



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE  
LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA**

**TÍTULO**

**SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN EL  
PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD SAN  
IGNACIO, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA HUMANA**

**AUTOR**

**CRUZ SURITA RAIMUNDO**

**ASESOR**

**Dr. JOSÉ RODRÍGUEZ JULCA**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2018**

## DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mis padres y hermanos por su apoyo moral y espiritual, los cuales fueron mi motor e incentivo, y aquellos que me permitieron tener las herramientas y los principios básicos para luchar por mis objetivos y lograr quien soy ahora

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi guía y fortaleza y por darme la posibilidad de pasar un nuevo día y tener así mejor sabiduría, pues sin su ayuda nada habría logrado, así también a mis maestros y asesores de la Universidad Alas Peruanas, por incentivar me, mostrarme la carrera y ayudarme a crear día a día nuevos conocimientos y mejores pilares para cumplir mis metas

## Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo determinar la correlación entre Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018

El estudio es de diseño correlacional simple, de tipo no experimental, la muestra estuvo conformada por 52 personas que conforman el personal asistencial. Se empleó como instrumento la Escala de Clima Laboral CL-SPC y Maslach Burnout Inventory (MBI)

En los resultados el análisis estadístico demuestra una correlación igual a  $RHO = -,330$  entre clima laboral y síndrome de Burnout, siendo esta inversa y significativa. Concluyendo así que a mayor Clima laboral, menor Síndrome de Burnout, o viceversa, a menor clima Laboral mayor síndrome de Burnout en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio 2018. Así mismo entre las dimensiones de Clima laboral y las dimensiones de Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal, no presenta correlación inversa y significativa con realización personal, con un coeficiente de  $-,325$ ; posteriormente entre las dimensiones de Clima laboral y Síndrome de Burnout, no presenta correlación entre estas, únicamente entre involucramiento laboral y realización personal ( $r = -,374^{**}$ ) y una correlación entre condiciones laborales y Realización personal con un coeficiente de  $-,282^*$ .

Palabras Clave: Clima laboral, Síndrome de Burnout, Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

### **Abstract**

The present work San Ignacio has as objective determine the correlation between Labor Climate and Burnout's Syndrome in the personnel of the Center of Health, 2018. The study is of design correlational simply, of not experimental type, the sample was shaped by 52 persons who shape the welfare personnel. There was used as instrument the Scale of Labor Climate CL-SPC and Maslach Burnout Inventory (MBI). In the results the statistical analysis demonstrates an equal correlation to  $RHO = -, 330$  between labor climate and Burnout's syndrome, being this denial and significant. Concluding so to major labor Climate, minor Syndrome de Burnout, or viceversa, to minor Labor major climate Burnout's syndrome in the welfare personnel of the Center of Health San Ignacio 2018. Likewise between the dimensions of labor Climate and the dimensions of emotional Depletion, Depersonalization and personal Accomplishment, the does not present denial and significant correlation with personal accomplishment, with a coefficient of  $-, 325$ ; later between the dimensions of labor Climate and Burnout's Syndrome, the does not present correlation between these, only between involucramiento labor and personal accomplishment ( $r = -, 374^{**}$ ) and a correlation between working conditions and personal Accomplishment with a coefficient of  $-, 282^*$ .

Key words: labor Climate, Burnout's Syndrome, emotional Depletion, depersonalization, personal accomplishment.

## INTRODUCCIÓN

Es interesante reflexionar sobre la importancia del trabajo en la vida de las personas, especialmente en aquellas que su actividad principal es la atención de usuarios, y en donde se exija las grandes demandas laborales. Conociendo que el trabajador es un elemento importante con el que cuenta las organizaciones, es necesario brindarles las mejores condiciones de trabajo para que se sientan satisfechos en su puesto laboral y ayuden a lograr los objetivos de la organización.

El síndrome de Burnout, o agotamiento profesional es un término que traducido al castellano significa estar o sentirse quemado por el trabajo. Los profesionales que trabajan directamente con personas se ven expuestos a una serie de estresores organizacionales que, según como sean vividos, resueltos y afrontados, determinan la respuesta individual al estrés, que puede dar lugar a comportamientos adaptativos, o desadaptativos, que provocan ineludiblemente el desgaste y la insatisfacción profesional, esto se ve reflejado en la sociedad actual que una gran parte del tiempo diario lo dedican al trabajo en una forma muy excesiva lo cual es perjudicial para la salud.

Por otro aspecto el clima laboral es un elemento que perseverará durante el desarrollo de una empresa, su nivel significará el promedio del progreso laboral de los obreros, referente a la competitividad, incorporación de metas, aceptación de roles y su eficacia en los puestos.

Las empresas, para tener un progreso ascendente a pesar de la amplia competitividad laboral en el campo organizacional, deberá tener una compenetración con los obreros, a lo cual se le conoce cómo un apoyo bilateral, en el cual la entidad sea capaz de permitir la aceptación, el progreso y mejora del personal obrero, puesto que esto producirá que la producción sea de mayor calidad, este aspecto determina que todo acto de mejora o alzamiento laboral estará integrando gracias al apoyo, interacción y aceptación del personal en el centro de trabajo (Díaz y Gómez, 2016).

Es por este suceso que, para el surgimiento progresivo de las empresas presentes actualmente, se muestra necesario plantear programas que tengan por objetivo generar condiciones estables y flexibles para el personal obrero con la finalidad de poder generar una actitud positiva hacia su labor y así indirectamente mejorar el progreso de entidad empresarial.

En esta investigación para lograr cumplir con los objetivos planteados, se dividió el trabajo de la siguiente manera: El primer capítulo se presenta el planteamiento y formulación del problema, sus objetivos, justificación y limitaciones de estudio. En el capítulo segundo titulado marco teórico en donde encontramos la revisión de los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas y definición de términos básicos. El capítulo tercero abarca las hipótesis y variables de la investigación. El capítulo cuatro integra la parte metodológica y el capítulo cinco comprende la presentación de resultados, análisis y discusión, además las conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y finalmente los respectivos anexos.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
<b>Resumen</b> .....	iv
<b>Abstract</b> .....	v
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	vi
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	9
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	9
1.2 Formulación del Problema .....	12
1.3 Objetivos de la Investigación.....	12
1.4 Justificación e importancia de la Investigación .....	13
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b> .....	14
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	14
2.2 Bases Teóricas.....	17
2.3 Definición de términos básicos .....	26
<b>CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	27
3.1. Formulación de Hipótesis y Derivados:.....	27
3.2 Variables .....	27
<b>CAPÍTULO IV METODOLOGÍA</b> .....	30
4.1. Diseño metodológico.....	30
4.2. Diseño muestral. ....	31
4.2.1. Población.....	31
Criterios de Selección.....	31
Criterios de Inclusión: .....	31
Criterios de Exclusión.....	31
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	31
4.4. Técnicas del procesamiento de la información .....	35
4.6 Aspectos Éticos .....	35
<b>CAPÍTULO V RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b> .....	36
5.1 Presentación de resultados .....	36
5.3 Conclusiones y Recomendaciones .....	44
5.3.1 Conclusiones .....	44
5.3.2 Recomendaciones .....	44
Referencias Bibliográficas .....	45
<b>ANEXOS Y MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> .....	50
Anexo 01 Análisis de la prueba piloto.....	50

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El síndrome de Burnout es un variable de investigación, que actualmente es estudiada en una multiplicidad de volúmenes, debido a la causa elevada de interés en el público tanto general, cómo aquella persona encargado de puesto altos en una empresa, debido a que su existencia en alguna entidad producirá una disminución productiva de manera indirecta, afectando así con las ganancias y economías. (Bosqued, 2008).

A forma de concepto, el Síndrome de Burnout, es una condición que se presenta en la persona, debido a la existencia de una inadecuada adaptación ante el estrés laboral, generando niveles crónicos, este tipo de condición se hace presente tanto en el personal obrero, cómo administrativo vinculándose a condiciones de clima laboral difíciles e inadecuadas, cómo también a la presencia de remuneraciones denigrantes, así mismo se agrega que a la persona una sobre exigencia y provocando así un cansancio moral, despersonalización, actitudes hostiles y llegando hasta la presencia de conductas agresivas, ante el trato con otras personas, proveniente de una insatisfacción laboral y pensamientos catastróficos ante la realización personal y autonomía laboral. (Álvarez de la Cerda, 2005; Fernández, 2004; La Madrid, 2007; Prados, 1999; Zavala, 2008).

Resaltando que, ya que la situación que se plantean en el trabajo de campo de la salud, la cual requiere de una actividad principal es la actuación empática durante la atención de usuarios, las demandas laborales, escapa del planeamiento establecido en las instituciones públicas de la salud, por lo cual la posibilidad de manifestar estrés laboral está ubicada en niveles altos, llegando así a presencia en los trabajadores características que reduzcan la producción laboral, conocido comúnmente cómo Síndrome de Burnout o “quemaduras laborales” lo cuales hacen mención de la situación emocional del personal ante la actividad propuestas en su empleo. (Rodríguez, 1995).

Encontrando así que para Aranda (2016) refiere que el elemento del síndrome de Burnout en Internos de Medicina Del Hospital Regional Honorio Delgado - 2015 Arequipa, se llegó a estimar que el 34,2% manifestaba un elemento predisponente para la ejecución y manifestación de síndrome de Burnout, mientras que el 10,1% manifestaba dos elementos de riesgo para la manifestación de este problema, estos elementos estaban ligados a la despersonalización y a la remuneración obtenida en los campos de la salud.

Posteriormente en temas cercanos a la realidad de la presente investigación encontramos a Meza (2016) el cual analiza el síndrome de Burnout en Médicos residentes de los distintos departamentos del Hospital Regional Docente en Trujillo, en el cual se pudo llegar a delimitar resultados en los cuales se llega a manifestar que del total de la población, el 16,1% llega a mostrar un riesgo moderado de manifestar este síndrome, cabe resaltar que de manera entre sub grupos, los profesionales de Gineco-Obstetricia, llegaron a ubicar el 50% en riesgo a mostrar este síndrome, el cual estaba ligado al elemento de Despersonalización y Remuneración, lo cual producía este sentimiento de inestabilidad.

En este aspecto para definir parte de esta problemática, encontramos a Stavroula, (2004) la cual define al estrés como aquel elemento que afecta la estabilidad mental de la persona, ya que este generará una distorsión y desorientación cognitiva lo cual hará que la persona no pueda desarrollarse completamente, así mismo cabe resaltar que el estrés genera una afectación indirecta, en el ámbito de estabilidad de la salud, psicológica y física a través de distintas somatizaciones.

Así mismo cabe mencionar, que el clima laboral, es un factor que actúa sobre la presencia de los logros al ejercer un cumplimiento por excelencia en las instituciones, por lo cual es importante, mantener un ambiente estable, a través de buenas formaciones de los vínculos, laborales, con el fin de no manifestar cargas negativas a nivel emocional las cuales puedan repercutir con la visión y posición del empleado ante la empresa. (Álvarez, 2001).

