cual termina en convertirse en una empresa productiva con eficiencia e ineficiente o improductiva, dependiendo de las relaciones que existe entre los elementos de la organización estableciéndose así desde el comienzo (MINSa, 2009).

**Síndrome de burnout.** El burnout es un grupo de síntomas que se hallan relacionados con el trabajo que, por lo general, se halla en sujetos sin antecedentes de trastornos psiquiátricos o psicológicos. Este se llega a desencadenar por las distinciones entre las expectativas del trabajador, los ideales, requisitos y el perfil de su posición real.



En las principales etapas del síndrome, los individuos tienen cuadros de estrés emocional y aumentan la desilusión relacionada a su labor (American Thoracic Society, 2012).

**Maslach Burnout Inventory (MBI).** Es un cuestionario de tipo autoinforme que mide el nivel de burnout en las personas. Este consta de 22 ítems, y se encuentra dividido por 3 aspectos o dimensiones que poseen independencia en su calificación evaluadas independientemente. Estas dimensiones son las que ya se describieron con anterioridad, el agotamiento emocional, la despersonalización o cinismo y la baja realización personal (Lani, 2010).

**Agotamiento emocional.** De acuerdo con Turner (2010), es la fatiga generalizada que puede estar relacionada con dedicar tiempo y esfuerzos excesivos a una tarea o proyecto que no se considera beneficioso. Además, se refiere a la situación que surge del agotamiento extremo causado por las demandas psicológicas y emocionales de otras personas mientras se les ayuda (Carod & Vásquez, 2013).

**Despersonalización.** Para Turner (2010), es una actitud distante o indiferente hacia el trabajo. La despersonalización se presenta en conductas negativas, insensibles y cínicas; o interactuar con colegas, pacientes, clientes, colegas, etc. de manera impersonal. La despersonalización puede expresarse como comentarios no profesionales dirigidos a compañeros de trabajo, culpar a los pacientes por los problemas médicos o la falta de capacidad en que se exprese empatía o pena al momento de que su paciente muere.

**Baja realización personal.** Hace referencia a aquellas sensaciones profesionales y personales de inadecuación hacia el trabajo. Asimismo, contiene sentimientos de baja autoestima, fracaso, incapacidad, etc. Bedin y Roberto (2015), se refieren a la tendencia para evaluar negativamente el valor de un trabajo, sentirse insuficiente con respecto a la capacidad para desempeñar su trabajo y una baja autoestima profesional generalizada.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Forma y Tipo de la Investigación**

La forma de la investigación fue la básica que según Sánchez y Reyes (2009) apunta a recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico. En la investigación, se empleará la teoría sobre el burnout y el MBI para analizar su ocurrencia sobre el personal de salud en estudio.

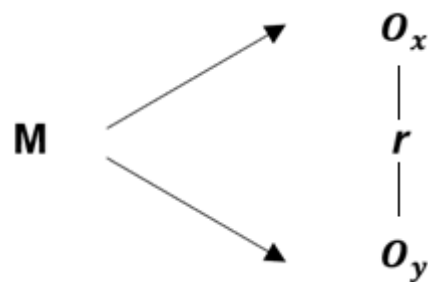
El tipo de investigación fue el observacional-transversal (Manterola & Otzen, 2014), en el cual no se controla la asignación del paciente a un determinado tratamiento o intervención, sino que esta se efectúa de acuerdo con la práctica clínica habitual, siendo por ende el investigador un mero observador y descriptor de lo que ocurre. Al ser transversal la medición será única, es decir, en un tiempo delimitado.

### **3.2. Método, Alcance y Diseño de la Investigación**

El método de investigación cuya utilización se ha visto por conveniente fue el método analítico-sintético, este según Rodríguez & Pérez (2017) se basa en un análisis que se produce mediante la síntesis de las propiedades y características de cada parte del todo, mientras que la síntesis se realiza sobre la base de los resultados del análisis. Es decir, se encuentra orientado primordialmente hacia la descomposición del objeto de estudio para luego realizar una recomposición apropiada. En tal sentido, se justificó la elección del método previamente mencionado debido a que las variables pertinentes serán disgregadas en sus dimensiones para su análisis estadístico y, posterior a ello la información recabada será sintetizada para la mejor comprensión de la situación de ambas variables.

Sobre el alcance de la investigación, debido a los objetivos previamente descritos, se ha delimitado una investigación descriptiva-correlacional, esta última, en palabras de Hernández, Fernández, y Baptista (2014), posee el propósito de realizar una evaluación de la relación que se presenta entre dos o más variables, así mismo la investigación es descriptiva ya que está orientada a describir, explicar, predecir o explicar la realidad bajo precisión del observador.

El diseño de la investigación utilizado en el desarrollo de la presente tesis fue el diseño no experimental correlacional, donde los investigadores no influyen o no pueden influir sobre las variables de estudio; sino que estas se estudian tal y como se muestran en la realidad, es decir, es su contexto natural. En la presente investigación, se estudió el burnout y el clima organizacional tal y como se presenta en la realidad de los colaboradores de salud en estudio, para posteriormente determinar las asociaciones entre variables nos dan pistas para suponer influencias y relaciones causa-efecto (Vara, 2015). El esquema de este diseño lo establece Espinoza (2010) de la siguiente manera:



Dónde:

- M: Personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida
- $r$ : Grado de relación
- $O_y$ : Síndrome de burnout
- $O_x$ : Clima organizacional

### 3.3. Población y Muestra

De acuerdo con Carrillo (2015), la población o universo es o son las unidades totales de análisis del conjunto a indagar, la principal característica de la población es que puede ser medida, cuantificada y estudiada; además de que están delimitados y definidos por la problemática de la investigación (Toledo, 2016). En la investigación, la población estuvo conformada por el personal asistencial del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, cuyo tamaño estuvo conformado por 52 personas que trabajan en el establecimiento de salud.

La muestra, según Vara (2015), es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional. La muestra siempre es una parte de la población. Carrillo (2015) indica que el requisito elemental-fundamental de este subconjunto es de representar a la población, para luego hacer generalizaciones sobre ella. La muestra reúne las principales características del universo y que guarda relación con las particulares condiciones que se estudian. Considerando que el tamaño de la población resulta ser ejecutable, en la investigación la muestra será igual a la población, no habiendo criterios de inclusión y exclusión, de esta manera el tamaño de la muestra quedó determinada por 52 personas del establecimiento de salud.

Asimismo, el muestro fue no probabilístico censal, dado que se optó por estudiar con el tamaño de la población de estudio y no se aplicaron métodos de selección al azar.

#### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

La técnica de recopilación de información empleada para el desarrollo del presente documento fue la encuesta. Así mismo, el instrumento pertinente fue el cuestionario. De forma detallada, para evaluar el síndrome de burnout, se empleó el MBI desarrollado por Maslach y Jackson; para evaluar el clima organizacional, se usó el cuestionario del clima organizacional elaborado por el MINSA (2009).

Es preciso señalar que la utilización de ambos instrumentos se encuentra estandarizados en el Perú, de tal manera que su uso se halla ampliamente registrado con resultados adecuados para la finalidad competente. Además, la validez y confiabilidad de ambos instrumentos fueron corroborados; de manera específica, el MBI fue verificado mediante la revisión del trabajo de Barreda (2017); y el Cuestionario del clima organizacional, se verificó con el contenido de la Resolución Ministerial N.623-2008/MINSA (2009). En la Tabla 7, se detalla la validez y confiabilidad de ambos instrumentos.

Tabla 7  
*Validez y confiabilidad de los instrumentos*

	<b>Maslach burnout Inventory (MBI)</b>	<b>Cuestionario del clima organizacional</b>
<b>Validez</b>	Mediante análisis factorial se obtuvo una varianza explicada igual al 41%	Juicio de expertos
<b>Confiabilidad</b>	Alpha de Cronbach <sub>Agotamiento emocional</sub> = 0.80 Alpha de Cronbach <sub>despersonalización</sub> = 0.56 Alpha de Cronbach <sub>realización personal</sub> = 0.72	Alpha de Cronbach cercano a 1.

Teniendo en cuenta que los instrumentos fueron aplicados en la ciudad de Huancayo fue preciso estimar las propiedades psicométricas correspondientes a la confiabilidad y validez (todo el detalle se puede visualizar en los Anexo 4 y 5).

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a una muestra de 15 personas del centro de salud en estudio, obteniéndose el estadístico Alfa de Cronbach señalados en la Tabla 8, la cual indica que los instrumentos son confiables.

Tabla 8  
*Confiabilidad de los instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach	N. de elementos
Síndrome de burnout (MBI)	0.796	22
Clima organizacional	0.971	55

Para la validación del instrumento se empleó la técnica de validación de tres expertos, quienes revisaron y dieron fe de la utilidad del instrumento. Es preciso mencionar que los expertos tenían conocimiento que los instrumentos tienen una vasta aplicación en la actualidad y sobre la base de ese criterio realizaron su calificación. Las puntuaciones muestran que los instrumentos son válidos para su aplicación (Anexo 5).

Tabla 9  
*Validez de los instrumentos (promedio de puntuación)*

Experto	Síndrome de burnout (MBI)	Clima organizacional
Ps. Hugo Talavera Ruiz Coordinador de Salud Mental DIRESA Junín	93.5%	93.0%
Ps. Antonio Fabián Machuca Rudas Puesto de Salud “La Esperanza”	95.0%	93.5%
Ps. Jakeline Elizabeth Palomino Cassio Salud Mental DIRESA Junín	94.5%	93.0%
TOTAL	94.7%	93.2%

Finalmente, se llevó a cabo un proceso de análisis factorial para comprobar la consistencia de los modelos teóricos que explican ambas escalas. Esto esperando que los ítems se agrupen en procesos de correlación según los factores proyectados para cada una. Siguiendo los tratamientos establecidos para los datos con este fin, se llevaron a cabo, para la escala MBI, las pruebas de adecuación de muestra KMO (0,864) y la prueba de esfericidad de Bartlett ( $p=,0001$ ); así como para escala Metodológica para el estudio del clima organizacional, siendo las pruebas de adecuación de muestra KMO (0, 897) y la prueba de esfericidad de Bartlett ( $p=,0001$ )

Con respecto a la escala MBI, se procedió a la extracción de factores, según el método de componentes principales con rotación Varimax, tal como se muestra en la tabla N. 10, la escala mostró una estructura factorial que arrojó cuatro factores donde el primero (explicando el 45 % de la varianza), como se observa, incluyó los nueve ítems de la escala agotamiento emocional; el segundo factor (explicando el 15 % de la varianza) incluyó seis de los ocho ítems que componen la subescala realización personal y el tercer factor (explicando el 9 % de la varianza), incluyendo los cinco ítems de la escala despersonalización. El cuarto factor (explicando el 4 % de la varianza) explicó un porcentaje de la varianza, y dada su composición, tal como se evidencia, no pudo ser interpretado.

Tabla 10

*Estructura factorial del MBI en una muestra de personal de salud del centro de salud justicia, paz y vida, Huancayo.*

		Factores			
Subescala	ítem	I	II	III	IV
Agotamiento emocional	1	<b>76</b>	-29	33	00
	2	<b>71</b>	-31	19	-25
	3	<b>80</b>	-18	22	-00
	6	<b>79</b>	-12	33	-00
	8	<b>77</b>	-29	25	-15
	13	<b>50</b>	-00	40	22
	14	<b>48</b>	-29	50	00
	16	<b>42</b>	-15	22	-18
Realización personal	20	<b>61</b>	-12	19	-15
	4	-11	<b>70</b>	-10	-01
	7	00	<b>65</b>	-22	-00
	9	-18	<b>83</b>	-20	20
	12	-43	30	-05	-00
	17	-30	<b>82</b>	-00	08
	18	-11	<b>80</b>	-15	05
	19	-35	<b>60</b>	-05	25
Despersonalización	21	-15	25	00	40
	5	20	-30	<b>49</b>	-20
	10	15	-18	<b>80</b>	-00
	11	25	-05	<b>75</b>	-18
	15	18	-40	<b>65</b>	-20
	22	10	-21	<b>70</b>	-18

Los números destacados en negritas indican ítems correspondientes al modelo del MBI propuesto en el manual para cada escala

Con respecto a la escala metodología para el estudio del clima organizacional, se procedió a la extracción de factores, según el método de componentes principales con rotación Varimax, la escala mostró una estructura factorial que arrojó cuatro factores donde el primero (explicando el 59 % de la varianza), como se observa, incluyó diecisiete de los veinte ítems de la escala potencial humano; el segundo factor (explicando el 25 % de la varianza) incluyó dieciocho de los veinte ítems que componen la subescala diseño organizacional y el tercer factor (explicando el 13 % de la varianza) incluyendo los catorce ítems de la escala cultura de la organización. El cuarto factor (explicando el 6 % de la varianza) explicó un porcentaje de la varianza, y dada su composición, tal como se evidencia, no pudo ser interpretado.



Tabla 11

*Estructura factorial de la escala metodología para el estudio del clima organizacional en una muestra de personal de salud del centro de salud justicia, paz y vida, Huancayo.*

		Factores			
Subescala	ítem	I	II	III	IV
Potencial	1	<b>68</b>	-29	33	00
Humano	2	<b>75</b>	-31	19	-25
	3	<b>81</b>	-18	22	-00
	4	<b>77</b>	-12	33	-00
	5	<b>68</b>	-29	25	-15
	6	<b>48</b>	-00	40	22
	7	<b>49</b>	-29	50	00
	8	<b>72</b>	-15	22	-18
	9	<b>39</b>	-12	19	-15
	10	<b>54</b>	-54	25	-00
	11	<b>71</b>	-14	29	-21
	12	<b>65</b>	-00	35	-25
	13	<b>35</b>	-32	00	-30
	14	<b>48</b>	-00	14	-15
	15	<b>73</b>	-17	20	-25
	16	<b>81</b>	-31	00	-00
	17	<b>78</b>	-18	36	-25
	18	<b>85</b>	-22	40	-18
	19	<b>56</b>	-28	25	-21
	Diseño Organizacional	20	<b>38</b>	-00	05
21		-21	<b>68</b>	-14	05
22		-05	<b>75</b>	-00	20
23		-10	<b>80</b>	-20	00
24		-23	<b>45</b>	-25	-00
25		-10	<b>72</b>	-00	10
26		-00	<b>60</b>	-15	05
27		-25	<b>80</b>	-35	15
28		-00	<b>58</b>	-00	30
29		-00	<b>74</b>	-21	00
30		-21	<b>83</b>	-00	15
31		-14	<b>68</b>	-12	10
32		-00	<b>78</b>	-00	00
33		-21	<b>85</b>	-30	16
34		-00	<b>65</b>	-15	10
35		-14	<b>54</b>	-00	00
36	-21	<b>80</b>	-20	15	
37	-16	<b>67</b>	-15	00	
38	-10	<b>83</b>	00	35	
39	-00	<b>78</b>	-10	00	
40	-21	<b>59</b>	-00	10	
Cultura de la Organización	41	10	-30	<b>59</b>	-20
	42	15	-08	<b>48</b>	-00
	43	15	-15	<b>75</b>	-18
	44	00	-30	<b>82</b>	-20
	45	20	-11	<b>70</b>	-18
	46	15	-21	<b>63</b>	-05
	47	05	-15	<b>80</b>	-00
	48	00	-10	<b>85</b>	-15
	49	15	-20	<b>68</b>	-20
	50	21	-15	<b>55</b>	-15
	51	05	-20	<b>78</b>	-08
	52	00	-12	<b>82</b>	-10
	53	21	-10	<b>65</b>	-00
	54	15	-11	<b>79</b>	-12
	55	10	-15	<b>83</b>	-10

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Presentación de Resultados

Los hallazgos de la investigación que se presentan a continuación fueron logrados sobre la base de los baremos de las variables estudiadas. Usar los baremos brinda una mayor facilidad en la interpretación ya que las respuestas de los instrumentos fueron establecidas en escala Likert (para la variable síndrome de burnout la escala fue del 0 al 6 y para clima organizacional fue de 0 a 4). En la Tabla 12 se muestran los baremos de la variable clima organizacional, para una mejor interpretación los valores obtenidos fueron clasificados en tres niveles: (i) bajo; (ii) medio; y (iii) alto. La interpretación práctica fue asociada con las respuestas del instrumento elaborado por el MINSa (respuestas en escala de Likert), para contar datos para el proceso de la prueba de hipótesis.

Tabla 12

*Baremos de la variable Clima Organizacional*

Nivel	Dimensiones			Variable
	Potencial Humano	Diseño Organizacional	Cultura de la Organización	Clima Organizacional
Bajo	[0-27]	[0-27]	[0-20]	[0-74]
Medio	<27-53]	<27-53]	<20-40]	<74-146]
Alto	<53-80]	<53-80]	<40-60]	<146-220]

Nota: Sobre la base de la información obtenida del cuestionario “Cuestionario del Clima Organizacional”.

En la Tabla 13 se muestran los baremos de la variable síndrome de burnout, para una mejor interpretación los valores obtenidos también fueron clasificados sobre la base de tres niveles: (i) bajo; (ii) medio; y (iii) alto. La interpretación práctica fue asociada con las respuestas del cuestionario MBI (respuestas en escala de Likert), para contar datos para el proceso de la prueba de hipótesis.

