



Clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del
servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios,
Lima-2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Br. Yanina del Pilar, Sánchez Garay

ASESOR:

Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2018

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): SANCHEZ GARAY, YANINA DEL PILAR

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TERAPEUTAS DEL SERVICIO DE REHABILITACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS, LIMA-2017

Fecha: 30 de mayo de 2018

Hora: 5:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Gliria Mendez Ilizarbe

Firma:

SECRETARIO: Dra. Teresa de Jesus Campana Añasco

Firma:

VOCAL: Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *APROBAR POR MAYORÍA*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- *ADECUAR AL FORMATO APA*
- *MEJORAR LAS REFERENCIAS*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A mis padres, a los que amo profundamente, por brindarme su comprensión y apoyo incondicional; por sus consejos que me orientan a tomar las mejores decisiones y por creer en mí, y a Dios todopoderoso.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; a los docentes de la Escuela de Posgrado, por formarme y mostrarme el nuevo enfoque sobre Gestión en Servicios de la Salud, y a mis compañeros de la Clínica San Juan de Dios.

Declaratoria de autoría

Yo, Yanina del Pilar, Sánchez Garay, estudiante del Programa de Maestría en Gestión en Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°46135261, respectivamente, con la tesis titulada Clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 01 de Marzo del 2018

Br. Yanina del Pilar, Sánchez Garay.

Presentación

Señores miembros del jurado calificador

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis “Clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017”, elaborada con el objetivo general de determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.

En el presente trabajo, se estudia el nivel del Clima laboral y síndrome de Burnout en las 8 dimensiones propuestas por los autores. El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al marco metodológico; en el capítulo III se abordan los resultados, el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y por último el capítulo VIII los anexos respectivos.

Los resultados obtenidos en la presente investigación, muestran que existe relación entre clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Los Olivos, 01 de marzo del 2018

La autora.

Índice de contenido

Página del Jurado	ii
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras.....	x i
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. Introducción.....	14
1.1 Realidad Problemática.....	15
1.2 Trabajos Previos	17
1.2.1 Trabajos Internaciones.....	17
1.2.2 Trabajos Nacionales.....	18
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.....	20
1.3.1 Teoría del Clima laboral.....	22
1.3.2 Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert.....	23
1.3.3 Aproximaciones teóricas del clima laboral según la teoría de Litwin y Stringer.....	25
1.3.4 Aproximaciones teóricas del síndrome de burnout según la teoría de Maslach	34
1.4 Formulación del Problema.....	398
1.4.1 Problema general.....	38
1.4.2 Problema específico.....	38
1.5 Justificación del Estudio.....	39
1.5.1 Justificación teorica.....	39
1.5.2 Justificación practica.....	40
1.5.3 Justificación metodologica.....	40
1.6 Hipótesis.....	40
1.6.1 Hipótesis General.....	40
1.6.2 Hipótesis Específicas.....	41

1.7	Objetivos.....	41
1.7.1	Objetivo General.....	41
1.7.2	Objetivos Específicos.....	42
II.	Método	43
2.1	Diseño de la Investigación	474
2.2	Variables,Operalización	475
2.3	Operalización de las variables	48
2.4	Poblacion Muestra y Muestreo.....	49
2.5	Intrumento de recoleccion de datos	51
2.6	Metodos de analisis de datos.....	53
2.7	Aspectos eticos	53
III.	Resultados.....	55
3.1.1	Resultados Descriptivos de la variables.....	56
3.2.1	Comprobación de Hipótesis.....	66
IV.	Discusión	75
V.	Conclusiones	79
VI.	Recomendaciones	82
VII.	Referencias	85
VIII.	Anexos	89

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable 1	45
Tabla 2	Operacionalización de la variable 2	46
Tabla 3	Frecuencia de los niveles de realización personal según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	55
Tabla 4	Frecuencia de los niveles de involucramiento laboral según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	56
Tabla 5	Frecuencia de los niveles de supervisión según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	57
Tabla 6	Frecuencia de los niveles de comunicación según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	58
Tabla 7	Frecuencia de los niveles de condiciones laborales según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	59
Tabla 8	Frecuencia de los niveles de clima laboral según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	60
Tabla 9	Frecuencia de los niveles de agotamiento emocional según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	61

Tabla 10	Frecuencia de los niveles de despersonalización según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	62
Tabla 11	Frecuencia de los niveles de falta de realización personal según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	63
Tabla 12	Frecuencia de los niveles de síndrome de Burnout según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	64
Tabla 13	Correlación de Spearman entre clima laboral y síndrome de Burnout.	65
Tabla 14	Correlación de Spearman entre realización personal y síndrome de Burnout.	66
Tabla 15	Correlación de Spearman entre involucramiento laboral y síndrome de Burnout	68
Tabla 16	Correlación de Spearman entre supervisión y síndrome de Burnout	69
Tabla 17	Correlación de Spearman entre comunicación y síndrome de Burnout.	71
Tabla 18	Correlación de Spearman entre condiciones laborales y síndrome de Burnout	72

Índice figuras

Figura 1:	Niveles de realización personal según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	56
Figura 2:	Niveles de involucramiento laboral según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	57
Figura 3:	Niveles de supervisión según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	58
Figura 4:	Niveles de comunicación según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	59
Figura 5:	Niveles de condiciones laborales según percepción de los <i>terapeutas del</i> servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	60
Figura 6:	Niveles de clima laboral según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	61
Figura 7:	Niveles de agotamiento emocional según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	62
Figura 8:	Niveles de despersonalización según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	63
Figura 9:	Niveles de falta de realización personal según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	64
Figura 10:	Niveles de síndrome de Burnout según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	65
Figura 11.	Relación entre clima laboral y síndrome de Burnout	66
Figura 12:	Relación entre realización personal y síndrome de Burnout	68
Figura 13:	Relación entre involucramiento laboral y síndrome de Burnout	70
Figura 14:	Relación entre supervisión y síndrome de Burnout	71
Figura 15:	Relación entre comunicación y síndrome de Burnout	72
Figura 16:	Relación entre condiciones laborales y síndrome de Burnout	73

Resumen

El propósito de la presente investigación es determinar la relación entre el Clima laboral y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

El tipo de la investigación utilizado fue descriptivo correlacional. El enfoque es cuantitativo, diseño no experimental, transversal. La muestra fue de 126 terapeutas quienes son la totalidad del personal de la clínica, a los que se les aplicaron los instrumentos adaptados por la autora para el servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, pasando por procesos de validez a través de juicio de expertos y pruebas de confiabilidad pertinentes igual a 0,874 y 0,893 de la Escala Alfa de Cronbach que, según Hernández, muestra un nivel de confiabilidad aceptable.

Mediante el análisis, observación, y descripción de las variables se estableció la relación entre clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios. Los principales resultados muestran que el 65,1% considera inadecuado el clima laboral y el 58,7% presenta un alto riesgo de Síndrome Burnout, .La correlación negativa muestra relación inversa entre las variables, es decir, a menor clima laboral mayor síndrome de Burnout.

Con un nivel de significancia de ($p=0,000<0,05$) y Rho de Sperman ($\rho=-0,889$) siendo correlación negativa alta.

Palabras claves: clima laboral, síndrome de burnout, terapeuta.

Abstract

The purpose of the present investigation is to determine the relationship between the work climate and the Burnout syndrome in the therapists of the Rehabilitation service of the San Juan de Dios Clinic, Lima-2017.

The type of research used was descriptive. The approach is qualitative, non-experimental, transversal design. The sample consisted of 126 therapists who are the entire staff of the clinic to whom they applied the instruments adapted by the author for the Rehabilitation service of the San Juan de Dios Clinic, going through processes of validity through expert judgment. and relevant reliability tests equal to 0.874 and 0.893 of the Cronbach Alpha Scale, according to Hernandez shows an acceptable level of reliability.

Through the analysis, observation, and description of the variables, the relationship between work climate and Burnout syndrome was established in the therapists of the Rehabilitation service of the San Juan de Dios Clinic. The main results show that 65.1% consider the work environment inadequate and 58.7% present a high risk of Burnout Syndrome. The negative correlation shows an inverse relationship between the variables, that is to say, a lower working environment Burnout.

With a level of significance of ($p = 0.000 < 0.05$) and Spearman's Rho ($\rho = -0.889$) being high negative correlation.

Keywords: work climate, burnout syndrome, therapist.

I. Introducción

1.3 Realidad problemática

Las Naciones Unidas reconocen que el disfrutar en el mayor grado posible la salud, es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano (Veneman, 2009). En el caso de los trabajadores, este derecho es vulnerado cuando el trabajador es expuesto a riesgos psicosociales en los entornos de su ambiente de trabajo (Luis, 2008). Una exposición que parece más frecuente e intensa, es en el caso de aquellas profesiones que tienen contacto con otras personas (Tifner, 2006).

Los profesionales que desarrollan estas actividades de servicio hacia personas, suelen estar expuestos permanentemente en su práctica a situaciones de Burnout. Esto es un síndrome de respuesta al estrés laboral crónico y se ha traducido al español como “estar quemado”, o agotamiento emocional”. Se reconoce como una respuesta afectiva negativa del trabajador ante las condiciones de trabajo, e insatisfacción laboral. Es considerado por la OMS como una enfermedad laboral que provoca deterioro en la salud física y mental de los individuos. En la actualidad esto es muy importante ya que afecta a la moral y bienestar psicológico de los trabajadores, a la calidad que se proporciona a clientes internos y externos de las empresas, afectando a la vez su desempeño y el clima laboral (Ortega L. , 2004).

Gómez (2017) Clima Laboral definido como la noción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada a su área, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros de trabajo y condiciones laborales que facilitan su tarea. Los cinco factores que se determinaron son: la autorrealización como la posibilidad que el medio laboral y las funciones realizadas favorezcan el desarrollo personal, con perspectivas a un desarrollo futuro; involucramiento laboral es decir el reconocimiento con los valores laborales y compromiso con el cumplimiento y desarrollo de la institución; la supervisión que refiere a la estimación de la función de supervisión como medio para brindar apoyo y orientación en las tareas que forman parte de su empeño diario; comunicación que es la noción del grado de fluidez, claridad coherencia y destreza de la comunicación, tanto a nivel interno (entre trabajadores), como a nivel externo (pacientes y proveedores);

finalmente las condiciones laborales entendido como el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas (Vizcarra, 2015).

Oramas (2013) indicó que a nivel mundial, el estrés ocupacional crónico o Síndrome de Burnout, es un factor fundamental para desarrollar trastornos mórbidos y entre ellos la depresión, reconocido como la cuarta causa de enfermedad en el trabajador de salud. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el 2020 la depresión sería la segunda causa de morbilidad, aumentando las licencias por enfermedad, jubilación anticipada y abandono de la profesión. Anualmente, 160 millones de nuevos casos de enfermedad estarían relacionados con el trabajo (Díaz, Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud nivel III-2 Lima Metropolitana, 2016). En países como Alemania, estudios recientes manifiestan que el índice de prevalencia de esta problemática está aumentando rápidamente. Esto se evidencia en los resultados de una encuesta representativa realizada por el TNS Emnid — Instituto de investigaciones sobre política, medios de comunicación y de opinión en Alemania— en diciembre de 2010, en la que plantean que el 12,5% de todos los empleados de ese país se sienten abrumados en sus puestos de trabajo (Díaz, La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamerica entre 2000 y el 2010, 2016).

Córdova (2015) refirió que en la terapia física se establece la responsabilidad por fomentar, desarrollar, mantener y rehabilitar las capacidades de movilidad y funcionalidad de las personas a lo largo de su vida. Su principal interés y objetivo es identificar y maximizar la calidad de vida y el potencial de movimiento de cada persona en las áreas de promoción, prevención, tratamiento/intervención, habilitación y rehabilitación de la salud. Actualmente, se hace necesaria la incorporación del clima laboral como eje básico, proporcionando retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos laborales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros de la Clínica San Juan de Dios (Galán, y otros, 2017) .El objetivo de este estudio es determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los

terapeutas del servicio de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios en el año 2017.

1.3 Trabajos previos

1.4.1 Trabajos previos internacionales

Malander (2016) *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario*, cuyo objetivo fue determinar si la satisfacción laboral y algunas características socio-demográficas y laborales de los docentes de nivel secundario, pueden atenuar o bien potenciar el síndrome, el diseño fue de tipo cuantitativo, descriptivo-correlacional, y transversal, estuvo compuesto de 23 docentes de seis colegios de gestión privada de la provincia de Misiones, Argentina. , el estudio concluye que la baja satisfacción laboral predice significativamente el *burnout* y cada una de sus dimensiones.

Chavarria, Colunga, Loria, & Pélaez (2016) *Síndrome de burnout en médicos docentes de un hospital de 2.º nivel en México*, cuyo objetivo fue identificar la presencia de síndrome de burnout en el personal médico dedicado a labores docentes y los factores asociados a su presentación, el diseño fue un estudio observacional, transversal, descriptivo, estuvo compuesto de una muestra de 30 médicos docentes de pregrado y posgrado del Hospital Regional 25 del Instituto Mexicano del Seguro Social, se concluyó que el Burnout es frecuente en los médicos docentes de nuestro hospital. Está directamente influido por el factor preocupaciones personales y la falta de organización. Las variables sociodemográficas y de tipo organizativo influyen de forma primordial en la aparición de burnout en los docentes.

Mafla (2015) *Síndrome de Burnout y su relación con el clima laboral en personal docente de la unidad educativa pública de la ciudad de Quito en el año 2015*, cuyo objetivo fue identificar la existencia del Burnout, conocer el nivel de clima laboral, determinar la correlación existente entre estas dos variables, el diseño fue de tipo cuantitativo descriptivo analítico transversal y correlacional, estuvo compuesto por 30 docentes , el estudio concluye que las tres cuartas partes

de los docentes investigados tienen de una a tres dimensiones quemadas, solamente una tercera parte no tiene dimensiones quemadas en lo que representa al estudio de Burnout, en cuanto al nivel de clima laboral los docentes tienen un nivel aceptable en sus cinco dimensiones.

Juarez, J., Camacho, & Placencio (2014) *Síndrome de Burnout en población mexicana: Una revisión sistemática*, cuyo objetivo general fue realizar una revisión sistemática de la literatura científica para caracterizar la investigación sobre el síndrome de Burnout en México, el diseño fue observacional-transversal, estuvo compuesto de sesenta y cuatro estudios fueron seleccionados (n=13 801 empleados), los que en su mayoría se concentran en profesionales de la salud y poco más de la mitad en el Estado de Jalisco y el Distrito Federal, se concluyó que se destaca el hallazgo de la gran heterogeneidad existente en criterios para determinar la prevalencia. Los análisis en 14 estudios seleccionados arrojaron valores promedio de "una vez al mes o menos" en la escala de frecuencia de síntomas de Burnout.

Rodriguez (2014) *Síndrome de Burnout en guardianes penitenciarios Bucaramanga, Colombia*, cuyo objetivo fue una caracterización de los guardianes penitenciarios y pretende dar a conocer el comportamiento de los constructos del burnout según el perfil sociodemográfico y laboral, el diseño utilizado fue descriptivo de corte transversal, estuvo compuesta de una muestra de 111 guardianes penitenciarios de la ciudad de Bucaramanga. Se concluyó que el síndrome de Burnout en este gremio laboral no fue tan prevalente como en otras publicaciones. A su vez, de los tres constructos, el más comprometido es despersonalización y no se observó un notorio agotamiento emocional. Las variables laborales más comprometidas fueron el número de horas laboradas y la experiencia laboral.

Trabajos previos nacionales

Pari (2015) *Clima laboral y síndrome de Burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015*, cuyo objetivo fue describir la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru de Juliaca, el diseño corresponde al no experimental, de tipo descriptivo correlacional, estuvo conformado por 47 docentes del nivel inicial,

primario y secundario, se concluye que a un nivel de significancia del 5%, existe correlación indirecta y significativa entre el síndrome de Burnout y el clima laboral en su dimensión de relación en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015.

Bautista & Bravo(2015) *Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015*, cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre el clima laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao ,el estudio fue de tipo correlacional, la muestra fue de 47 profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco, se concluyó que el 46.8% considera favorable el clima laboral y el 80.9% presenta un moderado riesgo de Síndrome Burnout, se afirmó que existe relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en el Centro de Salud Acapulco, Callao 2015.

Quispe (2016) *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*, cuyo objetivo determinar la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores una empresa privada, el estudio fue de tipo no experimental transversal, descriptivo, comparativo y correlacional, la muestra fue de 168 colaboradores de una empresa privada de Lima, concluyeron que existe relación entre el estrés y clima laboral; es por ello que se recomienda, dar a conocer los resultados a la empresa para que sean del conocimiento de los colaboradores, las condiciones que puedan afectar su rendimiento.