Cabe resaltar que para Brunet (2014) el clima laboral al ser el análisis creado por el empleado, llega a ser un elemento ligado a la presencia del estrés, debido a que este elemento implica la actividad laboral, los roles y así también el pago que éste obtendrá por sus servicios, por lo que si este elemento es inestable o insuficiente para que la

persona se desarrolle positivamente, generará un nivel alto para llegar a manifestar niveles de estrés.

Para Chiavenato (2011) las investigaciones que se realizan sobre el síndrome de Burnout, deben indagar sobre las principales necesidades que manifiesta el personal obrero, así mismo el entorno donde se desarrolla, las condiciones de la infraestructura del lugar, los vínculos del equipo con el que se relaciona, y el impacto motivacional intrínseco del puesto, para así poder llegar a plantear los factores que afectan y producen la aparición de este síndrome, y cómo es posible de solucionar.

Así mismo cabe resaltar que el clima laboral es un método de recolección de datos importante para la estabilidad laboral, puesto que al ser negativo, producirá que exista un cambio completo de su estructura y organización tanto del personal obrero, como administrativo, y evaluar si las recompensas extrínsecas, son las adecuadas para desarrollar adecuadamente la motivación intrínseca necesaria para que exista una productividad de calidad, generando así un alto desempeño de la empresa. (Stavroula, 2004).

Encontrando así que en la investigación expuesta por Silva y Chullo (2018) los cuales llegaron a analizar de manera indirecta el Clima Laboral presente en trabajadores de Salud del Hospital de la Policía el cual llegó a manifestar niveles de Medio con casi el 48% y Desfavorable de 20,2%, manifestando así problemas en el desarrollo del clima laboral; así mismo analizan un comparativo por rangos de edad, lo cual dio que no existe influyente en esto, pero si es un influyente altamente significativo, las condiciones en las que se permite el laburo en las empresas.

Así mismo buscando una perspectiva netamente del ambiente donde se aplicará esta investigación, encontramos que para Brunet (2014), el sector público, es en donde la mayoría de instituciones vinculadas, desarrollan niveles de estrés y desadaptación laboral, debido a que el estímulo extrínseco es muy poco aceptable y las exigencias para desempeñarse son abrumadoras, así mismo desde otro aspecto, resalta la falta de técnicas y talleres de socialización para que así puedan aumentar los niveles de empatía y evitar a manifestar descargas altas de descontrol emocional, las cuales son los elementos más comunes que generan estrés en el empleado.

Es por eso que se denota importante analizar la relación que existe entre el Clima Laboral y la presencia del Síndrome de Burnout, pues esto permitirá mostrar la importancia de trabajar estos elementos en las organizaciones empresariales.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema Principal**

¿Cuál es la relación entre Clima Laboral y el Síndrome de Burnout, en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018?

### **1.2.2 Problemas Derivados**

¿Cuáles son los niveles que manifiesta Clima laboral en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio?

¿Cuáles son los niveles predisponentes del Síndrome de Burnout, en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio?

¿Cuál es la relación entre las dimensiones de Clima Laboral y Síndrome de Burnout, en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio?

¿Cuál es la relación existente entre las dimensiones de Clima Laboral y las dimensiones de Síndrome de Burnout, en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Identificar el tipo de relación entre Clima Laboral y el Síndrome de Burnout, en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Identificar los niveles que manifiesta Clima laboral en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018

Plantear los niveles predisponentes del Síndrome de Burnout, en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio

Identificar la relación entre las dimensiones de Clima Laboral y Síndrome de Burnout, en el personal asistencial del Centro Salud de San Ignacio

Observar la relación entre las dimensiones de Clima Laboral y las dimensiones de Síndrome de Burnout, en el personal asistencial del Centro Salud de San Ignacio

#### **1.4 Justificación e importancia de la Investigación**

La presente investigación, es relevante en el campo teórico, debido en la actualidad, pues permitirá observar si las teorías expuesta por los autores aplica en la población seleccionada.

Posee un valor teórico, ya que esta investigación concluye con el objetivo de identificar y postular el puntaje correlativo que existe entre ambas variables, específicamente de la población a estudiar, presentándose válida para ser base teórica de futuras investigaciones con ambas variables.

A nivel práctico, se presenta útil para próximos profesionales de la rama de la psicología que busquen presentar programas innovadores para la disminución porcentual de casos de las variables problema.

A nivel social, genera una concientización a las personas, sobre la realidad de la problemática estudiada, lo cual producirá que exista un mayor interés y cuidado por parte de la empresa, generándose así un beneficio bilateral entre los encargados y la plana obrera

A nivel metodológico permite manifestar los tipos de coeficientes correlativos que se utilizarán para el proyecto, permitiendo así mostrar la validez de los distintos métodos estadísticos.

#### **1.5 Limitaciones del Estudio**

No se presentaron limitaciones en la muestra elegida, la cual apoyó positivamente la investigación durante la aplicación de instrumentos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

##### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Dávila (2014) empleó una investigación titulada relaciones entre Síndrome de Burnout y la manifestación del Clima Organizacional en médicos del área de emergencia – Venezuela, la cual seleccionó a una muestra total de 160 profesionales encargados en diferentes turnos de situaciones de emergencia, así mismo realizó la medida estadística de Rho de Spearman, llegando a encontrar que existe una relación inversamente significativa ( $=-0,671$ ) indicando así que a mayor presencia del Síndrome menor será la perspectiva positiva sobre el clima laboral que se está desarrollando.

Posteriormente encontramos a German (2015) el cual plantea una investigación titulada Clima organizacional y su relación con el síndrome de Burnout en los servidores de la Dirección de Talento Humano. En la cual se planteó una población de 30 servidores que laboran en dirección de Talento Humano, a los cuales se les aplicó la Escala de Clima Organizacional (EDCO) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), así mismo tras la aplicación del método estadístico de Chi cuadrado, se observa que entre las variables no existe relación alguna (0,094), ni en ninguna de sus dimensiones.

Así mismo encontramos a Ranger y García (2014) los cuales plantearon una investigación titulada el binomio Síndrome de Burnout y clima organizacional en trabajadores de Centros de Salud Públicos, lo cuales plantearon una población de 300 trabajadores a los cuales se les aplicó el Inventario de Burnout Maslach y el Inventario de Medida de Clima Organizacional y Liderazgo (IMCOL), tras emplear el coeficiente de correlación de Spearman, permitió observar que ambas variables no manifiesta una correlación ( $=0,097$ ), así mismo cabe resaltar que en la dimensión de Agotamiento Emocional y Percepción de la calidad y exactitud de la comunicación existe una

relación de 0,337 planteando así una relación directa, posteriormente en la dimensión de Baja Realización personal y Percepción de las oportunidades de influir en el jefe, existe una relación de 0,114 mostrándose una relación de dirección directa.

Además para Salari, Zainalipour y Shaikhi (2013) los cuales elaboraron una investigación con el fin de encontrar la relación entre Clima organizacional y el Síndrome de Burnout, en el cual se seleccionó una muestra de 235 personas, a los que se les aplicó el Cuestionario del Ambiente Laboral Halpin y Craft (H.C) y el Inventario de Burnout Gerald, lo cual permitió recabar puntajes los cuales al utilizar el SPSS permitió ver que existe una relación significativa a la inversa entre las variables ( $r = -0,208$ ) mientras que en las dimensiones , se encuentra que entre la variable de Despersonalización y la percepción de trabajo equitativo , se encuentra una relación inversa de  $-0,15$ .

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

En primera estancia encontramos a Astucuri (2016) el cual generó una investigación titulada Relación del Clima Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajos de hospitales 2-1, del distrito de Pangoa – Satipo. En el cual seleccionó a una muestra de 91 trabajadores tanto profesionales como el área Técnica y cuidado de la Infraestructura, a los que se les aplicó el instrumento de Escala de Clima Laboral de Moos y el Inventario Burnout de Maslach y Jackson. Tras la empleabilidad de la Rho de Spearman, se observa que existe una correlación ínfima positiva, de  $r = 0,198$ ; de manera específica la dimensión de Presión Laboral y Cansancio Emocional, manifiesta una correlación positiva baja ( $r = 0,23$ ); Así mismo en la dimensión de autonomía y despersonalización, manifiesta una correlación positiva muy baja ( $r = 0,16$ ); entre organización y realización personal manifiesta una relación positiva muy baja, casi sin mostrar influencia ( $r = 0,04$ ).

Chávez (2015) plantea una investigación denominada Síndrome de Burnout y clima Social Laboral de los trabajadores asistenciales de Ministerio de Salud y Seguro Social de Salud – Chepen; la cual existió una evaluación de 105 trabajadores, entre los 24 y 65 años integrantes de la plana profesional de atención hacia los pacientes. A los cuales se les aplicó el Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Clima social Laboral en el Trabajo (WES), empleando el coeficiente de correlación de Spearman, se llegó a determinar que ante existe una relación entre las variables de

0,648 , indicando así una correlación positiva significativa, posteriormente entre las dimensiones encontramos que entre Cansancio Emocional y Relaciones, manifiesta una correlación de -0,325 , siendo así una correlación negativa, posteriormente entre cansancio emocional y Autorrealización se manifiesta una relación muy significativa negativa ( $=-0,733$ ); posteriormente se manifiesta una correlación negativa significativa a la inversa de ( $=-0,509$ ); Seguidamente entre Despersonalización se manifiesta entre relaciones una correlación muy significativa la inversa de ( $=-0,669$ ), posteriormente ante Autorrealización se observa una correlación significativa de ( $=-0,497$ ) y entre Estabilidad – Cambio se observa una correlación a la inversa muy significativa ( $=-0,838$ ). Posteriormente entre Realización Personal y Relaciones, se observa una correlación positiva muy significativa ( $=0,857$ ), seguido de ello entre Autorrealización se observa una correlación positiva ( $=0,431$ ), para finalizar entre Estabilidad – Cambio, se plantea una correlación positiva significativa ( $=0,433$ ).

Posteriormente encontramos a Barreda (2017) la cual generó una investigación llamada, Clima Laboral y Síndrome de Burnout, en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte, en los cuales se seleccionó una muestra de 136 encargados del personal, en los cuales se aplicó la Escala de Clima Laboral CL- SPC, y el inventario “Maslach Burnout” las cuales permitieron obtener como resultados que al emplearse el coeficiente de Spearman, se pudo determinar que entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout existe una correlación inversamente y altamente significativa ( $=-0,754$ ); entre las cuales se puede dividir que entre la dimensión de agotamiento emocional y despersonalización, existe una correlación inversa y altamente significativa -0,328; posteriormente en el aspecto de Clima Laboral y Realización personal, existe una relación directa y significativa igual a 0,180 ; correlación entre Agotamiento Emocional y Despersonalización, manifestó una correlación negativa y significativa de -0,571.