Tabla 13

*Baremos de la variable síndrome de burnout*

Nivel	Dimensiones			Variable
	Agotamiento Emocional	Conductas de Despersonalización	Sensación de Inefectividad	síndrome de burnout
<b>Bajo</b>	[0-18]	[0-10]	[0-16]	[0-44]
<b>Medio</b>	<18-36]	<10-20]	<16-32]	<44-88]
<b>Alto</b>	<36-54]	<20-30]	<32-48]	<88-132]

Nota: Sobre la base de la información obtenida del cuestionario MBI.

Basándose en los baremos de ambas variables y sus respectivas dimensiones, se procedió a realizar sus respectivos resultados descriptivos.

## **4.2. Organización, Análisis e Interpretación de Resultados**

### **4.2.1. Clima organizacional**

Siguiendo el planteamiento teórico, la variable clima organizacional se dividió en tres dimensiones, estas fueron las siguientes: potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización. en primer lugar, se realizó el análisis descriptivo de cada una de estas dimensiones y seguidamente se sintetizó en la variable principal; esto se visualiza en la Tabla 14 y

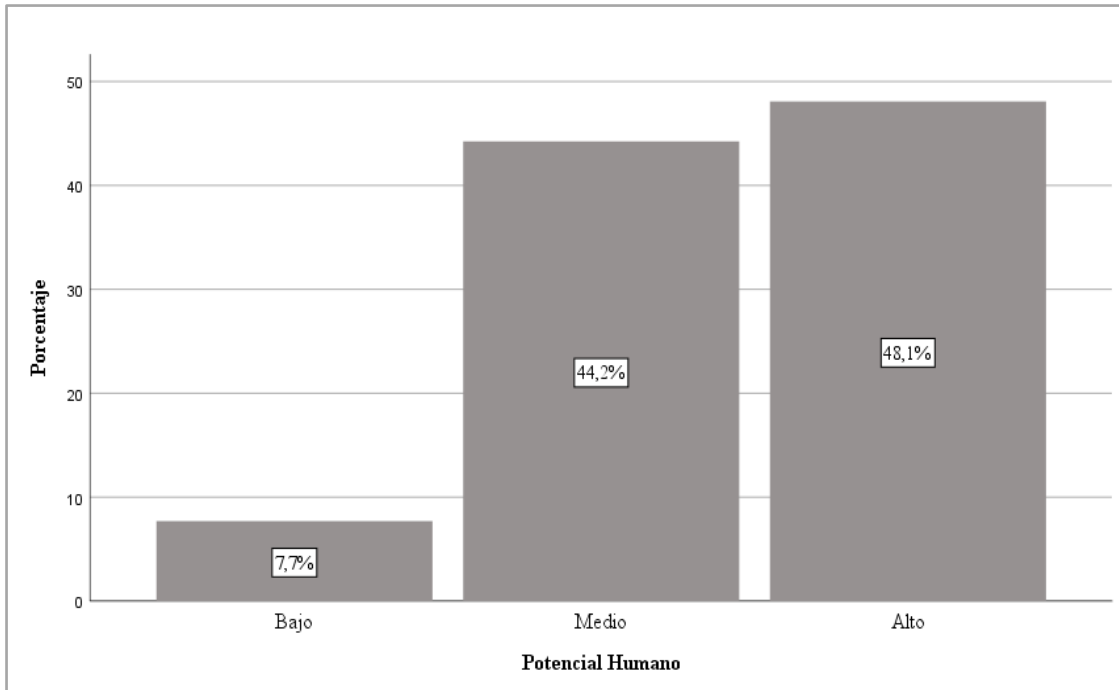
Figura 1.

Tabla 14

*Resultados de la dimensión Potencial Humano del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	4	7.7
Medio	23	44.2
Alto	25	48.1
Total	52	100

Nota: Sobre la base de la información obtenida del cuestionario “Cuestionario del Clima Organizacional”.



*Figura 1.* Resultados de la dimensión Potencial Humano del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

### Análisis

Con respecto a la percepción del potencial humano por parte de los encuestados del Centro de Salud en estudio, se detalla que el mayor porcentaje (48.1%) fue calificado como alto y el 44.2% fue nivel medio; lo cual indica que el personal de salud tiene una buena y adecuada percepción del potencial humano, es decir, desde la lógica del instrumento para la medición del clima laboral (MINSa, 2009), en el lugar de estudio existe buen confort, los empleados reciben recompensas, hay procesos de innovación y hay liderazgo. Esto se verifica también con el 7.7% calificado como nivel bajo.

A continuación, en la Tabla 15 y

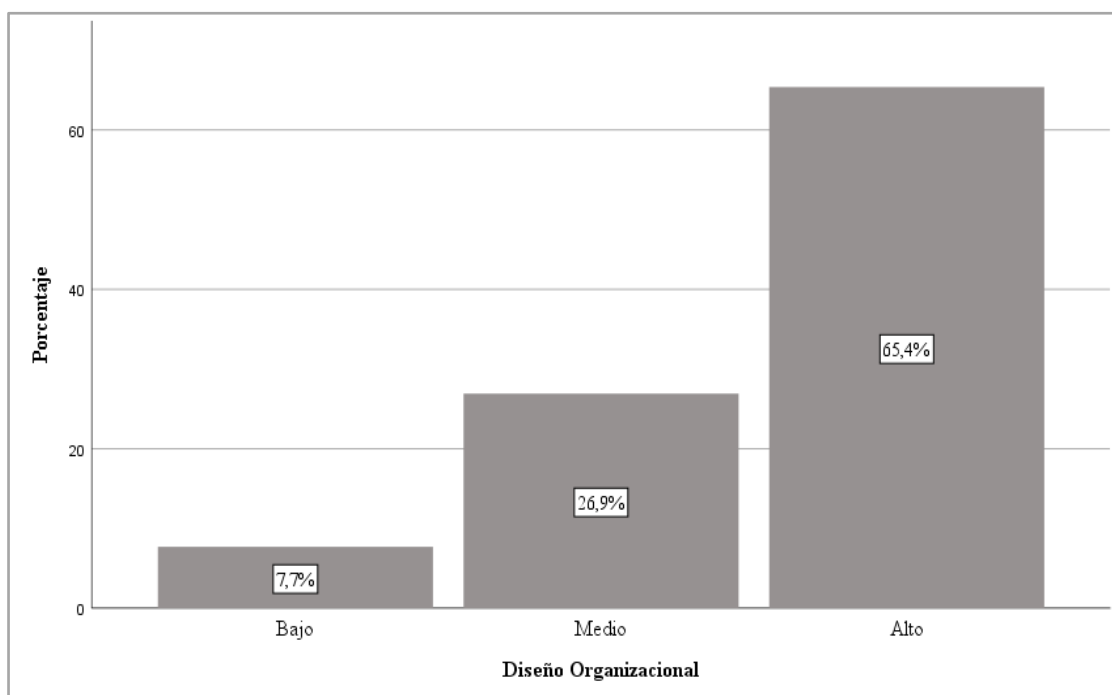
Figura 2 se visualizan los resultados descriptivos de la dimensión diseño organizacional.

Tabla 15

*Resultados de la dimensión diseño organizacional del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	4	7.7
Medio	14	26.9
Alto	34	65.4
Total	52	100

Nota: Sobre la base de la información obtenida del cuestionario “Cuestionario del Clima Organizacional”



*Figura 2. Resultados de la dimensión diseño organizacional del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019*

## Análisis

Con respecto a la dimensión de diseño organizacional, se obtuvo un 65.4% de nivel alto, un 26.9% de nivel medio y solo el 7.7% calificado como bajo. Esto indica que, al igual que la dimensión anterior, la percepción de los encuestados (en su mayoría) del Centro de Salud en estudio es buena, es decir, desde la lógica del instrumento para la medición del clima laboral (MINSA, 2009), en el centro de salud los empleados tienen un buen concepto sobre la comunicación organizacional, la toma de decisiones, la estructura en general y la remuneración es la adecuada.

Seguidamente, en la Tabla 16 y

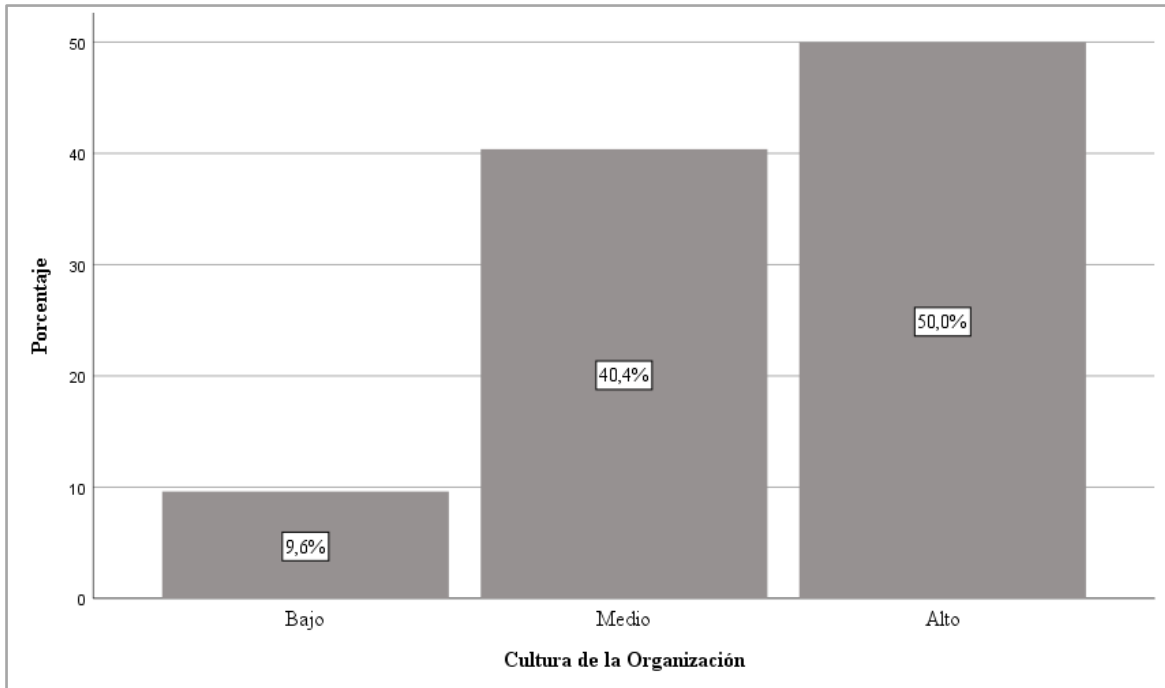
Figura 3 se visualizan los resultados descriptivos de la dimensión diseño organizacional.

Tabla 16

*Resultados de la dimensión cultura de la organización del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	5	9.6
Medio	21	40.4
Alto	26	50.0
Total	52	100.0

Nota: Sobre la base de la información obtenida del cuestionario “Cuestionario del Clima Organizacional”



*Figura 3.* Resultados de la dimensión cultura de la organización del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019

### Análisis

En cuanto a la cultura de la organización, la percepción de esta tuvo niveles medios (40.4%) y altos (50%), desde la lógica del instrumento para la medición del clima laboral (MINSa, 2009), indica que el Centro de Salud estudiado brinda motivación e identidad a sus empleados; además hay cooperación y pocos conflictos entre los colaboradores. Esto mismo es verificado con los niveles bajos de esta dimensión, que conforman solo el 9.6% del total.

De manera continua, en la Tabla 17 y en la

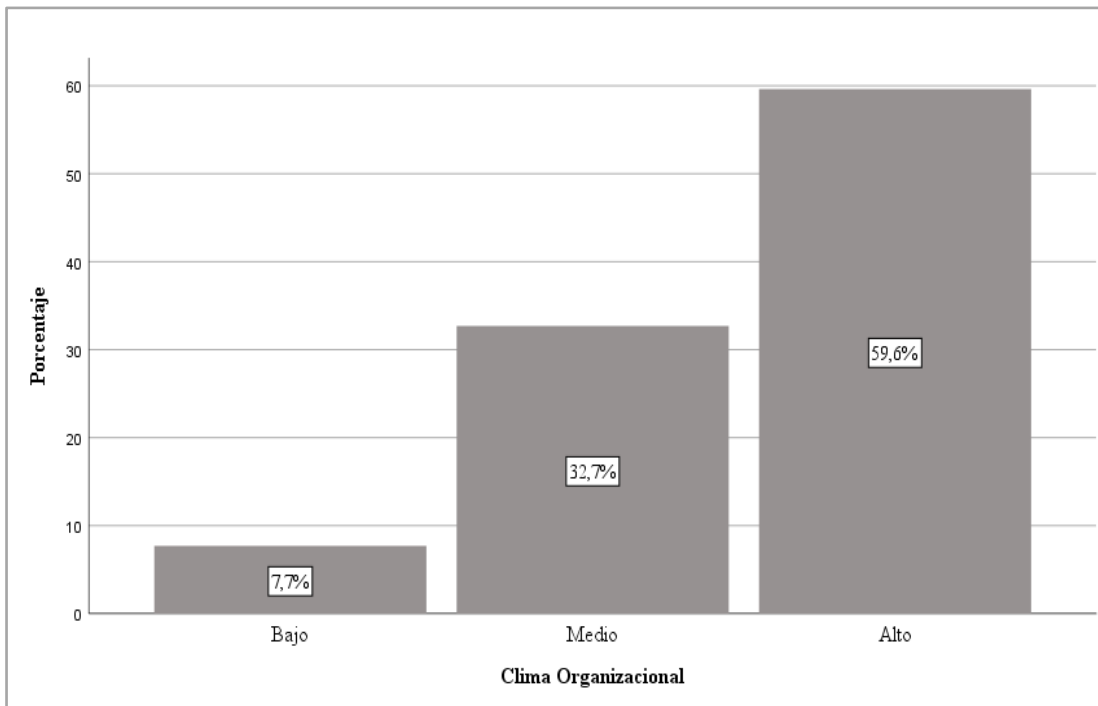
Figura 4. Resultados de la dimensión Clima Organizacional del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019 se evidencian los resultados de la dimensión del clima organizacional.

Tabla 17

*Resultados de la dimensión clima organizacional del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	4	7.7
Medio	17	32.7
Alto	31	59.6
Total	52	100.0

Nota: Sobre la base de la información obtenida del cuestionario “Cuestionario del clima organizacional”



*Figura 4. Resultados de la dimensión Clima Organizacional del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019*

### Análisis

Los resultados de la variable clima organizacional, al igual que en sus dimensiones, obtuvieron los porcentajes esperados; el nivel alto fue de 59.6%, el nivel medio fue 32.7% y el bajo fue de 7.7.%. Esto indica desde la lógica del instrumento para



la medición del clima laboral (MINSA, 2009), que las características del ambiente de trabajo, el sistema organizacional y el comportamiento individual en el Centro de Salud de Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019 son las adecuadas. En términos generales, el Clima Organizacional es bueno.

#### 4.2.2. Síndrome de burnout

Para la variable síndrome de burnout, según lo indicado por el cuestionario MBI, se identificaron tres dimensiones: i) agotamiento emocional; ii) conductas de despersonalización, y iii) sensación de Inefectividad. Similar al tratamiento de la variable anterior; en primer lugar, se aplicó la estadística descriptiva de las dimensiones y luego de la variable principal.

En la Tabla 18 y la

Figura 5. *Resultados de la dimensión agotamiento emocional del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.* se presentan los resultados de la dimensión del agotamiento emocional.

Tabla 18  
*Resultados de la dimensión agotamiento emocional del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	1	1.9
Medio	47	90.4
Alto	4	7.7
Total	52	100.0

Nota: Sobre la base de la información obtenida del cuestionario “Cuestionario del Clima Organizacional”

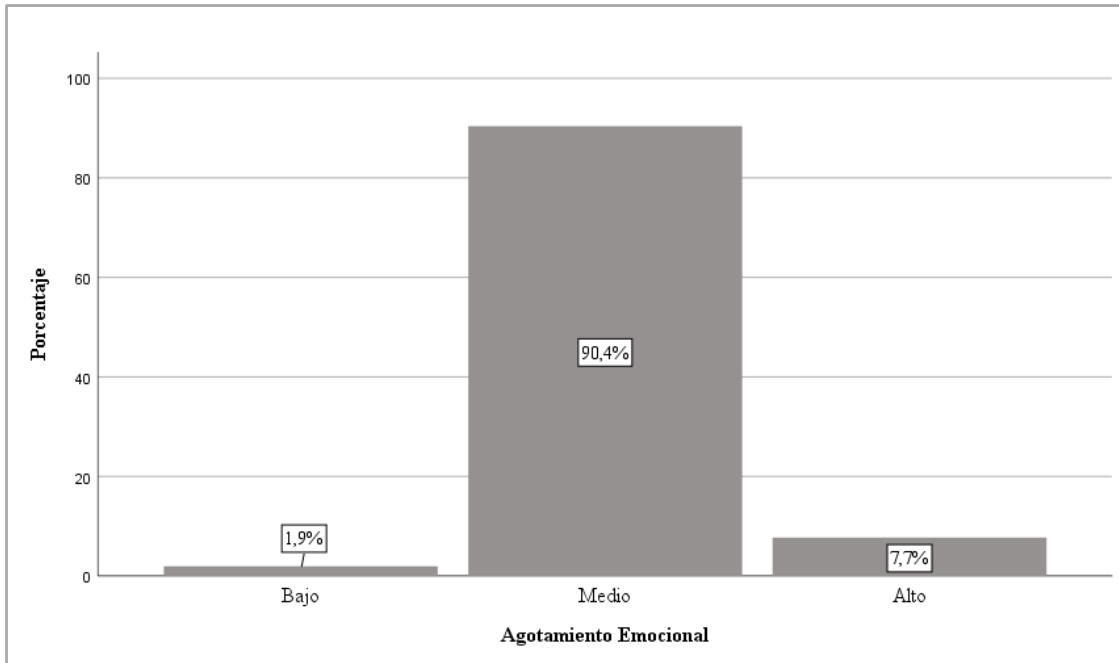


Figura 5. Resultados de la dimensión agotamiento emocional del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

#### Análisis

La dimensión de agotamiento emocional muestra en mayor proporción valores medios, siendo este el 90.4%; los niveles altos son solo el 7.7% y los niveles bajos el 1.9%. Esto indica que el personal del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019, sufren de agotamiento emocional a niveles moderados, esto indica desde la lógica del Inventario de Burnout de Maslach (Lani, 2010) que los colaboradores tienen falta o deterioro de energía, ocasionando pérdida en su sentido de responsabilidad hasta llegar tarde a su trabajo, o incluso faltar.