Salvador (2016) *Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la Ciudad de Trujillo, el estudio fue de tipo descriptivo – correlacional, tuvo una muestra fue de 100 docentes, se seleccionó 10 de cada Institución Educativa, se concluyó que existe relación estadística significativa directa entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral y sus respectivas dimensiones.

Pacheco (2016) *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de lima*

metropolitana, cuyo objetivo fue conocer la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el clima organizacional, esta investigación es de nivel básico y tiene un diseño descriptivo correlacional, tuvo una muestra de un grupo de 118 licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima, se concluyó una fuerte correlación (0.894) entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional, una correlación muy fuerte entre la despersonalización y clima laboral (0.917) y una fuerte correlación entre realización personal y clima laboral (0.872).

Casana (2015) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de la empresa azucarera de Chiquitoy*, cuyo objetivo fue determinar si el clima organizacional guarda relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa azucarera, el estudio fue de tipo sustantiva puesto que se orienta a describir, explicar, predecir o decir la realidad, buscando los principios y leyes generales que permite organizar una teoría científica, estuvo conformada por 174 trabajadores con un rango de edad de 20 a 60 años, ambos sexos, con un grado de instrucción mínima de secundaria completa, cuya relación laboral con la empresa es de estables y contratados, se concluyó que existe correlación altamente significativa entre ambas variables de manera general. Y se pudo apreciar una correlación significativa entre los indicadores de clima organizacional y los factores de satisfacción laboral; además se encontró que la mayoría de la población manifiesta en nivel regular en el clima organizacional y en la satisfacción laboral.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Clima laboral

El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales (Palma Carrillo, 2004).

El clima laboral es el ambiente en el cual los empleados trabajan, ya sea en un departamento, una unidad de trabajo o la organización entera (Katherin & Vargas, 2012). También es considerado como un sistema que refleja el estilo de vida de una organización. El clima laboral no es algo que se pueda ver o tocar, pero es algo

que está ahí, presente (Rodríguez, y otros, 2010). Las organizaciones son únicas, cada una tiene su propia cultura, tradición y métodos de acción los cuales en su totalidad constituyen el clima laboral (Jose, 2015). El clima puede influir en la motivación, funcionamiento y satisfacción en el trabajo. Éste puede crear ciertas expectativas acerca de las consecuencias que tienen las acciones. Los empleados esperan ciertas recompensas, satisfacciones y frustraciones en base a la percepción en el clima laboral. El clima laboral puede ser favorable, desfavorable o neutral; y los empleados y el dueño quieren un clima favorable porque éste beneficia en muchos aspectos, como, por ejemplo; satisfacción en el trabajo, un funcionamiento adecuado, etc. (Chiang, 2010).

Para Chiavenato (2000) el clima es el conjunto de cualidades, atributos y propiedades de un ambiente de trabajo concreto, que se dan a través de la percepción, sentimiento y experimentación de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral, dando origen a una vivencia real subjetiva que depende de las percepciones y las valoraciones individuales (valoraciones que pueden ir desde salud, equidad, seguridad, nivel de expresiones, nivel de ingreso, calidad de actividades, nivel de formación, prestigio, etc., que se dan al interior de la organización) (Garduño, 2014).

Davis McClellan (2000, citado por Landázuri) definió el clima laboral como: el ambiente percibido por el trabajador de su puesto o área de trabajo, lo cual incluye una compleja combinación de percepciones, concepciones, anhelos, expectativas, procedimientos, normas de conducta; cuestiones que influyen de una u otra manera y en distintos niveles personales, grupales y organizacionales, que se pueden traducir en su motivación, actitud, desempeño y productividad (Palma, Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias, 2000).

Robbins (2004) define al clima laboral de la siguiente manera: El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. El directivo interviene directamente al tomar decisiones que delimitan el comportamiento de las personas, su manera de trabajar y de relacionarse, su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad que cada uno desarrolla

en su puesto de trabajo (Q., R., M., J., & del V., 2009).

Robbins (2013) la define como: “Un proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos con la finalidad de dar significado a su entorno”. En consecuencia, la percepción se relaciona con la subjetividad del trabajador, sus anhelos, deseos, valores, y un sinfín de ideas preconcebidas que tiene sobre sí mismo y de su entorno. Estos conceptos o ideas se activan cuando el trabajador se enfrenta con su realidad laboral; es así como, el estilo de liderazgo de sus jefes, la relación con sus pares, la rigidez o flexibilidad que le proporciona la organización, las opiniones de otras personas de su grupo de trabajo, entre otros factores; determinarán las respuestas de los trabajadores cuando estos son consultados para calificar su entorno laboral (Lecaros, 2016).

Asimismo, al hablar del clima laboral también se debe tener en cuenta el marco general que encierra este concepto, la cultura organizacional, el cual refleja los valores, creencias e ideas de una organización en particular, en cuanto a la cultura esta es considerada “la personalidad de la organización”; es decir, como la personalidad de un ser humano, sus características tendrán una mayor permanencia y describirán el comportamiento en este caso de una organización determinada; en cuanto al clima laboral, este concepto está más asociado al “estado de ánimo de la organización”; es decir, su permanencia será menos duradera; empero, reflejará la situación en la que se encuentra la organización.

1.3.1 Las teorías del Clima Laboral

Teoría sobre el Clima Laboral de McGregor, en la publicación que hiciera el autor sobre "Lado Humano de la Empresa", examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y".

Teoría X. El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda. Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización. El ser

humano común prefiere que lo dirijan quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

Teoría Y. El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino trataran de obtenerla.

Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración (Brancato, 2011).

1.3.2 Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert

La teoría de Clima Laboral de Likert (citado por Brunet, 1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima.

Variables Causales. Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados.

Variables Intermedias. Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.

Variables Finales. Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad. Están orientada a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

Teoría de los dos Factores de Herzberg.

La teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow y Herzberg (citado por Chiavenato, 1989) clasificó dos categorías de necesidades según los

objetivos humanos superiores y los inferiores. Los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilo de supervisión.

La motivación y las satisfacciones sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. De acuerdo con esta teoría, un trabajador que considera su trabajo como carente de sentido puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo. Para comprender mejor estos conceptos se contrastan los elementos de las dos Teorías de Maslow y Herzberg (Vásquez & de J., 2001).

Comparación de los Modelos de Motivación, de Maslow y de Herzberg



Figura 4. Contraste entre las teorías de Maslow y Herzberg

Características del clima laboral. Las características a considerar en el clima laboral son las siguientes:

Flexibilidad: Es el grado en que los individuos aprecian restricciones o flexibilidad en la organización, es decir, hasta qué punto las reglas, políticas o procedimientos interfieren con el cumplimiento del trabajo. También, refleja la medida en que se aceptan nuevas ideas.

Responsabilidad: Es el grado en que los trabajadores sienten que se les da

autoridad y por lo tanto pueden ejercer sus funciones sin consultar constantemente al supervisor.

Recompensas: Es el grado en que los individuos perciben los reconocimientos y recompensas por un trabajo bien hecho.

Claridad: Es el grado en que los individuos perciben que las metas, los procedimientos, las estructuras organizativas, por lo tanto todo el mundo sabe que tiene que hacer y además cumplir los objetivos generales de la organización.

Espíritu de equipo: Es el grado en el cual la gente se siente orgullosa de pertenecer a la organización y a la vez siente que todos están trabajando para lograr un objetivo común. Otro grupo de características es el que considera que el clima se compone de: autonomía, conflicto relaciones sociales, estructura, relaciones entre empleado, jefe, relaciones entre empleado/Empleado, motivación, polarización del puesto, flexibilidad, innovación, apoyo mutuo, interés recíproco de los miembros (Nomberto, 2017).

1.3.3 Aproximaciones teóricas del clima laboral según la teoría de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer en 1968 fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación. La teoría de Litwin y Stringer (1968) intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo.

Litwin y Stringer postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como: Estructura. Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización. Responsabilidad. Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar

decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias. Recompensa. Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Riesgo. Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve retos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos. Calor. Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. Apoyo. Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Estándares de desempeño. Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de desempeño. Conflicto. Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. Identidad. Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización (Acosta & Venegas, 2010).

En un estudio realizado por de Frias y Schaie (2001) y Frías (2003) se encontró que existen diferencias significativas entre la percepción del clima laboral con respecto a la edad, el sexo y el tipo de ocupación. Frías menciona que los empleados con edades de entre 50 y 56 años, así como las personas que ocupan puestos gerenciales tienen una mejor percepción del clima en cuanto a autonomía, control e innovación. Por su parte, Palma (2000) realizó un estudio de clima organizacional en una institución educativa y encontró que no existen diferencias en cuanto a la percepción del clima laboral cuando se comparan sus promedios en función al sexo, grupo ocupacional y tiempo de servicio (Acosta & Venegas, 2010).

Dimensiones del clima laboral

Autorrealización

Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral

favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Ejemplo de ítems en esta área son: existen oportunidades de progresar en la institución, las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse (Palma, Escala Clima Laboral CL-SPC, 2004).

Involucramiento Laboral

Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Ejemplo de ítems en esta área son: cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización, los trabajadores están comprometidos con la organización (Palma, Escala Clima Laboral CL-SPC, 2004).

Supervisión

Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Ejemplo de ítems en esta área son: el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan, la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar (Palma, Escala Clima Laboral CL-SPC, 2004).

Comunicación

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Ejemplo de ítems en esta área son: se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo, La institución fomenta y promueve la comunicación interna (Palma, Escala Clima Laboral CL-SPC, 2004).

Condiciones laborales

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Ejemplo de ítems en esta área son: la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones, se dispone de tecnología que facilita el trabajo (Palma,

Escala Clima Laboral CL-SPC, 2004).

Importancia del Clima Laboral en la Clínica San Juan de Dios

Uno de los principales motivos que nos lleva a evaluar el clima laboral de una empresa u organización, es que en el centro de trabajo uno pasa la mayor parte de las horas diarias, despiertos, y se deja en segundo lugar otros roles, también importantes como el de padres, hijos, pareja, estudiantes, entre otros. Es decir, el rol como trabajadores que se tiene es el que mayor tiempo nos ocupa, por lo tanto, es muy importante sentirse satisfecho llevando a cabo este rol (Palma, Escala Clima Laboral CL-SPC, 2004).

El clima laboral es algo necesario y fundamental para cualquier empresa, ya que este es el indicador más preciso que demuestra los niveles que se tienen en la organización en cuanto a relaciones laborales se refiere. Con el clima laboral podemos predecir una serie de sucesos que se desencadenarán a partir de la valencia que tenga, si es positivo podemos esperar muchos beneficios tanto para los empleados como para la organización misma, en cambio si es negativa, se esperarán pérdidas, gastos, conflictos y demás situaciones adversas que pueden llevar a la organización a la quiebra (Chiavenato, 1983).

El empleado, además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima. Muchos empleados pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial (Chiavenato, 1983).

De acuerdo a los conceptos vertidos en párrafos anteriores se desprende que un óptimo clima laboral hará que los usuarios internos puedan convivir en armonía con sus jefes inmediatos y la comunicación sea fluida para poder identificar algún proceso que no se desarrolle adecuadamente, a la vez que el colaborador se sienta valorado, que se sienta protegido por su centro laboral, a la vez que con sus ingresos logre satisfacer sus necesidades primarias y también a mediano plazo poder sentirse realizado. Esto se convertirá en una fortaleza tanto para el trabajador como para la institución (Chiavenato, 1983).

Desde hace un tiempo los expertos vienen hablando de la importancia del clima laboral a lo interno de las empresas, pero muchas organizaciones aún fallan en esto. Uno de los principales problemas que presentan es la falta de buenos canales de comunicación, lo que imposibilita que los empleados se sientan parte del proyecto y que se involucren en el logro de los objetivos (Chiavenato, 1983).

Lo que poco ayuda en una buena convivencia son las conductas arrogantes de los superiores y los ataques constantes a los empleados, así como la falta de reconocimientos e incentivos por el trabajo bien hecho. Para un trabajador, es importante que, si ha realizado bien su labor, se le felicite; y si lo ha hecho mal, se le corrija y se le indique cómo mejorar (Chiavenato, 1983).

Otro elemento que suele alterar el ambiente y provocar conflictos internos es la falta de equidad entre los trabajadores que desempeñan una labor similar, en especial en lo que se refiere a sueldos y beneficios (Chiavenato, 1983).

Tan importante se ha convertido el poder desenvolverse en un trabajo con un ambiente grato que cuando no sucede, no hay dinero, ni beneficios que impidan que el profesional comience a buscar nuevos desafíos, perjudicando los planes de retención de talento que tenga la organización. De hecho, se dice que si no se tiene un buen clima laboral se está condenado al fracaso empresarial (Chiavenato, 1983).

Síndrome de Burnout

(Maslach y Jackson, 1986, pag.122) Llamado también síndrome del quemado conlleva los síntomas de agotamiento emocional, despersonalización es decir al establecimiento de una relación fría distante e impersonal con el usuario y disminución de la realización personal, que pueden aparecer principalmente en profesiones que trabajan con personas como los profesores (Pérez, 2010).

Lo definen como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que ocurre entre individuos que trabajan con personas. Propone una clasificación sencilla en función de la conducta del trabajador:

Burnout activo: En este tipo de Burnout, el empleado presenta

comportamientos de resistencia activa frente al Burnout y su conducta es asertiva, es decir, con iniciativa para el cambio a través de estrategias de afrontamiento (Vega, 2017).

Algunos ejemplos de conductas asertivas: tratarse a uno mismo y a los demás con respeto, ser educado pero firme, ser directo y honesto con los demás, saber expresar aquello que nos preocupa o desagrada frente a los demás con educación, saber hablar y escuchar sin enojarse, ser capaz de controlar nuestras emociones, ver las críticas de los demás como una oportunidad de mejorar.

Burnout pasivo: El Burnout Pasivo, por el contrario, se caracteriza por una actitud derrotista, marcada por la apatía y la retirada del esfuerzo por cambiar la situación, prefiriendo el distanciamiento frente a las situaciones que provocan estrés (Vega, 2017).

Algunos ejemplos de conductas no asertivas: reimprimir las emociones, enojarse fácilmente, preferir ignorar e problema o alejarse de él antes que buscar una solución, no ser capaz de expresar nuestros sentimientos o reclamar nuestros derechos, dar demasiada importancia a lo que puedan decir los demás de nosotros.

El Burnout activo parece estar más asociado a elementos organizacionales o externos al trabajador, mientras que el Burnout pasivo, se encontraría más asociado a elementos internos psicosociales.

Muchas veces, el Burnout comienza con una resistencia activa del trabajador, que gradualmente decrece ante la falta de control y el desbordamiento sobre sus recursos o expectativas iniciales (Vega, 2017).

El burnout o “síndrome del quemado” es un síndrome clínico descrito por primera vez en 1974 por Herbert Freudenberger, psiquiatra norteamericano que lo definió como un “estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo”. Según Freudenberger, las personas más dedicadas y comprometidas con el trabajo son las más propensas a padecer el burnout, especialmente las que trabajan en profesiones de ayuda a otras personas, de tal forma que estas personas “sentirían

una presión desde dentro para trabajar y ayudar, a veces de forma excesiva y poco realista, además de una presión desde el exterior para dar”. Otra condición para que ocurra este síndrome es el aburrimiento, la rutina y la monotonía en el trabajo, que aparecerían una vez perdido el entusiasmo inicial por el mismo, generalmente, después de un año del comienzo del trabajo (Ortega, 2015).

Freudenberger describe como la persona con burnout se vuelve “rígida, obstinada e inflexible, no se puede razonar con él, bloquea el progreso y el cambio constructivo, porque eso significa otra adaptación y su agotamiento le impide experimentar más cambios. Estas personas aparecen deprimidas, y todos estos cambios son percibidos por sus familiares”. Además de describir el síndrome, Freudenberger propone una serie de medidas para prevenirlo: realización de programas de adiestramiento o entrenamiento a los trabajadores, rotación en las actividades laborales, limitación del tiempo de trabajo, importancia del trabajo en grupo y apoyo al trabajador “quemado” (Cáceres, 2006).

Edelwich (1980) definió el burnout como “una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito como resultado de las condiciones de trabajo de los profesionales asistenciales”, y describió cuatro fases que aparecían en este síndrome: una fase inicial de entusiasmo, con altas expectativas profesionales poco realistas; una segunda fase de estancamiento, en la que el profesional observa que su trabajo no siempre tiene el resultado esperado de reconocimiento de sus superiores y clientes, en la cual es fácil contagiarse por el pesimismo de sus compañeros ya afectados; sigue una tercera fase de frustración, en la que el profesional se cuestiona el valor de sí mismo y de su trabajo, además las fuentes de insatisfacción por el trabajo (escasa remuneración, sobrecarga laboral o excesiva tarea administrativa) que se inician en etapas anteriores, afloran plenamente; y por último, se llega a una cuarta etapa de apatía o indiferencia hacia el trabajo. Pines, Aronson y Kafry (1981) definieron el síndrome como “un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos períodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente”. Para estos autores, el burnout sería el resultado de la repetición de la presión emocional.