Díaz y Saavedra (2017) los cuales definieron un trabajo denominado Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout, destinados en profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco, en el cual se seleccionó una muestra de 47 profesionales, a los cuales se les aplicó la Escala de Clima Laboral CL-SPC y el Inventario de Burnout de Maslach; los cuales permitieron recabar resultados, que al ser analizados con el coeficiente correlativo de Pearson, manifestaron de conclusión que no existe correlación entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout ( $=0,006$ ) indicando así que no manifiesta relación estas dos variables.

Para finalizar Quispe (2017) crea una investigación llamada Clima laboral y síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, en la cual como población tiene una muestra de 1327 trabajadores a los cuales se les aplicó los instrumentos de Escala de Opiniones CL-SPC , y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI); lo cual permitió recabar puntajes, los cuales, al ser analizados por el coeficiente de correlación de Spearman, determinaron que no existe correlación ( $r=0,875$ ); posteriormente a manera de dimensiones encontramos que entre la dimensión de Realización Personal y Falta de Auto realización existe una relación positiva muy baja ( $r=0,187$ ); posteriormente entre la dimensión de involucramiento y realización persona, se expone relación muy baja de  $0,166$ ; posteriormente entre la dimensión supervisión y despersonalización existe una correlación inversa ( $r=-0,156$ ), en el caso de supervisión y autorrealización se observa una falta de correlación teniendo así un total de  $0,194$ ; posteriormente en el caso de comunicación y despersonalización, se observa una relación inversa ( $r=-0,254$ ), y entre comunicación y autorrealización se observa una correlación positiva muy baja de  $0,228$ .

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Clima Laboral**

#### **Definición**

Palma (2004) describe al clima laboral como aquella apreciación de los trabajadores relacionada a su entorno de trabajo, el cual llega a ser sometido a un diagnóstico para tomar acciones consideradas para mejorar el desempeño en sus actividades

Se interpreta como satisfacción del trabajador que por medio de su desempeño en el trabajo lo refleja, por consiguiente, el aspecto a evaluar toma en cuenta tanto el espacio y ambiente donde se realiza el trabajo, como las realizaciones y el tipo de comunicación que se emplea en el espacio laboral. (Ponte, 2017).

El clima laboral también puede interpretarse como características o elementos que pueden hacer que se distinguen las organizaciones unas de otras y pueden provocar que estas perduren en el tiempo, además de ello se puede considerar como la percepción de un centro de trabajo. (Dávila y Romero, 2010)

### **2.2.2 Clima Organizacional**

A diferencia de lo antes expuesto, se manifiesta el clima organizacional, es aquel elemento que se presenta por la perspectiva que plantea el trabajador, sobre el ambiente en donde se desarrolla, el cual afecta las relaciones interpersonales que se puedan presentar dentro de la organización de trabajo. (Pelaes, 2010).

Es necesario especificar que no sólo hablar de la perspectiva, sino también de cómo la persona inicia a producir la aceptación, acomodación y calificación a su ámbito laboral, ya que al ejecutar esto, es lo que dirigirá su comportamiento, sea positivo cómo negativo en la empresa. (Farfán, 2009).

El clima organizacional también difiere por ser un análisis ligado a los niveles motivacionales, puesto que si la motivación es elevada, generará un soporte de relaciones satisfactoria y cooperativas entre los integrantes, pero en el extremo siguiente, al poseer una motivación baja, producirá un desinterés, conductas apáticas y de insatisfacción con rasgos depresivos, ante las horas laborales, produciendo así desfalcos y poco rendimiento en la empresa. (Chiavenato, 2004).

#### **Teoría del ajuste en el trabajo**

Ponte (2017) en la recolección de información que realiza para su investigación, refiere que esta teoría planteada por Davis, la cual hace mención al estado de bienestar o disgusto por el cumplimiento de las expectativas previas que se tenían.

#### **Teoría de la Disconformidad**

Nos explica que la teoría planteada por Locke, se basa en el reconocimiento del servicio que realiza al profesional con respecto a lo que este produce dentro de la empresa, tomando principalmente los niveles de desarrollo organizacional interno en su ambiente. (Ponte, 2017).

Además de ello, tenemos que el estado emocional y el sentimiento de complacencia o placer resulta de las propias experiencias que vivencia el trabajador en su medio laboral. (Hannoun, 2011).

#### **Teoría por David McClelland**

Se enfoca en la investigación y explicación de la motivación, aquí se hace énfasis en las necesidades del trabajador por la adquisición del logro, las personas que

manifiestan motivación por medio de logro, orientan eficazmente la obtención de recursos personales para el desempeño óptimo en el medio laboral. (Palma, 2000).

### **Teoría del Clima Laboral de Litwin y Stringer**

Aquí Litwin y Stringer construyen la teoría para brindar una explicación a los aspectos involucrados en la conducta laboral de un trabajador, esta teoría de manera esencial aporta en la identificación de los determinantes situacionales, ambientales y percepción que elabora el individuo, lo cual hace referencia a la comodidad, acomodación y aceptación del perfil laboral cómo propio de su manera a desarrollar. (Dávila y Romero, 2010).

### **Teoría del Clima Laboral de Rensis Likert**

Likert manifiesta que la reacción que manifiesta el individuo ante la situación laboral, esto desde el clima laboral parte desde cómo percibe el trabajador el ambiente y este le predispone a desempeñarse positiva o negativamente. (Ramos, 2012).

Esta teoría fundamenta que el comportamiento que tiene cada uno de los trabajadores se orienta en dirección al sistema administrativo y las normas que limita la entidad como organización, debido a ello , el sistema y las condiciones que brinda la entidad provocan que la percepción del trabajador influya en su desempeño y a su nivel de satisfacción, esta teoría no solo es una de las más explicadas, pues manifiesta que condiciones y requerimientos pueden hacerse para que el contexto predispongan a un mejor desempeño laboral.(Rodriguez,2016):

**Autoritario:** sistema caracterizado por desconfianza, pues las decisiones siguen una vía y suelen ser impuestas, estas relaciones entre trabajadores y jefe son distantes y solo siguen el sistema burocrático

**Paternalista:** este sistema no difiere mucho con el autoritario, pues las decisiones son centralizadas sin embargo la delegación es mucho más óptima

**Consultivo:** a pesar de ser un sistema jerárquico, este adopta la toma de decisiones en forma descentralizada, delega decisiones específicas a puesto inferiores.

**Participativo:** presenta un sistema no centralizado, el cual distribuye de forma eficaz pues las decisiones como las labores se distribuyen para el mejor desempeño de las empresas.

## **Enfoques para la Conceptualización del Clima Laboral**

Para Atalaya (2014) plantea que en la amplia gama investigativa, existen 3 teorías que generan más resalte a diferencia de las demás las cuales se presentan:

### **Enfoque Estructuralista**

Este enfoque genera una referencia la cual está ligada a que las características de la estructura de la organización no influencia en las percepciones de los miembros de la organización, si no que estos se mostrarán ante la observación que deberá ser expuesta por los encargados de análisis y evaluación positiva del clima laboral. (Atalaya, 2014)

En este sentido habrá que entender que la dimensión y el tamaño de la organización, la amplitud del control que tiene la organización sobre los trabajadores, el grado de centralización en la toma de decisiones, el nivel de tecnología que existe en las organizaciones, los niveles de jerarquías y las políticas y reglas establecidas, son características propias de la organización que generarían ciertas reacciones en sus integrantes, quienes al estar expuestos a dichas condiciones estructurales comunes, tendrían a su vez concepciones similares sobre el clima organizacional. García (2006) citado por Atalaya (2014)

### **Enfoque Participativo o Subjetivo**

Este enfoque es un poco integrativo, donde hace referencia que las perspectivas que los obreros plantearán ante el clima laboral presentes en la empresa, lo que regirá y formará las bases para los niveles propios de este, por lo cual, a partir de este principio, se genera un sesgo interno ante los niveles o críticas negativas de la plana obrera hacia los encargados. Dávila y Romero (2010).

### **Enfoque Integrado**

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

## **Importancia del Clima Laboral**

Brunet (2014) plantea que investigar y hondar en esta variable es importante, pues genera actitudes, valores y creencias que tenga el personal obrero sobre el análisis

de la organización en la que se encuentran; ya que esto será un factor predisponente para generar actitudes negativas, las cuales afectarán el desempeño adecuado y óptimo de a empresa, por lo cual indirectamente esto generará evitar y prevenir este tipo de problemas.

### **Características del clima Laboral**

Para Brunet (2014) el clima laboral hace referencia aquellos detalles que forman un nivel actitudinal en la empresa, la cual se asemeja mucho a la personalidad de un ser, pues esta será igual en todo tipo de situación y se desarrollará de la misma manera, siendo así la identidad del desarrollo de la empresa. El entorno laboral es un elemento multidimensional de partículas del mismo modo que el ambiente atmosférico. El ambiente adentro de una entidad también consigue desordenarse en conocimientos de estructuras de las organizaciones, dimensión de la entidad, maneras de comunicación, cualidad de liderazgo en la gerencia. Así mismo indicamos las subsiguientes peculiaridades:

- El entorno o ambiente
- Sus elementos pueden ser distintos aunque el entorno o ambiente puede seguir igual.
- El ambiente o clima está definido por lo general por las peculiaridades, comportamiento, aptitudes, la expectativa de otro individuo, por las circunstancias de la sociedad y culturales de la entidad.
- El clima o ambiente es exterior a la persona quien, no obstante puede presentir como un agente que apoya a su entorno.
- El clima o el ambiente se basa en las peculiaridades de la realidad externa, de la misma forma como lo observa el espectador.
- Tiene una continuidad, a pesar de experimentar una modificación por circunstancias oportunas.
- Tiene una fuerte conmoción sobre las conductas de cada individuo de la organización.
- Un ambiente impropio, por consiguiente se formara dificultoso el manejo de las entidades y la organización de las actividades en los centros de trabajo.
- Perjudica el grado de la responsabilidad y la identidad de los trabajadores de la entidad.

## **Dimensiones**

Se interpreta como la percepción que elabora un trabajador en su entorno laboral para ello, esta se encuentra relacionada a la realización personal, apego a la labor ejercida, la supervisión que percibe y las condiciones que estas presentan para facilitar el trabajo. (Casana, 2015).

Por otra parte, Palma (2004) nos presenta las dimensiones involucradas dentro del Clima Laboral:

**Autorrealización:** La valoración generada por el trabajador hacia su puesto de trabajo, debido a que lo percibe como parte del proceso de su desarrollo personal

**Involucramiento Laboral:** El compromiso que manifiesta el trabajador por el intento de optar al cumplimiento de las metas colectivas

**Supervisión:** Hace referencia a la comodidad que maneja el personal ante la verificación del desempeño laboral

**Comunicación:** La facilidad de adaptación dentro de los contextos laborales para responder eficazmente

**Condiciones Laborales:** La implementación del espacio laboral para generar motivación y facilidades para el cumplimiento de las tareas delegadas

### **2.2.3 Síndrome de Burnout**

#### **Definición**

Maslach y Jackson (1993) plantean que este síndrome, o cómo anteriormente se le conocía como el síndrome del quemado, es el proceso por el cual se genera un sentimiento de agotamiento, produciendo consigo ciertas conductas y actitudes negativas, las cuales producirán un declive de la realización en las organizaciones, generando así una afectación indirecta a la empresa y directa a los trabajadores.