Seguidamente, en la Tabla 19 y la

Figura 6 se muestran los resultados de la dimensión Conductas de despersonalización.

Tabla 1910

Resultados de la dimensión conductas de despersonalización del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	5	9.6
Medio	25	48.1
Alto	22	42.3
Total	52	100.0

Nota: Sobre la base de la información obtenida del cuestionario “Cuestionario del Clima Organizacional”

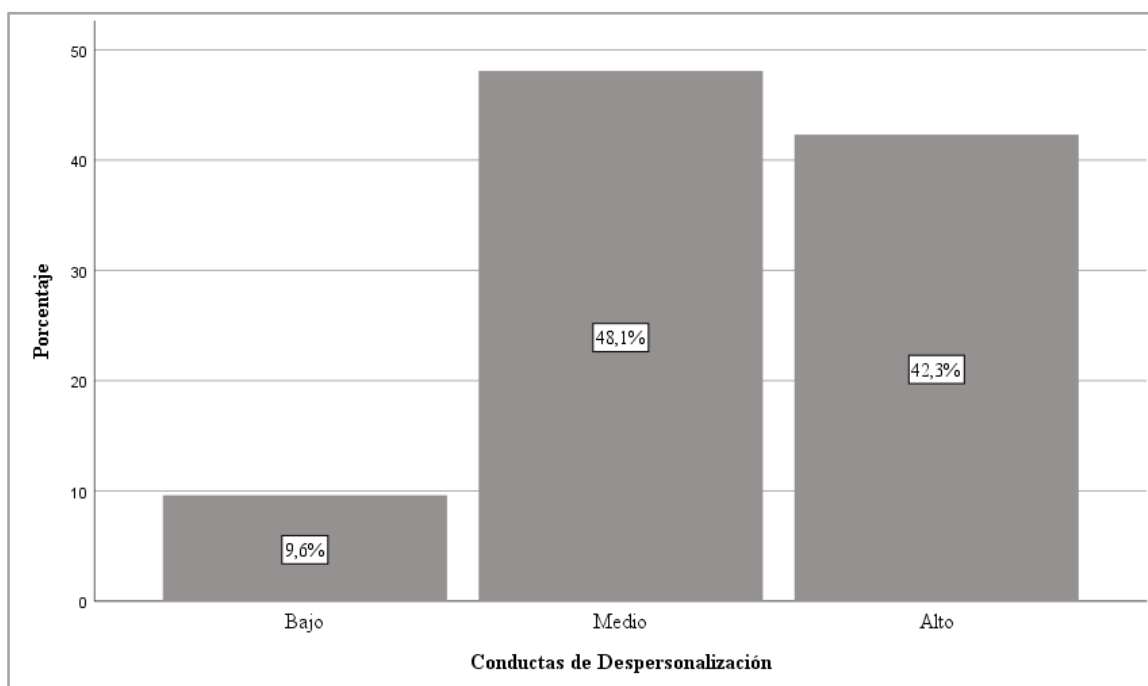


Figura 6. Resultados de la dimensión conductas de despersonalización del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

#### Análisis

Para la dimensión de conductas de despersonalización del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo, este presenta niveles medios a un 48.1% y niveles altos en 42.3%; es decir, los encuestados padecen de despersonalización a niveles preocupantes. Esto desde la lógica del Inventario de Burnout de Maslach (Lani, 2010) podría asociarse a conductas negativas, insensibles y cínicas; carecen de

interacción con colegas y pacientes. Estos hallazgos también pueden referirse a que los trabajadores se expresen con comentarios no profesionales dirigidos a compañeros de trabajo, culpar a los pacientes por sus problemas médicos o la falta de capacidad para que demuestre pena o empatía cuando fallece un paciente.

A continuación, en la Tabla 20 y en la

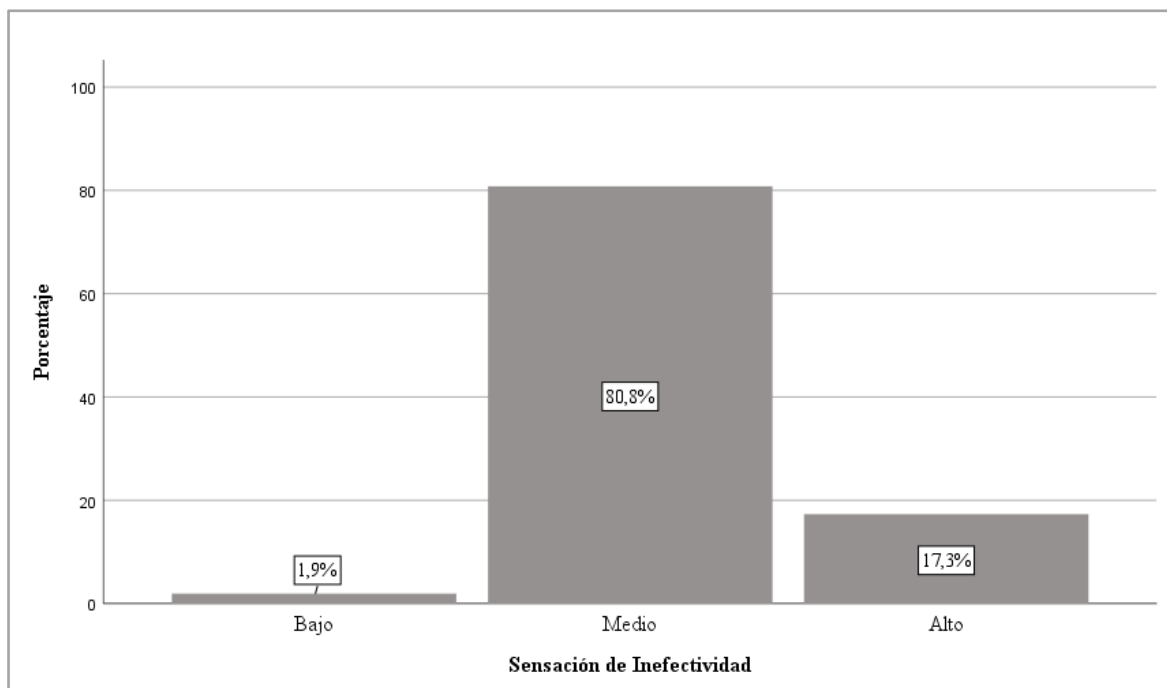
Figura 7 se visualizan los resultados de la dimensión de Sensación de Inefectividad.

Tabla 20

*Resultados de la dimensión sensación de ineffectividad del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	1	1.9
Medio	42	80.8
Alto	9	17.3
Total	52	100.0

Nota: Sobre la base de la información obtenida del cuestionario “Cuestionario del Clima Organizacional”



*Figura 7. Resultados de la dimensión sensación de ineffectividad del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.*

#### Análisis

Para la dimensión de sensación de ineffectividad, la mayor agrupación se encuentra a niveles medios, siendo estos un 80.8% del total, los valores altos representan el 17.3% y los bajos solo el 1.9%. Estos resultados, desde la lógica del Inventario de Burnout de Maslach (Lani, 2010) indican que, a un nivel medio entre los encuestados se presentan problemas de fracaso, baja autoestima, sentimiento de incapacidad o en general valoran su trabajo de manera negativa y ante ello los trabajadores no realizan los comportamientos necesarios para tener éxito. A pesar de que los niveles son medios, se puede observar que tienen tendencia a ser valores altos, cuyo caso sería preocupante.

Consecutivamente, en la Tabla y en la

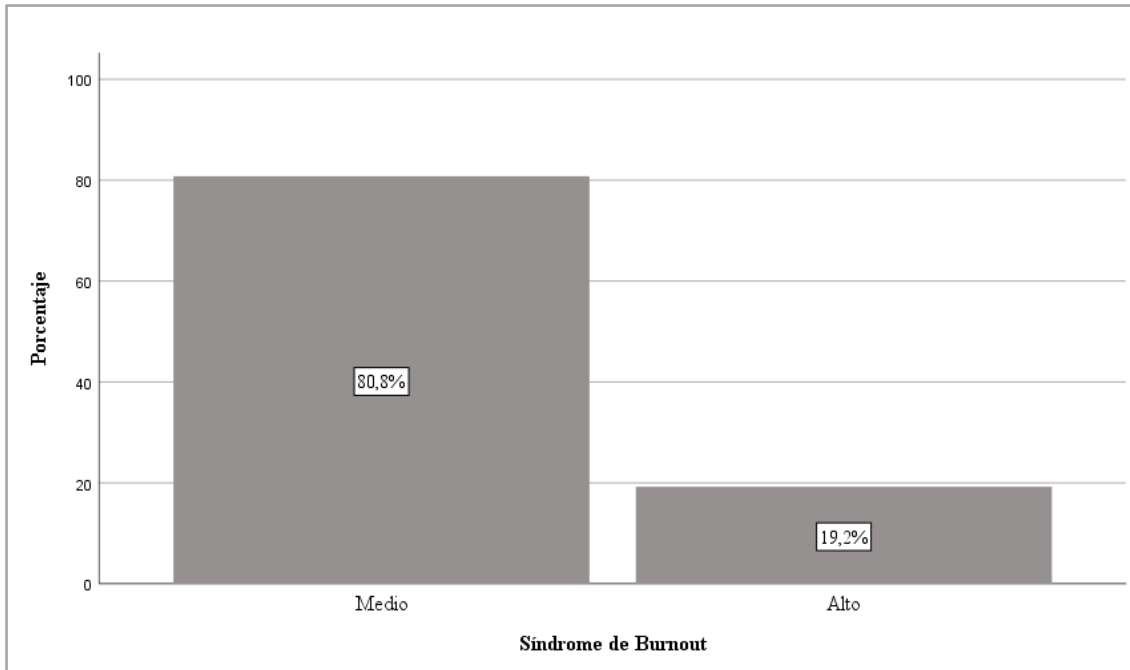
Figura 8 se visualizan los resultados de la dimensión del síndrome de burnout.

Tabla 21

*Resultados de la dimensión síndrome de burnout del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Medio	42	80.8
Alto	10	19.2
Total	52	100.0

Nota: Sobre la base de la información obtenida del cuestionario “Cuestionario del clima organizacional”



*Figura 8.* Resultados de la dimensión síndrome de burnout del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

### Análisis

Para la variable síndrome de burnout, tal como se presentaron en sus tres dimensiones, la mayoría de los valores se agrupan a niveles medios, siendo un total de 80.8% y los niveles bajos representan el 19.2%. Estos resultados, desde la lógica del Inventario de Burnout de Maslach (Lani, 2010), indican que los trabajadores encuestados del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo sufren de burnout a niveles medios y altos. Esto también indica que el personal se sienta cansado por el trabajo, posea estrés, problemas emocionales relacionados al trabajo, entre otros.

### 4.3. Proceso de la Prueba de Hipótesis

En la prueba de hipótesis, esta fue desarrollada para cada una de las hipótesis planteadas en la investigación, tanto la general como las específicas. Sin embargo, antes de continuar con el proceso, se realizaron las pruebas de normalidad con el fin de determinar el estadístico a emplear en las pruebas. Para ello se prosiguió con la siguiente secuencia:

- i. Verificar el tamaño de muestra para poner a prueba la normalidad de los datos, si es menor a 30 emplear los estadísticos Kolmogorov-Smirnov (K-S) y Shapiro-Wilk (S-W). Caso contrario solo aplicar el estadístico Shapiro-Wilk.
- ii. Aplicar las pruebas de normalidad mediante los estadísticos K-S y S-W para establecer apropiadamente los estadísticos para la prueba.

Una vez se determinó la distribución de los datos (normal o no normal), se procedió a desarrollar las pruebas estadísticas con los siguientes pasos:

- i. Plantear las hipótesis estadísticas (H0 y H1)
- ii. Establecer el nivel de significancia y estimar la prueba.
- iii. Determinar la regla de decisión.
- iv. Establecer la conclusión de la prueba de hipótesis según nivel de significancia y el estadístico estimado.

De acuerdo con los pasos establecidos, primero se procedió a identificar la normalidad los datos de las variables y dimensiones de investigación, de manera que sea posible identificar los estadísticos a usar. En la Tabla 22 se evidencian las pruebas de normalidad de la variable clima organizacional.

Tabla 22  
*Pruebas de normalidad de la variable clima organizacional*

Variable / Dimensión	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0.151	52	0.005	0.930	52	0.004
Potencial humano	0.177	52	0.000	0.930	52	0.005
Diseño organizacional	0.114	52	0.092	0.933	52	0.006
Cultura de la organización	0.123	52	0.049	0.932	52	0.006

De acuerdo con el estadístico K-S ( $0.005 < 0.05$ ) y S-W ( $0.004 < 0.05$ ), la variable clima organizacional presentó una distribución no normal. Lo mismo ocurre con las dimensiones potencial humano, K-S ( $0.00 < 0.05$ ) y S-W ( $0.005 < 0.05$ ), y cultura de la organización, K-S ( $0.049 < 0.05$ ) y S-W ( $0.006 < 0.05$ ). Sin embargo, la dimensión diseño organizacional, en el estadístico K-S ( $0.092 > 0.05$ ) señaló que los datos presentan

distribución normal, pero el estadístico S-W ( $0.006 < 0.05$ ) menciona lo contrario. Ya que los datos superan a las 30 muestras, se optó por tomar los valores establecidos por el estadístico S-W; por lo tanto, se concluye que los datos de la variable clima organizacional y sus dimensiones siguen una distribución no normal. Esto indica que el estadístico a optarse en la prueba de hipótesis es el Rho de Spearman.

En la Tabla 23, se detallan las figuras de la prueba de normalidad de la variable mencionada y sus dimensiones.



Tabla 23

Gráficos Q-Q normal de la prueba de normalidad del clima organizacional y sus dimensiones

a. Figuras con tendencia del clima organizacional y dimensiones

b. Figuras sin tendencia del clima organizacional y dimensiones

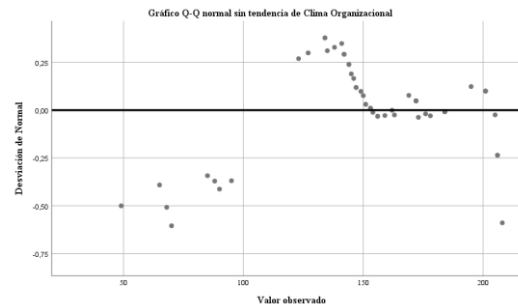
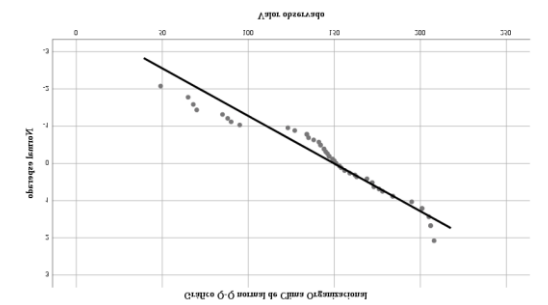
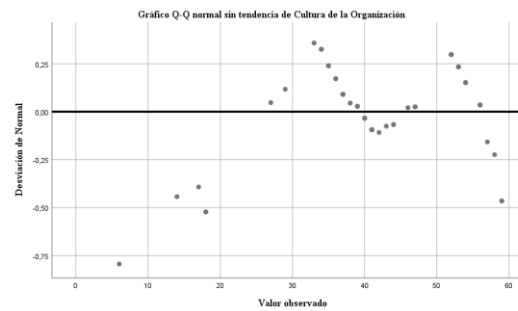
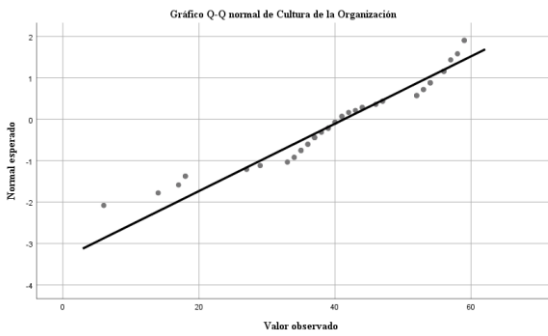
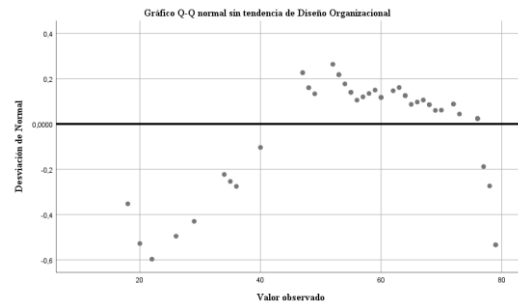
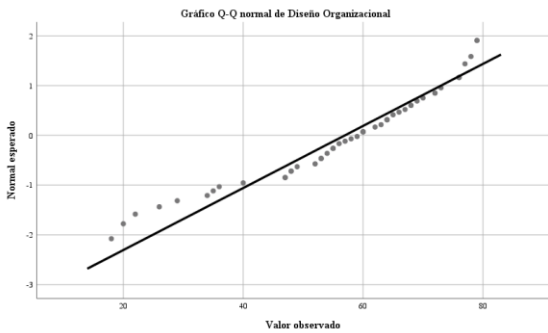
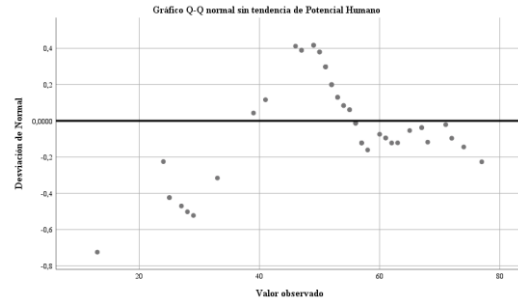
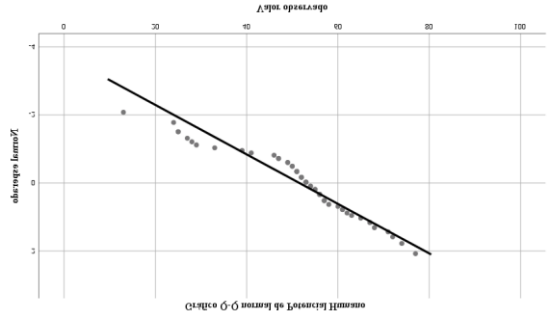