Los modelos elaborados desde consideraciones psicosociales para explicar

el síndrome de quemarse por el trabajo pueden ser clasificados en tres grupos (Gil-Monte y Peiró, 1997). El primer grupo incluye los modelos desarrollados en el marco de la teoría sociocognitiva del yo. Se caracterizan por otorgar a las variables del self (v.g., autoeficacia, autoconfianza, autoconcepto, etc.) un papel central para explicar el desarrollo del síndrome. Uno de los modelos más representativos de este grupo es el modelo de competencia social de Harrison (1983).

Según Harrison la competencia y la eficacia percibida son variables clave en el desarrollo de este proceso. La mayoría de los individuos que empiezan a trabajar en profesiones de servicios de ayuda están altamente motivados para ayudar a los demás y tienen un sentimiento elevado de altruismo. Esta motivación junto con la presencia de factores de ayuda o factores barrera va a determinar la eficacia del individuo en la consecución de sus objetivos laborales. Altos niveles de motivación junto con la presencia de factores de ayuda, aumentan la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social del individuo. Por el contrario, los factores barrera, dificultan la consecución de los objetivos, disminuyen los sentimientos de autoeficacia y, con el tiempo, se origina el síndrome de quemarse por el trabajo (Monte, 2001).

Un segundo grupo recoge los modelos elaborados desde las teorías del intercambio social. Estos modelos consideran que el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los individuos como resultado del proceso de comparación social cuando establecen relaciones interpersonales. Por ejemplo, para Buunk y Schaufeli (1993) el síndrome de quemarse por el trabajo tiene una doble etiología: los procesos de intercambio social con las personas a las que se atiende y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros del trabajo. En relación a los procesos de intercambio social, identifican tres fuentes de estrés relevantes: la incertidumbre (falta de claridad sobre lo que uno siente y piensa sobre cómo debe actuar), la percepción de equidad (equilibrio percibido entre lo que las personas dan y lo que reciben en el transcurso de sus relaciones), y la falta de control (posibilidad del individuo de controlar los resultados de sus acciones laborales). En relación a los procesos de afiliación social y comparación con los compañeros, es crucial en el desarrollo del síndrome la falta de apoyo social en el trabajo por miedo a las

críticas o a ser tachado de incompetente. Los profesionales de salud pueden rehuir el apoyo social porque puede suponer una amenaza para la autoestima. En el contexto de las organizaciones sanitarias también contribuye al desarrollo del síndrome de quemarse los procesos de afiliación social que originan situaciones de contagio del síndrome (profesionales que adoptan los síntomas del síndrome que perciben en sus compañeros). Además, la relación entre estas variables antecedentes y los sentimientos de quemarse por el trabajo está modulada por los sentimientos de autoestima, por los niveles de reactividad del individuo, y por la orientación en el intercambio (Monte, 2001) .

Por último, el tercer grupo considera los modelos elaborados desde la teoría organizacional. Estos modelos incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Son modelos que se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse. Un modelo característico de este grupo es el modelo de Winnubst (1993), que resalta la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional como variables clave en la etiología del síndrome. Los antecedentes del síndrome varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. En las burocracias mecánicas, el síndrome de quemarse por el trabajo es causado por el agotamiento emocional diario consecuencia de la rutina, por la monotonía y por la falta de control derivadas de la estructura. Pero, en las burocracias profesionalizadas (por ejemplo hospitales y centros de salud), el síndrome está causado por la relativa laxitud de la estructura organizacional que conlleva una confrontación continua con los demás miembros de la organización, y que origina disfunciones en el rol y conflictos interpersonales (Monte, 2001).

Por otra parte, los sistemas de apoyo social están íntimamente relacionados con el tipo de estructura organizacional. En una burocracia mecánica, la jerarquía y la autoridad juegan un papel importante, por lo que la mayoría de la comunicación es vertical. El apoyo social es en mayor medida de tipo instrumental. Sin embargo, en las burocracias profesionalizadas el trabajo en equipo y la dirección son más importantes, y el flujo de comunicación horizontal es mayor que el de la

comunicación vertical. El apoyo social en las burocracias profesionalizadas es, en mayor medida, de tipo emocional e informal. Por tanto, el apoyo social en el trabajo afecta de manera importante a la percepción que el individuo tiene de la estructura organizacional. Dado que a través del apoyo social es posible influir sobre las diversas disfunciones que se derivan de cualquier tipo de estructura organizacional, esta variable es considerada en el modelo una variable central de cara a la intervención sobre el síndrome (Monte, 2001).

1.3.4 Aproximaciones teóricas del síndrome de burnout según la teoría de Maslach

Indudablemente el desarrollo del constructo del burnout está asociado a los trabajos de S. Maslach. Si bien se suele reconocer a Freudemberger el uso pionero del término, su estudio ha sido episódico, centrado en los aspectos clínicos y descriptivos del término. Ha sido S. Maslach la que ha convertido el burnout en un paradigma de investigación. Sin las aportaciones ni la línea de trabajo realizado por Maslach, el trabajo de Freudemberger hubiera pasado fácilmente desapercibido. En los años setenta, la línea de investigación desarrollada por Susan Maslach estaba centrada en los procesos emocionales. Como Maslach (1993) reconoce, su modelo no se derivó de una teoría preexistente, sino de años de investigación exploratoria (Moreno, Bustos, Matallana, & Miralles, 1997, pp.185-207).

Su preocupación en aquellos años consistía en determinar los procesos de categorización cognitiva de los estados emocionales experimentados, estudiar cómo la gente categorizaba, encajaba y controlaba sus propios estados emocionales. Más específicamente, su objetivo era el estudio de la activación emocional y cómo en medio de una crisis se actuaba para mantener la cabeza fría y una conducta eficiente. Ejemplos de ello era el rescate de personal en peligro: como podía ocurrir en agentes de la policía o de los bomberos, el personal del hospital en situaciones de urgencia o un terapeuta en una situación de crisis. En su revisión bibliográfica constataba la escasez de modelos teóricos para explicar tales actuaciones y registraba dos conceptos que podían servir para ahondar este tipo de comportamiento. El primero era la noción de “preocupación distanciada” (Lief y Fox, 1963) que aludía al comportamiento característico de profesiones sanitarias que deben implicarse en la cura sin caer en sobreimplicaciones emocionales. El

segundo era el concepto de “deshumanización defensiva” (Zimbardo, 1971) que se refería a la necesidad de defenderse de estados emocionales continuos y desequilibradores, actuando con las personas como si se tratara exclusivamente de objetos o problemas a solucionar. Ambos conceptos tenían su campo de explicación más extensivo en las profesiones sanitarias. Su punto de arranque estuvo en las profesiones asistenciales, preferentemente las sanitarias. Pronto se encontró que un fenómeno muy semejante se daba en aquellos abogados que tenían que trabajar con personas en situación de indigencia y de extrema pobreza. Eso manifestó que el mismo problema se daba en otras profesiones de servicios. No obstante, el énfasis conceptual seguía puesto en el estrés emocional subsiguiente a la contemplación del sufrimiento de otros. Los primeros estudios empíricos sistemáticos de Maslach fueron realizados con Ayala Pines y tenían como objetivo el análisis de los estados emocionales de los profesionales y sus reacciones a los clientes, relacionándolos con determinadas características de su trabajo (Maslach y Pines, 1977; Pines y Maslach, 1980). Tales estudios mostraron la presencia del cansancio emocional y de la despersonalización en el fenómeno del burnout, por ello las primeras aproximaciones conceptuales incluían sólo ambas dimensiones. A partir de esta situación se originó un programa de investigación sobre el “burnout” en diferentes profesiones y el desarrollo de las primeras definiciones operativas. Este trabajo fue efectuado en colaboración con Cristina Jackson, que se había incorporado al estudio a partir de 1978 (Maslach y Jackson, 1978). Los resultados de tales trabajos dieron lugar a la determinación de una tercera dimensión: la falta de realización personal (Maslach y Jackson, 1981) y a la elaboración del primer formato del MBI (Moreno, Bustos, Matallana, & Miralles, 1997).

Pero el burnout adquirió verdadera importancia con los estudios de Maslach y Jackson, que en 1981 lo definieron como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”. Por tanto, estas autoras describieron las tres dimensiones del burnout: cansancio emocional, en el sentido de desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga; despersonalización o deshumanización, que consiste en el desarrollo de aptitudes negativas hacia otras personas, sobre todo con las que se trabaja, junto a la irritabilidad y a la pérdida de motivación; y por

último, falta de realización personal, es decir, actitud negativa hacia sí mismo y hacia su trabajo, con baja moral, baja productividad laboral, poca autoestima e incapacidad para soportar el estrés. Para Maslach, estas tres dimensiones aparecen sobre todo en las profesiones de ayuda, como los sanitarios y educadores, que prestan servicios al público. Además, estas autoras elaboraron un instrumento de medida, el Maslach Burnout Inventory (MBI), "...basado en la necesidad de un instrumento para evaluar el burnout experimentado por una amplia gama de trabajadores de servicios humanos. Así, su inclusión en futuros estudios de investigación permitirá alcanzar un mejor conocimiento de distintas variables sociales e institucionales que permitirán reducir la presencia de burnout..." Se trata de un cuestionario auto administrado constituido por 22 ítems referentes a sentimientos personales y actitudes del profesional hacia las personas a las que ofrece su servicio y hacia su trabajo (Moreno, Bustos, Matallana, & Miralles, 1997).

Dimensiones del síndrome de Burnout

Agotamiento Emocional

Está referido a una disminución o deficiencia en los recursos emocionales propios; los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí a nivel afectivo. Esta carencia de recursos emocionales propios se debe al contacto diario y sostenido con personas a las que se atiende como objeto de trabajo (pacientes, alumnos, etc.) (Maslach, 1981).

Despersonalización

Se define como una respuesta excesivamente negativa, insensible y despreocupada hacia las otras personas caracterizada por actitudes de cinismo hacia ellas. Debido a un endurecimiento afectivo, las personas son vistas de forma deshumanizada, culpándolas de sus problemas (Maslach, 1981).

Falta de realización personal

Se relaciona con el deterioro de los propios sentimientos de competencia y éxito en la realización del propio trabajo. Así, los profesionales tienden a evaluarse de manera negativa, afectando la realización de su trabajo y la relación con las personas que son atendidas por éste (Maslach, 1981).

Importancia del síndrome de Burnout en la Clínica San Juan de Dios

Este síndrome es de suma importancia dado que no sólo afecta la calidad de vida y la salud mental del profesional que lo padece sino que en muchas ocasiones, a causa de este síndrome se llega a poner en peligro la salud de los pacientes; tanto los que lo sufren directamente, así como los que son atendidos por alguien que lo padece.

El poder identificar con premura cualquier signo de presencia de Síndrome de Burnout en la clínica San Juan de Dios influirá marcadamente en que los procesos en los cuales participe el colaborador se desarrolle de una mejor manera e influya directamente en el trato a los usuarios, a la vez que favorecerá que se cumplan las metas propuestas para el ejercicio según cronograma establecido por el gestor del Servicio. Un usuario interno que presente un grado de satisfacción aceptable beneficiará a los usuarios externos de la Institución lo cual mejora directamente los índices de productividad y generará a la larga una plusvalía para la Clínica San Juan de Dios.

Corresponde a los líderes estar atentos e identificar si algún miembro del equipo presenta síntomas similares, lo cual puede ocasionar la salida del empleado por bajo rendimiento o problemas de salud, incrementando la rotación sin atacar el problema de raíz, así como ocasionar un mal ambiente laboral, deterioro de habilidades y competencias, entre otras.

Antes de pensar en soluciones ante este síndrome, las organizaciones deben considerar la prevención para generar buenas condiciones de trabajo. Así como protección contra riesgos físicos y psicológicos generados por excesivas horas de trabajo o baja motivación.

En este sentido es importante afirmar que no es el trabajo lo que nos afecta o enferma, sino la forma en que establecemos la relación con el trabajo que hacemos, preguntas como si lo que estoy haciendo me gusta, me llena o me da plenitud son muy importantes, sin olvidar si lo que estamos haciendo tiene un sentido para nosotros y forma parte de nuestro proyecto de vida. Igualmente lo que nos puede afectar mucho son las relaciones interpersonales en el trabajo y no sólo a nivel jerárquico, sino también desde los colegas de planta. La cantidad de trabajo es cada vez más y por ello hemos de aprender a realizar estrategias no sólo para tener

una forma más organizada y estructurada en la vida laboral, sino que reaprendamos a vivir en nuestro tiempo libre y nos demos tiempo para nosotros y lo que realmente nos gusta hacer. Muchas veces solemos perder el tiempo en redes sociales o buscando cosas en internet de las que más tarde no nos acordamos. De ahí que por ejemplo el descanso, el deporte, el respetar los tiempos de regeneración del cuerpo sean claves importantes para tener una vida más equilibrada entre lo laboral y lo personal.

Por tanto el síndrome de burnout ha venido en aumento, así como otros padecimientos de índole laboral, causando muchas incapacidades y pérdidas económicas en las organizaciones, empresas u centro de labores,etc.

Sin embargo, la información y educación en el área de la salud y bienestar mental, se convierten en aliados estratégicos que toda empresa debe tener para poder evitarlo y controlarlo adecuadamente

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre el clima laboral en su dimensión realización personal y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre el clima laboral en su dimensión involucramiento laboral y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre el clima laboral en su dimensión comunicación y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre el clima laboral en su dimensión supervisión y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2017?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre el clima laboral en su dimensión condiciones laborales y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2017?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

El valor teórico de la investigación radica en que los datos que se obtuvieron fueron relevantes en los terapeutas de la institución para una vez hallados los resultados poder aportar alternativas de solución a los problemas identificados. La información recolectada en este trabajo fue importante porque existen muy pocos trabajos de investigación anteriores a éste que relacionen estas dos variables.

Esta investigación generó reflexión y discusión sobre los conocimientos existentes de las variables investigadas, ya que de alguna manera confrontaron el proceso de asignación del clima laboral y síndrome de burnout y contribución en los resultados del clima laboral y síndrome de burnout.

1.5.2 Justificación práctica

El presente trabajo de investigación centra su atención en saber y evaluar el clima laboral y síndrome de burnout su relación entre las variables de estudio que derivaron en baja de la productividad como en la calidad de atención a los usuarios

externos, que de ser el caso que se halle en nuestro estudio, servirá para que la Clínica San Juan de Dios pueda identificar los puntos críticos, revisar los procesos actuales, mejorarlos o buscar nuevas estrategias y poder solucionar los problemas en busca de un mejor ambiente laboral para que esto beneficie a los terapeutas a poder realizar mejor su labor..

Por lo tanto, la importancia de este trabajo de investigación desde el punto de vista práctico, se da, porque propuso al problema planteado, una estrategia de acción, que al aplicarla contribuyó a resolverlo.

1.5.3 Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación generó la aplicación de un nuevo método de investigación, que fue la aplicación de los instrumentos, Sonia Palma y Maslach y Jackson para obtener conocimiento válido y confiable dentro de las unidades orgánicas de la Biblioteca Nacional del Perú y de las ciencias administrativas en general.

La información recogida en esta investigación fue trascendental, porque existen muy pocos trabajos que relacionen estas variables. Generó reflexión y discusión sobre los conocimientos existentes, ya que se confrontó la relación entre clima laboral y síndrome de burnout. Sirvió como un antecedente muy importante y beneficioso para los equipos de trabajo en bien de la sociedad.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre el clima laboral en su dimensión realización personal y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica san juan de Dios, Lima-2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre el clima laboral en su dimensión involucramiento laboral y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre el clima laboral en su dimensión comunicación y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica san juan de Dios, Lima-2017.

Hipótesis específica 4

Existe relación entre el clima laboral en su dimensión supervisión y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica san juan de Dios, Lima-2017.

Hipótesis específica 5

Existe relación entre el clima laboral en su dimensión condiciones laborales y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica san juan de Dios, Lima-2017.