El Síndrome de Burnout fue postulado por Freudenberg en 1974, posterior a ello se comenzó a emplear en el ámbito investigativo, pues se comprobó que este síndrome tiene una mayor repercusión en las personas que tienen trabajos relacionados a la salud o personas que al laborar necesitan un contacto directo con el cliente o público designado, es por ello que Freudenberg acuña este término para hacer alusión al agobio laboral, ya que , este significaba que el sujeto o trabajador se manifiesta negativamente en su centro laboral , ya sea actitudinal o sentimental hacia la labor ejercida en su rol como en la relación que mantengan con sus compañeros de trabajo. (Joffre, 2009)

Freudenberger postula el término “Síndrome de Burnout” gracias a una de sus vivencias, pues relata que en una de sus visitas a la clínica que frecuentaba, pudo apreciar actitudes y comportamientos que iban cambiando con el trascurso del tiempo, comenzó a observar como su energía y motivación iban disminuyendo, mientras que la ansiedad, depresión y la mala atención como la relación con sus compañeros se iban agravando, estos componentes, le permitieron establecer relación con el tiempo de trabajo que ejercían estos empleados, demostrando que el trabajo en exceso no solo afecta emocional y físicamente, pues estos repercutían al desempeño del trabajador con el ambiente de trabajo. (Muñoz, Osorio, Robles y Romero, 2014)

El síndrome de Burnout o también llamado el síndrome de agotamiento profesional es el desgaste que se genera por el sobreesfuerzo de los trabajadores al exceder las horas de trabajo predeterminadas o al exceso de esfuerzo por parte del empleado, debido a que, su labor le exige grandes cantidades de energía, las cuales repercuten en el desempeño y eficacia del trabajador, no obstante, se resalta la prevalencia de este síndrome en trabajadores con relación directa al público o clientes, ya que , este exige un requerimiento mayor por la constante interacción a la que sometido el trabajador. (Cialzeta, 2013)

### **Desarrollo Histórico del Síndrome de Burnout**

Este fenómeno empezó a ser investigado al inicio de los 70, esto surgió por la necesidad debido a que se estaban dando los cambios tecnológicos, organizacionales, además de la explotación laboral, esto provoco que existan factores psicosociales que se involucran el ambiente de trabajo. (Díaz y Gómez, 2016).

La palabra Burnout se designó para calificar la sensación de agotamiento, la cual surge en sus primeros inicios como el estar cansado o estar quemado, claro está que estas definiciones eran presentadas en un material literario de Graham Greene, después de ello, Freudenberger desde 1971 comenzó a emplear el término Burnout a partir de sus experiencias dentro de un centro médico, donde apreciaba cambios en los trabajadores, los cuales afectaban al desempeño de los mismos. (Alves-Farias, 2016)

Subsiguientemente, tanto Maslach y Jackson creyeron conveniente el replanteamiento del Burnout, debido a que este solo se encontraba orientado a los trabajos donde se evidenciaba la necesidad de contacto con el cliente, sin embargo, la reformulación de la misma, considero conveniente la integración de las demás

profesiones donde se resaltaban solo 2 componentes “agotamiento y desvalorización del trabajo”. (Mateo-Floria, 2013).

## **Causas o Desencadenantes del proceso de Burnout**

### **Factores de Riesgo (Organización)**

La turnicidad laboral, referida a las horas de trabajo ejercida por el trabajador, ya que, algunos autores refieren que este factor suele estar involucrado y es uno de los más predisponentes para la aparición del Síndrome Burnout. (Barría, 2002).

El tiempo de permanencia en un trabajo, esto nos indica, que las personas no suelen permanecer tanto tiempo en un puesto laboral, estará generando una predisposición a presentar este síndrome, de esta manera se expone que aquellos que tienen poco tiempo laborando no tendrán la misma perspectiva laboral que un empleado de mayor trabajo. (Barría, 2002).

La sobrecarga Laboral, a pesar que se consideran como factor por las alteraciones causadas en su desempeño cualitativo o cuantitativo en el trabajo, esta no siempre ha mostrado relación con el síndrome de Burnout. (Barría, 2002).

Otra que también suele considerarse, sin embargo, este no presenta una relación clara con el síndrome de Burnout es el salario. (Barría, 2002).

### **Factores de Riesgo (Relaciones interpersonales)**

El estado civil suele estar relacionado a este de cierta medida debido que, en personas solteras lograr evidenciarse un cansancio emocional, menor realización y mayor, por otra parte, las personas que presentan vínculos afectivos como hijos o buenas relaciones con su familia, no evidencian el síndrome. (Barría, 2002).

### **Factores de Riesgo (Individual)**

La edad a pesar de no influir en la aparición se considera pues, se tiene en cuenta los primeros años de trabajo donde entrarían en conflicto las expectativas con la realidad, el cual se determinaría como proceso de sensibilización. (Barría, 2002).

El sexo, viene a considerarse debido que todo suele indicar que las mujeres suelen ser más propensas, no obstante, esto se evidencia con mayor notoriedad en trabajadoras de la salud. (Barría, 2002).

## **Teorías**

### **Teoría de los dos factores de Herzberg**

En el cual se plantea la existencia de dos factores más influyentes para la existencia de la motivación o insatisfacción laboral en el personal obrero, este estará relacionado a las necesidades relacionadas en la realización y crecimiento personal (García, 2010).

Estos factores de crecimiento son aquella obtención de motivadores intrínsecos pertenecientes al trabajo, los cuales son la realización, el reconocimiento del logro, los méritos provenientes de la responsabilidad y la pertinencia a la mejora constante de la persona (García, 2010).

Cabe resaltar la existencia de factores extrínsecos del trabajo, los cuales serán postulados como los estímulos que proporciona el entorno sea cómo la política de logro, pertinencia a relaciones interpersonales, condiciones laborales flexibles, la remuneración y seguridad (García, 2010).

### **Consecuencias del Síndrome de Burnout**

Dentro de las consecuencias vienen a evidenciarse una serie de manifestaciones que logran delimitarse clínicamente según lo investigado por Maslach y Jackson (1982)

**Síntomas Psicosomáticos:** se evidencian estos cuando el sujeto percibe una carga o presión mayor en él, es ahí donde los casos más usuales presentan dolor muscular, dolor de cabeza, desorden gastrointestinal y en situaciones más específicas, las mujeres pueden llegar a sufrir pérdidas menstruales

**Síntomas Conductuales:** se manifiestan actitudes negativas por dificultades en el ambiente, habrá predisposición en el consumo de drogas por la dificultad de no poder relajarse y manifestaran ausentismo laboral.

**Manifestaciones emocionales:** evidencian un distanciamiento afectivo hacia el oficio o profesión, por lo que se convierte en una tarea menos tolerable para el trabajador

**Síntomas defensivos:** aquí plenamente se habla de cualquier mecanismo de defensa que pueda surgir en el trabajador por la dificultad que este percibe para la realización de su trabajo.

## **Dimensiones para la Medición del Síndrome de Burnout**

Agotamiento Emocional: referido al desgaste percibido por el trabajador debido al distanciamiento que el mismo se genera, teniendo síntomas de pérdida de energía y fatiga, llegando a fomentar un alejamiento hacia su puesto laboral, cómo también su desarrollo o manejo de interés personal. (Maslach & Jackson, 1993)

Despersonalización o Cinismo: Está ligado Se desarrolla los sentimientos negativos hacia las personas que atiende, causado por un endurecimiento afectivo, culpándolos de sus propias dificultades, así mismo llegando a generar una distorsión de su personalidad e ideas o metas como individuo. (Maslach & Jackson, 1993)

Realización Personal: aquí es donde se cruzan las expectativas del trabajador con la realidad laboral que vivencia o lo cómo se manifiesta más frecuentemente como irritabilidad ante labor que se ejerce, a falta realización personal donde surge deterioro de los sentimientos de competencia, los trabajadores tienden a valorarse negativamente perturbando la realización adecuada de su trabajo. (Maslach & Jackson, 1993)

### **2.3 Definición de términos básicos**

#### **Clima Laboral**

Palma (2004) describe al clima laboral como aquella apreciación de los trabajadores relacionada a su entorno de trabajo, pudiendo ser sometido a un diagnóstico para tomar acciones consideradas para mejorar el desempeño en sus actividades

#### **Clima Organizacional**

Es el elemento que se presenta por la perspectiva que plantea el trabajador, sobre el ambiente en donde se desarrolla, el cual afecta las relaciones interpersonales que se puedan presentar dentro de la organización de trabajo. (Pelaes, 2010).

#### **Síndrome de Burnout**

Maslach y Jackson (1993) manifiestan que el Síndrome de Burnout es el proceso por el cual se genera un sentimiento de agotamiento, produciendo consigo ciertas conductas y actitudes negativas, las cuales producirán un declive de la realización en las organizaciones.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Formulación de Hipótesis y Derivados:**

##### **3.1.1 Hipótesis Principal:**

Existe relación entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018

##### **3.1.2 Hipótesis Derivadas:**

H.1.- Son altos los niveles de Clima Laboral en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018

H.2.-Son bajos los niveles de presencia de Síndrome de Burnout en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018

H.3. Existe relación entre las dimensiones de Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018

H.4. Existe relación entre las dimensiones de Clima Laboral y las dimensiones de Síndrome de Burnout en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018

#### **3.2 Variables, definición conceptual y operacional**

##### **Variable 1: Clima Laboral**

###### **Definición Conceptual**

Se interpreta como satisfacción del trabajador que por medio de su desempeño en el trabajo lo refleja, por consiguiente, se tiene en cuenta tanto el espacio y ambiente donde se realiza el trabajo, como las realizaciones y el tipo de comunicación que se emplea en el espacio laboral. (Ponte, 2017).

## Definición Operacional

Para obtener una mediación adecuada de la variable se aplicará el instrumento de Clima Laboral CL-SPL y el Inventario de Burnout de Maslach.