Tabla 24

*Pruebas de normalidad de la variable síndrome de burnout*

Variable / Dimensión	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
síndrome de burnout	0.130	52	0.029	0.931	52	0.005
Agotamiento Emocional	0.101	52	0.200	0.969	52	0.186
Conductas de Despersonalización	0.191	52	0.000	0.851	52	0.000
Sensación de Inefectividad	0.155	52	0.003	0.918	52	0.002

En la Tabla 24 se muestran los resultados de los estadísticos K-S y S-W. De acuerdo con el estadístico K-S ( $0.029 < 0.05$ ) y S-W ( $0.005 < 0.05$ ), la variable síndrome de burnout presenta una distribución no normal. Lo mismo ocurre con las dimensiones conductas de despersonalización, K-S ( $0.00 < 0.05$ ) y S-W ( $0.00 < 0.05$ ) y sensación de inefectividad, K-S ( $0.003 < 0.05$ ) y S-W ( $0.002 < 0.05$ ). Sin embargo, para la dimensión agotamiento emocional, K-S ( $0.200 > 0.05$ ) y S-W ( $0.186 > 0.05$ ) dice presentar una distribución normal. A pesar de este último resultado, se establece que, de manera general, la variable síndrome de burnout tiene una distribución No Normal. En la Tabla se muestran las figuras de pruebas de normalidad con tendencia y sin ella de la variable síndrome de burnout.

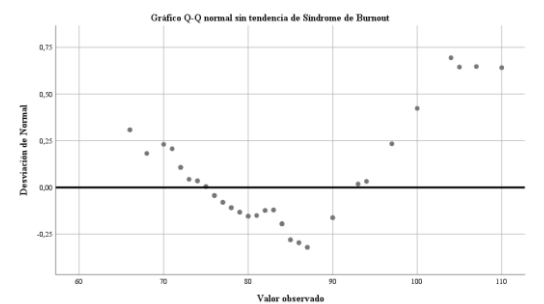
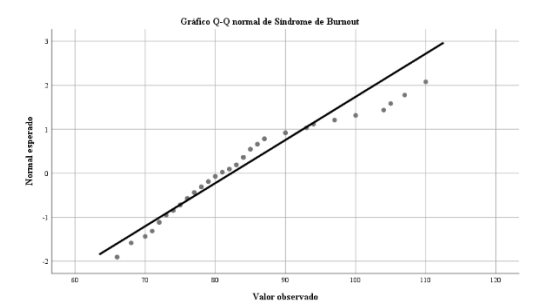
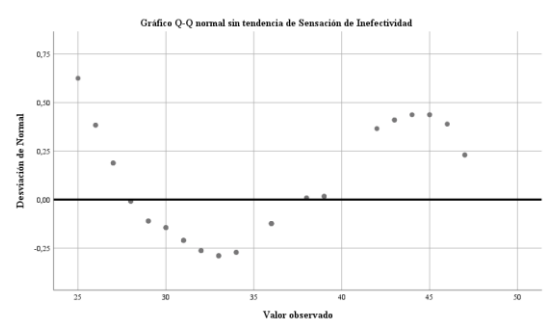
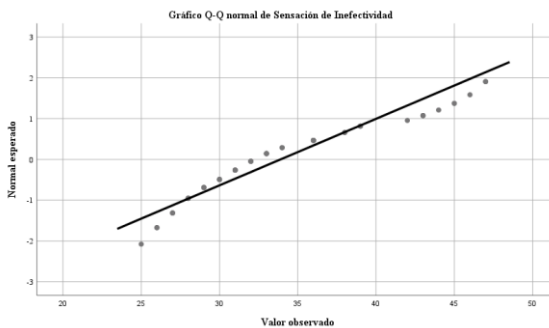
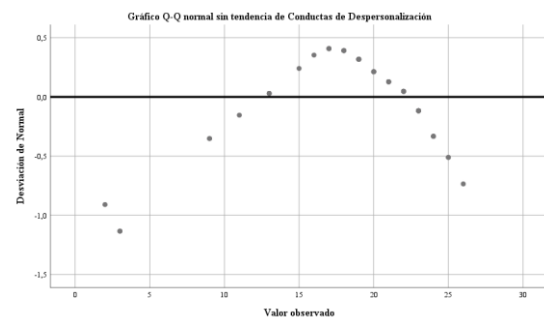
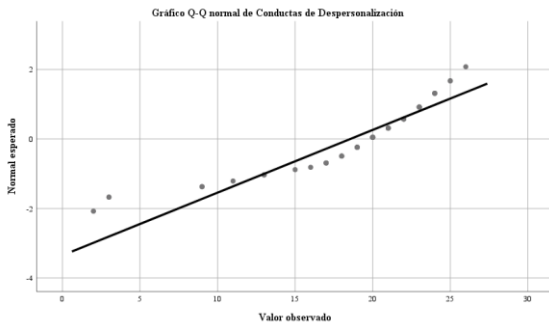
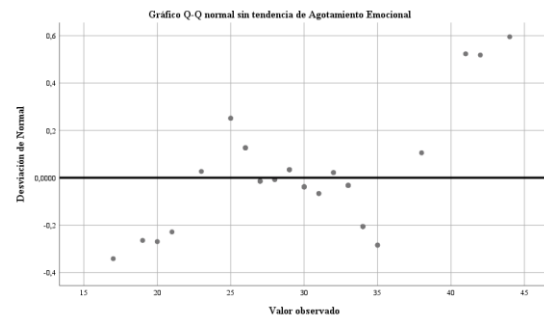
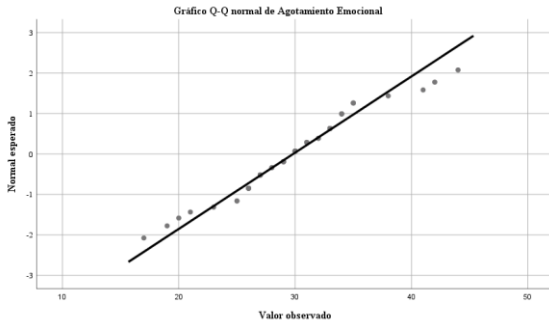
En la Tabla 25 se visualizan los gráficos de Q-Q normal de la prueba de normalidad del clima organizacional y sus dimensiones.

Tabla 25

Gráficos Q-Q normal de la prueba de normalidad del clima organizacional y sus dimensiones

a. Figuras con tendencia del síndrome de burnout y dimensiones

b. Figuras sin tendencia del síndrome de burnout y dimensiones



Tomando en cuenta los resultados de las pruebas de normalidad, y debido a la distribución de las dos variables y sus dimensiones (en general), se optó por utilizar el estadístico de correlación no paramétrico rho de Spearman, estadístico que tiene mayor ajuste cuando los datos no se distribuyen como una normal, siendo este el caso.

### 4.3.1. Hipótesis general

La hipótesis general del estudio indica que: El desarrollo de un adecuado clima organizacional tiende a disminuir considerablemente los niveles de síndrome de burnout entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

Basado en esta hipótesis, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas:

a. Hipótesis estadísticas:

H0: El desarrollo de un adecuado clima organizacional no tiende a disminuir considerablemente los niveles de síndrome de burnout entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

$$H0: \rho (\text{rho de Spearman}) \leq 0$$

H1: El desarrollo de un adecuado clima organizacional tiende a disminuir considerablemente los niveles de síndrome de burnout entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

$$H1: \rho (\text{rho de Spearman}) > 0$$

b. Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

En la Tabla 26 se puede observar los resultados de la prueba de la hipótesis general.

Tabla 26  
*Prueba de la hipótesis general*

Clima Organizacional	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	síndrome de burnout
	Coeficiente de correlación	-0.761
	Sig. (bilateral)	0.00
	N	52

c. Regla de decisión: Se rechaza H0 si la significancia del coeficiente rho de Spearman es menor o igual a 0.05.

d. Resultados

De acuerdo con la Tabla , el coeficiente de correlación rho de Spearman fue de -0.761, el signo indica que el tipo de relación existente es negativo. En cuanto a la significancia o p-value calculado del coeficiente este, fue menor al 5% ( $0.00 < 0.05$ ), con lo cual se rechaza la H0, aceptando el postulado de la H1.

e. Conclusión

Se concluye que el clima organizacional tiene una relación inversa y significativa con el síndrome de burnout en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019. En otras palabras, a un mayor nivel de clima organizacional disminuye considerablemente los niveles del síndrome de burnout. También es válido decir que mayores niveles de burnout denotan problemas o niveles bajos de clima organizacional.

**4.3.2. Primera hipótesis específica**

El desarrollo de un adecuado clima organizacional tiende a disminuir considerablemente el agotamiento o cansancio emocional entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

Basado en esta hipótesis, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas:

a. Hipótesis estadísticas:

H0: El desarrollo de un adecuado clima organizacional no tiende a disminuir considerablemente el agotamiento o cansancio Emocional entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

$$H0: \rho \text{ (rho de Spearman)} \leq 0$$

H1: El desarrollo de un adecuado clima organizacional tiende a disminuir considerablemente el agotamiento o cansancio Emocional entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

$$H1: \rho \text{ (rho de Spearman)} > 0$$

b. Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Se puede observar en la Tabla 27 los resultados de la prueba de la primera hipótesis específica.

Tabla 27  
*Prueba de la primera hipótesis específica*

Coeficiente de correlación Rho de Spearman		Agotamiento Emocional
Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	-0.696
	Sig. (bilateral)	0.00
	N	52

c. Regla de decisión: Se rechaza  $H_0$  si la significancia del coeficiente rho de Spearman es menor o igual a 0.05.

d. Resultados

De acuerdo con la El desarrollo de un adecuado clima organizacional tiende a disminuir considerablemente el agotamiento o cansancio emocional entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

Basado en esta hipótesis, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas:

e. Hipótesis estadísticas:

$H_0$ : El desarrollo de un adecuado clima organizacional no tiende a disminuir considerablemente el agotamiento o cansancio Emocional entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

$$H_0: \rho (\text{rho de Spearman}) \leq 0$$

$H_1$ : El desarrollo de un adecuado clima organizacional tiende a disminuir considerablemente el agotamiento o cansancio Emocional entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

$$H_1: \rho (\text{rho de Spearman}) > 0$$

f. Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

*Se puede* observar en la Tabla 27 los resultados de la prueba de la primera hipótesis específica.

*Tabla* , el coeficiente de correlación rho de Spearman fue de -0.696, el signo indica que el tipo de relación existente es negativo. En cuanto a la significancia o p-value calculado del coeficiente, este fue menor al 5% ( $0.00 < 0.05$ ), con lo cual se rechaza la  $H_0$ , aceptando el postulado de la  $H_1$ .

g. Conclusión

Se concluye que el clima organizacional tiene una relación inversa y significativa con la dimensión agotamiento emocional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019. En otras

palabras, a un mayor nivel de clima organizacional se disminuye considerablemente los niveles del agotamiento emocional y viceversa.

### 4.3.3. Segunda hipótesis específica

El desarrollo de un adecuado clima organizacional tiende disminuir considerablemente las conductas de despersonalización entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

Basado en esta hipótesis, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas:

a. Hipótesis estadísticas:

H0: El desarrollo de un adecuado clima organizacional no tiende a disminuir considerablemente las conductas de despersonalización entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

H1: El desarrollo de un adecuado clima organizacional tiende a disminuir considerablemente las conductas de despersonalización entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

$$H1: \rho \text{ (rho de Spearman)} > 0$$

b. Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

En la Tabla 28 se visualizan los resultados de la prueba de la segunda hipótesis específica.

Tabla 2811

*Prueba de la segunda hipótesis específica*

Coeficiente de correlación Rho de Spearman	Conductas de Despersonalización
Coeficiente de correlación	-0.49
Clima organizacional Sig. (bilateral)	0.00
N	52

c. Regla de decisión. Se rechaza H0 si la significancia del coeficiente rho de Spearman es menor o igual a 0.05.

d. Resultados

De acuerdo con eEl desarrollo de un adecuado clima organizacional tiende disminuir considerablemente las conductas de despersonalización entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

Basado en esta hipótesis, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas:

e. Hipótesis estadísticas:

H0: El desarrollo de un adecuado clima organizacional no tiende a disminuir considerablemente las conductas de despersonalización entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

H1: El desarrollo de un adecuado clima organizacional tiende a disminuir considerablemente las conductas de despersonalización entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

$$H1: \rho (\text{rho de Spearman}) > 0$$

f. Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

En la Tabla 28 se visualizan los resultados de la prueba de la segunda hipótesis específica.

Tabla 2811, el coeficiente de correlación rho de Spearman fue de -0.49, el signo indica que el tipo de relación existente es moderadamente negativa. En cuanto a la significancia o p-value calculado del coeficiente, este fue menor al 5% ( $0.00 < 0.05$ ), con lo cual se rechaza la H0, aceptando el postulado de la H1.

g. Conclusión

Se concluye que el clima organizacional tiene una relación inversa y significativa con la dimensión conductas de despersonalización en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019. En otras palabras, a un mayor nivel de Clima Organizacional disminuye considerablemente los niveles de conductas de despersonalización y viceversa.



#### 4.3.4. Tercera hipótesis específica

El desarrollo de un adecuado clima organizacional tiende disminuir considerablemente la sensación de ineffectividad entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

Basado en esta hipótesis, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas:

a. Hipótesis estadísticas:

$H_0$ : el desarrollo de un adecuado clima organizacional no tiende a disminuir considerablemente la sensación de ineffectividad entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

$$H_0: \rho (\text{rho de Spearman}) \leq 0$$

$H_1$ : El desarrollo de un adecuado clima organizacional tiende a disminuir considerablemente la sensación de ineffectividad entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

$$H_1: \rho (\text{rho de Spearman}) > 0$$

b. Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

En la Tabla 29 se encuentran los resultados de la tercera prueba de la hipótesis específica.

Tabla 29

*Prueba de la tercera hipótesis específica*

Coeficiente de correlación Rho de Spearman		Sensación de ineffectividad
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	-0.229
	Sig. (bilateral)	0.102
	N	52

c. Regla de decisión: Se rechaza  $H_0$  si la significancia del coeficiente rho de Spearman es menor o igual a 0.05.

d. Resultados

De acuerdo con la El desarrollo de un adecuado clima organizacional tiende disminuir considerablemente la sensación de ineffectividad entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

Basado en esta hipótesis, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas:

e. Hipótesis estadísticas:

$H_0$ : el desarrollo de un adecuado clima organizacional no tiende a disminuir considerablemente la sensación de ineffectividad entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

$$H_0: \rho (\text{rho de Spearman}) \leq 0$$

$H_1$ : El desarrollo de un adecuado clima organizacional tiende a disminuir considerablemente la sensación de ineffectividad entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

$$H_1: \rho (\text{rho de Spearman}) > 0$$

f. Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

En la Tabla 29 se encuentran los resultados de la tercera prueba de la hipótesis específica.

Tabla 22, el coeficiente de correlación rho de Spearman fue de -0.229, el signo indica que el tipo de relación existente es negativa. En cuanto a la significancia o p-value calculado del coeficiente, este fue mayor al 5% ( $0.102 > 0.05$ ), con lo cual se rechaza la  $H_1$ , aceptando el postulado de la  $H_0$  de manera parcial.

g. Conclusión

Se concluye que el clima organizacional tiene una relación inversa con la dimensión Sensación de Inefectividad en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019. Sin embargo, este valor resulta no ser significativo para la relación, ello menciona que la relación entre el clima organizacional y la dimensión sensación de ineffectividad no es altamente significativa. Este resultado puede ser producto de la concentración en los niveles de medios de la propia dimensión. Es decir, el desarrollo de un adecuado clima organizacional no tiende a disminuir considerablemente la sensación de ineffectividad entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.