1.7 Objetivos**1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre el clima laboral en su dimensión realización personal y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el clima laboral en su dimensión involucramiento laboral y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre el clima laboral en su dimensión comunicación y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

Objetivo específico 4

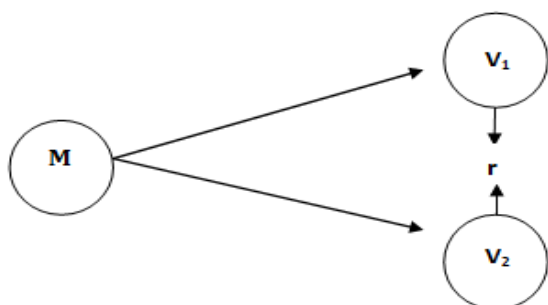
Determinar la relación entre el clima laboral en su dimensión supervisión y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre el clima laboral en su dimensión condiciones laborales y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

II. Método

2.1 Diseño de la Investigación



La investigación obedece al diseño correlacional porque permite medir el clima laboral y síndrome de burnout; es decir, durante el desarrollo de la investigación, no se realizará un tratamiento experimental y la recolección de datos se realizará en un solo momento; además el estudio es del tipo descriptivo, porque describe y mide las variables identificadas para llegar a la propuesta del trabajo y esta obedece al siguiente esquema:

Donde:

M → Muestra

V1 → Clima Laboral

V2 → Síndrome de Burnout

R → Representa la relación Clima laboral y Síndrome de burnout

Tipo de estudio

La investigación es de tipo básica con un nivel descriptivo, porque busca el progreso científico. Aumentar los conocimientos teóricos, se esfuerza por conocer y entender mejor algún asunto o problema (Sánchez, 1998, p. 13).

Así mismo, el presente trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que los datos resultantes pudieron ser medidos a través de una estadística descriptiva.

Metodología

El método utilizado fue hipotético deductivo y tuvo como propósito fundamental probar las hipótesis planteadas (Sánchez y Reyes, 2002, p. 33).

El enfoque utilizado en las variables es el cualitativo, ya que se recopiló datos teóricos para conocer acerca del clima laboral y síndrome de burnout.

La primera fase de la investigación fue identificar el problema a estudiar, la segunda fase la revisión de la literatura, la tercera fase fue básicamente de campo, ya que se aplicó la técnica de la encuesta, que consta de dos cuestionarios elaborados por el investigador, teniendo como base los antecedentes y el marco teórico revisado, los cuales fueron sometidos a juicio de expertos y finalmente en la cuarta fase se aplicó los métodos estadísticos respectivos.

2.2 Variables, Operacionalización

Variable 1: clima laboral

Definición conceptual

El Clima Laboral entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales (Palma S. , 2004).

Definición operacional

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. Los cinco factores que se determinaron en función al análisis

estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

I. AUTOREALIZACION (1,6,11,16,21,26, 31, 36, 41,46) Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. ejemplo de ítems en esta área son: existen oportunidades de progresar en la institución; las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse

II. INVOLUCRAMIENTO LABORAL (2,7,12,22,27,32,37,42,47) Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. ejemplo de ítems en esta área son: cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización; las trabajadoras están comprometidos con la organización

III. SUPERVISION (3,8,13,18,23,28,33,38,42,48) Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. ejemplo de ítems en esta área son: el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan; la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar

IV. COMUNICACION (4,9,14,19,24,34,39,44,49) Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. ejemplo de ítems en esta área son: se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo; la institución fomenta y promueve la comunicación interna

V. CONDICIONES LABORALES (5,10,15,20,25,30,35,40,45,50) Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. ejemplo de ítems en esta área son: la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones; se dispone de tecnología que facilita el trabajo

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada; para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema

computarización para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral que de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas; se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación es la interpretación contraria. También se ofrecen normas percentilares que permite una comparación de la variable de estudio con relación a la muestra de tipificación que corresponde a trabajadores dependiente de Lima Metropolitana. Se adjunta a la interpretación, la intervención organizacional sugerida en cada caso y se puede además en gráfico visualizar el perfil que corresponde a los resultados.

Variable 2: síndrome de Burnout

Definición conceptual

El síndrome es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño persona (Maslach C. & Jackson, 1986)

Definición operacional

El Síndrome de burnout. Será medido a través del Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach (MBI) o (IBM), que consta de 22 ítems Tipo Escala Likert, y que recoge las tres dimensiones del Síndrome de Burnout: Cansancio Emocional (CE), Despersonalización(D) y baja Realización Personal(RP) respecto a las tareas realizadas en el trabajo. (Regina, 2010)

Para diagnosticar al profesional con síndrome burnout, deberá tener un valor alto en el componente de Cansancio Emocional y Despersonalización, mientras que un valor bajo en Realización Personal. Los profesionales por encima del percentil 75 se clasificarán en la categoría "alto", entre el percentil 75 y 25 en la categoría de "medio" y por debajo del percentil 25 en la categoría "bajo".

2.4 Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de la variable 1

variable 1: clima laboral				
dimensiones	indicadores	items instrumento 1	escala de valores	niveles y rango
1.- realización personal	objetivos alcanzados	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.	Inadecuado Regular Adecuado	[50; 117> [117;18> [183;25>
2.- involucramiento laboral	compromiso	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.	Inadecuado Regular Adecuado	[50; 117> [117;18> [183;25>
3.- supervisión	control	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.	Inadecuado Regular Adecuado	[50;117> [117;18> [183;25>
4.- comunicación	relación entre colaborador y empleador	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.	Inadecuado Regular Adecuado	[50; 117> [117;18> [183;25>
5.- condiciones laborales	facilidades para el ejercicio de sus labores	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.	Inadecuado Regular Adecuado	[50;117> [117;18> [183;25>

Tabla 2
Operacionalización de la variable 2

variable 2: síndrome burnout				
dimensiones	indicadores	items instrumento 2	escala de valores	niveles y rango
1.- agotamiento emocional	vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo	1,2,3,6,8,13,14, 16, 20	Bajo Moderado alto	[22; 51> [51; 81> [81; 110>
2.- despersonalización	grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento relacional (médico – paciente)	5,10,11,15,22	Bajo Moderado alto	[22; 51> [51; 81> [81; 110>

3.- realización personal	sentimiento de auto eficacia y realización personal de trabajo	4,7,9,12,17,18,19, 21	Bajo Moderado alto	[22; 51> [51; 81> [81; 110>
--------------------------	--	-----------------------	--------------------	--------------------------------------

2.4 Población, muestra y muestreo

2.4.1 Población

La población estuvo conformada por 126 terapeutas del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.

Se consideran como criterios de inclusión, el estar ejerciendo el cargo de terapeuta en el área específica con una antigüedad laboral de 3 años, por considerarlo un periodo en el que le ha permitido conocer las características de cada terapeuta donde se desarrolla la investigación.

2.4.2 Muestra

Bernal (2010), define la muestra como: “la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuará la medición y observación de las variables objeto de estudio”. (p. 161)

La presente investigación obtuvo el tamaño de la muestra luego de aplicar la siguiente fórmula estadística de población conocida:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Dónde:

N = Total de la población

$Z_a^2 = (1.96)^2$ (si la seguridad es del 95%)

p = Probabilidad de ocurrencia

$q = (1-p)$ (Probabilidad de no ocurrencia)

$d =$ precisión (en este caso deseamos un 5%).

Se consideraron los siguientes supuestos:

Tamaño poblacional (N) = 126

Error máximo admisible (e)= 5%.

Nivel de confianza = 95% (equivale a $Z=1.96$)

$p=0.5$

$q=0.5$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2} = 119.8686$$

Reemplazando y redondeando se obtiene $n = 126$

2.4.3 Muestreo

Para la presente investigación se empleó el muestreo aleatorio estratificado, con esta técnica de muestreo se logró que todos los elementos que forman parte universo de la población tengan la misma posibilidad de ser parte del estudio.

Al respecto, Hernández et al, 2006, expresaron que la muestra probabilística comprende al: “subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos”. (p.176)

La presente investigación utilizó el numérico de los terapeutas del servicio de rehabilitación, y a partir de la generación de números aleatorios del software SPSS (Statistical Package for the Social Science) fueron seleccionados los casos que formaran parte del tamaño de la muestra calculado previamente.

2.5 Instrumentos de recolección de datos

2.5.1 Técnica

La técnica utilizada en la presente investigación es la encuesta, que es una técnica que “se utiliza para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen una unidad de análisis”. (Carrasco, 2013, p.318).

Considerando este aporte se recogió información con la técnica de la encuesta aplicando un cuestionario a los 126 terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.

2.5.2 Instrumentos

Según la técnica de la investigación realizada, el instrumento utilizado para la recolección de información fue el cuestionario. Al respecto Carrasco (2013), indica que “los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo” (p.318).

Ficha técnica del instrumento para medir el clima laboral

Nombre del instrumento:	Escala de Opiniones CL - SPC
Autor y Año:	Sonia Palma Carrillo; 2004
Universo de estudio	195
Nivel de confianza	95.0%
Margen de error	5.0%
Tamaño muestral	126 Terapeutas
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha trabajo de campo	04 Diciembre 2017
Escala de medición	Escala de Likert
Tiempo utilizado:	15 a 30 min.

Ficha técnica del instrumento para medir síndrome de burnout

Nombre del instrumento:	Inventario de Burnout de Maslach (MBI)
Autor y Año:	C. Maslach, E. Jackson y Leiter; 1986
Universo de estudio	195
Nivel de confianza	95.0%
Margen de error	5.0%
Tamaño muestral	126 Terapeutas
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha trabajo de campo	04 de Diciembre 2017
Escala de medición	Escala de Likert
Tiempo utilizado:	sin registro de tiempo

Validez

Explicar el fundamento de la validez y la utilizada. (Anexar certificados de expertos)

Validez de contenido (maestría)

Especialistas	Opinión de aplicabilidad	
	Clima laboral	síndrome de Burnout
Juez 1	Aplicable	Aplicable
Juez 2	Aplicable	Aplicable
Juez 3	Aplicable	Aplicable

Fiabilidad

Explicar el nivel de la fiabilidad y estadístico utilizado (prueba piloto)

Escala Likert (politémica) Likert, dos mitades

Escala dicotómica KR20

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
clima laboral	,893	50
síndrome de Burnout	,874	22

En función de los resultados, teniendo en cuenta el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach igual a 0.874 y 0.893, se puede asumir que los instrumentos son confiables y procede su aplicación.

2.6 Métodos de análisis de datos

Una vez recolectados los datos de la investigación, se procedió al análisis estadístico respectivo. Los datos fueron tabulados y se presentan las tablas y figuras de distribución de frecuencias. Los datos fueron tabulados en el software estadístico SPSS V 24.

Debido a que las variables son cualitativas, se empleó, para la contratación de las hipótesis la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que es una medida de correlación para variables que requiere mínimamente de un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos.

El análisis de los datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 24, se tabularon los datos, se determinaron los rangos para cada variable, así mismo las frecuencias por dimensiones.

2.7 Aspectos éticos (si corresponde)

De acuerdo a las características de la investigación se consideró los aspectos éticos que son fundamentales, debido que se trabajó con terapeutas; por lo tanto la investigación contó con la autorización correspondiente de la dirección de la clínica

y la participación voluntaria de terapeuta físico. Asimismo, se mantiene el anonimato de cada participante y el respeto hacia el evaluado en todo momento antes, durante y después del proceso; resguardando los datos recogidos sin juzgar la información obtenida.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivo de la variable 1

Tabla 3

Frecuencia de los niveles de realización personal según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	71	56,3
Regular	33	26,2
Adecuado	22	17,5
Total	126	100,0

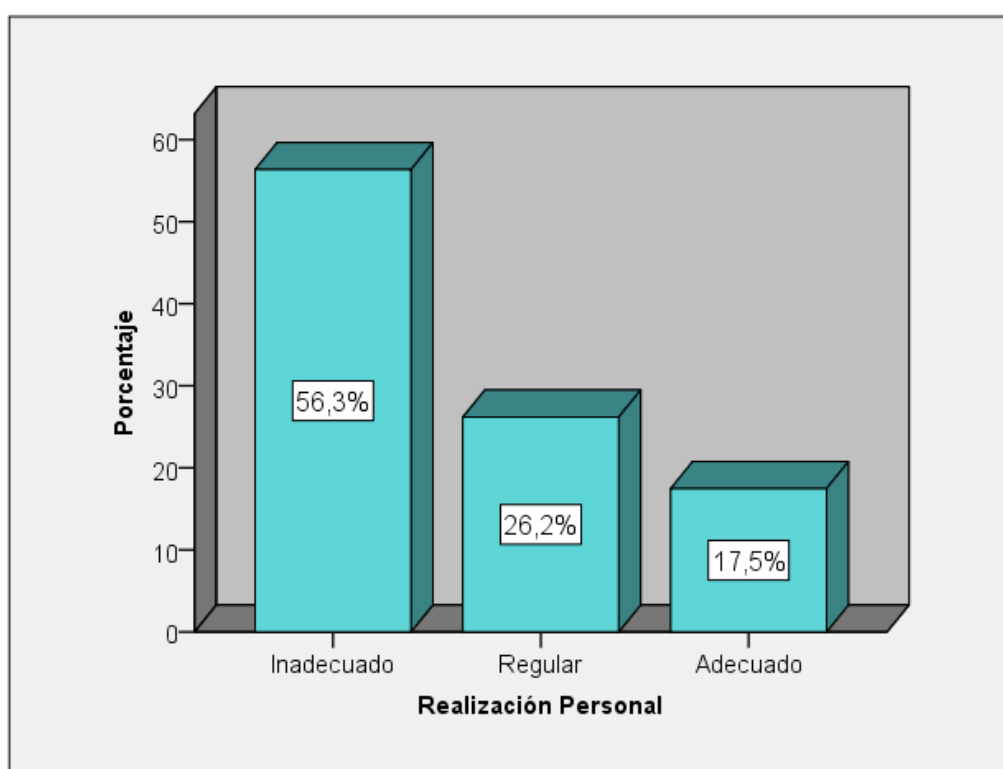


Figura 1. Niveles de realización personal según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

En la tabla 3 y figura 1 se presenta los niveles de realización personal según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017. Se observa que el 56,3% de los terapeutas perciben que el nivel de realización personal es "Inadecuado", el 26,2% que es "Regular", el 17,5% que es "Adecuado". Estos resultados muestran tendencia inadecuada en cuanto a realización personal.

Tabla 4

Frecuencia de los niveles de involucramiento laboral según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	74	58,7
Regular	33	26,2
Adecuado	19	15,1
Total	126	100,0

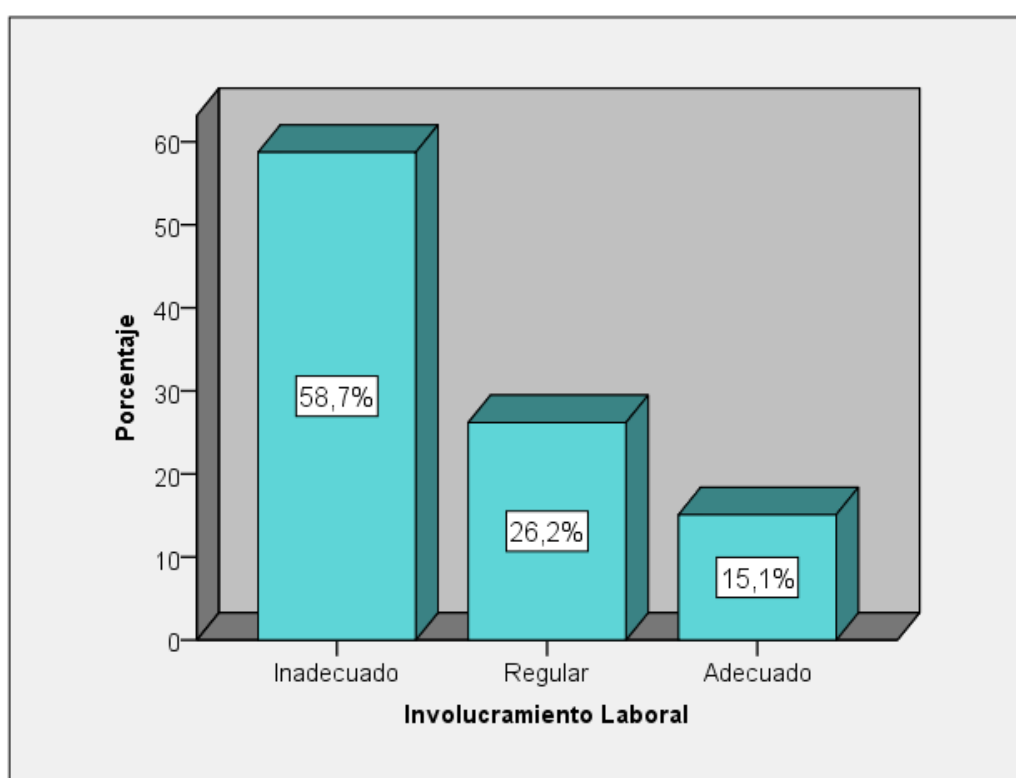


Figura 2. Niveles de involucramiento laboral según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

En la tabla 4 y figura 2 se presenta los niveles de involucramiento laboral según percepción de terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017. Se observa que el 58,7% de los terapeutas perciben que el nivel de involucramiento laboral es “Inadecuado”, el 26,2% que es “Regular”, el 15,1% que es “Adecuado”. Estos resultados muestran tendencia inadecuada en cuanto a involucramiento laboral.