**Tabla 01. Operacionalización de la Variable Clima Laboral**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Clima Laboral	<b>Autorrealización</b>	Evalúa la existencia y la variedad de oportunidades de progresar o ascender en la Institución. Así mismo, si las labores adjuntas a su papel en el la empresa le permiten aprender y desarrollarse.	Ítem: 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 42, 46	Ordinal
	<b>Involucramiento Laboral</b>	Mide el nivel de significancia que desarrolla el empleado sobre su papel dentro de la organización. Así mismo evalúa los niveles de en los que los trabajadores están comprometidos con la organización.	Ítem: 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.	
	<b>Supervisión</b>	Analiza la calidad en la que el supervisor brinda apoyo a los trabajadores con la finalidad de culminar y solucionar posibles problemáticas presentes.	Ítem: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48.	
	<b>Comunicación</b>	Refiere a la manera y facilidad de acceso que tienen los trabajadores hacia la información necesaria para cumplir óptimamente con los papeles que desempeña.	Ítem: 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.	
	<b>Condiciones Laborales:</b>	Hace referencia a los elementos externos, los cuales generarán efectos positivos o negativos para el trabajador, sea tanto como tipos de remuneraciones, como elementos de herramienta tecnológica	Ítem: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.	

## Variable 2: Síndrome de Burnout

### Definición Conceptual

Maslach & Jackson (1993) señalan que el síndrome del quemado se conceptualiza como un proceso en el que se sienten agotados emocionalmente, generando actitudes negativas hacia los demás y baja realización personal en la organización que suele aparecer en profesiones que trabajan directamente con personas.

### Definición Operacional

Para obtener una medición adecuada de la variable se aplicará el Instrumento de Inventario de Burnout de Maslach.

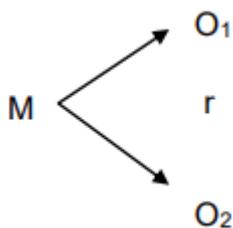
**Tabla 02. Operacionalización de la Variable Síndrome de Burnout**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Síndrome de Burnout	<b>Agotamiento emocional</b>	Se refiere al desgaste emocional y alejamiento o distanciamiento al puesto laboral debido a la creación de síntomas de pérdida de energía y fatiga. (Maslach & Jackson, 1993)	Ítem: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.	Ordinal
	<b>Despersonalización</b>	Se desarrolla los sentimientos negativos hacia las personas que atiende, causado por un endurecimiento afectivo, culpándolos de sus propias dificultades. (Maslach & Jackson, 1993)	Ítem: 5, 10, 11, 15, 22.	
	<b>Realización Personal:</b>	Aquí es donde se cruzan las expectativas del trabajador con la realidad laboral que vivencia pues manifiesta más frecuentemente irritabilidad ante labor que ejerce, pues a falta realización personal surge deterioro de los sentimientos de competencia, y los trabajadores tienden a valorarse negativamente perturbando la realización adecuada de su trabajo. (Maslach & Jackson, 1993)	Ítem: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.	

## CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño metodológico

El diseño que se emplea en la investigación actual es el Diseño de Correlación simple, el cual para Ato, López y Benavente (2013) expresa que es una investigación entre dos o más variables en la cual se analiza si existe una correlación entre estas, teniendo un control adecuado de elementos que puedan afectar la investigación, así mismo indica que tendrá un corte transversal, refiriendo que se dará en una población en un determinado lugar y tiempo.



Donde:

M: Personal Asistencial del centro de salud de San Ignacio

O<sub>1</sub>: Clima Laboral

O<sub>2</sub>: Síndrome de Burnout

R: Relación

#### 4.1.2 Tipo de Investigación

La presente investigación es del tipo no experimental, pues esta sólo procesará dos variables para buscar una influencia entre éstas, evitando algún tipo de manipulación o intervención por parte del autor, con algún fin; lo cual permitirá observar las variables de manera natural, clara y exacta sin algún tipo de edición. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

## **4.2. Diseño muestral.**

### **4.2.1. Población**

La población consta de 160 trabajadores con planilla en el centro de salud de San Ignacio

### **4.2.2 Muestreo**

El tipo de muestreo es el no probabilístico por conveniencia en donde se utilizará el número de sujetos equivalentes a los cuales hayan mostrado predisposición y accesibilidad permitida por sus encargados y demás del centro de salud San Ignacio (Creswell, Plano & Garre, 2008).

### **Criterios de Selección**

#### **Criterios de Inclusión:**

- Personal que haya laborado más de 6 meses en la organización interna del Centro de Salud de San Ignacio.
- Trabajadores que no muestren ningún problema neurológico o psicológico diagnosticado.
- Trabajadores que deseen participar de la investigación.

#### **Criterios de Exclusión**

- Trabajadores que han respondido incorrectamente el instrumento de evaluación
- Trabajadores que tengan limitaciones físicas o sensoriales que les impida resolver los instrumentos
- Trabajadores que hayan sido diagnosticados por algún trastorno comportamental
- Trabajadores que no deseen ser evaluados

## **4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Se empleó el uso de la evaluación psicométrica, la cual se producirá con un instrumento o test que cuente con una finalidad, y validez, siendo así un constructo aceptado en las investigaciones Ballesteros (2013).

## **Escala de Clima Laboral CL - SPC**

### **Ficha Técnica**

Nombre del Test: Escala de Clima Laboral CL – SPC

Nombre del Autor: Sonia Palma Carrillo

Años y Lugar de creación: 2004 - Lima

Particularidad: Instrumento de exploración psicológica

Objetivo: Evaluar los niveles de Clima Laboral en las empresas

Estructuración:

- Factor 1: Autorrealización 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 42, 46
- Factor 2: Involucramiento Laboral 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
- Factor 3: Supervisión 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48
- Factor 4: Comunicación 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
- Factor 5: Condiciones Laborales 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50
- Escala del Tipo Lickert
  - Todo o Siempre = 5
  - Mucho = 4
  - Regular o Algo =3
  - Poco =2
  - Ninguno o Nunca =1
- Tiempo: 15 a 20 minutos
- Consta de: 50 Ítems
- Edad: 18 a más
- Género: Femenino y Masculino

## **Validez y Confiabilidad del Cuestionario de Clima Laboral**

### **Validez**

Para la validez del instrumento se planteó el método estadístico de la V de Aiken, el cual tiene por objetivo plantear una significancia acuerdo por jueces, lo cual dio un puntaje promedio entre los ítems de .80 indicando así que se mantienen todos los ítems, posteriormente, cómo promedio total manifiesta un puntaje de .98, lo cual indica una muy alta validez

### **Confiabilidad**

La consistencia interna (Alfa de Cronbach) y Estabilidad temporal (Correlación test-retest). El puntaje total obtenido en Alfa de Cronbach, fue de .89 a 1.00 y respecto al puntaje de acuerdo a las escalas, se obtuvieron valores en un rango de .92.

### **Inventario De Burnout de Maslach (MBI)**

#### **Ficha Técnica**

Nombre del Test: Inventario Burnout

Nombre del Autor: Christina Maslach y Súsán Jackson

Años y Lugar de creación: 1993 – Estados Unidos.

Particularidad: Instrumento de exploración psicológica

Objetivo: Evaluar los niveles de estrés en trabajadores de una empresa.

Estructuración:

- Factor 1: Agotamiento Emocional (1,2,3,6,8,13,14,16,20).
- Factor 2: Despersonalización (5,10,11,15,22).
- Factor 3: Realización Personal (4,7,9,12,17,18,19,21)
- Escala del Tipo Lickert
  - Todos los Días = 6
  - Pocas veces a la semana = 5
  - Una vez a la semana = 4

- Unas o pocas veces al mes =3
  - Una vez al mes o menos =2
  - Pocas veces al año o al mes =1
  - Nunca = 0
- Tiempo: 15 a 20 minutos
  - Consta de: 22 Ítems
  - Edad: 18 años a más
  - Género: Femenino y Masculino

### Validez y Confiabilidad del Cuestionario de Conductas Agresivas

#### Validez

Se obtuvo a través del aplicativo de Correlación Ítem-Test, el cual se llevó a cabo junto a la fórmula de Pearson, encontrando coeficiente de correlación entre las dimensiones de agotamiento emocional de 0.35-0.61; para la dimensión de despersonalización de 0.48-0.63; y para la dimensión de realización personal de 0.46-0.65.

#### Confiabilidad

La consistencia interna (Alfa de Cronbach) y Estabilidad temporal (Correlación test-retest). En cuanto al puntaje total obtenido en Alfa de Cronbach, se obtuvo .90 según la estructura, se obtuvieron valores en un rango de .80 hasta .85. Es importante mencionar que la confiabilidad lograda en la muestra de la versión española es similar, tuvo un valor de .88

#### Adaptabilidad

En el presente estudio se hizo uso de la adaptación realizada por Muñoz (2016) quien ejecutó a una muestra de 356 trabajadores de una empresa en Trujillo, la cual a través de la Media de Adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin, resultó un puntaje de 0.821; posteriormente según sus cargas factoriales, los ítems varían entre el rango mínimo de 0.34 y rango máximo de 0.83, la cual parte de todos los ítems.

Posteriormente para el aplicativo del Alfa de Cronbach se obtuvo en cuanto a la confiabilidad del instrumento, un coeficiente de 0.79 para la Escala total; posteriormente se planteó un coeficiente de 0.87 para la Dimensión de Agotamiento emocional; seguidamente se observa un coeficiente de 0.64 para la dimensión de Despersonalización y un coeficiente de 0.79 para el área de Realización personal

#### **4.4. Técnicas del procesamiento de la información**

Posteriormente del aplicativo de los instrumentos psicológicos se planteó los procesos estadísticos por cada uno de los test, de manera correctamente ejecutado, los cuales se pasarán a una tabla de Excel 2016; para así verificar la totalidad de registro de los instrumentos, posteriormente, se exportará al programa Statistical Package of Social Sciences – SPSS 24 donde se ejecutará el análisis correlacional e inferencial.

#### **4.5 Técnicas estadísticas**

Se empleó la técnica de Kolmogorov-Smirnov, el cual hace referencia a evaluar la tendencia de respuesta y medir si existe una tendencia normal o anormal referente a los puntajes obtenidos del aplicativo (Guillen, Badii, Abreu y Rodríguez, 2013). Posteriormente se empleó el método de Spearman, el cual será un coeficiente no paramétrico alternativo, el cual permitirá observar si existe alguna tendencia correlativa entre las variables de estudio (Dagnino, 2014).

#### **4.6 Aspectos Éticos**

En primera estancia se postulará una solicitud de permiso en el Centro de Salud de San Ignacio, donde se presentará información general de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Alas Peruanas, después de ellos se buscará la manera de delimitar los horarios para la ejecución de los instrumentos a evaluar, posteriormente tras el permiso se optará por buscar un lugar para la resolución del instrumento. Se tendrá en cuenta en la investigación los lineamientos postulados por el Código de Ética Profesional del Psicólogo Peruano (Colegio de Psicólogos del Perú, 2017)

**CAPÍTULO V**  
**RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

**5.1 Presentación de resultados**

**Tabla 03** *Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables Clima Laboral y Síndrome de Burnout*

	Kolmogorov – Smirnov*	
	Estadístico	Sig.
Clima Laboral	,109	,200*
Síndrome de Burnout	,099	,007

En la tabla 03, se muestra la Prueba de Kolmogorov – Smirnov, la cual evalúa la normalidad de puntuaciones que resultaron del aplicativo. En este caso los valores encontrados de la variable de Clima Laboral presentan un valor de p(sig.) mayor a 0.05 mientras que la variable de síndrome de Burnout muestra un valor de p menor a 0.05, lo cual refiere que no existe un ajuste a una distribución normal de los resultados.