#### **4.4. Discusión de Resultados**

Tal como señala Castañeda (2015), el sector salud se constituye como un grupo que, debido a sus características e implicancias particulares, presentaría una vulnerabilidad particular al estrés. Los resultados descriptivos obtenidos por la presente investigación, en el personal de salud del Centro de Salud de Justicia Paz y Vida,

Huancayo-2019, representan este panorama, así se ha encontrado que si bien, para el puntaje total de burnout, no se registran casos en los niveles altos; de los evaluados, un total de 80.8% fue calificado con un puntaje medio con respecto a esta variable, obteniéndose solo un 19,2% con niveles bajos. Resultados que tienen una cierta orientación hacia lo desfavorable y replican una prevalencia similar encontrada por otros investigadores (Oblitas, 2017; Chahua, 2018) y que apoya la aseveración de que el burnout es un riesgo ocupacional especialmente para profesionales del sector salud (Gago, Martínez, & Alegre, 2017).

Por otro lado, en la presente investigación se estableció que, dentro del mundo laboral, una variable que podría tener un efecto y explicar, en cierta medida, el síndrome de burnout, era el clima organizacional debido a verse en ella la posibilidad diferencial de distinguir entre un clima organizacional y un clima psicológico (Ehrhart & Schneider, 2016), donde este último se relacionaría al bienestar y salud. Al observarse los resultados, de esta muestra, en el personal de salud del Centro de Salud de Justicia Paz y Vida, Huancayo se observó que el mayor porcentaje (48.1 % de los encuestados) manifestó percibir un buen clima laboral y un 44,2 % de los mismos lo percibió en una forma media. Esto resultados que tienen una orientación hacia lo favorable y replican resultados similares a investigadores como Chagray (2018)

Con estas dos orientaciones en la muestra, de los niveles de burnout y del clima organizacional, podemos predecir una relación inversa. En ese sentido, la prueba de hipótesis general llevada a cabo nos mostró evidencia para indicar que, en el personal de salud del Centro de Salud de Justicia Paz y Vida, Huancayo la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout fue significativa e inversa ( $r=-0,761^{**}$  Sig.=,000), este hallazgo va acorde a lo encontrado por Saldaña (2016), Barreda (2017), Oblitas (2017), Bautista y Bravo (2017), y Cerrón y Poma (2017) en cuyos trabajos mencionaron que a mayor percepción del Clima Organizacional o laboral, se registran menores niveles de burnout y viceversa.

La relación clima laboral-burnout puede analizarse desde la carencia de opciones de ajuste emocional, debido a los problemas de las empresas (Moreno, Andrea, & Hidalgo, 2010), otra ruta es considerar la percepción que tienen los empleados sobre el

clima organizacional (CO) (Davila & Romero, 2010), ya que esto significa una ganancia, para ambas partes, con vistas a corregir diferentes situaciones que afectan positiva o negativamente al individuo y la organización. También considerar el trabajo en sí mismo, como lo es la naturaleza de un servicio de salud, y la carga laboral que este significa en su relación como desencadenante de estrés (Contreras, Espinal, Andres, & Gonzales, 2013) Así como el descontento por la falta de reconocimiento y el salario insuficiente (Manuel, Llaja, Limo, & Talavera, 2015). También se llevó a cabo, en la presente investigación, un análisis de la relación entre clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout.

Con respecto a la relación entre el clima organizacional y la dimensión de agotamiento emocional, se encontró una asociación significativa e inversa ( $r=-0,761^{**}$  Sig.=,000); este hallazgo es similar a lo expuesto por Barreda (2017) y Bautista y Bravo (2017), en cuyos trabajos se evidenció que a menores niveles de percepción de clima organizacional se evidencia un aumento considerable de los niveles de agotamiento emocional. Castañeda (2015) señala que a causa de las características e implicancias particulares del sector Salud peruano y a nivel internacional, tales como las demandas de los pacientes, atención personalizada, presencia de diversas realidades sociales, etc. el espacio laboral se configura, a través de una variedad de factores que generan estrés, en una constante de cargas laborales que puede llevar al agotamiento.

Para el caso del clima organizacional y la dimensión de conducta de despersonalización, los hallazgos de la investigación mencionan la existencia de un tipo de relación significativa e inversa ( $r=-0,49^{**}$  Sig.=,000). Esto es similar a lo mencionado por Barreda (2017), y Bautista y Bravo (2017), quienes indicaron que un mejor desarrollo del clima organizacional conlleva tener menores niveles de despersonalización. Se ha señalado en el marco teórico que, con respecto a las etapas del burnout, los individuos tienen cuadros de estrés emocional y aumentan la desilusión relacionada a su labor (American Thoracic Society, 2012) pudiendo llegar a la despersonalización que podría deberse a la caída del valor social de la profesión en nuestro país, la carencia de recursos lo que conlleva a automatizarse con los pocos recursos existentes y llegar a tratar al paciente como un código o un número de identificación (Tipacti, 2016).

En cuanto a la relación entre el clima organizacional y la dimensión sensación de ineffectividad, lo encontrado establece una relación negativa pero no significativa ( $r = -0,229$  Sig. = ,102), este resultado es similar a lo expuesto por Chagray (2018), quien en su investigación también encontró no significancia entre la variable y la dimensión. Sin embargo, esto difiere y, a su vez, concuerda a la señalado por Bautista y Bravo (2017), y Gago, Martínez, y Alegre (2017), los autores que indicaron que la relación es negativa (concordancia) y significativa (diferencia). Esta asociación se ha justificado en que el personal de salud, al establecer contacto con las diferentes personalidades de los pacientes y colegas, generan sentimientos negativos internos, que causan frustración laboral al no poder ayudar en su totalidad a las personas, y cansancio emocional por el hecho de estar en constante trato de persona a persona (Bedin y Roberto, 2015) logrando así afectar ya no tanto su integridad física, sino su identidad y vocación como personal de salud al servicio de las personas. El que no se hayan encontrado asociación entre estas partes puede deberse a que, a nivel general y como ya se mostró previamente, se observa una orientación del personal hacia el síndrome de burnout, pero no es total y categórica, porque se infiere aún no se ha llegado, en las etapas del desarrollo del síndrome, a la etapa más aguda. Esto brinda un dato alentador para la muestra evaluada.

Así, la presente investigación ha aportado un panorama sobre la realidad del personal de salud del Centro de Salud de Justicia Paz y Vida, Huancayo, en términos de su salud en la relación clima organización y síndrome de burnout. A nivel general, se necesita seguir proyectando futuras investigaciones, en donde se puedan añadir a la exploración otros riesgos psicosociales y su impacto en los colaboradores. En tanto, a nivel particular, se recomienda implementar un programa para la intervención del síndrome ya que existe evidencia de su presencia, pero a un nivel que aún puede ser controlado preventivamente.

## CONCLUSIONES

1. Un total de 80.8% del personal de salud fue calificado con un puntaje medio con respecto a la variable del síndrome de burnout, por lo que se obtuvo un 19,2% con niveles bajos y sin porcentaje con respecto a niveles altos.
2. El mayor porcentaje (48.1 % de los encuestados) manifestó percibir un buen clima laboral y un 44,2 % percibió en una forma media, además no se registró porcentaje que percibiera un mal clima laboral.
3. Se determinó la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación rho de Spearman fue de -0.761, y el p-value calculado fue menor al 5% ( $0.00 < 0.05$ ), estos resultados mencionan que el clima organizacional tiene una relación inversa y significativa con el síndrome de burnout. Por lo tanto, a un mayor nivel de clima organizacional disminuye considerablemente los niveles del síndrome de burnout. También es válido decir, que mayores niveles de burnout denotan problemas o niveles bajos de clima organizacional. Esta conclusión se verifica con lo establecido por Chiavenato (2011), quien de manera puntual indica que el clima organizacional influye en los comportamientos, actitudes de los trabajadores, productividad de la empresa, desempeño laboral. De similar manera el MINSa (2009), menciona que un clima organizacional adecuado promueve la práctica en valores, expectativas positivas, cumplimiento de normas, creencias saludables, reducción de estrés laboral; etc., esto confirma que entre el clima organizacional y el síndrome de burnout existe un tipo de relación indirecta o inversa. Asimismo, en el modelo de Maslach se establece que el burnout ocurre cuando se crea un escenario de desconexión entre el individuo y la organización (clima organizacional) (Bedin & Roberto, 2015).
4. Se determinó la relación entre el clima organizacional y el agotamiento o cansancio emocional. El coeficiente de correlación rho de Spearman fue de -0.696, el p-value calculado fue menor al 5% ( $0.00 < 0.05$ ), con lo cual se concluye que el clima organizacional tuvo una relación inversa y significativa con la dimensión agotamiento emocional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019. En otras palabras, a un mayor nivel de clima

organizacional se disminuye considerablemente los niveles del agotamiento emocional y viceversa. Esta realidad se ve reflejada en el modelo de Lee y Ashforth; quines indican que la dimensión más importante del burnout es el agotamiento emocional (Bedin & Roberto, 2015). Este agotamiento surge como respuesta a un ritmo de trabajo emocionalmente intenso, ya que los profesionales del sector salud se imponen y se sienten abrumados (Turner, 2010) debido a las demandas emocionales que exige la medicina por su propia naturaleza. (Carod & Vásquez, 2013).

5. Se determinó que, entre el clima organizacional y la dimensión de despersonalización del burnout existe un tipo de relación inversa y significativa. En otras palabras, a mayor nivel de clima organizacional disminuye considerablemente los niveles de conductas de despersonalización y viceversa. Este hecho es corroborado con el modelo de Golembiewski, el cual menciona que el burnout se inicia con la despersonalización, pasa por la ausencia de logros personales y llega hasta el agotamiento emocional (Carlotto, Pizzinato, Bones, & Oliveira, 2013). Asimismo, Guevara (2018) señala que un inadecuado clima organizacional tiene efectos negativos sobre el desempeño de los trabajadores; y de acuerdo con Turner (2010) son los médicos y enfermeras los más propensos a experimentar conductas insensibles, negativas y cínicas debido a la constante interacción con colegas, pacientes, clientes, colegas, etc. de manera impersonal.
6. Se determinó la relación entre el clima organizacional y la sensación de ineffectividad en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019. El coeficiente de correlación rho de Spearman fue de -0.229, el signo indicó un tipo de relación ligeramente negativa. En cuanto a la significancia o p-value calculado del coeficiente, este fue mayor al 5% ( $0.102 > 0.05$ ), esto mencionó que el clima organizacional tiene una relación ligeramente inversa con la dimensión sensación de ineffectividad, sin embargo, este valor resulta no ser significativo. Por lo que se concluye que el clima organizacional tiene una relación inversa con la dimensión sensación de ineffectividad en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019. Sin embargo, este valor resulta no ser significativo para la relación, ello menciona que la relación entre el clima organizacional y la dimensión Sensación de Ineffectividad no es altamente

significativa. Este resultado puede ser producto de la concentración en los niveles de medios de la propia dimensión. En otras palabras, el desarrollo de un adecuado clima organizacional no tiende a disminuir considerablemente la sensación de ineffectividad entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019. Esto se debe al hecho de que la sensación de ineffectividad se encuentra relacionada estrechamente con el agotamiento emocional y las conductas de despersonalización (Modelo de Lee y Ashforth) (Bedin & Roberto, 2015), y de manera especial en los profesionales del sector salud que al padecer de burnout, ven a las personas a las que sirven como objetos y exhiben una actitud negligente y cínica; y poco motivada (Mendoza, 2018).



## RECOMENDACIONES

1. A nivel general, se necesita seguir proyectando futuras investigaciones, en donde se puedan añadir a la exploración otros riesgos psicosociales y su impacto en los colaboradores, así como factores de riesgo que, por ejemplo, puedan llevar a resultados diferenciales como los vistos en esta investigación, donde una de las dimensiones del burnout no encuentra asociación significativa.
  
2. En tanto, a nivel particular, se recomienda implementar, en el Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo, un programa para la intervención del síndrome de burnout, ya que existe evidencia de su presencia, pero a un nivel que aún puede ser controlado preventivamente. Esto, como se ha observado en el marco teórico de la presente investigación podría ser potenciado desde políticas laborales, se sugiere estar enfocadas en tres medidas de prevención principales:
  - Las medidas de prevención primaria incluyen ergonomía, modificaciones en el diseño del trabajo, del entorno, desarrollo organizativo y de gestión.
  - La prevención secundaria es para reducir el estrés laboral y el agotamiento incluye la capacitación y educación del personal.
  - Las medidas terciarias deberían reducir el impacto del estrés y el agotamiento mediante un sistema de gestión más sensible y una mejor provisión de salud ocupacional.

Este programa podría abordar diversas etapas y factores que van desde la confraternidad y sensibilización, a la capacitación en habilidades sociales y revisión de la motivación intrínseca, así como actualización constante para incrementar el sentimiento de poder y manejo de su labor.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aksu, M., & Temeloglu, E. (enero de 2015). Effects of burnout on Employees' Satisfaction a Research at 3, 4- and 5-Star Hotels in Canakkale City Center. *International Journal of Business and Social Science*, 6(1), 219-230.
- Alzate, D., & Parra, V. (2016). *Factores psicosociales, estrés y síndrome de burnout en el colegio San Luis Gonzaga de la Ciudad de Manizales*. Ciudad de Manizales: Universidad de Manizales, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Especialización en Gerencia del Talento Humano.
- American Thoracic Society. (2012). *What is burnout Syndrome (BOS)?* Obtenido de American Thoracic Society: <https://www.thoracic.org/patients/patient-resources/resources/burnout-syndrome.pdf>
- Barreda, L. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Facultad de Psicología. Lima, Perú
- Bautista, G., & Bravo, M. (2017). *Clima Laboral y su relación con el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco-Callao 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Medicina Humana. Lima, Perú
- Bedin, A., & Roberto, S. (2015). Prevalencia del síndrome de burnout en profesionales de la salud de un hospital oncohematológico infantil. *Revista de la Escuela de Enfermería de USP*, 49(2), 251-258.
- Bermejo, I., Campos García, G., & Sánchez, A. (2017). Stress and burnout syndrome in event management in the communication agencies business. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, 1394-417.
- Betancur, A., Guzmán, C., Lema, C., Pérez, C., Pizarro, M. C., Salazar, S., Vásquez, E. M. (2012). Síndrome de burnout en trabajadores del sector salud. *CES Salud Pública*, 3(2), 184-192.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Bustamante, M., Grandón, M., & Lapo, M. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales*, 432-440.

- Cabrera, A. L. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*.(Tesis de Licenciatura). Universidad ESAN, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Lima, Perú.
- Carlín, M., & Garcés, E. (enero de 2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*, 26(1), 169-180.
- Carlotto, S. M., Pizzinato, A., Bones, K., & Oliveira, R. (agosto de 2013). Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en profesionales de centros de Atención Básica a la Salud. *Ciencia y Trabajo*, 15(47), 76-80.
- Carod, F. J., & Vásquez, C. (2013). burnout Syndrome in an International Setting. En S. Bahrer-Kohler, *burnout for experts: Prevention in the context of living and working* (p. 258). Springer.
- Carrillo, A. L. (2015). *Población y muestra*. Métodos de la investigación. Universidad Autónoma del Estado de México, Escuela Preparatoria Texcoco. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/oca/bitstream/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Castañeda, Y. (2015). *Síndrome de burnout y clima social laboral de los trabajadores asistenciales de Ministerio de Salud y Seguro Social de Salud*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Psicología. Trujillo, Perú.
- Celis, C. P. (2014). *Importancia del clima organizacional en la productividad laboral*. Medellín: Universidad Militar Nueva Granada, Facultad Estudios a Distancia, Programa Administración de Empresas.
- Cerrón, C., & Poma, M. (2017). *Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microredes de la Red de Salud Jauja-2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana los Andes, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología. Huancayo, Perú
- Chagray, S. (2018). *Clima organizacional y burnout en personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en Lima Metropolitana*.(Tesis de Maestría), Universidad San Martín de Porres, Facultad de Psicología. Lima, Perú
- Chahua, W. W. (2018). *Nivel de síndrome de burnout en el personal de salud del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho en el periodo noviembre-diciembre del 2017*.(Tesis de Titulación). Universidad Privada San Juan Bautista,

Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Medicina Humana.  
Lima, Perú)

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Chirinos, Y., Meriño, V. H., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Rev. esc.adm.neg.* (84), 43-61.
- Espinoza, C. (2010). *Metodología de investigación tecnológica pensando en sistemas*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú.
- Espinoza, C. (2010). *Metodología de la investigación tecnológica*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial* (160), 1-4.
- Gago, K. A., Martínez, I. K., & Alegre, A. A. (12 de 2017). Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 9(4), 1-15.
- Gavilanes, A. A. (2015). *síndrome de burnout y sus efectos en el clima laboral en el personal que labora en un medio de comunicación escrita*. Ambato: Pontificia (Tesis de Titulación). Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Psicología. Ambato, Ecuador.
- Gestión. (05 de 06 de 2017). *Gestión*. Obtenido de ¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla?: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572>
- Gómez, G. (2013). *Conflicto en las Organizaciones y Mediación*. Andalucía: Universidad Internacional de Andalucía.
- González, H. E., & González, L. E. (2010). Clima organizacional. *VI Jornadas de Sociología de la UNLP* (págs. 1-20). La Plata: Universidad Nacional de La Plata.
- Grupo RPP. (30 de enero de 2015). *RPP*. Obtenido de El 58% de los peruanos sufre de estrés: <https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
- Guevara, X. (2018). *Clima organizacional*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, Área de Educación.(Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, Facultad de Educación. Quito, Ecuador)

- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. (2006). Síndrome de burnout. *Archivo Neurociencia*, 11(54), 305-309.
- Hederich, C., & Caballero, C. C. (2016). Validación del cuestionario Maslach burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*, 9(1), 1-15.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: McGrawHill.
- Hernández, T., Campos, C., Sánchez, G., García, M., Navarrete, D., & Corich, A. (2014). burnout Syndrome binomial and organizational climate workers public health centers. *Universidad Tecnológica de Nayarit*, 13-16.
- Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú. (21 de febrero de 2018). *TV Perú*. Obtenido de Síntomas del estrés laboral: <https://www.tvperu.gob.pe/novedades/tv-peru/sintomas-del-estres-laboral>
- La República. (29 de marzo de 2018). *La República*. Obtenido de El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos: <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos>
- Lani, J. (20 de 12 de 2010). *Maslach burnout Inventory (MBI)*. Obtenido de Statisticssolutions:<http://www.statisticssolutions.com/maslach-burnout-inventory-mbi/>
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 397- 422.
- Mendoza, M. (2018). *Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Lima, 2017*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Facultad de Psicología. Lima, Perú)
- Millán, A., & D'Aubeterre, M. (2012). Propiedades psicométricas del Maslach burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista de Psicología*, 30(1), 104-128.
- MINSA. (2009). *Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional*. Lima: Ministerio de Salud.