Tabla 5

Frecuencia de los niveles de supervisión según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	80	63,5
Regular	28	22,2
Adecuado	18	14,3
Total	126	100,0

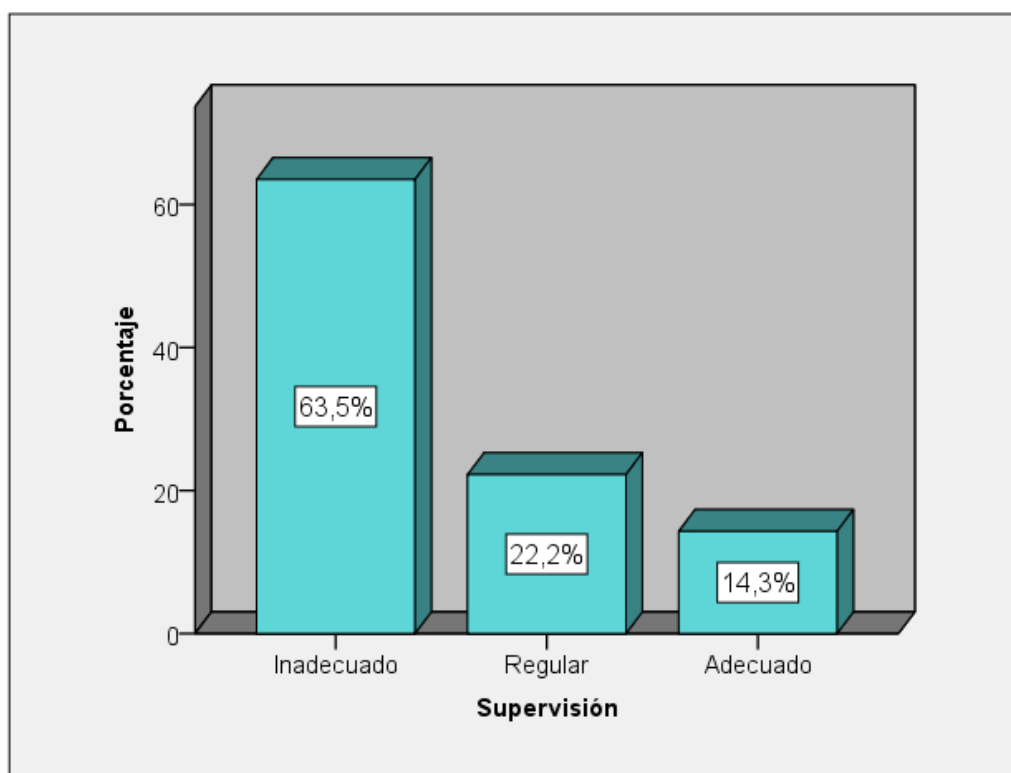


Figura 3. Niveles de supervisión según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

En la tabla 5 y figura 3 se presenta los niveles de supervisión según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017. Se observa que el 63,5% de los terapeutas perciben que el nivel de supervisión es “Inadecuado”, el 22,2% que es “Regular”, el 14,3% que es “Adecuado”. Estos resultados muestran tendencia inadecuada en cuanto a supervisión.

Tabla 6

Frecuencia de los niveles de comunicación según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	78	61,9
Regular	26	20,6
Adecuado	22	17,5
Total	126	100,0

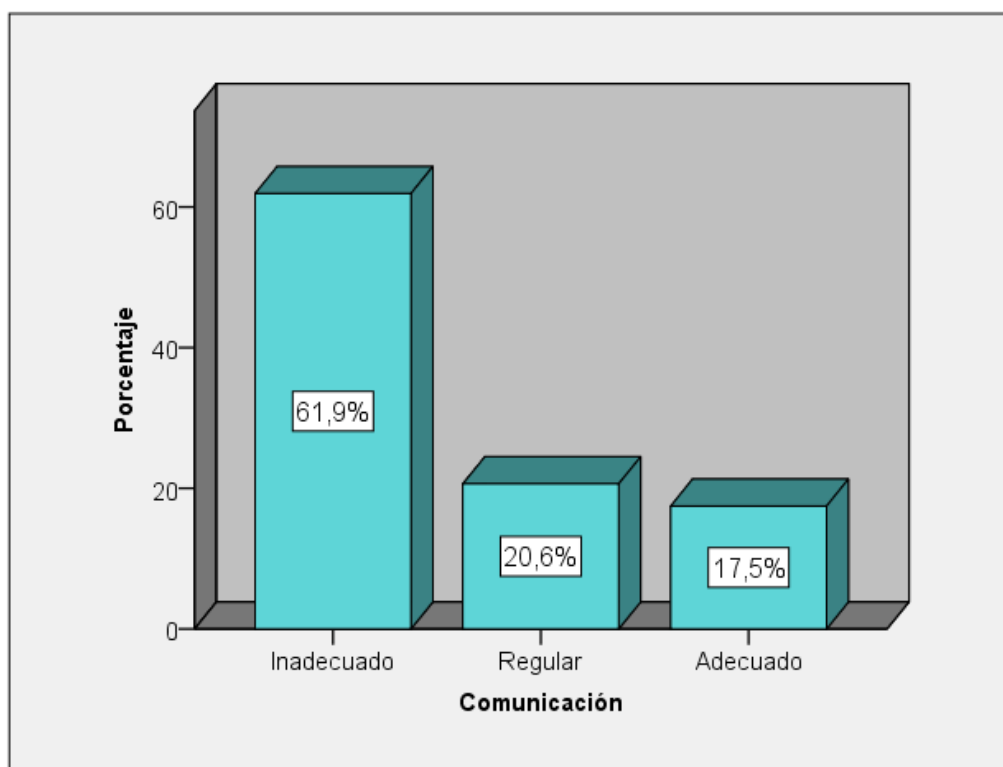


Figura 4. Niveles de comunicación según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

En la tabla 6 y figura 4 se presenta los niveles de comunicación según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017. Se observa que el 61,9% de los terapeutas perciben que el nivel de comunicación es “Inadecuado”, el 20,6% que es “Regular”, el 17,5% que es “Adecuado”. Estos resultados muestran tendencia inadecuada en cuanto a comunicación.

Tabla 7

Frecuencia de los niveles de condiciones laborales según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	65	51,6
Regular	43	34,1
Adecuado	18	14,3
Total	126	100,0

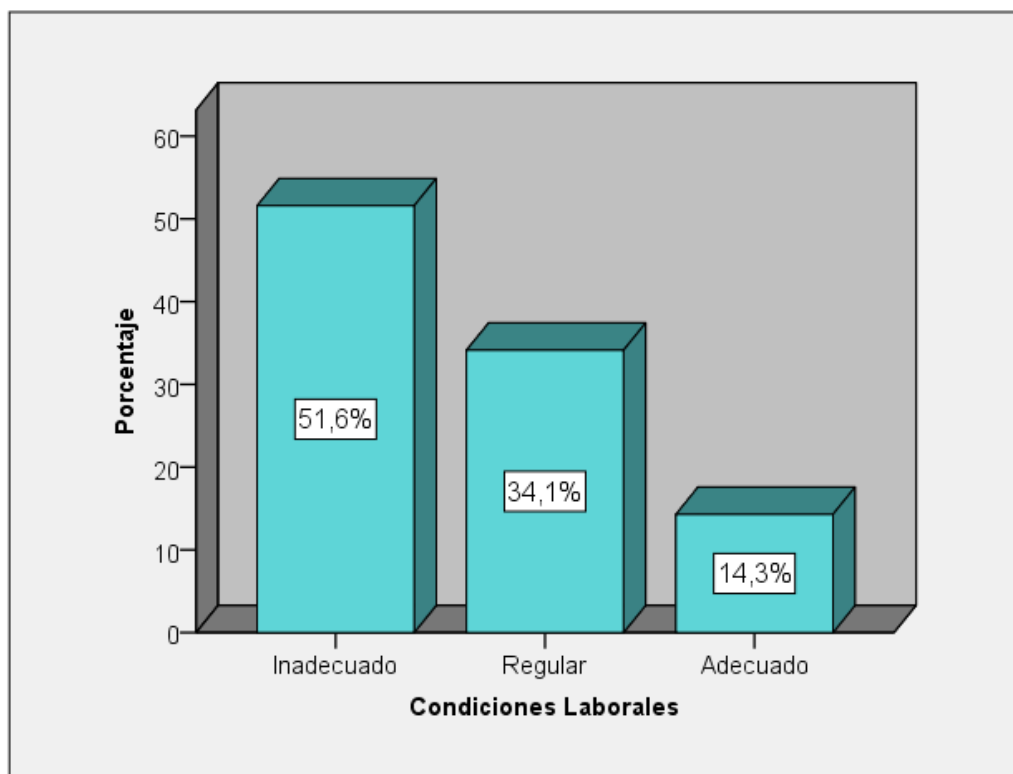


Figura 5. Niveles de condiciones laborales según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

En la tabla 7 y figura 5 se presenta los niveles de condiciones laborales según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017. Se observa que el 51,6% de los terapeutas perciben que el nivel de condiciones laborales es "Inadecuado", el 34,1% que es "Regular", el 14,3% que es "Adecuado". Estos resultados muestran tendencia inadecuada en cuanto a condiciones laborales.

Tabla 8

Frecuencia de los niveles de clima laboral según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	82	65,1
Regular	21	16,7
Adecuado	23	18,3
Total	126	100,0

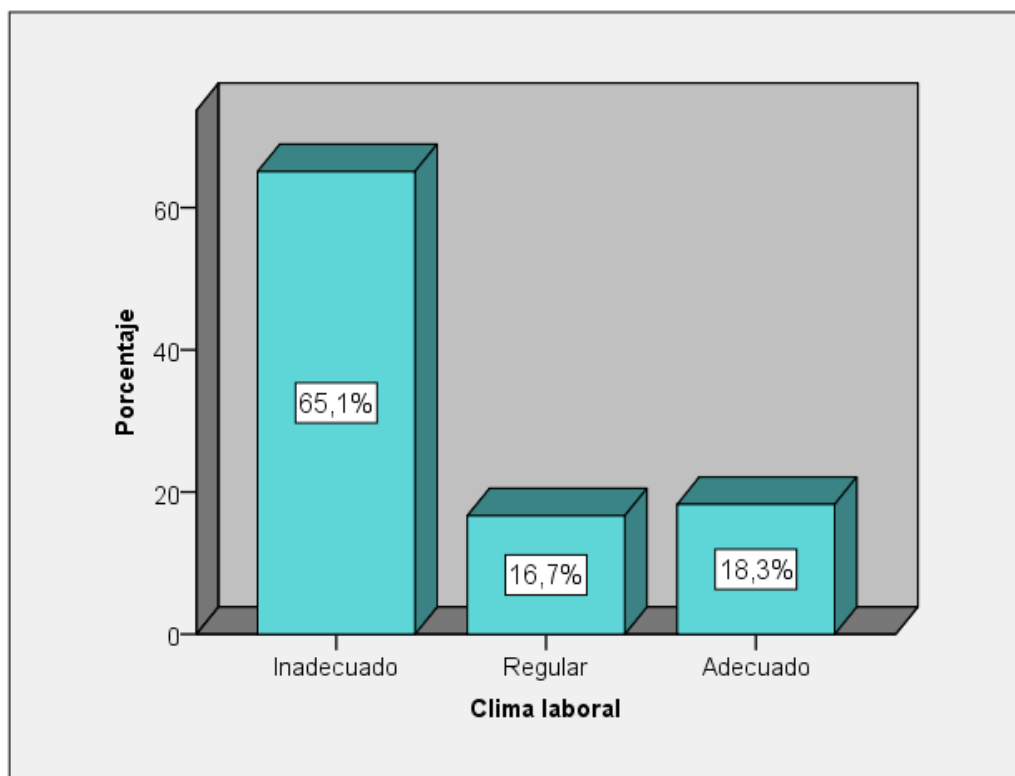


Figura 6. Niveles de clima laboral según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

En la tabla 8 y figura 6 se presenta los niveles de clima laboral según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017. Se observa que el 65,1% de los terapeutas perciben que el nivel de clima laboral es “Inadecuado”, el 16,7% que es “Regular”, el 18,3% que es “Adecuado”. Estos resultados muestran tendencia inadecuada en cuanto a clima laboral.

Tabla 9

Frecuencia de los niveles de agotamiento emocional según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	14,3
Medio	36	28,6
Alto	72	57,1
Total	126	100,0

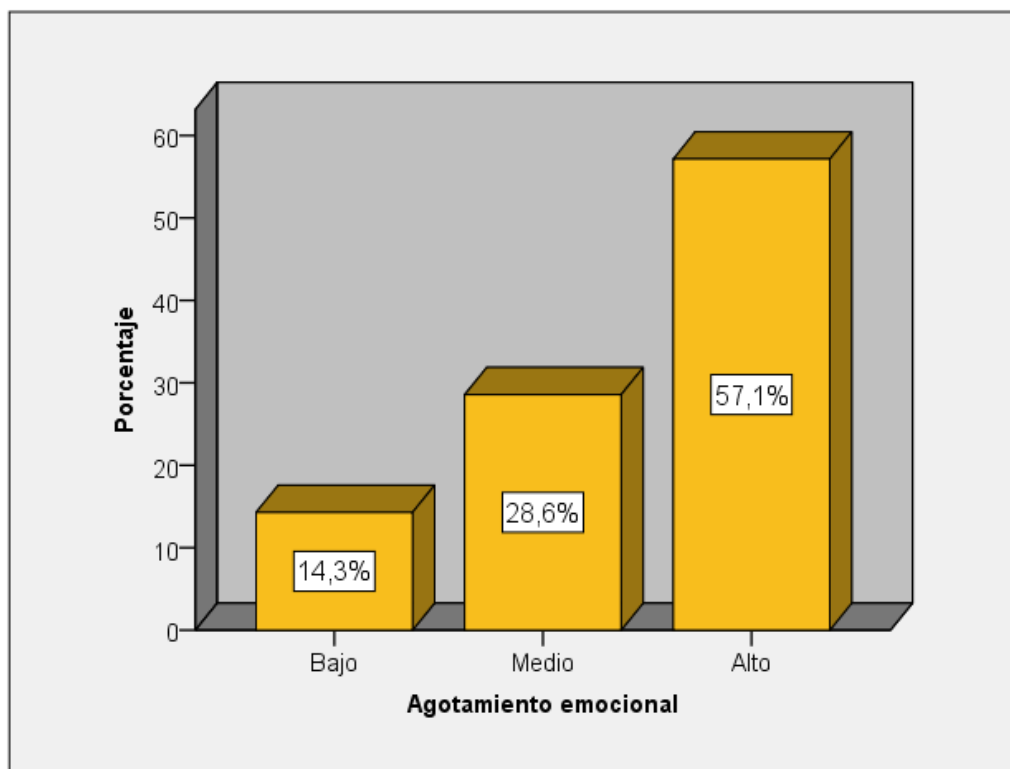


Figura 7. Niveles de agotamiento emocional según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

En la tabla 9 y figura 7 se presenta los niveles de agotamiento emocional según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017. Se observa que el 57,1% de los terapeutas perciben que el nivel de agotamiento emocional es "Alto", el 28,6% que es "Medio" y el 14,3% que es "Bajo". Estos resultados muestran tendencia alta a presentar agotamiento emocional.