En esta situación se usará por ello correlaciones con análisis estadísticos no paramétricos, siendo uno de estos Rho de Spearman.

**Tabla 04:** Frecuencias y porcentajes de Clima Laboral en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018

DIMENSIONES	BAJO		MEDIO		ALTO	
	N°	%	N°	%	N°	%
Clima Laboral	26	50%	23	44,2%	3	5,8%
Autorrealización	10	19,2%	38	73,1%	4	7,7%
Involucramiento laboral	24	46,2%	21	40,4%	7	13,5%
Supervisión	21	40,4%	27	51,9%	4	7,7%
Comunicación	13	25%	37	71,2%	2	3,8%
Condiciones Laborales	20	38,5%	28	53,8%	4	7,7%

En la Tabla 04 se plantean los niveles obtenidos para Clima laboral y sus dimensiones. En cuanto al nivel general se observa que en el nivel bajo existe un total de 50% porcentaje de mayor proporción de los niveles, seguidamente se observa que el nivel medio, se observa un total de 44,2% del total de la población, culminando con un 5,8% en el nivel alto. Referente a las dimensiones se presenta un mayor porcentaje en el nivel medio en la dimensión de Autorrealización con un porcentaje de 73,1% y en la dimensión de Supervisión, representa un total de 51,9%. Así mismo en el nivel medio se observa un mayor porcentaje en la dimensión de Comunicación, con un total de 71,2%. Para finalizar, en el nivel alto, la dimensión que cuenta con mayor porcentaje es el de Involucramiento laboral, el cual postula un porcentaje de 13,5%

**Tabla 05:** Frecuencias y porcentajes de Síndrome de Burnout en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018

DIMENSIONES	BAJO		MEDIO		ALTO	
	N°	%	N°	%	N°	%
Síndrome de Burnout	18	34,6%	32	61,5%	2	3,8%
Agotamiento Emocional	50	96,2%	0	0%	2	3,8%
Despersonalización	40	76,9%	7	13,5%	5	9,6%
Realización Personal	14	26,9%	11	21,2%	27	51,9%

En la Tabla 05 se muestran niveles del síndrome de Burnout y sus dimensiones. En el aspecto general del Síndrome de Burnout, se observa una mayor proporción en el nivel medio, llegando hasta un 61.5%, seguidamente a esto se encuentra el nivel bajo con un 34,6% y finalmente se plantea el nivel alto con un 3,8%. Entre las dimensiones, se plantea que existe una mayor porcentaje en el nivel Bajo, en la dimensión de Agotamiento Emocional, con un total de 96,2% .Seguidamente se establece como mayor porcentaje en el nivel alto, la dimensión de Realización personal con 51,9%.

**Tabla 06:** *Correlación entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout*

		<b>Síndrome de Burnout</b>	
<b>Rho de Spearman</b>		Rho	-,330*
	Clima Laboral	Sig.	,017
		N	52

\* $p < 0,05$

En la tabla 06 se muestra la correlación hallada entre síndrome de Burnout y clima laboral. En este aspecto, es importante mencionar que un coeficiente de correlación estadísticamente es significativo cuando  $p(\text{sig.})$  es menor a 0.05. De lo anteriormente expuesto, es que se puede decir que existe una correlación negativa significativa ( $p = -0,330$ ) entre síndrome de Burnout y clima laboral, lo cual significa que a mayor nivel de clima laboral, menor será el nivel de Síndrome de Burnout.

**Tabla 07:** *Correlación entre Clima Laboral y las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal del síndrome de Burnout en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018*

		<b>Agotamiento emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización personal</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	Clima Laboral	Rho	-,111	-,127	-,325*
		Sig	,433	,369	,019
		N	52	52	52

\* $p < 0,05$

En la tabla 07 se muestra las correlaciones halladas entre la dimensión de Clima Laboral y Síndrome de Burnout. Donde todas aquellas correlaciones estadísticamente significativas son aquellas que muestran valores  $p(\text{sig.})$  menores a 0.05, observando así que entre la variable Clima laboral y las dimensiones de Agotamiento emocional ( $r = -,111$ ), Despersonalización ( $r = -,127$ ) y Realización Personal ( $r = -,325^*$ ), mostrando así que no existe relación entre las dimensiones, excluyendo la dimensión de Realización personal en la cual se plantea una relación inversamente significativa.

**Tabla 08** *Correlación entre las dimensiones del Clima Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018*

			<b>Agotamiento emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización personal</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Autorrealización	Rho	-,152	-,141	-,266
		Sig	,283	,319	,056
		N	52	52	52
	Involucramiento Laboral	Rho	-,090	-,119	-,374**
		Sig	,527	,403	,006
		N	52	52	52
	Supervisión	Rho	-,136	-,154	-,249
		Sig	,337	,275	,076
		N	52	52	52
	Comunicación	Rho	-,069	-,011	,220
		Sig	,652	,939	,116
		N	52	52	52
Condiciones laborales	Rho	,022	-,107	-,282*	
	Sig	,877	,451	,043	
	N	52	52	52	

\* $p < 0,05$ ; \*\* $p < 0,01$

En la tabla 08, basándose en el apartado de que los valores son significativos si p (sig.) es mayor a 0.05, se observa que en la mayoría de dimensiones no existe correlación, exceptuando involucramiento laboral y realización personal donde se obtuvo un coeficiente de correlación de -,374\*\* manifestando un nivel altamente significativo a la inversa, y posteriormente también se observa una relación inversa y significativa entre condiciones laboral y Realización personal con un coeficiente de -,282\*.

## 5.2 Análisis Inferencial

Se empleó la prueba de bondad de ajuste, denominado Kolmogorov-Smirnov, el cual permite observar el grado de normalidad ante la distribución de los datos obtenidos, el cual tiene por objetivo identificar la relevancia de la población escogida ante el aspecto teórico especificado, dando por resultado el tipo de distribución existente, mostrando así que la investigación presente muestra una correlación no paramétrica.

## 5.3 Comprobación de Hipótesis

Las hipótesis fueron verificadas a través del coeficiente correlacional de Rho Spearman, lo cual permite observar como resultado la siguiente constatación de las siguientes hipótesis

Tabla 09 Comprobación de Hipótesis

HIPOTESIS GENERAL	ANALISIS
Existe relación entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018	Existe una correlación inversa y significativa ( $p=-.330$ ) entre síndrome de Burnout y clima laboral, lo cual significa que a mayor nivel de clima laboral, menor será el nivel de Síndrome de Burnout.

HIPOTESIS ESPECIFICAS	ANALISIS
H.1.- Son altos los niveles de Clima Laboral en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018	Se acepta la hipótesis, indicando así que existe una correlación inversa y significativa ( $p=-.330$ ) entre síndrome de Burnout y clima laboral, lo cual significa que a mayor nivel de clima laboral, menor será el nivel de Síndrome de Burnout.
H.2.-Son bajos los niveles de presencia de Síndrome de Burnout en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018	Se rechaza la hipótesis, demostrando así que el nivel que prevalece el Síndrome de Burnout es el nivel medio

H.3. Existe relación entre las dimensiones de Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018	Se acepta la hipótesis en la cual se manifiesta que existe relación entre Realización Personal y Condiciones laborales.
Existe relación entre las dimensiones de Clima Laboral y las dimensiones de Síndrome de Burnout en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018	Se acepta la hipótesis en la cual se observa relación entre involucramiento laboral y realización personal donde se obtuvo un coeficiente de correlación de $-,374^{**}$ manifestando un nivel altamente significativo a la inversa.

#### 5.4 Discusión

La actual investigación estudió la correlación entre las variables de Clima Laboral y Síndrome de Burnout en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018. Así mismo se plantea un análisis de las hipótesis y los antecedentes cómo también de teorías previas a la investigación.

Cabe resaltar que previamente al aplicativo de medidas estadísticas necesarias para la investigación se empleó una medida estadística para evaluar la normalidad de los puntajes resultantes del aplicativo, mostrando así una distribución anormal, conllevando al aplicativo de determinados medios correlativos.

En el aspecto de la relación al análisis o investigación, se obtuvieron resultados. Hallando una correlación significativa e inversa de  $-,330$  entre Clima Laboral y síndrome de Burnout, lo cual manifiesta que a mayor nivel de Clima Laboral menos serán los niveles de síndrome de Burnout, o de manera opuesta. Dicho datos corroboran la hipótesis general planteada, así mismo se muestra congruente con los resultados expuestos por Espinoza y Obregón (2016) en el cual se plantea una correlación inversa y significativa entre Clima laboral y síndrome de Burnout, con un coeficiente de  $-,524$  en profesionales de salud de la red de Salud Rímac-SMP de los Olivos. Así mismo cabe señalar que estos datos diferente de los expuesto por Gaspar, Paulo & Benavente (2015) los que plantean que existe correlación positiva baja entre Clima laboral y Síndrome de

Burnout, de  $r=0,35$ . Cabe resaltar que tales autores explican que los resultados estipulados son de baja significancia, puesto que el clima laboral es el resultados de una perspectiva que difiere de otras personas, puesto que esto se formula a partir de experiencias pasadas, por lo cual los niveles de aceptación y adaptabilidad, se realizarán en base a los acontecimientos que haya pasado el individuo.

Con respecto a la correlación entre Clima Laboral y las dimensiones de agotamiento, despersonalización y realización personal del Síndrome de Burnout, se obtuvieron coeficientes como  $-,111$ ,  $,127$  y  $-,325^*$ , en la cual se observa que entre Clima laboral y Realización persona existe una correlación significativa e inversa, la cual para Díaz y Saavedra (2017) el cual plantea que cuando existe una adecuada aceptación en el ámbito laboral de una empresa determinada, este empezará a olvidar sus propias metas y empezará a ligarse más a los objetivos de la empresa, produciendo que se deterioren los sentimientos de autorrealización, quedándose en un limitado desarrollo.

En última estancia, cómo resultado entre las dimensiones de clima laboral y síndrome de Burnout, partiendo del principio de que es significativo cuando  $p$  (sig.) es menor que  $0.05$ , y muy significativa cuando es menor que  $p$  (muy sig.)  $0.01$ ; se postula que no existe correlación entre las dimensiones, a excepción de las dimensiones de Involucramiento laboral y la dimensión de realización personal, con un coeficiente de  $-,374^{**}$  lo cual indica que existe una relación muy significativa e inversa. Suceso diferente a los resultados expuestos por Chávez (2015) en el cual plantea que existe una relación positiva entre Clima laboral y realización personal de  $,436$ . Para Díaz y Saavedra este suceso se manifiesta debido a la compenetración y acciones que tome la persona que vienen de la empresa y las asuma como propias, este elemento producirá una despersonalización y olvido de sus metas propias, produciéndose un estancamiento en su desarrollo. Así también entre la dimensión de condiciones laborales y realización personal, existe un correlación significativa e inversa de  $-,282^*$  a lo cual se ve explicado por Salvador y Romero (2016) los cuales refirieron que esto se manifiesta debido a la existencia de niveles de acomodación y poca evolución personal en distintos puestos de empresa, este alega que las comodidades y condiciones que el puesto ofrezca, producirá en la persona un deseo de mejora o inverso a esto, un deseo fijación hacia el puesto.