- Montejo, E. (2014). *El síndrome del burnout en el profesorado de la ESO*. Madrid.(Tesis de Maestría). Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicología, Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación. Madrid, España
- Muñoz, Y. A., Osorio, D. M., Robles, E. P., & Romero, Y. E. (2014). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué 2014*. Ibagué: Universidad del Tolima, Facultad de Ciencias de la Salud, Especialización en Epidemiología.
- Noboa, A. (2012). *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud*. Uruguay: UNORTE.
- Oblitas, S. (2017). *Síndrome de burnout y la percepción del clima organizacional en los trabajadores de la Micro Red Palmira-Huaraz, 2015*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Facultad de Educación, Huaraz, Perú) .
- OMS. (2010). Staff burnout. En O. M. Salud, *Primary prevention of mental, neurological and psychosocial disorders* (págs. 1-58). Ginebra: Organización Mundial de la Salud, División de Salud Mental.
- Organización Mundial del Trabajo. (28 de 04 de 2016). *El estrés laboral: un enfoque latinoamericano*. Obtenido de Organización Mundial del Trabajo: [https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS\\_477047/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS_477047/lang--es/index.htm)
- Ramos, D. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Resolución Ministerial N.623-2008/MINSA. (2009). *Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. Lima: Ministerio de Salud.
- Rojas, D. C., Chirinos, Y., & Garcés, G. (2017). El nuevo reto de la gerencia del talento humano los empleados tóxicos. *Gestión del conocimiento: perspectiva multidisciplinaria*, 2, 73-103.
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual*, 32(1), 1-6.
- Salazar, C. (2017). Creando un ambiente organizacional para la innovación. *Revista Arbitrada del Centro de Investigación y Estudios Gerenciales*(27), 66-80.

- Saldaña, E. (2016). *Relación entre síndrome de burnout y clima organizacional en trabajadores del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Alas Peruanas, Facultad de Psicología. Tumbes, Perú).
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2009). *Metodología de la investigación y diseños en la investigación científica*. Lima: Perú: Visión Universitaria.
- Segredo, M., García, M., León, P., & Perdomo, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *INFODIR*, 86-89.
- Smart Coach. (05 de 01 de 2018). *Reportaje especial: ¡Cifras del estrés laboral en América Latina!* Obtenido de Smart Coach: <http://blog.smartcoach.global/reportaje-especial-cifras-del-estr%C3%A9s-laboral-en-am%C3%A9rica-latina>
- The Economist. (15 de marzo de 2018). Trabajadores con estrés están propensos al síndrome de burnout. *El economista América*.
- Toledo, N. (2016). *Población y Muestra*. Facultad de Arquitectura y Diseño, Técnicas De Investigación Cualitativas y Cuantitativas. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Turner, T. (2010). The Maslach burnout Inventory and its relationship with staff transition in and out of the intellectual disability workforce. *Presentation to the NZASID Conference* (págs. 1-26). Dunedin: Donald Beasley Institute.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Marco EIRL.
- Vilcahuano, D. C. (2015). *El clima organizacional y su relación con el síndrome de burnout, en los servidores de la Dirección de Talento Humano de la Universidad Central del Ecuador*. (Tesis de Maestría). Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas. Quito, Ecuador)

## **ANEXOS**



## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de salud del centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019

**Autor:** Bach. Lourdes Katihuska Matta Sánchez; Bach. Ricardo Lehi Rojas Osorio

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el agotamiento o cansancio emocional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las conductas de despersonalización en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la sensación de ineffectividad en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Describir la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir la relación entre el clima organizacional y el agotamiento o cansancio emocional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.</li> <li>• Describir la relación entre el clima organizacional y las conductas de despersonalización en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.</li> <li>• Describir la relación entre el clima organizacional y la sensación de ineffectividad en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> El desarrollo de un adecuado clima laboral tiende a reducir significativamente los niveles de síndrome de burnout entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El desarrollo de un adecuado clima laboral tiende a reducir significativamente el agotamiento o cansancio emocional entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.</li> <li>• El desarrollo de un adecuado clima laboral tiende a reducir significativamente las conductas de despersonalización entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.</li> <li>• El desarrollo de un adecuado clima laboral tiende a reducir significativamente la sensación de ineffectividad entre el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019.</li> </ul>	<p><b>Variable N.1</b> Clima organizacional</p> <p>a) Potencial humano b) Diseño organizacional c) Cultura de la organización</p> <p><b>Variable N.2</b> síndrome de burnout</p> <p>a) Agotamiento o cansancio emocional b) Conductas de despersonalización c) Sensación de ineffectividad o falta de realización personal</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Descriptivo-correlacional</p> <p><b>Método general</b> Analítico-sintético</p> <p><b>Diseño</b> No experimental transeccional.</p>	<p><b>Población</b> 52 personas del personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida.</p> <p><b>Muestra</b> 52 individuos perteneciente al personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida.</p> <p><b>Muestreo</b> No probabilístico censal</p>	<p><b>Técnicas</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Maslach burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario del Clima Organizacional.</p>

## ANEXO 2: INSTRUMENTO: CLIMA ORGANIZACIONAL

UNIVERSIDAD CONTINENTAL  
FACULTAD DE HUMANIDADES - ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

"Síndrome de Burnout y clima social en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida – 2019"

Código:

**PRESENTACIÓN:**

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar el Clima organizacional de la institución. Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud.

**INSTRUCCIONES:**

Confirme la veracidad de los siguientes 55 enunciados según considere.

0=Totalmente en desacuerdo; 1=En desacuerdo; 2=Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3= De acuerdo; 4=Totalmente de acuerdo.

**Clima social organizacional**

		0	1	2	3	4	
Potencial humano	1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					
	2	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.					
	3	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.					
	4	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.					
	5	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
	6	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
	7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
	8	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.					
	9	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
	10	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
	11	Estoy comprometido con mi organización de salud.					
	12	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
	13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.					
	14	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
	15	Existe sana competencia entre mis compañeros.					
	16	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
	17	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.					
	18	Recibo mi pago a tiempo.					
	19	La limpieza de los ambientes es adecuada.					
	Diseño organizacional	20	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
21		Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
22		Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
23		Me siento a gusto de formar parte de la organización.					
24		Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan.					
25		El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.					
26		Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					
27		Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					
28		Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
29		Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
30		En mi organización participo en la toma de decisiones.					
31		Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					
32		La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					
33		Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
34		Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
35		En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aún cuando contradiga a los demás miembros.					
36		En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
37		Existe equidad en las remuneraciones.					
38		Existe un ambiente organizado en mi organización de salud.					
39		Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
40	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.						
Cultura de la organización	41	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
	42	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
	43	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
	44	La innovación es característica de nuestra organización.					
	45	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
	46	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
	47	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					
	48	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
	49	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					
	50	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
	51	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
	52	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
	53	Mi salario y beneficios son razonables.					
	54	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
	55	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					

*¡Gracias por su tiempo!*

## Anexo 3: INSTRUMENTO MBI

**UNIVERSIDAD CONTINENTAL**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES - ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**"Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo - 2019"**

Código:

**INSTRUCCIONES:**

Señala la frecuencia de los siguientes 22 enunciados según considere.

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

**Síndrome de Burnout**

	0	1	2	3	4	5	6
1 Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
2 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4 Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes.							
5 Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6 Siento que trabajar todo el día con pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.							
7 Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8 Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.							
9 Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.							
10 Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión.							
11 Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12 Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13 Me siento frustrado/a en mi trabajo.							
14 Creo que trabajo demasiado.							
15 No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis pacientes.							
16 Trabajar directamente con pacientes me produce estrés.							
17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18 Me siento motivado después de trabajar en contacto con pacientes.							
19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20 Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.							
21 En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.							
22 Creo que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

Variable	Dimensiones	Ítems
Síndrome de Burnout	Agotamiento o cansancio emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20
	Conductas de despersonalización	5, 10, 11,15, 22
	Sensación de ineffectividad o falta de realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

*¡Gracias por su tiempo!*

## ANEXO 4: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Base de datos de la prueba piloto  
Variable síndrome de burnout

Items	Observaciones														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	4	1	4	3	1	4	2	5	1	2	5	2	4	2
2	3	4	1	3	4	2	5	3	3	1	4	5	2	4	2
3	3	5	2	4	3	3	4	3	4	2	4	6	2	5	3
4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	6	3
5	5	3	4	5	4	4	4	5	3	3	4	1	4	6	3
6	2	4	6	0	4	5	5	3	3	6	3	6	5	4	4
7	3	2	5	3	6	3	5	4	4	5	3	4	5	5	6
8	4	5	5	0	3	4	4	6	4	4	6	4	5	4	6
9	4	3	5	1	3	3	6	2	3	3	3	5	3	6	4
10	3	4	3	0	4	4	4	4	4	4	3	6	4	4	4
11	4	4	3	0	4	3	5	4	4	4	5	6	4	6	3
12	4	5	4	0	3	4	4	4	5	6	4	5	3	5	3
13	5	6	4	0	4	4	5	2	3	5	4	4	5	6	6
14	5	5	5	3	5	5	6	3	4	4	5	4	6	4	2
15	4	6	3	6	6	3	6	3	6	3	5	6	3	4	4
16	4	6	5	6	6	6	4	3	5	4	4	5	4	5	2
17	4	6	4	6	3	4	4	3	6	3	5	5	3	6	2
18	3	5	6	6	6	2	5	4	6	6	6	5	4	6	4
19	2	5	5	5	3	4	5	4	6	4	6	6	4	5	4
20	3	5	4	4	6	3	6	2	4	5	6	6	4	5	4
21	4	6	3	4	3	5	4	4	6	3	1	6	4	4	4
22	3	6	3	6	6	4	5	3	6	2	3	5	4	3	3

## Variable clima organizacional

Items	Observaciones														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	1	1	1	3	1	3	3	4	2	2	2	0	1	1	1
2	1	1	2	3	0	3	3	1	2	2	1	0	2	0	2
3	2	1	2	4	0	3	1	2	1	1	0	0	2	1	3
4	2	2	2	4	0	3	1	3	1	3	2	0	2	0	2
5	2	1	3	4	0	2	0	3	1	2	3	3	3	2	2
6	3	1	3	4	0	2	0	3	3	2	2	3	3	3	1
7	2	0	2	4	0	2	0	3	3	3	3	0	4	0	3
8	2	2	2	4	0	2	2	3	1	1	1	0	3	0	3
9	2	0	3	4	0	2	0	3	1	3	2	0	3	3	1
10	2	2	3	4	0	4	4	3	1	2	4	4	3	0	2
11	2	0	3	4	0	4	3	3	1	2	3	3	2	4	3
12	1	1	2	4	2	3	3	3	1	2	2	0	2	1	1
13	2	3	3	4	1	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2
14	1	2	3	4	1	4	1	3	3	3	0	0	2	2	4
15	2	0	3	4	3	2	1	3	0	3	3	0	2	1	3
16	1	1	2	4	0	2	1	3	0	3	2	0	3	1	4
17	2	3	3	4	0	4	0	3	1	3	0	4	3	0	3
18	1	3	4	3	2	3	0	2	0	2	4	0	3	1	2
19	2	1	3	4	3	1	0	1	0	3	0	4	2	2	2
20	0	0	1	4	0	1	1	1	0	2	2	0	3	3	2
21	0	2	3	4	3	3	0	3	3	3	4	2	3	0	2
22	0	0	3	4	0	4	0	3	3	4	4	0	4	2	3
23	0	2	3	4	2	4	3	3	2	3	4	0	4	0	3
24	0	0	3	4	2	2	2	3	2	2	3	0	4	2	2
25	0	1	2	4	2	4	0	1	1	3	3	0	4	2	2
26	4	2	2	4	2	4	1	1	1	2	2	0	3	2	2
27	2	0	3	4	0	3	3	3	0	2	4	3	3	0	3
28	3	0	2	4	2	4	0	2	3	2	4	3	4	1	2
29	4	1	2	4	0	4	1	2	2	3	2	1	2	1	2
30	3	2	3	4	2	4	0	1	1	3	2	1	2	3	3
31	3	0	3	4	0	4	0	3	2	3	3	1	2	1	3
32	3	3	3	3	2	3	0	2	1	4	2	0	3	1	3
33	3	1	3	4	2	3	1	1	0	4	2	0	3	1	4
34	2	1	3	4	2	3	1	2	0	4	3	4	2	3	4
35	2	2	3	4	2	4	2	2	1	3	3	0	3	3	4
36	2	1	2	4	2	4	1	3	2	2	2	1	1	1	4
37	2	1	3	4	3	1	1	3	0	3	1	0	1	0	4
38	2	1	2	3	3	2	1	3	1	2	2	0	3	1	4
39	3	1	2	4	2	3	1	3	2	3	3	1	2	0	4
40	2	1	3	3	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	4
41	3	1	2	4	2	1	3	3	0	3	0	0	3	2	2

42	3	2	3	4	2	1	2	3	0	2	3	0	3	1	2
43	3	1	3	4	3	3	2	2	0	2	3	1	2	0	3
44	4	1	2	4	2	3	2	3	3	2	4	1	4	1	2
45	4	1	2	4	2	3	2	2	3	3	2	0	3	2	1
46	4	2	2	4	2	3	3	2	2	4	2	0	3	0	2
47	4	2	2	4	2	4	3	3	1	3	3	0	3	1	2
48	4	2	2	3	4	4	2	3	1	3	1	4	2	0	2
49	4	2	3	3	2	3	2	3	0	3	1	0	1	1	3
50	4	0	3	3	3	3	4	1	1	2	1	0	3	2	3
51	4	1	2	3	1	2	4	1	1	3	1	0	2	0	2
52	4	1	2	3	3	2	3	2	1	3	2	0	3	0	3
53	4	1	3	4	3	1	3	2	2	2	3	0	2	1	2
54	3	1	3	3	3	1	3	2	1	3	3	0	2	2	2
55	2	0	4	4	3	1	3	2	1	3	0	0	1	1	3

De acuerdo con la prueba piloto se estimó el estadístico Alfa de Cronbach mediante el software SPSS v.25.0 para verificar la confiabilidad de los cuestionarios (instrumentos) de recolección de datos.

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
síndrome de burnout (MBI)	0.796	22
Clima organizacional	0.971	55

El estadístico Alfa de Cronbach de los instrumentos fue de 0.796 y 0.971 para las variables síndrome de burnout y clima organizacional, respectivamente, por lo que son instrumentos altamente confiables para su aplicación en el contexto establecido. Estadísticamente, un instrumento con preguntas cerradas y estructuradas es confiable (fiable) si el valor de Alfa de Cronbach es superior a 0.60.

**ANEXO 5: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS**  
**VALIDACIÓN POR EXPERTOS (CUESTIONARIO CLIMA**  
**ORGANIZACIONAL SOCIAL)**

**I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE**

Apellidos y nombres:

Grado académico:

Cargo e institución donde labora:

Autor del instrumento:

Autor de la adaptación:

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS ITEMS**

INDICADORES	Ítems	Valoración					Observación
		Muy deficiente 1	Deficiente 2	Regular 3	Bueno 4	Muy bueno 5	
Tipos de violencia de genero							
Fases de violencia de genero							

N.	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	el instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de la investigación			
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio			
3	La estructura del instrumento es adecuada			
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de variables			
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento			
6	Los ítems son claros y entendibles			
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación			

## DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado																					
<b>OBJETIVIDAD</b>	Está expresado en preguntas objetivas-observables																					
<b>ACTUALIDAD</b>	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																					
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Tiene una organización lógica																					
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																					
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Responde a los objetivos de la investigación																					
<b>CONSISTENCIA</b>	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos																					
<b>COHERENCIA</b>	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices																					
<b>METODOLOGÍA</b>	Responde a la operacionalización de la variable																					
<b>PERTENENCIA</b>	Es útil para la investigación																					

Opinión de aplicabilidad

.....