Tabla 10

Frecuencia de los niveles de despersonalización según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	13,5
Medio	33	26,2
Alto	76	60,3
Total	126	100,0

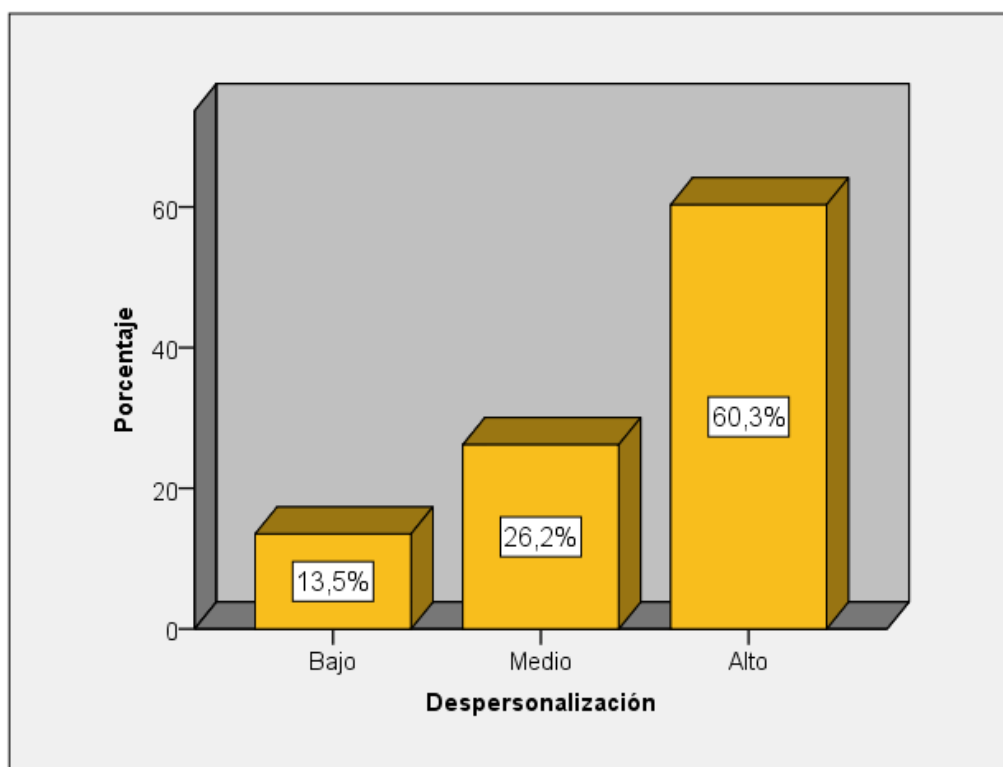


Figura 8. Niveles de despersonalización según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

En la tabla 10 y figura 8 se presenta los niveles de despersonalización según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017. Se observa que el 60,3% de los terapeutas perciben que el nivel de despersonalización es “Alto”, el 26,2% que es “Medio” y el 13,5% que es “Bajo”. Estos resultados muestran tendencia alta a presentar despersonalización.

Tabla 11

Frecuencia de los niveles de falta de realización personal según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	11,9
Medio	45	35,7
Alto	66	52,4
Total	126	100,0

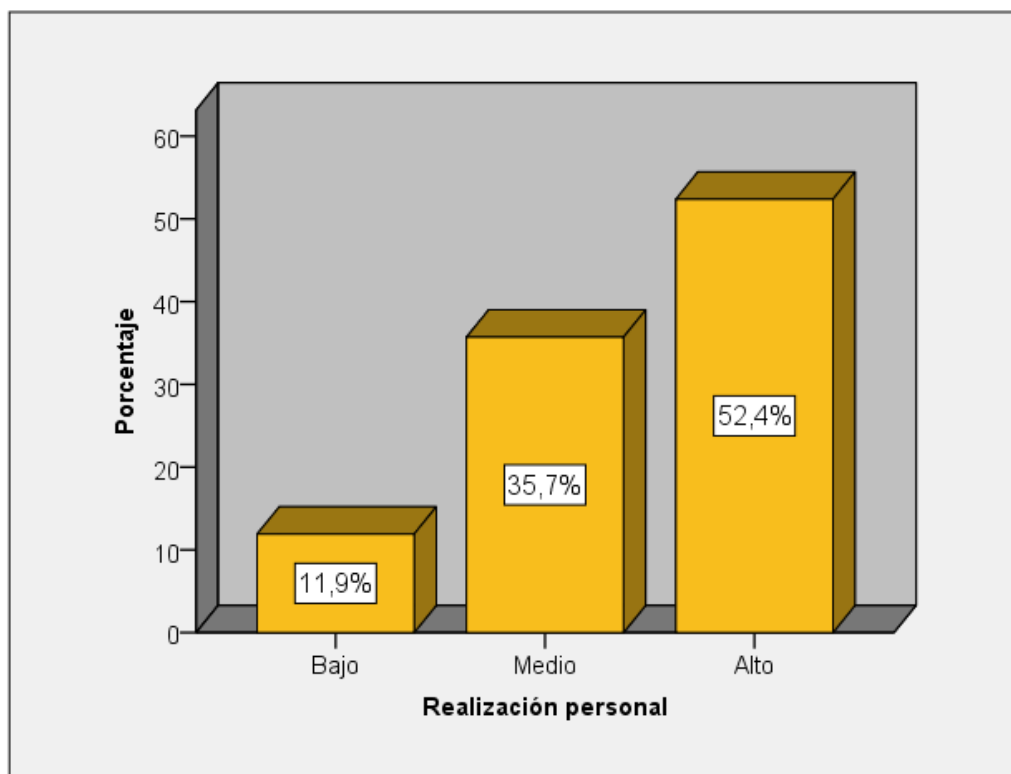


Figura 9. Niveles de falta de realización personal según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

En la tabla 11 y figura 9 se presenta los niveles de falta de realización personal según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017. Se observa que el 52,4% de los terapeutas perciben que el nivel de falta de realización personal es “Alto”, el 35,7% que es “Medio” y el 11,9% que es “Bajo”. Estos resultados muestran tendencia alta a presentar falta de realización personal.

Tabla 12

Frecuencia de los niveles de síndrome de Burnout según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	13,5

Medio	35	27,8
Alto	74	58,7
Total	126	100,0

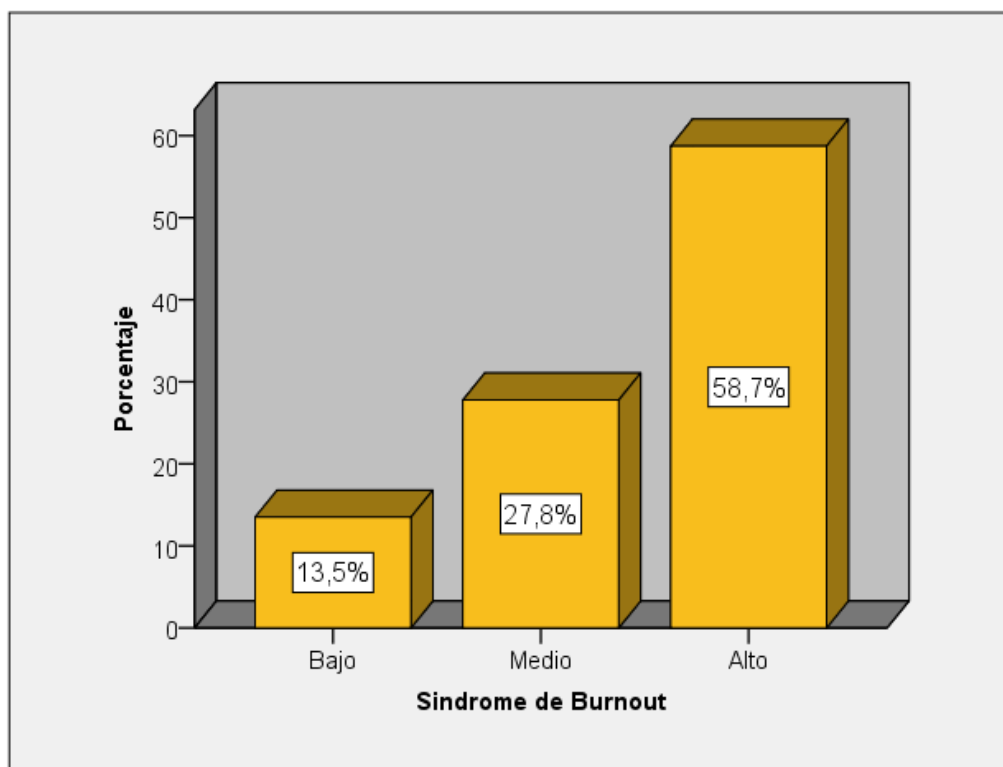


Figura 10. Niveles de síndrome de Burnout según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

En la tabla 12 y figura 10 se presenta los niveles de síndrome de Burnout según percepción de los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017. Se observa que el 58,7% de los terapeutas perciben que el nivel de síndrome de Burnout es "Alto", el 27,8% que es "Medio" y el 13,5% que es "Bajo". Estos resultados muestran tendencia alta a presentar síndrome de Burnout.

3.2. Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

H: Existe relación entre clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

Tabla 13

Correlación de Spearman entre clima laboral y síndrome de Burnout

			Clima laboral	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	-,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 13 muestra correlación negativa alta ($\rho = -0,889$) y significativa ($p = 0,000 < 0,05$) entre las variables clima laboral y síndrome de Burnout. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación entre clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017. La correlación negativa muestra relación inversa entre las variables, es decir, a menor clima laboral mayor síndrome de Burnout. Esta misma tendencia se observa en la figura 10.

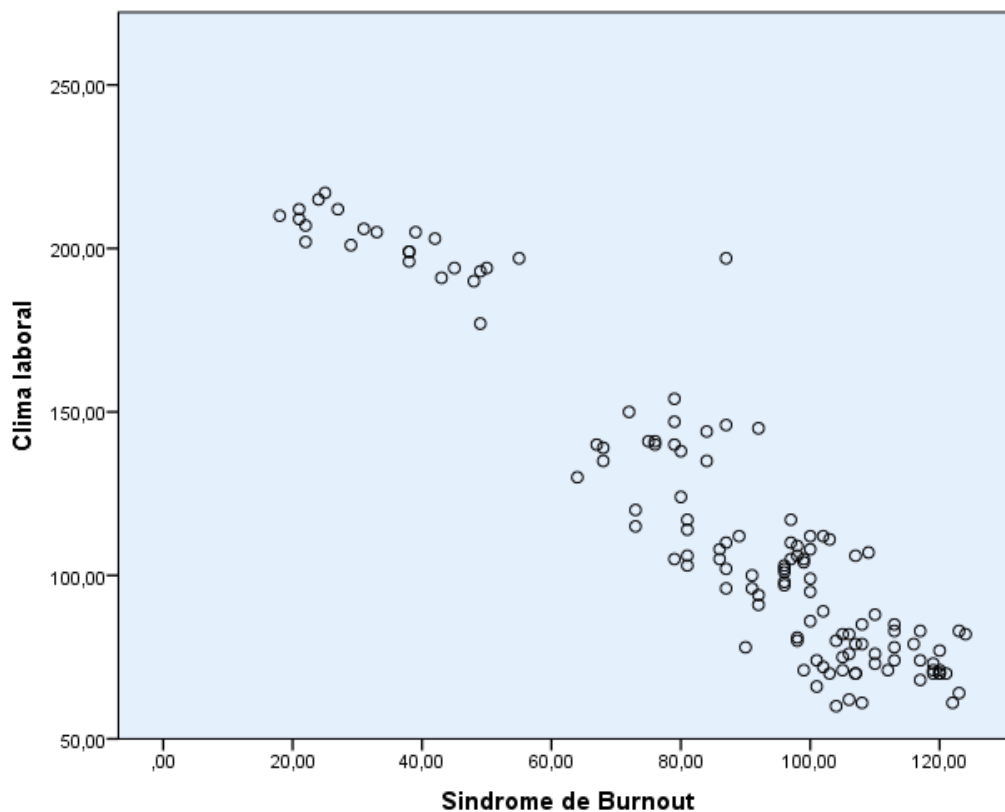


Figura 11. Relación entre clima laboral y síndrome de Burnout

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre realización personal y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.

H: Existe relación entre realización personal y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.

Tabla 14

Correlación de Spearman entre realización personal y síndrome de Burnout

			Realización Personal	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Realización Personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,764**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	-,764**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 14 muestra correlación negativa alta ($\rho=-0,764$) y significativa ($p=0,000<0,05$) entre las variables realización personal y el síndrome de Burnout. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación entre realización personal y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.. La correlación negativa muestra relación inversa entre las variables, es decir, a menor realización personal mayor síndrome de Burnout. Esta misma tendencia se observa en la figura 9.

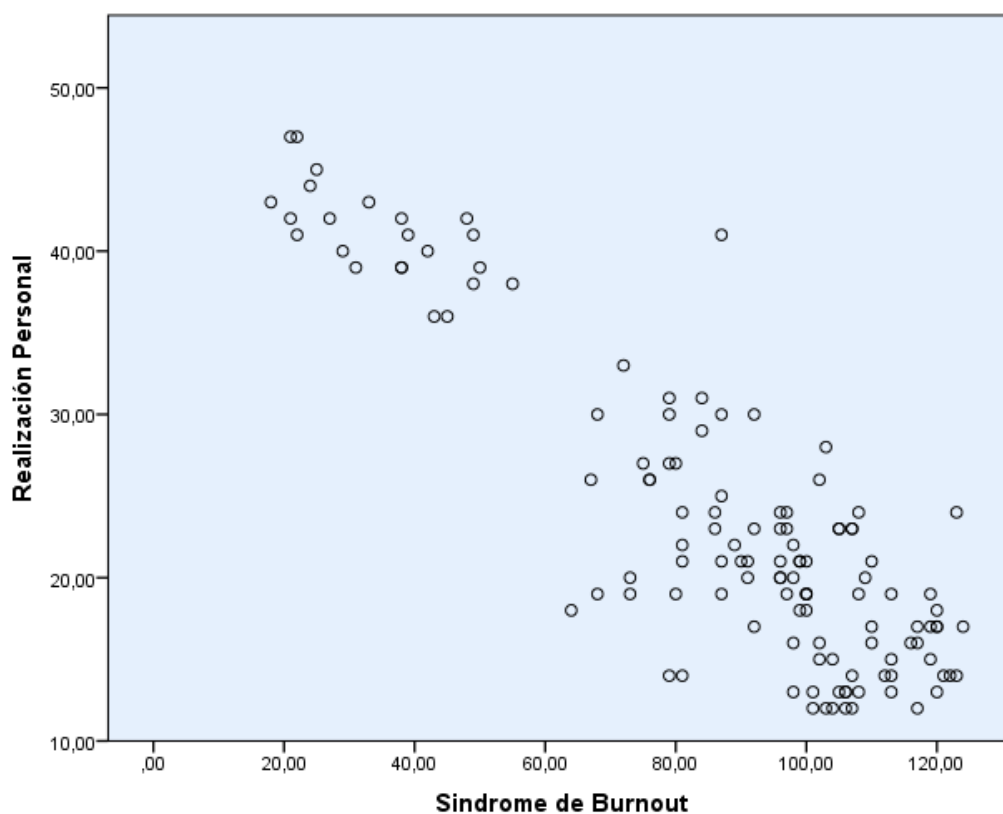


Figura 12. Relación entre realización personal y síndrome de Burnout

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre involucramiento laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.

H: Existe relación entre involucramiento laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.

Tabla 15

Correlación de Spearman entre involucramiento laboral y síndrome de Burnout

			Involucramiento laboral	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,843**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Síndrome de Burnout	N	126	126
		Coeficiente de correlación	-,843**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 15 muestra correlación negativa alta ($\rho = -0,843$) y significativa ($p = 0,000 < 0,05$) entre las variables involucramiento laboral y el síndrome de Burnout. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación entre involucramiento laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios. La correlación negativa muestra relación inversa entre las variables, es decir, a menor involucramiento laboral mayor síndrome de Burnout. Esta misma tendencia se observa en la figura 12.

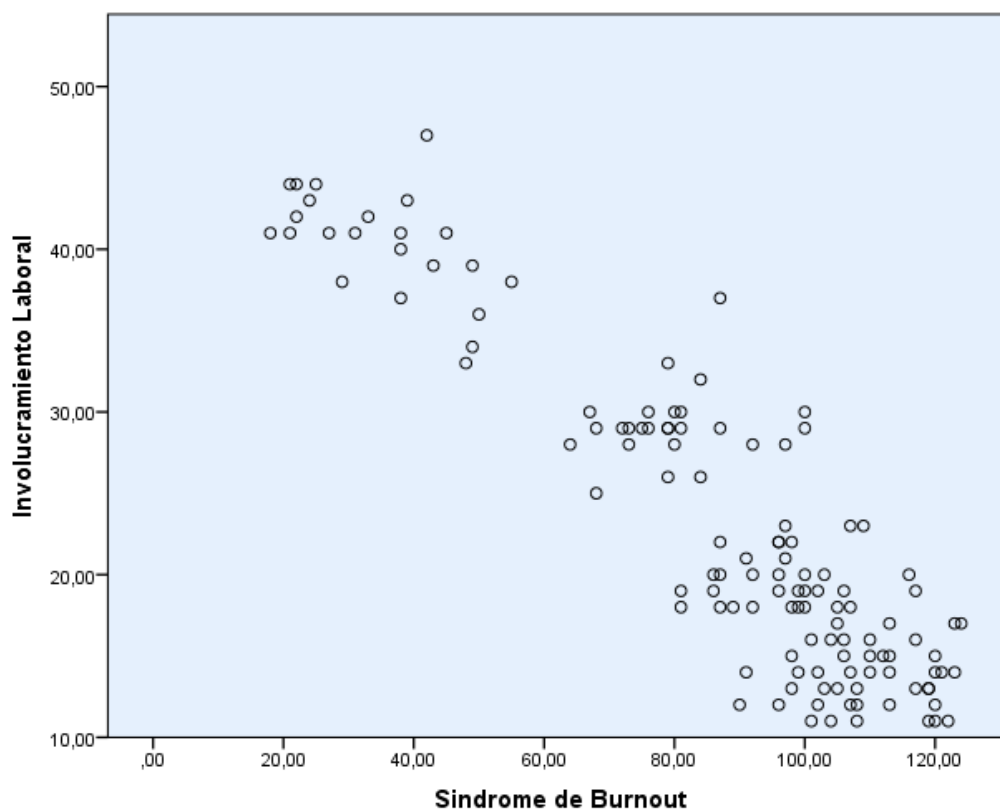


Figura 13. Relación entre involucramiento laboral y síndrome de Burnout

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre supervisión y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.