## **5.5 Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.5.1 Conclusiones**

Partiendo de los análisis planteados hacia los resultados obtenidos por la investigación tenemos lo siguiente:

- Existe una correlación inversa y significativa, demostrada a través de un coeficiente de correlación de  $-0,330$  entre Clima laboral y Síndrome de Burnout, así como fue planteada en la hipótesis general. Por lo cual se puede inferir que a mayor clima laboral, menor será la presencia del síndrome de Burnout.
- Los coeficiente correlativos entre clima laboral y las dimensiones de síndrome de Burnout, son Agotamiento emocional  $-0,111$ ; Despersonalización  $-0,127$  y Realización Personal  $-0,325^*$ , lo cual indica que a mayor clima laboral, menor será la manifestación de niveles de síndrome de Burnout.
- En las correlaciones entre las dimensiones de clima laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout, las cuales la mayoría no muestra correlación exceptuando involucramiento laboral y realización personal donde se obtuvo un coeficiente de correlación de  $-0,374^{**}$  manifestando un nivel altamente significativo a la inversa, y posteriormente también se observa una relación inversa y significativa entre condiciones laborales y Realización personal con un coeficiente de  $-0,282^*$

### **5.5.2 Recomendaciones**

- Se sugiere posteriormente realizar investigaciones correlacionales con el presente estudio con mayor población y muestra.
- Proseguir ejecutando investigaciones tanto de Clima laboral como también del síndrome de Burnout en las áreas del sector salud, y otras instituciones para así poder manejar mejores conocimientos sobre estas variables.
- Se recomienda, implementar programas de capacitación que permitan desarrollar habilidades y estrategias en el manejo de emociones, para una buena producción laboral.
- Fomentar la aplicación de estas pruebas para el mejor desenvolvimiento de los profesionales de la salud, como médicos y enfermeras incluyendo también el personal administrativo, con el fin de facilitar la atención de usuarios y así mejorar la salud física y psicológica en el Perú.

## Referencias Bibliográficas

- Alves-Farías, J. (2016). *El modelo Burnout-engagement en enfermeros: el factor protector de la resiliencia*. Salamanca, España: Ediciones Universidad de Salamanca
- Aranda, P. (2016). Frecuencia del Síndrome de Burnout y el grado de Satisfacción laboral en internos de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado en el año 2015 – Arequipa (tesis de Licenciatura). Universidad Católica de Santa María de Arequipa. Arequipa.
- Ato, M., López, J. y Benavente, A. (2013) Un sistema de Clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16728244043>
- Astucuri, S. (2016) *Relación del clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores del hospital 2-1, del distrito de Pangoa – Satipo*. 2016 (Tesis de Licenciatura). Huancayo: Universidad Nacional.
- Ballesteros, F (2013) *evaluación psicológica concepto, métodos y estudio de caso* (2º edición). Madrid: Pirámide
- Barreda, R. (2017) *Clima Laboral y Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017* (Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Barría, J. (2002). Síndrome de Burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile. *Psiquiatría*, 6(4).23-36
- Bosqued, M. (2008). *Quemados el Síndrome de Burnout qué es y cómo superarlo*. España: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Brunet, L. (2014).*El clima de trabajo en las organizaciones Definición Diagnóstica y Consecuencias*. México: Trillas.
- Brunet, L. (2014).*El clima de trabajo en las organizaciones Definición Diagnóstica y Consecuencias*. México: Trillas
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Chile. Chile

- Casana, M. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de una empresa Azucarera de Chiquito* (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Perú
- Chávez, Y. (2015) *Síndrome de Burnout y Clima social Laboral de los trabajadores asistenciales de Ministerio de Salud y Seguro Social de Salud – Chepén*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo
- Chiavenato, I (2004). *Administración de recursos humanos*. Santa Fé de Bogotá. Colombia: Mc Graw - Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Interamericana Editores. Recuperado de:
- Cialzeta, J. (2013). *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Córdoba. Argentina
- Dagnino, J. (2014). Correlación. *Rev. Chil Anest*, 43 (3). 150-153. Recuperado de: <http://revistachilenadeanestesia.cl/PII/revchilanestv43n02.15.pdf>
- Dávila, J. (2014). *Relación entre el Síndrome de Burnout y la manifestación del clima laboral en médicos del área de emergencia* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Caracas. Venezuela
- Dávila, J. y Romero, P. (2010). *Relación entre el Síndrome del Burnout y la Percepción sobre el Clima Organizacional en Médicos del Área de Emergencia*. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela
- Díaz, F. y Gómez, I. (2016). La investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica. *Psicología desde el Caribe*.33 (1),113-131
- Díaz, G. y Saavedra, 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 Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima
- Espinoza, D y Obregón M. (2016). *Clima Organizacional y la prevalencia del síndrome de Burnout en profesionales de la salud de la red de 50 Salud Rímac – SMP*. Universidad César vallejo. Pp 90 – 100. Lima – Perú

- Farfán, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares Lima, 2009* (Tesis para obtener el título). Lima: Universidad Cesar Vallejo
- García, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante – España: Ecu Ediciones.
- García, J. y Ranger, C. (2014) El binomio Síndrome de Burnout y clima Organizacional en trabajadores de centro de salud Públicos. *Universo de la tecnología*, 6 (7). 13-16
- Gaspar, Paulo, C., & Benavente, J. (2015). *Estudio del síndrome de Burnout en los bomberos voluntarios portugueses*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Portugal, Lisboa, Portugal.
- German, D. (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 para obtener el título). Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. (Licenciatura en Administración). Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.
- Herzberg, F. (1954). Work of the Nature of Man, Cleveland. *The World of Publishing Company*, 4 (2) 71-91. Recuperado de: [http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos\\_extras/1075\\_Fundamentos\\_de\\_es\\_trategia\\_organizacional/10\\_Teoria\\_de\\_la\\_organizacion.pdf](http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_es_trategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf)
- <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1451/1/75897.pdf>
- Joffre, V. (2009). *Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud en el Hospital General “Dr. Carlos Canseco”* (Tesis de Doctorado) Universidad de Granada. España
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*. (128), 79-86
- Maslach, C. & Jackson S. (1993). *MBI Inventario “BURNOUT” de Maslach. Síndrome del “Quemado” por estrés laboral asistencial*. Manual. Editora y Comercializadora TEA Ediciones S.A., España: Madrid

- Maslach, C. y Jackson, S. (1982) Burnout in health professions: a social psychological analysis En G. Sanders y J. Suls, (Eds) *Social psychology of health and illness Hillsdale*, 6 (2). 59-73
- Mateo-Floria, P. (2013). *Control del estrés laboral*. Barcelona: FC Editorial
- Meza, O. (2016) Prevalencia del Síndrome de Burnout en Médicos Residentes de los distintos departamentos del hospital regional docente de Trujillo. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo -Perú.
- Moreno-Jiménez, B., González, J y Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (Burnout). Personalidad y Salud percibida. J. Buendía y F. Ramos (Eds). *Empleo, estrés y salud*. 3 (9). 59-83
- Muñoz, A., Osorio, D., Robles, E. y Romero, Y. (2014). *Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería de un Hospital de Referencia Ibagué*. (Tesis de Doctorado). Universidad del Tolima, Colombia
- Palma, S. (2000). Motivación y Clima Laboral en Personal de Entidades Universitarias. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(1),11-21
- Palma, S. (2004). *Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de*. Perú – Lima: Universidad Cesar Vallejo
- Pelaes, O. (2010). *Clima Organizacional y satisfacción del cliente*. Perú- Fondo Editorial Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Quispe, J. (2017). *Clima Laboral y Síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017* (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Colombia
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo*.1 (25) ,3-18
- Rodríguez, J. (1995). *Psicología Social de la Salud*. Madrid: Síntesis Psicológica.

- Salari, F., Zainalipour, H. y Shaikhi, A. (2013) Investigation the Relationship between Organizational Climate and Job Burnout of Personnel in University of Bandar Abbas. *Academic Journal of Psychological Studies*.2 (2). 39-46.
- Salvador, J. y Romero, C. (2016). *Síndrome de Burnout y clima laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1801/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_SINDROME.BURNOUT.CLIMA.LABORAL.DOCENTES.INST.EDUCA\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1801/1/RE_PSICOLOGIA_SINDROME.BURNOUT.CLIMA.LABORAL.DOCENTES.INST.EDUCA_TESIS.pdf).
- Stavroula, L. (2004) *La organización del Trabajo y el estrés*. Argentina: Organización Mundial de la Salud.
- Silva, A. y Chullo, A. (2018). Ansiedad Estado y clima Laboral en Trabajadores de Salud del Hospital de la Policía. (Tesis de Bachiller). Universidad Católica Santa María. Arequipa

## ANEXOS Y MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Anexo 01

Tabla 10. Análisis de la prueba piloto – Síndrome de Burnout y Clima Laboral

Variable	Factor	Ítem	r
<b>Síndrome de Burnout</b>	<b>Agotamiento emocional</b>	1	,833
		2	,837
		3	,828
		6	,828
		8	,830
		13	,826
		14	,830
		16	,821
		20	,846
	<b>Despersonalización</b>	5	,837
		10	,827
		11	,825
		15	,842
		22	,830
	<b>Realización Personal</b>	4	,838
		7	,836
		9	,832
		12	,834
		17	,826
		18	,830
		19	,831
21	,834		

<b>Variable</b>	<b>Factor</b>	<b>Ítem</b>	<b>r</b>
<b>Clima Laboral</b>	<b>Autorrealización</b>	1	,953
		6	,954
		11	,953
		16	,954
		21	,953
		26	,953
		31	,954
		36	,953
		41	,953
	46	,954	
	<b>Involucramiento Laboral</b>	2	,953
		7	,954
		12	,952
		17	,953
		22	,953
		27	,953
		32	,953
		37	,953
		42	,953
47	,953		
<b>Supervisión</b>	3	,953	
	8	,953	
	13	,952	
	18	,953	
	23	,953	
	28	,953	
	33	,953	
	38	,952	

	43	,953
	48	,953
<b>Comunicación</b>	4	,953
	9	,953
	14	,954
	19	,954
	24	,953
	29	,954
	34	,953
	39	,953
	44	,954
	49	,953
<b>Condiciones Laborales</b>	5	,953
	10	,954
	15	,953
	20	,954
	25	,953
	30	,954
	35	,954
	40	,953
	45	,954
	50	,953