.....

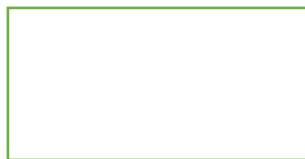
.....

.....

.....

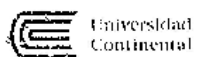


PROMEDIO DE VALORACIÓN (0 AL 100%)



**Ps. Hugo Talavera Ruiz**

**Coordinador de Salud Mental DIRESA**



**PROTOCOLO  
VALIDACIÓN POR  
EXPERTOS DE  
“METODOLOGÍA PARA  
EL ESTUDIO DEL CLIMA  
ORGANIZACIONAL”**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Nombre del instrumento : Metodología para el Estudio del Clima Organizacional
- 1.2. Título de la investigación: Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo - 2019
- 1.3. Autores del instrumento: Ministerio de Salud del Perú, comité técnico de clima organizacional
- 1.4. País o ciudad de origen del instrumento: Perú
- 1.5. Nombre y apellidos del juez/experto: MILVA TALAVEZA RUIZ
- 1.6. Área laboral: COORDINADOR DE SALUD MENTAL - DIRECCIÓN
- 1.7. Profesión: PSICÓLOGO
- 1.8. Grado académico: LICENCIADO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO:

INDICADORES/ DIMENSIONES	Valoración					Observación
	Nada 1	Muy poco 2	Algo 3	Bastante 4	Mucho 5	
1. Potencial Humano				X		
2. Diseño Organizacional				X		
3. Cultura de la Organización				X		

Nro	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta a problema de la investigación	X		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
3	La estructura del instrumento es adecuada	X		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de variables	X		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
6	Los ítems son claros y entendibles	X		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		





### III. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

#### FICHA TÉCNICA:

**Nombre** : Maslach Burnout Inventory (MBI)  
**Autor** : Cristina Maslach y Susan Jackson  
**Procedencia** : Estados Unidos  
**Aplicación** : individual (para esclarecer las dudas respecto a los ítems)  
**Duración** : 10 a 15 minutos  
**Finalidad** : contribuir al saber de las condiciones laborales y mejorar el ambiente para sus empleados.  
**Baremación** : Puntuaciones percentiles y típicas en varios subgrupos de la población asistencial.  
**Material** : MBI, para personas mayores. lápiz y borrador.

CONSTRUCTO	DIMENSIONES	INDICADORES	Nro	ITEM	JUEZ 1 (SI/ NO)	OBSERVACION	
SINDROME DE BURNOUT	Agotamiento o Cansancio Emocional	Se siente emocionalmente agotado por actividades en el trabajo.	1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	SI		
		Se siente cansado al terminar la jornada de trabajo.	2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	SI		
		Se siente cansado al enfrentar otra jornada de trabajo.	3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	SI		
	El trabajar todo el día con poca energía cansa porque supone que es un gran esfuerzo.	4	Siento que trabajar todo el día con pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.	4		SI	
		5	Siento que mi trabajo me está desgastando Me siento quemado por mi trabajo.	5		SI	
	Se siente frustrado en su inicio laboral	6	Me siento frustrado en mi trabajo.	6		SI	
		7	Creo que trabajo demasiado.	7		SI	
	Se siente frustrado en su inicio laboral	8	Me siento frustrado en mi trabajo.	8		SI	
		9	Creo que trabajo demasiado.	9		SI	
	Se siente frustrado en su inicio laboral	10	Me siento frustrado en mi trabajo.	10		SI	
		11	Creo que trabajo demasiado.	11		SI	
	Se siente frustrado en su inicio laboral	12	Me siento frustrado en mi trabajo.	12		SI	
		13	Creo que trabajo demasiado.	13		SI	
	Se siente frustrado en su inicio laboral	14	Me siento frustrado en mi trabajo.	14		SI	
15		Creo que trabajo demasiado.	15		SI		

	E trabajo con pacientes le produce estrés. Se siente cansado por sus labores en el trabajo, al límite de sus posibilidades.	18 20	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes. Me he vuelto más insensible con las personas desde que ejerzo su profesión. Su trabajo lo está agotando emocionalmente. No le preocupa realmente lo que les ocurre a algunos de sus pacientes.	16 20	Trabajar directamente con pacientes me produce estrés. Me siento agotado en mi trabajo al límite de mis posibilidades.	SI SI
	Comprendo con facilidad cómo se sienten sus pacientes. Se volvió más insensible con las personas desde que ejerzo su profesión. Su trabajo lo está agotando emocionalmente. No le preocupa realmente lo que les ocurre a algunos de sus pacientes.	5 10 11 15	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión. Pienso que este trabajo me agotará emocionalmente. No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunos de mis pacientes.	5 10 11 15	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión. Pienso que este trabajo me agotará emocionalmente. No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunos de mis pacientes.	SI SI SI SI
Despersonalización	Supongo que sus pacientes lo ocupan de algunos de sus problemas.	22	Creo que los pacientes me ocupan de algunos de sus problemas.	22	Creo que los pacientes me ocupan de algunos de sus problemas.	SI
Realización personal en el Trabajo	Tengo facilidad para comprender como se sienten sus pacientes. Supone que trata con mucho eficacia los problemas de sus pacientes. Supongo que con su trabajo influye	4 7 8	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.	4 7 8	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.	SI SI SI



Universidad  
Continental

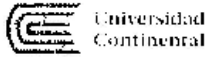
particularmente en la vida de sus pacientes.			
Siente que tiene mucha energía en su trabajo	12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	SI
Siente que crea con facilidad un clima agradable y agradable con sus pacientes	17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	SI
Se siente motivado después de trabajar en contacto con sus pacientes	18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con pacientes.	SI
Supere que consigue muchas cosas valiosas en su trabajo.	19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	SI
En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma.	20	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma	SI

VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

  
Lic. Joheline E. Robinson Cuello  
Psicóloga  
C.R.P.P. 19923

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello  
del Juez/Experto

**Ps. Antonio Fabián Machuca Rudas**  
**Puesto de Salud “La Esperanza”**



**PROTOCOLO  
VALIDACIÓN POR  
EXPERTOS DE  
“METODOLOGÍA PARA  
EL ESTUDIO DEL CLIMA  
ORGANIZACIONAL”**





I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Nombre del instrumento : Metodología para el Estudio del Clima Organizacional  
 1.2. Título de la investigación: Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia Paz y Vida Huanuco - 2019  
 1.3. Autores del instrumento: Ministerio de Salud del Perú, con el teórico de clima organizacional  
 1.4. País o ciudad de origen del instrumento: Perú  
 1.5. Nombre y apellidos del juez/experto: Arbacia Fabian Machuca Ruelas  
 1.6. Área laboral: Centro de Salud clas. de Esperanza  
 1.7. Profesión: Psicólogo  
 1.8. Grado académico: Psicólogo Lima

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO

INDICADORES/ DIMENSIONES	Valoración					Observación
	Nada 1	Muy poco 2	Algo 3	Bastante 4	Mucho 5	
1. Potencial Humano				X		
2. Diseño Organizacional				X		
3. Cultura de la Organización				X		

Nº	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de la investigación	X		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
3	La estructura del instrumento es adecuada	X		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de variables	X		
5	La secuencia presentada aporta el desarrollo del instrumento	X		
6	Los ítems son claros y entendibles	X		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	La forma es adecuada al nivel de profundidad																					X
OBJETIVIDAD	Ha expuesto las preguntas relevantes																				X	
ACTUALIDAD	La información es oportuna y relevante de la actividad																				X	
ORGANIZACIÓN	El contenido es lógico y coherente																					X
SUFICIENCIA	Contiene los aspectos relevantes																					X
INTENCIONALIDAD	Responde a las intenciones de la asignatura																					X
CONSISTENCIA	En relación con los aspectos metodológicos																					X
COHERENCIA	El contenido es lógico y coherente																					X
RELEVANCIA	Responde a la especialización de la asignatura																					X
PERTINENCIA	Es pertinente a la asignatura																					X

OPINION DE APLICABILIDAD

.....

.....

.....

.....

.....

PROMEDIO DE VALORACION (0 AL 100%)

93,5%



### III. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

#### FICHA TÉCNICA:

**Nombre:** Metodología para el Estudio del Clima Organizacional

**Autor:** Ministerio de Salud del Perú, con el técnico de clima organizacional

**Procedencia:** Perú

**Aplicación:** Individual (para esclarecer las dudas respecto a los ítems)

**Duración:** 10 a 15 minutos

**Finalidad:** Proporcionar una herramienta metodológica que oriente e impulse el desarrollo del estudio de clima organizacional

**Material:** cuestionario de Clima Organizacional, lapicero

CONSTRUCTO	DIMENSIONES	INDICADORES	MED.	ELIJ	JULIZ	OBSERVACIÓN
					SI/ NO	
		Liderazgo	1	Mi jefe esta disponible cuando se le necesita. Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facil tanto a atención	SI	
			2	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.	SI	
			3	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.	SI	
			4	Existo una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.	SI	
			5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	SI	
		Innovación	6	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	SI	
			8	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.	SI	
Clima ORGANIZACIONAL	Potencial humano					

11	Los esfuerzos de los jefes se concuerdan al logro de objetivos de mi organización de salud.	SI
11	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	SI
11	Estoy comprometido con mi organización de salud.	SI
12	Si jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	SI
13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.	SI
14	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.	SI
15	Existe una competencia entre mis compañeros.	SI
16	Considero que los beneficios que me ofrecen mi trabajo son los adecuados.	SI
17	Se han realizado actividades remuneradas en los últimos seis meses.	SI
18	Recibo mi pago a tiempo.	SI

Concluye:

19	La limpieza de los ambientes es adecuada.	SI
20	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	SI
21	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.	SI
22	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.	SI
23	Me siento a gusto de formar parte de la organización.	SI
24	MI organización está bien organizada para prevenir los problemas que se presentan.	SI
25	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.	SI
26	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.	SI
27	Cumpro las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	SI
28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	SI
<b>Diseño organizacional</b>		
<b>Toma de decisiones</b>		

29	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	SI
30	En mi organización participo en la toma de decisiones.	SI
31	MI contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	SI
32	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.	SI
33	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.	SI
34	Pronto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	SI
35	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.	SI
36	En mi organización de salud se valoran y habilita mente a buena labor realizada.	SI
37	Existe equidad en las remuneraciones.	SI

Comunicación  
Organizacional

Remuneración

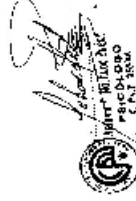
38	Existe un ambiente o ganadora en mi organización de salud	SI
39	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	SI
40	Las áreas de apoyo me ayudan cuando las necesito	SI
41	Los premios y reconocimientos son justos	SI
42	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	SI
43	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	SI
44	La innovación es característica de nuestra organización	SI
45	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	SI
46	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos	SI
47	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades	SI
48	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	SI
49	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato	SI

Cultura de la  
Organización



		Es fácil hacer a mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	SI
Motivación	S1	Considero que la distribución de mis tareas me permite trabajar en modo eficiente.	SI
	S2	MI institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	SI
	S3	MI salario y beneficios son razonables.	SI
	S4	MI remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	SI
	S5	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.	SI

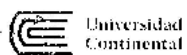
VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS



Experto en el área de  
Evaluación de  
Rendimiento

Firma y Sello  
del Jurado/Experto

**Experto Ps. Jakeline Elizabeth Palomino Cassio**  
**Salud Mental DIRESA Junín**



**PROTOCOLO  
VALIDACIÓN POR  
EXPERTOS DE  
“METODOLOGÍA PARA  
EL ESTUDIO DEL CLIMA  
ORGANIZACIONAL”**



I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Nombre del instrumento : Metodología para el Estudio de Clima Organizacional
- 1.2. Título de la investigación: Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huanayo - 2015
- 1.3. Autores del instrumento: Ministerio de Salud del Perú - comité técnico de clima organizacional
- 1.4. País o ciudad de origen del instrumento: Perú
- 1.5. Nombre y apellidos del juez/experto: Jaxelne Elizabeth Palomino Cassio
- 1.6. Área laboral: Salud Mental - Quessa Sunin.
- 1.7. Profesión: Psicóloga
- 1.8. Grado académico: Magister en Psicología

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO:

INDICADORES/ DIMENSIONES	Valoración					Observación
	Nada 1	Muy poco 2	Algo 3	Bastante 4	Mucho 5	
1. Potencial Humano				X		
2. Diseño Organizacional					X	
3. Cultura de la Organización					X	

Nº	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de la investigación	X		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
3	La estructura del instrumento es adecuada	X		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de variables	X		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
6	Los ítems son claros y entendibles	X		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE					REGULAR					BUENO					MUY BUENO					EXCELENTE				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
CLARIDAD	Esto formulado con lenguaje sencillo																				X					
OBJETIVIDAD	Esta expresado en preguntas o afirmaciones																				X					
ACTUALIDAD	Esta adecuada al avance de la ciencia y la tecnología																				X					
ORGANIZACIÓN	Tiene una organización clara																				X					
EUFONIA	Contiene un lenguaje claro																				X					
INTENCIONALIDAD	Responde a las objetivos de la investigación																				X					
CONSISTENCIA	Para basados en aspectos técnicos de la ciencia o tecnología																				X					
COHERENCIA	Entre las afirmaciones y conclusiones propuestas o ideas																				X					
METODOLÓGICA	Responde a la metodología de la investigación																				X					
PERTINENCIA	Es útil para la investigación																				X					

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....

.....

.....

.....

.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN (0 AL 100%)

93%

### III. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

#### FICHA TÉCNICA:

**Nombre:** Metodología para el Estudio del Clima Organizacional

**Autor:** Ministerio de Salud del Perú, comité técnico de clima organizacional

**Procedencia:** Perú

**Aplicación:** Individual ((para esclarecer las dudas respecto a los ítems)

**Duración:** 10 a 15 minutos

**Finalidad:** Proporcionar una herramienta metodológica que oriente e impulse el desarrollo de estudio del clima organizacional.

**Material:** cuestionario de Clima Organizacional, lapicero



CONSTRUCTO	DIMENSIONES	INDICADORES	Núm.	ITEM	SI / NO	OBSERVACIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	Liderazgo		1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	SI	
			2	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.	SI	
			3	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.	SI	
			4	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.	SI	
	Innovación		5	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.	SI	
			6	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	SI	
			7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	SI	
			8	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.	SI	

	Los esfuerzos de los jefes se enfocan en el logro de objetivos de mi organización de salud.	Si
	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	Si
	Estoy comprometido con mi organización de salud.	Si
	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	Si
Recompensa	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.	Si
	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.	Si
	Existe una competencia entre mis compañeros.	Si
Confort	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.	Si
	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.	Si
	Recibo mi pago a tiempo.	Si



29	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	SI
30	En mi organización participo en la toma de decisiones.	SI
31	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	SI
32	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.	SI
33	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.	SI
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	SI
35	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aún cuando contadigo a los demás miembros.	SI
36	En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.	SI
37	Existe equidad en las remuneraciones.	SI

Comunicación  
Organizacional

Remuneración



	38	Existe un ambiente organizado en mi organización de salud.	SI
	39	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	SI
	40	Las áreas o servicios me ayudan cuando los necesito.	SI
	41	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	SI
Identidad	42	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	SI
	43	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	SI
	44	La innovación es característica de nuestra organización.	SI
	45	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	SI
	46	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.	SI
Clima y Cooperación	47	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.	SI
	48	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	SI
	49	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.	SI

Cultura de la Organización

38	Existe un ambiente organizado en mi organización de salud.	Sí
39	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	Sí
40	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	Sí
41	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	Sí
42	Con términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	Sí
43	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	Sí
44	La innovación es característica de nuestra organización.	Sí
45	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	Sí
46	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.	Sí
47	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.	Sí
48	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	Sí
49	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.	Sí

Identidad

Cultura de la Organización

Conflicto y Cooperación



**VALIDACIÓN POR EXPERTOS**  
**(Cuestionario Síndrome de Burnout)**

## I- DATOS GENERALES DEL INFORMANTE

Apellidos y nombres:

Grado académico:

Cargo e institución donde labora:

Autor del instrumento:

Autor de la adaptación:

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS ITEMS

INDICADORES	Ítems	Valoración					Observación
		Muy deficiente 1	Deficiente 2	Regular 3	Bueno 4	Muy bueno 5	
Tipos de violencia de genero							
Fases de violencia de genero							

N.	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	el instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de la investigación			
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio			
3	La estructura del instrumento es adecuada			
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de variables			
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento			
6	Los ítems son claros y entendibles			
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación			

**DEL INSTRUMENTO**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
<i>CLARIDAD</i>	Está formulado con lenguaje apropiado																				
<i>OBJETIVIDAD</i>	Está expresado en preguntas objetivas-observables																				
<i>ACTUALIDAD</i>	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																				
<i>ORGANIZACIÓN</i>	Tiene una organización lógica																				
<i>SUFICIENCIA</i>	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																				
<i>INTENCIONALIDAD</i>	Responde a los objetivos de la investigación																				
<i>CONSISTENCIA</i>	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos																				
<i>COHERENCIA</i>	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices																				
<i>METODOLOGÍA</i>	Responde a la operacionalización de la variable																				
<i>PERTENENCIA</i>	Es útil para la investigación																				

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

.....