H: Existe relación entre supervisión y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.

Tabla 16

Correlación de Spearman entre supervisión y síndrome de Burnout

		Supervisión	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	-,832**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	126

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 16 muestra correlación negativa alta ($\rho=-0,832$) y significativa ($p=0,000<0,05$) entre las variables supervisión y el síndrome de Burnout. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación entre supervisión y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios. La correlación negativa muestra relación inversa entre las variables, es decir, a menor supervisión mayor síndrome de Burnout. Esta misma tendencia se observa en la figura 11.

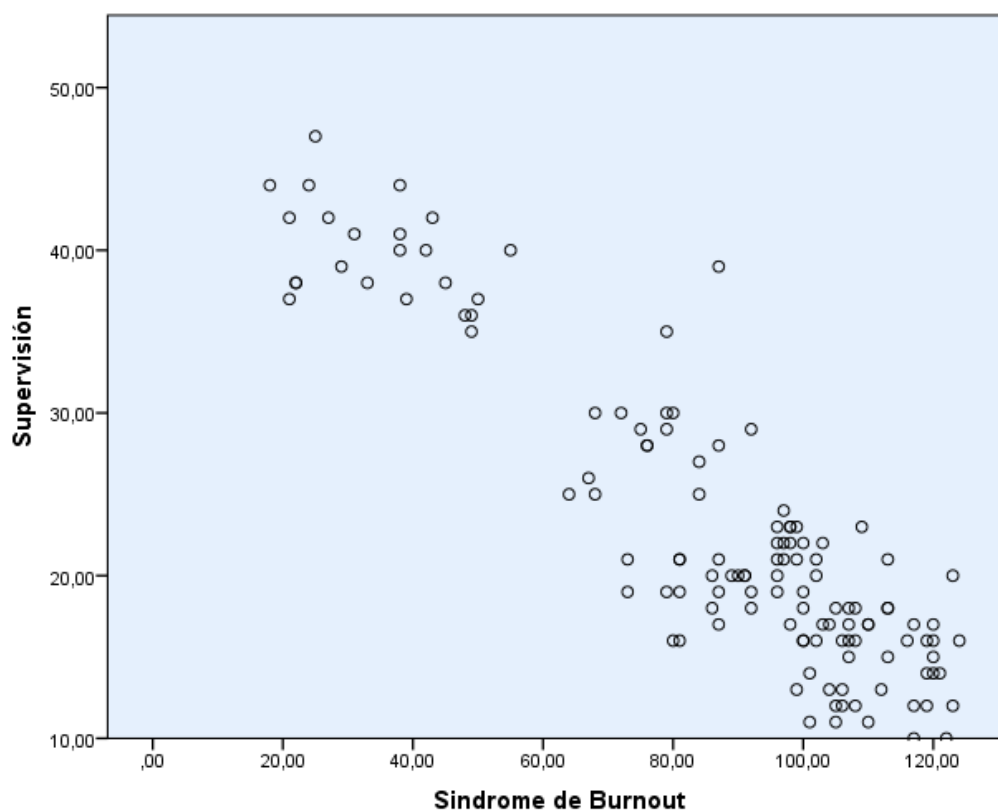


Figura 14. Relación entre supervisión y síndrome de Burnout

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre comunicación y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.

H: Existe relación entre comunicación y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.

Tabla 17

Correlación de Spearman entre comunicación y síndrome de Burnout

			Comunicación	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	-,812**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Síndrome de Burnout	N	126	126
		Coeficiente de correlación	-,812**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 17 muestra correlación negativa alta ($\rho = -0,812$) y significativa ($p = 0,000 < 0,05$) entre las variables comunicación y el síndrome de Burnout. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación entre comunicación y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios. La correlación negativa muestra relación inversa entre las variables, es decir, a menor comunicación mayor síndrome de Burnout. Esta misma tendencia se observa en la figura 12.

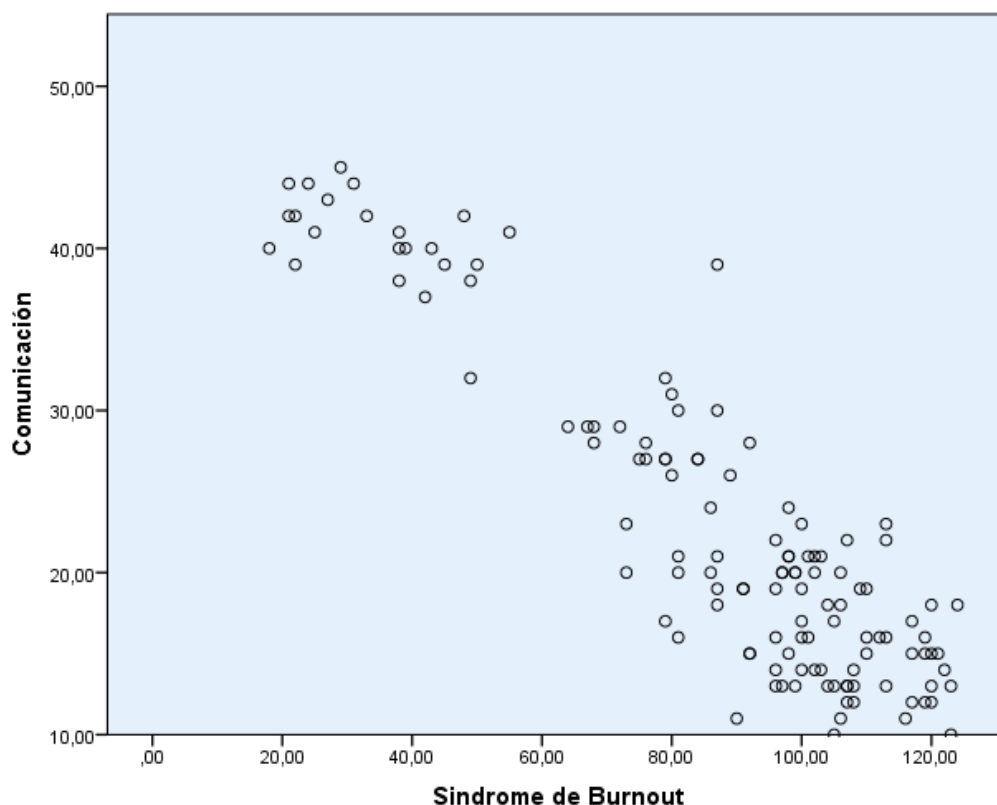


Figura 15. Relación entre comunicación y síndrome de Burnout

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación entre condiciones laborales y síndrome de Burnout terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.

H: Existe relación entre condiciones laborales y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.

Tabla 18

Correlación de Spearman entre condiciones laborales y síndrome de Burnout

			Comunicación	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	-,874**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	-,874**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 18 muestra correlación negativa alta ($\rho=-0,874$) y significativa ($p=0,000<0,05$) entre las variables condiciones laborales y el síndrome de Burnout. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación entre condiciones laborales y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017. La correlación negativa muestra relación inversa entre las variables, es decir, a menores condiciones laborales mayor síndrome de Burnout. Esta misma tendencia se observa en la figura 13.

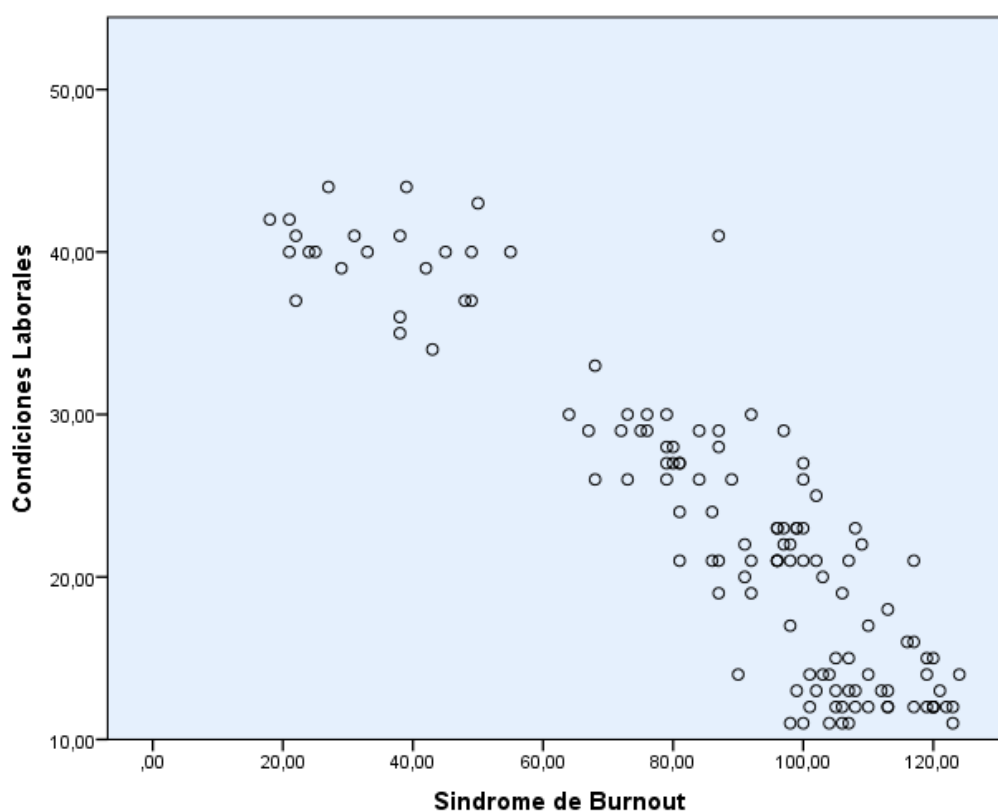


Figura 16. Relación entre condiciones laborales y síndrome de Burnout

IV. Discusión

En la investigación se presenta la verdadera realidad dentro de una clínica privada, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación. Consecutivamente se indicó determinar el nivel predominante del clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas, para averiguar la relación que existe entre las dimensiones de cada variable.

En el clima laboral en la muestra total de estudio se observa que el 65,1% de los terapeutas perciben que el nivel de clima laboral es “Inadecuado”, el 16,7% que es “Regular”, el 18,3% que es “Adecuado”.

En cuanto al síndrome de burnout se observa que el 58,7% de los terapeutas perciben que el nivel de síndrome de Burnout es “Alto”, el 27,8% que es “Medio” y el 13,5% que es “Bajo”.

Al ver los resultados analizados a nivel descriptivo, sobre el nivel predominante del clima laboral podemos ver que el 65.1% de los terapeutas perciben que el nivel de clima laboral es “Inadecuado”. A partir de ello, según Chiavenato (1991) esto significaría que el modelo de la organización, los implementos tecnológicos, las normativas, los objetivos y las reglas serían adecuados para los miembros. Así también, cuando analizamos los resultados del nivel predominante del síndrome de burnout, los resultados muestran que prevalece un 58,7% con un nivel alto de síndrome de burnout.

En la correlación del clima laboral con el síndrome de burnout en la muestra total de estudio, se observa que la correlación negativa muestra relación inversa entre las variables, es decir, a menor clima laboral mayor síndrome de Burnout.

Con respecto a la hipótesis general, mediante el uso de Rho de Spearman se alcanzó un nivel de significación de $0.889 < 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.

Cabe resaltar que, estos datos coinciden con la investigación de Bautista y Teresa (2015) quienes estudiaron la relación entre las variables de Clima laboral con el síndrome de Burnout. Sin embargo, en este estudio se trabajó con una

muestra de 47 personas que laboran en el Centro de salud Acapulco aplicando la escala CL-SPN de Sonia Palma junto al Inventario de Burnout, y como desenlace 46.8% considera favorable el clima laboral y el 80.9% presenta un moderado riesgo de Síndrome Burnout.

Por otro lado, los resultados del presente estudio se contrastan con la investigación internacional propuesta por Mafla (2015), cuyo objetivo fue identificar la existencia del Burnout, conocer el nivel de clima laboral, determinar la correlación existente entre estas dos variables, el diseño fue de tipo cuantitativo descriptivo analítico transversal y correlacional, estuvo compuesto por 30 docentes, el estudio concluye que las tres cuartas partes de los docentes investigados tienen de una a tres dimensiones quemadas, solamente una tercera parte no tiene dimensiones quemadas en lo que representa al estudio de Burnout, en cuanto al nivel de clima laboral los docentes tienen un nivel aceptable en sus cinco dimensiones.

A su vez, otra investigación que se contrapone es la de Quispe (2016) donde se tuvo como objetivo determinar la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores una empresa privada, el estudio fue de tipo no experimental transversal, descriptivo, comparativo y correlacional, la muestra fue de 168 colaboradores de una empresa privada de Lima, concluyeron que existe relación entre el estrés y clima laboral; es por ello que se recomienda, dar a conocer los resultados a la empresa para que sean del conocimiento de los colaboradores, las condiciones que puedan afectar su rendimiento.

Sin embargo, los resultados más importantes de esta investigación resaltan al exponer los hallazgos de correlaciones significativas entre el síndrome de burnout y clima laboral en cuanto a la dimensión realización personal el nivel inadecuado es más alto.

En el mismo contexto, evaluamos la relación que existe entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios se encontró que la mayor cantidad de correlaciones que existen son inversas entre las dimensiones de clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout y oscilan entre un nivel bajo y muy bajo.

El siguiente tema de importancia que ha sido abordado en el estudio es la relación entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios. De lo cual, se determinó que la totalidad de correlaciones que existen, tanto inversas como positivas oscilan entre un nivel bajo y muy bajo, lo que podría confirmar que son casi independientes.

Finalmente, estos hallazgos nos permiten interpretar que probablemente en la entidad pública pueden existir otras variables que condicionan la aparición del estrés y que no necesariamente estarían vinculadas al clima laboral. Por lo tanto, si el área de gerencia general de la clínica implementara nuevas estrategias para evitar el desarrollo de este síndrome, estas acciones podrían tener un impacto importante en el crecimiento de los miembros y el resultado final podría ser muy favorecedor para los objetivos propios de la clínica.

Por último se determinó que existe relación significativa de la dimensión Realización personal con el clima laboral en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco, Callao, 2015 (con un nivel de significancia de 0,05 y Rho de Spearman = -0.335 correlación negativa baja y p-valor = 0,000 < 0,05) los resultados del estudio de Díaz (2013) sobre la Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la victoria, Chiclayo – 2012, donde se halló que el equipo de profesionales de la salud es insuficiente para todo el territorio asignado y referencial respecto a la atención ambulatoria, partos, intervenciones quirúrgicas, entre otros. Y Las interrelaciones interpersonales entre los trabajadores con los pacientes, en ocasiones, no es del todo cordial, se puede ver la insistencia del personal por aumento de salarios e inconformidad con las condiciones laborales que tienen actualmente.

V. Conclusiones

Primera

La correlación negativa muestra relación inversa entre las variables, es decir, a menor realización personal mayor síndrome de Burnout. Muestra correlación negativa alta ($\rho=-0,764$) y significativa ($p=0,000<0,05$) entre las variables realización personal y el síndrome de Burnout.

Segunda

La correlación negativa muestra relación inversa entre las variables, es decir, a menor involucramiento laboral mayor síndrome de Burnout. Muestra correlación negativa alta ($\rho=-0,843$) y significativa ($p=0,000<0,05$) entre las variables involucramiento laboral y el síndrome de Burnout.

Tercera

La correlación negativa muestra relación inversa entre las variables, es decir, a menor supervisión mayor síndrome de Burnout. Muestra correlación negativa alta ($\rho=-0,832$) y significativa ($p=0,000<0,05$) entre las variables supervisión y el síndrome de Burnout.

Cuarta

La correlación negativa muestra relación inversa entre las variables, es decir, a menor comunicación mayor síndrome de Burnout. Muestra correlación negativa alta ($\rho=-0,812$) y significativa ($p=0,000<0,05$) entre las variables comunicación y el síndrome de Burnout

Quinta

La correlación negativa muestra relación inversa entre las variables, es decir, a menores condiciones laborales mayor síndrome de Burnout. Muestra correlación negativa alta ($\rho=-0,874$) y significativa ($p=0,000<0,05$) entre las variables condiciones laborales y el síndrome de Burnout.