**Anexo 02. Base de Datos del Síndrome de Burnout**

N°	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0
2	3	3	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	2	2	2	5	0	1	3	1	5	5	1	4	1	1	1	1	4	3	2	1	4	0
4	0	1	1	3	0	1	3	1	1	4	1	4	1	1	0	2	2	5	3	1	5	0
5	0	1	1	4	0	1	5	1	2	5	1	4	1	0	1	2	3	4	4	1	5	0
6	1	1	1	3	0	1	5	1	2	4	1	5	0	1	2	1	5	2	2	2	5	0
7	1	1	1	5	1	1	5	0	2	2	1	4	1	1	0	1	5	1	1	1	5	0
8	0	1	1	0	0	0	6	0	6	5	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
9	1	2	3	0	0	0	0	0	0	6	6	1	0	0	6	5	0	2	2	4	0	6
10	1	2	0	5	1	1	5	1	0	1	1	5	1	1	1	1	5	5	4	1	5	1
11	0	4	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	6	0	0	0	0	1	0	0
12	3	6	6	0	2	4	1	6	0	6	4	0	4	5	1	6	4	0	2	6	0	4
13	1	1	1	3	0	0	4	0	2	4	0	3	1	1	0	1	2	2	2	4	1	0
14	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	2	3	1	0
15	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	0	0	0	0	6	0	2
16	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	3	0
17	1	1	1	1	0	1	1	4	2	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	4	0	0
18	3	3	2	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	2	1	1	1	0	4	0
19	1	0	0	0	0	0	1	0	5	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1
20	5	3	5	3	0	5	0	1	6	0	5	0	6	6	4	6	0	1	1	6	0	5
21	3	2	2	2	0	0	0	0	1	2	2	4	0	1	0	1	3	1	2	1	1	0
22	1	1	1	2	0	0	1	0	0	1	1	2	0	1	0	1	2	1	3	1	1	0
23	0	1	0	5	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5	0	0	6	0	1
24	1	0	1	5	0	0	3	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
25	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	5	6	1	0

26	3	3	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
27	2	3	1	1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	2	0	0	2	2	2	1	0	0
28	1	3	0	0	0	0	5	2	0	0	0	3	3	0	1	0	3	0	0	6	4	1
29	2	2	1	0	0	1	0	1	0	6	0	3	3	2	0	0	5	1	1	0	1	5
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	5	0	0	6	0	0
31	0	1	1	3	0	1	1	0	0	1	0	4	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0
32	2	3	1	5	0	1	5	1	5	3	1	3	0	1	0	0	5	3	1	0	5	0
33	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
34	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0
35	1	0	0	3	0	1	0	0	4	5	3	0	0	0	0	1	4	0	1	5	1	1
36	0	0	1	2	0	0	1	0	1	1	1	5	0	1	0	1	1	1	1	1	2	0
37	1	1	3	5	0	1	5	0	3	1	1	4	1	3	1	2	3	2	1	1	1	0
38	0	0	1	4	0	1	4	0	2	2	1	4	0	1	0	1	3	1	1	1	4	0
39	0	1	1	4	0	1	3	0	1	2	1	4	0	0	0	1	3	2	1	1	2	0
40	0	1	2	3	0	1	4	0	2	2	1	3	0	0	0	1	1	2	1	1	2	0
41	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
42	0	1	0	5	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	6	0	0
43	0	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	1	1	2	0	1	0	0	0	1	1	0
44	3	3	2	1	0	1	2	1	1	5	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0
45	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	5	0	0	0	1	1	1	0
46	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
47	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0
48	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0
49	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0
50	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0
51	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
52	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**Anexo 03. Base de Datos de Clima Laboral**

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	
1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	
2	1	4	2	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	2	3	2	1	2	2
4	2	1	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	3	3	2	3	4	3	2	2	
5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	
6	2	2	2	3	2	3	3	2	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	
7	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	
8	5	3	5	5	3	5	5	2	5	3	5	3	3	2	5	3	3	2	2	2	3	3	5	5	3	3	5	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	5	3	2	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	
9	2	4	2	2	2	1	5	2	4	3	2	4	2	2	2	1	4	2	1	3	1	5	1	2	2	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	4	1	2	5	2	1	2	5	2	2	3	
10	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	
11	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	5	4	3	3	
12	2	2	2	1	1	3	2	1	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1
13	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2
14	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	
15	2	4	3	4	3	3	2	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
16	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	
17	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	
18	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
19	2	4	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	
20	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	
21	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	
22	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	
23	1	1	1	3	3	3	4	4	2	4	2	4	3	4	3	3	4	1	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	1	4	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	1	4	4	4	5	3	2	1	
24	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	1	1	4	1	1	1	2	2	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	3	4	4	2	2	3	5	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	3	3	3	2	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	3	2	3	3	4	4	4	5	4	2	2	2	3	3	2	3	



Anexo 04



**CARTA DE TESTIGO PARA AUTORIZACIÓN DE PARTICIPACIÓN EN  
INVESTIGACIÓN**

Lugar SAN IGNACIO

Fecha: 03-08-18

A través del presente, admito facultar la participación de trabajadores que asumo cargo cómo asesor o director, en el proyecto de investigación titulada:

**Síndrome de Burnout y Clima Laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Ignacio**

De esta forma, declaro que se me ha comunicado considerablemente sobre los fines de la investigación, los objetivos y uso de los datos de investigación en el estudio que son los siguientes:

La investigación tiene como fin determinar la relación que existe entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout, del personal asistencial del Centro de Salud de San Ignacio, por ello su participación es de suma importancia.

El investigador responsable se ha comprometido en brindar información oportuna sobre el procedimiento de la investigación así cómo responder las preguntas y aclarar las dudas.

El investigador aseguró que no se revelará la identidad de los participantes, pues los datos obtenidos serán confidenciales.

**GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD**  
**RED DE SALUD SAN IGNACIO**  
**A CLAS SAN IGNACIO**  
  
**DR OSCAR MARIO LOPEZ NINA**  
**GERENTE - A-CLAS**  
**CMP 42198**

Nombre y firma del Encargado (a).

**DATOS PERSONALES:**

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Edad: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

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

- Ninguno o Nunca : 1
- Poco : 2
- Regular o Algo : 3
- Mucho : 4
- Todo o Siempre : 5

1.... Existen oportunidades de progresar en la institución.	
2... Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
3... El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
4... Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
5... Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
6... El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
7... Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	
8... En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
9... En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	
10.. Los objetivos de trabajo son retadores.	
11.. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
12.. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	
13.. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
14.. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	
15.. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	
16.. Se valora los altos niveles de desempeño	
17.. Los trabajadores están comprometidos con la organización	

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

**Anexo 06****MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso son accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_

**PROFESIÓN:** \_\_\_\_\_

**EDAD :** \_\_\_\_\_

**GÉNERO :** \_\_\_\_\_

**EMPRESA:** \_\_\_\_\_

**FECHA :** \_\_\_\_\_

**CUESTIONARIO DE PREGUNTAS**

			Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
5	D	Creo que trato a algunos							

		pacientes como si fueran objetos.							
6	EE	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
8	EE	Me siento 'quemado' por el trabajo.							
9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	PA	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	EE	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	EE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							

16	EE	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.							
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	PA	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

## Anexo 07: Matriz de Consistencia

Título	Problema de Investigación	Objetivos del Estudio	Hipótesis de Investigación	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos utilizados
Síndrome de Burnout y Clima Laboral en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018	<b>Problema Principal</b> ¿Cuál es la relación entre Clima Laboral y el Síndrome de Burnout, en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018?	<b>Objetivo Generales</b> Identificar el tipo de relación entre Clima Laboral y el Síndrome de Burnout, en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018	<b>Hipótesis Principal:</b> Existe relación entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018	Variable 1: Clima Laboral	Clima Laboral Se interpreta como satisfacción del trabajador que por medio de su desempeño en el trabajo lo refleja, por consiguiente, se tiene en cuenta tanto el espacio y ambiente donde se realiza el trabajo, como las realizaciones y el tipo de comunicación que se emplea en el espacio laboral. (Ponte, 2017).	Para obtener una mediación adecuada de la variable se aplicará el instrumento de Clima Laboral CL-SPL y el Inventario de Burnout de Maslach	Autorrealización:  Involucramiento Laboral  Supervisión  Comunicación  Condiciones Laborales	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 42, 46.  2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.  3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48  4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49).  5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.	Escala de Clima Laboral CL - SPC

<p>Problemas Derivados ¿Cuáles son los niveles que manifiesta Clima laboral en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio? ¿Cuáles son los niveles predisponentes del Síndrome de Burnout, en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio?</p>	<p>Objetivos Específicos Identificar los niveles que manifiesta Clima laboral en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio Plantear los niveles predisponentes del Síndrome de Burnout, en el personal asistencial</p>	<p>Hipótesis Derivadas: H.1.- Son altos los niveles de Clima Laboral en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018 H.2.-Son bajos los niveles de presencia de Síndrome de Burnout en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018</p>	<p>Variable 2: Síndrome de Burnout</p>	<p>Síndrome de Burnout Maslach &amp; Jackson (1993) señalan que el síndrome del quemado se conceptualiza como un proceso en el que se sienten agotados emocionalmente, generando actitudes negativas hacia los demás y baja realización personal en la organización que suele aparecer en profesiones que trabajan directamente con personas.</p>	<p>Definición Operacional Para obtener una medición adecuada de la variable se aplicará el instrumento de Inventario de Burnout de Maslach.</p>	<p>Agotamiento emocional Despersonalización Realización Personal</p>	<p>1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. 5, 10, 11, 15, 22. 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.</p>	<p>Inventario De Burnout de Maslach (MBI)</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------

	<p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de Clima Laboral y Síndrome de Burnout, en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio?</p>	<p>del Centro de Salud San Ignacio Identificar la relación entre las dimensiones de Clima Laboral y Síndrome de Burnout, en el personal asistencial del Centro de Salud de San Ignacio</p>	<p>H.3. Existe relación entre las dimensiones de Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en el personal asistencial del Centro de Salud San Ignacio, 2018</p>						
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

## **Anexo 08 Índice de Tablas**

Tabla 01 Operacionalización de la Variable Clima Laboral.....	28
Tabla 02 Operacionalización de la Variable Síndrome de Burnout.....	29
Tabla 03 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.....	36
Tabla 04 Frecuencias y porcentajes de Clima Laboral.....	37
Tabla 05 Frecuencias y porcentajes de Síndrome de Burnout.....	38
Tabla 06 Correlación entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout.....	39
Tabla 07 Correlación entre Clima Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout.....	39
Tabla 08 Correlación entre las dimensiones de las dos variables de CL y SB.....	40
Tabla 09 Comprobación de Hipótesis.....	41
Tabla 10 Análisis de la prueba piloto.....	50