.....

.....

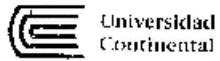
.....

.....

**PROMEDIO DE VALORACIÓN (0 AL 100%)**

**Experto Ps. Hugo Talavera Ruiz**  
**Coordinador de Salud Mental DIRESA Junín**

---



**PROTOCOLO  
VALIDACIÓN POR  
EXPERTOS DE  
“MASLACH BURNOUT  
INVENTORY (MBI)”**



**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. **Nombre del instrumento** : Maslach Burnout Inventory (MBI)
- 1.2. **Título de la investigación** : Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de Salud del Centro de Salud Justicia Paz y Vida, Huancayo - 2019
- 1.3. **Autores del instrumento** : - Cristina Maslach  
- Susan Jackson
- 1.4. **País o ciudad de origen del instrumento**: Estados Unidos
- 1.5. **Nombre y apellidos del juez/experto**: Hugo TALAVERA RUIZ
- 1.6. **Área laboral**: COORDINADOR DE SALUD MENTAL - DIBESA JUNÍN
- 1.7. **Profesión**: Psicólogo
- 1.8. **Grado académico**: LICENCIADO

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO:**

INDICADORES/ DIMENSIONES	Valración					Observación
	Nada 1	Muy poco 2	Algo 3	Bastante 4	Mucho 5	
1. Agotamiento Emocional						
2. Despersonalización					X	
3. Realización Personal en el Trabajo					X	

Nro	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACION
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de la investigación	X		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
3	La estructura del instrumento es adecuada	X		
4	Los ítems del instrumento responderían a la operacionalización de variables	X		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		



8	Los ítems son claros y entendibles									
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación									

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE			REGULAR			BUENO			MUY BUENO			EXCELENTE							
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Este ítem adecuado en lenguaje apropiado																				
OBJETIVIDAD	Este ítem describe en breves palabras objetivos o competencias																				
ACTUALIDAD	Este ítem se relaciona al avance de la ciencia y la tecnología																				
ORGANIZACIÓN	Tiene una organización clara																				
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																				
INTENCIONALIDAD	Responde a los objetivos de la investigación																				
CONSISTENCIA	Esta basado en aspectos técnicos, científicos y tecnológicos																				
CONCORDANCIA	Tiene las dimensiones, indicaciones, preguntas e ítems...																				
METODOLÓGICA	Responde a conceptualizar la variable de la investigación																				
PERTINENCIA	Es útil para la investigación																				

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**
**PROMEDIO DE VALORACIÓN (0 AL 100%)**

93,5%



### III. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

#### FICHA TÉCNICA:

**Nombre** : Maslach Burnout Inventory (MBI)  
**Autor** : Cristina Maslach y Susan Jackson  
**Procedencia** : Estados Unidos  
**Aplicación** : Individual (para esclarecer las dudas respecto a los ítems)  
**Duración** : 10 a 15 minutos  
**Finalidad** : contribuir al saber de las condiciones laborales y mejorar el ambiente para sus empleados.  
**Validación** : Puntuaciones percentiles y típicas en varios subgrupos de la población asistencial.  
**Material** : MBI, para personas mayores, lápiz y borrador.



CONSTRUCTO	DIMENSIONES	INDICADORES	Nro.	ITEM	JUEZ (SI/ NO)	OBSERVACIÓN
		Se siente emocionalmente agotado por actividades en el trabajo.	1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	SI	
		Se siente cansado al culminar la jornada de trabajo.	2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	SI	
		Se siente cansado al enfrentar otra jornada de trabajo.	3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/a.	SI	
SINDROME DE BURNOUT	Agotamiento o Cansancio Emocional	El trabajar todo el día con pacientes lo cansa porque supone que es un gran esfuerzo.	4	Siento que trabajar todo el día con pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.	SI	
		El trabajo lo está desgastando, se siente quemado por sus atores.	8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	SI	
		Se siente frustrado en su modo laboral.	13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	SI	
		Supone que trabaja demasiado.	14	Creo que trabajo demasiado.	SI	



	El trabajo con pacientes le produce estrés. Se siente cansado por sus labores en el trabajo, al límite de sus posibilidades.	16	Trabajar directamente con pacientes me produce estrés. Me siento cansado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	SI
	Comprende con facilidad como se sienten sus pacientes. Se volvió más insensible con las personas desde que ejerce su profesión. Su trabajo lo está endureciendo emocionalmente.	5	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	SI
Despersonalización	No le preocupa realmente lo que les ocurre a algunos de sus pacientes. Supone que sus pacientes lo culpan de algunos de sus problemas.	10	No me preocupas realmente o que les ocurra a algunos de mis pacientes. Creo que os pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	SI
Realización personal en el Trabajo	Tiene facilidad para comprender como se sienten sus pacientes. Supone que trata con mucha eficacia los problemas de sus pacientes. Sucede que con su trabajo influye	22	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.	SI

	positivamente en la vida de sus pacientes		
	Siente que tiene mucha energía en su trabajo.	12	Me siento con mucha energía en mi trabajo. SI
	Siente que crea con facilidad un clima agradable con sus pacientes.	17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes. SI
	Se siente motivado después de trabajar en contacto con sus pacientes.	18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con pacientes. SI
	Supone que consigue muchas cosas valiosas en su trabajo.	19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. SI
	En su trabajo trata los problemas emocionalmente con mucha calma.	21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma. SI

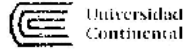
VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

  
**Hugo Valdear Ruiz**  
 PSICÓLOGO  
 C.R.P. 2000

\_\_\_\_\_  
 Firma y Sello  
 del Juez/Experto

**Experto Ps. Antonio Fabián Machuca Rudas**

**Puesto de Salud “La Esperanza”**



**PROTOCOLO  
VALIDACIÓN POR  
EXPERTOS DE  
“MASLACH BURNOUT  
INVENTORY (MBI)”**



**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Nombre del instrumento : Maslach Burnout Inventory (MBI)  
 1.2. Título de la investigación : Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de Salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo 2019  
 1.3. Autores del instrumento : - Cristina Maslach  
 - Susan Jackson  
 1.4. País o ciudad de origen del instrumento: Estados Unidos  
 1.5. Nombre y apellidos del juez/experto: Antonía Fabian Huabaca Rojas  
 1.6. Área laboral: Puesto de Salud en la especialidad  
 1.7. Profesión: Psicólogo  
 1.8. Grado académico: Psicólogo Licenciado

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO:**

INDICADORES/ DIMENSIONES	Valoración					Observación
	Nada 1	Muy poco 2	Algo 3	Bastante 4	Mucho 5	
1. Agotamiento Emocional					X	
2. Despersonalización					X	
3. Realización Personal en el Trabajo					X	

VALORES	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de la investigación	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada	X		
4. Los items del instrumento responden a la operacionalización de variables	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		



Universidad  
Continental

1	Los ítems son claros y entendibles	X
2	El número de ítems es adecuado para su aplicación	X

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X
OBJETIVIDAD	Esta expresado en preguntas abiertas/observables																				X
ACTUALIDAD	Esta adecuada al nivel de la carrera y a la asignatura																				X
ORGANIZACIÓN	Tiene una organización lógica																				X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad																				X
INTENCIONALIDAD	Relaciona a los objetivos de la investigación																				X
CONSISTENCIA	Esta basado en aspectos técnicos científicos y técnicos																				X
COHERENCIA	Entre las dimensiones, variables, preguntas e índices																				X
METODOLÓGICA	Responde a la aplicación de la variable																				X
PERTINENCIA	Esta para la investigación																				X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....

.....

.....

.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN (0 AL 100%)

95%



### III. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

#### FICHA TÉCNICA:

**Nombre** : Maslach Burnout Inventory (MBI).  
**Autor** : Cristina Maslach y Susan Jackson  
**Procedencia** : Estados Unidos  
**Aplicación** : Individual (para esclarecer las dudas respecto a los ítems)  
**Duración** : 10 a 15 minutos  
**Finalidad** : contribuir al saber de las condiciones laborales y mejorar el ambiente para sus empleados.  
**Evaluación** : Puntuaciones percentiles y típicas en varios subgrupos de la población asistencial.  
**Material** : MBI, para personas mayores, lápiz y borrador.

CONSTRUCITO	DIMENSIONES	INDICADORES	Nro.	ITEM	FECHA 1 (SI/ NO)	OBSERVACIÓN
		Se siente emocionalmente agotado por actividades en el trabajo.	1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.....	SI	
		Se siente cansado al terminar la jornada de trabajo.	2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.....	SI	
		Se siente cansado al enfrentar otra jornada de trabajo.	3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.....	SI	
		Al trabajar toda el día con pacientes lo cansa porque supone que es un gran esfuerzo.	6	Siento que trabajar todo el día con pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.....	SI	
SINDROME DE BURNOUT	Agotamiento o Cansancio Emocional	El trabajo a está desgastando se siente quemado por sus labores.	8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.....	SI	
		Se siente frustrado en su medio laboral.	13	Me siento frustrado en mi trabajo.....	SI	
		Supone que trabaja demasiado.	14	Creo que trabajo demasiado.....	SI	



El trabajo con pacientes le produce estrés	16	Trabajar directamente con pacientes me produce estrés	Si
Se siente cansado por sus labores en el trabajo.	20	Me siento acabado en mi trabajo al límite de mis posibilidades.	Si
Comprende con facilidad como se sienten sus pacientes.	5	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes.	Si
Se volvió más sensible con las personas desde que ejerce su profesión.	10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión	Si
Su trabajo está conduciendo emocionalmente	11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	Si
No le preocupa realmente lo que les ocurre a algunos de sus pacientes.	15	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunos de mis pacientes	Si
Supone que sus pacientes lo culpan de algunos de sus problemas	22	Creo que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	Si
Tiene facilidad para comprender como se sienten sus pacientes	4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes.	Si
Supone que trata con mucha eficacia a los problemas de sus pacientes	7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	Si
Supone que con su trabajo influye positivamente en la vida de más pacientes.	9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de más pacientes.	Si



Universidad  
Continental

	positivamente en la vida de sus pacientes		
Siente que tiene mucha energía en su trabajo.	12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	SI
Siente que crea con facilidad un clima agradable con sus pacientes.	17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	SI
Se siente motivado después de trabajar en contacto con sus pacientes.	18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con pacientes.	SI
Supone que tiene que hacer muchas cosas valiosas en su trabajo.	19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	SI
En su trabajo trata los problemas emocionalmente con mucha calma.	21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	SI

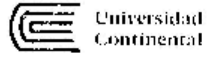
VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

  
Firma y Sello  
del Juez/Experto



Firma y Sello  
del Juez/Experto

**Experto Ps. Jakeline Elizabeth Palomino Cassio**  
**Salud Mental DIRESA Junín**



**PROTOCOLO  
VALIDACIÓN POR  
EXPERTOS DE  
“MASLACH BURNOUT  
INVENTORY (MBI)”**



**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Nombre del instrumento : Maslach Burnout Inventory (MBI)
- 1.2. Título de la investigación : Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de Salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo - 2019
- 1.3. Autoras del instrumento : - Cristina Maslach  
- Susan Jackson
- 1.4. País o ciudad de origen del instrumento: Estados Unidos
- 1.5. Nombre y apellidos del juez/experto: Javeline Elizabeth Palomino Cossio
- 1.6. Área laboral: Salud Mental - DUESA Sunto
- 1.7. Profesión: Psicóloga
- 1.8. Grado académico: Magister en Psicología

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO:**

INDICADORES/ DIMENSIONES	Valoración					Observación
	Nada 1	Muy poco 2	Algo 3	Bastante 4	Mucho 5	
1. Agotamiento Emocional				X		
2. Despersonalización				X		
3. Realización Personal en el Trabajo				X		

Nro	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de la investigación	X		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
3	La estructura del instrumento es adecuada	X		
4	Los items del instrumento responden a la operacionalización de variables	X		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		



### III. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

#### FICHA TÉCNICA:

**Nombre** : Maslach Burnout Inventory (MBI)  
**Autor** : Cristina Maslach y Susan Jackson  
**Procedencia** : Estados Unidos  
**Aplicación** : individual (para esclarecer las dudas respecto a los ítems)  
**Duración** : 10 a 15 minutos  
**Finalidad** : contribuir al saber de las condiciones laborales y mejorar el ambiente para sus empleados.  
**Baremación** : Puntuaciones percentiles y típicas en varios subgrupos de la población asistencial.  
**Material** : MBI, para personas mayores, lápiz y borrador.





	E trabajo con pacientes lo produce estrés. Me siento cansado por sus labores en el trabajo, al límite de sus posibilidades	18	Trabajar directamente con pacientes me produce estrés. Me siento acobardado en mi trabajo al límite de mis posibilidades.	SI
	Comprende con facilidad cómo se sienten sus pacientes.	5	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes.	SI
	Se volvió más insensible con las personas desde que ejerce su profesión. Su trabajo lo está endureciendo emocionalmente.	10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	SI
	No le preocupa realmente lo que les ocurre a algunos de sus pacientes.	11	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunos de mis pacientes.	SI
Despersonalización	Supongo que sus pacientes lo culpam de algunos de sus problemas	15	Creo que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	SI
Realización personal en el Trabajo	Tengo facilidad para comprender como se sienten sus pacientes. Supone que trata con mucha eficacia los problemas de sus pacientes.	4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	SI
	Supongo que con su trabajo influye	7	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.	SI



Universidad  
Continental

	pasivamente en la vida de sus pacientes.		
	Siempre que tiene mucha energía en su trabajo	12	Me siento con mucha energía en mi trabajo <u>SI</u>
	Siento que curo con facilidad un clima agradable con sus pacientes	17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes. <u>SI</u>
	Se siente motivado después de trabajar en contacto con sus pacientes	18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con pacientes. <u>SI</u>
	Supone que consigo muchas cosas valiosas en su trabajo.	19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. <u>SI</u>
	En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma.	20	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma. <u>SI</u>

VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

  
Lic. Johanne E. Rabinovic Cabello  
Psicóloga  
C.P.P. 19923

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello  
del Juez/Experto

## ANEXO 6: FOTOS

**Foto 1: Unidad de Seguros Públicos USP**



**Foto 2: Área de TBC**



**Foto 3: Área de Farmacia y Almacén**



**Foto 4: Odontología**



**Foto 5: Aplicación de instrumento en Odontología**



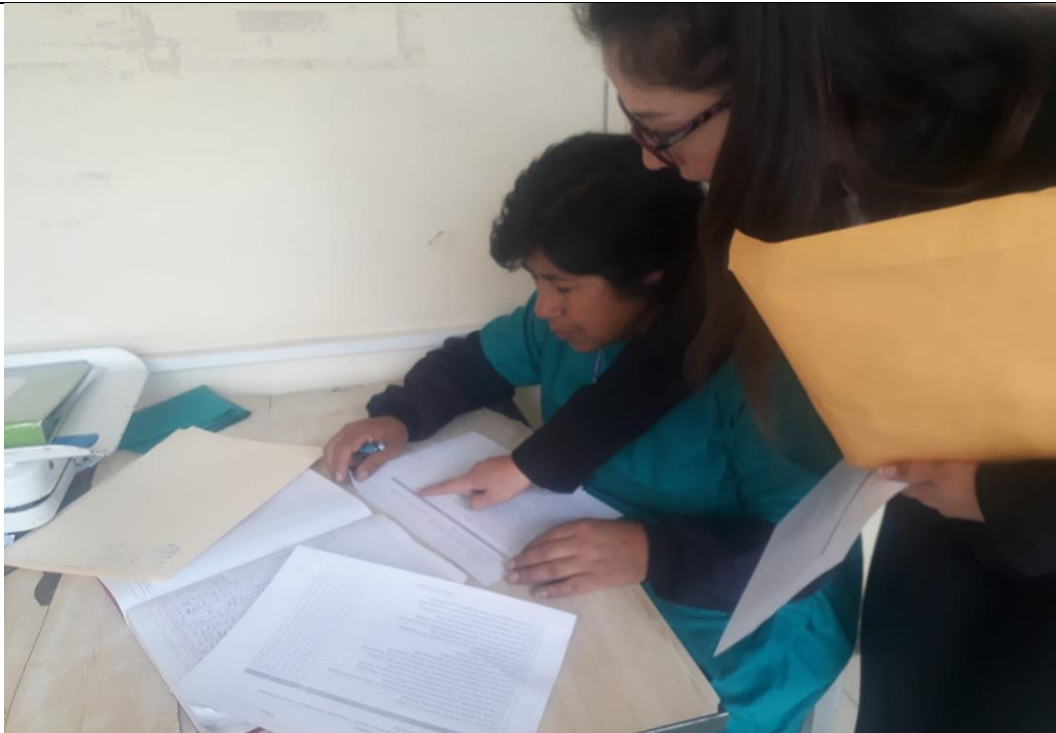
**Foto 6: Admisión**



**Foto 7: Psicología**



**Foto 8: Aplicación de instrumento con personal de salud**



**Foto 9: Triage**



**Foto 10: Personal de salud desarrollando el instrumento**