Sexta

Existe relación entre clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas de la Clínica San Juan de Dios. La correlación negativa muestra relación inversa entre las variables, es decir, a menor clima laboral mayor síndrome de Burnout. Muestra correlación negativa alta ($\rho=-0,889$) y significativa ($p=0,000<0,05$) entre las variables clima laboral y síndrome de Burnout.

VI. Recomendaciones

Para la realización de futuras investigaciones, se sugiere lo siguiente:

Los resultados nos permiten identificar al personal de salud con manifestaciones del síndrome de Burnout, para promover en ellos actitudes de mejora personal con la consecuente mejora en la atención de calidad a los usuarios, brindar información sobre la realidad laboral antes de la incorporación al trabajo, capacitar según las exigencias laborales, promover el trabajo en equipo y definir responsabilidades.

Resaltan la importancia de políticas de atención en salud y estrategias organizacionales mucho más conscientes que estén dirigidas a evitar la sobrecarga laboral y mejorar el clima laboral. Es importante enfatizar la necesidad del tiempo dedicado a actividades de esparcimiento, a fortalecer el amor por el trabajo y las relaciones interpersonales, así como compartir con la familia, ya que esto favorece los estilos de vida saludables y constituyen factores protectores para el desarrollo del síndrome de burnout.

Desarrollo de técnicas de relajación y manejo de estrés: conocer y practicar técnicas de relajación que resulten satisfactorias para el practicante minimizará los niveles de estrés y el cansancio emocional a futuro, lo que a su vez disminuye la posibilidad de padecer síndrome de Burnout.

Incentivar y fomentar un ambiente de colaboración en los distintos centros de práctica evitando actitudes competitivas. Es importante recordar que el proceso de práctica implica una carga de estrés considerable por lo que, un ambiente hostil repercute en la calidad del trabajo que se brinda, fomentar el respeto mutuo de horarios, tareas, la implementación de espacios de discusión, creación de estrategias, recomendaciones sobre casos concretos (respetando la confidencialidad) la solidaridad no solo dentro de las aulas de clase sino con las autoridades de los distintos centros fomenta la productividad y el buen funcionamiento del trabajo de práctica.

Desarrollar nuevas investigaciones para determinar la predominancia de las dimensiones del clima laboral en los niveles de síndrome de burnout.

Desarrollar programas y talleres de prevención tanto por parte de la facultad como por parte de cada uno de los centros de práctica dirigidos a informar sobre la sintomatología del Burnout, causas, consecuencias, como reconocerlo y cómo prevenirlo. Se deben desarrollar procesos de retroinformación sobre como este síndrome puede afectar en la práctica, en la vida personal y en la vida profesional. El objetivo principal del programa debe centrarse en la creación de estrategias y planes de prevención y contingencia.

VII. Referencias

Bibliografía

- Acosta, B., & Venegas, C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista de investigación en psicología*, 163-172.
- all, R. e. (2010). Burnout y estrés en enfermeros de un hospital universitario de alta complejidad. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 1084-1091.
- Bautista, G., & Bravo, M. (2015). Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015.
- Brancato. (2011). Puede influir el clima laboral en la productividad.
- Cáceres, G. (2006). Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal sanitario militar.
- Casana. (2015). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De Una Empresa Azucarera De Chiquitoy.
- Chavarría, C. (2016). Síndrome de burnout en médicos docentes de un hospital de 2.º nivel en México. *Educación Médica*, 254-261.
- Chavarria, R., Colunga, F., Loria, J., & Pélaez, K. (2016). Síndrome de burnout en médicos docentes de un hospital de 2.º nivel en México. *Educación Médica*, 254-261.
- Chiang, M. y. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: biblioteca comillas-Economía 02.
- Chiavenato, I. (1983). *Administración de Recursos Humanos*. 8 edición.
- Díaz, G. (2016). Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud nivel III-2 Lima Metropolitana. *Cuidado y salud/Kawsayninchis*, 137.
- Díaz, G. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamerica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 113-131.
- Galán, L., Iturrioz, J., Lazkanotegi, U., Orradre, E., Aguirre, J., Oteiza, S., . . . Lahuerta, J. (2017). LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL: UN MODELO MULTIDIMENSIONAL INTEGRAL BASADO EN LA CALIDAD DE VIDA, RELACIONES CON EL ENTORNO Y APOYOS. *Clínica Psiquiátrica Padre Menni.*, 49-64.
- García. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. . *Cuadernos de administración*, 42.
- Garduño. (2014). Encuesta de clima laboral del personal sindicalizado y no sindicalizado de una empresa química del parque industrial Lerma.
- Jose, C. (2015). Residencia Profesional.
- Juarez, A., J., A., Camacho, A., & Placencio, O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud mental*, 159-176.
- Katherin, C., & Vargas, M. (2012). Análisis y diagnóstico del clima laboral en la compañía car soundvisión cia. Ltda de la ciudad de Guayaquil.
- Lecaros. (2016). Implementación de un sistema de evaluación del clima laboral en una entidad del estado.
- Luis, S. (2008). Prevención de riesgos laborales: principios y marco normativo. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*, 91-117.
- Mafla. (2015). Síndrome de Burnout y su relación con el clima laboral en personal docente de la unidad educativa pública de la ciudad de Quito en el año 2015,. *Master's thesis, Quito: UCE*, 22-34.
- Malander. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de

- Nivel Secundario. *Ciencia & trabajo*, , 77-182.
- Maslach. (1981). Maslach burnout inventory: research edition; manual. *Consulting Psychologists Press*.
- Maslach, C., & Jackson. (1986). Maslach burnout inventory.
- Monte. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Recursos de Psicología y Educación*.
- Moreno, B., Bustos, R., Matallana, A., & Miralles, T. (1997). La evaluación del burnout: problemas y alternativas: eL CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, pp. 185-207.
- Nomberto. (2017). Propuesta de mejora de clima laboral en la gerencia regional trabajo y promoción de empleo la libertad- Trujillo.
- Ortega. (2015). Prevalencia de síndrome de burnout en internos de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- Ortega, L. (2004). El burnout síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 137-160.
- Pacheco. (2016). Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana.
- Palma. (2000). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*. El Cid Editor| apuntes.
- Palma. (2004). Escala Clima Laboral CL-SPC. *Manual (1º Edición)*.
- Palma Carrillo, S. (2004). 12.
- Palma, S. (2004). Escala Clima laboral CL-SPC. 1 edición.
- Pari, A. (2015). Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru-Juliaca. *Colegio Tupac Amaru*.
- Pérez. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 42-80.
- Q., U., R., O., M., Á., J., C., & del V., M. (2009). Clima organizacional en Institutos de Investigaciones del Sector Salud Caso: Universidad del Zulia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 446-457.
- Quispe. (2016). Niveles de Estresy Clima Laboral en los colaboradores de una mepresa privada de lima.
- Regina. (2010). Burnout y estrés en enfermeros de un hospital universitario de alta complejidad. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 1084-1091.
- Rodriguez. (2014). Síndrome de Burnout en guardianes penitenciarios, Bucaramanga, Colombia,. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 146-153.
- Rodriguez, A., Alvarez, A., Sosa, I., De vos, P., H.Bonet, M., & Van, P. (2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 177-196.
- Salvador. (2016). Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.
- Tifner, M. A. (2006). Burnout en Colectivo Docente. *Revista de Humaindades*, 279-291.
- Vásquez, R., & de J., J. (2001). El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior. *Tiempo de Educar*, 105-131.
- Vega, J. (2017). RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA

SATISFACCIÓN.

- Veneman, A. M. (2009). Estado mundial de la Infancia: Conmemoración de los 20 años de la Convención sobre los Derechos del niño: Edición especial- Resumen Ejecutivo. *Unicef*.
- Vizcarra, M. L. (2015). Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. *Infor,es Psicológicos*, 111- 126.

VIII. Anexos

- Anexo 1. Matriz de Consistencia
- Anexo 2: Instrumentos
- Anexo 3. Formato de validez del instrumento
- Anexo 4. Inprant de resultados

Anexo 1. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLE 1: CLIMA LABORAL				
¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017?	1.- Determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	1.- Existe relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS instrumento 1	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGO
			1.- Realización Personal		1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10.	Inadecuado Regular Adecuado	[50; 117> [117;18> [183;25>
			2.- Involucramiento Laboral		11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20.	Inadecuado Regular Adecuado	
			3.- Supervisión		21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30.	Inadecuado Regular Adecuado	
1.- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral en su dimensión realización personal y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan	1.- Determinar la relación entre el clima laboral en su dimensión realización personal y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan	1.- Existe relación entre el clima laboral en su dimensión realización personal y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica san	4.- Comunicación		31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40.	Inadecuado Regular Adecuado	

de Dios, Lima-2017?	de Dios, Lima-2017.	juan de Dios, Lima-2017.					
2.- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral en su dimensión involucramiento laboral y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2017?	2.- Determinar la relación entre el clima laboral en su dimensión involucramiento laboral y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	2.- Existe relación entre el clima laboral en su dimensión involucramiento laboral y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.			41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50.		
			VARIABLE 2: SINDROME BURNOUT				
3.- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral en su dimensión comunicación y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2017?	3.- Determinar la relación entre el clima laboral en su dimensión comunicación y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	3.- Existe relación entre el clima laboral en su dimensión comunicación y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica san juan de Dios, Lima-2017.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS instrumento 2	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGO
			1.- agotamiento emocional		1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.	Bajo Moderado Alto	[22; 51> [51;81> [81;110>

4.- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral en su dimensión supervisión y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2017?	4.- Determinar la relación entre el clima laboral en su dimensión supervisión y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	4.- Existe relación entre el clima laboral en su dimensión supervisión y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica san juan de Dios, Lima-2017.	2.- despersonalización		10, 11, 12, 13, 14.	Bajo Moderado Alto	
5.- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral en su dimensión condiciones laborales y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2017?	5.- Determinar la relación entre el clima laboral en su dimensión condiciones laborales y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.	5.- Existe relación entre el clima laboral en su dimensión condiciones laborales y el síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica san juan de Dios, Lima-2017.	3.- realización personal		15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22.	Bajo Moderado Alto	

Anexo 2: Instrumentos

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: _____ Edad: _____ Cargo: _____

Sexo: Masculino () Femenino () Empresa: _____ Fecha: _____

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.					

Instrumento: Inventario de Burnout de Maslach

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)			RESPUESTA
1	AE	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	
2	AE	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	
3	AE	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	
4	RP	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	
5	D	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	
6	AE	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7	RP	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	
8	AE	Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9	RP	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	
10	D	Siento que me he hecho más duro con la gente.	
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12	RP	Me siento muy enérgico en mi trabajo.	
13	AE	Me siento frustrado por el trabajo.	
14	AE	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
15	D	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	
16	AE	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	

17	RP	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	
18	RP	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	
19	RP	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	AE	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
21	RP	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
22	D	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	

Anexo 3. Formato de validez del instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Realización personal							
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.	✓		✓		✓		
2. Los superiores se interesan por el éxito de sus empleados.	✓		✓		✓		
3. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	✓		✓		✓		
4. Se valora los altos niveles de desempeño.	✓		✓		✓		
5. Mis superiores expresan reconocimiento por los logros.	✓		✓		✓		
6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	✓		✓		✓		
7. Mis superiores promueven la capacitación que se necesita.	✓		✓		✓		
8. La Institución promueve el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
9. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	✓		✓		✓		
10. Se reconocen los logros en el trabajo.	✓		✓		✓		
ITEMS							
Dimensión 2: Involucramiento laboral							
11. Se siente comprometido con el éxito en la Institución.	✓		✓		✓		
12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	✓		✓		✓		
13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución.	✓		✓		✓		
14. Los trabajadores están comprometidos con la institución.	✓		✓		✓		
15. En mi servicio, se hacen mejor las cosas cada día.	✓		✓		✓		
16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
17. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	✓		✓		✓		
18. Los productos y/o servicios de la Institución, son motivo de orgullo del personal.	✓		✓		✓		
19. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	✓		✓		✓		
20. La institución es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	✓		✓		✓		
ITEMS							
Dimensión 3: Supervisión							
21. Los superiores brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	✓		✓		✓		
22. En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	✓		✓		✓		
23. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	✓		✓		✓		
24. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	✓		✓		✓		
25. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	✓		✓		✓		
26. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	✓		✓		✓		
27. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	✓		✓		✓		
28. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	✓		✓		✓		

29. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.							
30. Existe un trato justo en la Institución.							
ITEMS	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
Dimensión 4: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	/		/		/		
32. En mi ambiente de trabajo, la información fluye adecuadamente.	/		/		/		
33. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	/		/		/		
34. Existen suficientes canales de comunicación con mis superiores.	/		/		/		
35. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	/		/		/		
36. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	/		/		/		
37. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	/		/		/		
38. Mis superiores escuchan los planteamientos que se le hacen.	/		/		/		
39. Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de la institución.	/		/		/		
40. Se conocen los avances en las otras áreas de la institución.	/		/		/		
ITEMS	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
Dimensión 5: Condiciones laborales	si	no	si	no	si	no	
41. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	/		/		/		
42. Los objetivos de trabajo son retadores.	/		/		/		
43. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	/		/		/		
44. El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.	/		/		/		
45. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	/		/		/		
46. Existe buena administración de los recursos.	/		/		/		
47. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones.	/		/		/		
48. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	/		/		/		
49. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	/		/		/		
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg: Flores Sotelo William

DNI: 06175729

Especialidad del validador: Gerencia Gerencia general / Economía

.....de.....del 20

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Dr. William Sebastian Flores Sotelo
 Docente Investigador de Posgrado
 CEL N° 09426

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Realización personal							
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.	✓		✓		✓		
2. Los superiores se interesan por el éxito de sus empleados.	✓		✓		✓		
3. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	✓		✓		✓		
4. Se valora los altos niveles de desempeño.	✓		✓		✓		
5. Mis superiores expresan reconocimiento por los logros.	✓		✓		✓		
6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	✓		✓		✓		
7. Mis superiores promueven la capacitación que se necesita.	✓		✓		✓		
8. La Institución promueve el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
9. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	✓		✓		✓		
10. Se reconocen los logros en el trabajo.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Involucramiento laboral							
ITEMS							
	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
11. Se siente comprometido con el éxito en la Institución.	✓		✓		✓		
12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	✓		✓		✓		
13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución.	✓		✓		✓		
14. Los trabajadores están comprometidos con la institución.	✓		✓		✓		
15. En mi servicio, se hacen mejor las cosas cada día.	✓		✓		✓		
16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
17. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	✓		✓		✓		
18. Los productos y/o servicios de la Institución, son motivo de orgullo del personal.	✓		✓		✓		
19. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	✓		✓		✓		
20. La institución es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Supervisión							
ITEMS							
	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
21. Los superiores brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	✓		✓		✓		
22. En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	✓		✓		✓		
23. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	✓		✓		✓		
24. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	✓		✓		✓		
25. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	✓		✓		✓		
26. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	✓		✓		✓		
27. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	✓		✓		✓		
28. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	✓		✓		✓		

29. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	/		/		/		
30. Existe un trato justo en la Institución.	/		/		/		
ITEMS							
Dimensión 4: Comunicación	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	/		/		/		
32. En mi ambiente de trabajo, la información fluye adecuadamente.	/		/		/		
33. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	/		/		/		
34. Existen suficientes canales de comunicación con mis superiores.	/		/		/		
35. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	/		/		/		
36. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	/		/		/		
37. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	/		/		/		
38. Mis superiores escuchan los planteamientos que se le hacen.	/		/		/		
39. Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de la institución.	/		/		/		
40. Se conocen los avances en las otras áreas de la institución.	/		/		/		
ITEMS							
Dimensión 5: Condiciones laborales	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	si	no	si	no	si	no	
41. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	/		/		/		
42. Los objetivos de trabajo son retadores.	/		/		/		
43. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	/		/		/		
44. El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.	/		/		/		
45. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	/		/		/		
46. Existe buena administración de los recursos.	/		/		/		
47. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones.	/		/		/		
48. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	/		/		/		
49. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	/		/		/		
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Gallardo Morales Santiago

DNI: 25514954

Especialidad del validador: Mg. Docencia e Investigación Universitaria

.....de.....del 20

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Realización personal							
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.	/		/		/		
2. Los superiores se interesan por el éxito de sus empleados.	/		/		/		
3. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	/		/		/		
4. Se valora los altos niveles de desempeño.	/		/		/		
5. Mis superiores expresan reconocimiento por los logros.	/		/		/		
6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	/		/		/		
7. Mis superiores promueven la capacitación que se necesita.	/		/		/		
8. La Institución promueve el desarrollo del personal.	/		/		/		
9. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	/		/		/		
10. Se reconocen los logros en el trabajo.	/		/		/		
Dimensión 2: Involucramiento laboral							
ITEMS							
	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
11. Se siente comprometido con el éxito en la Institución.	/		/		/		
12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	/		/		/		
13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución.	/		/		/		
14. Los trabajadores están comprometidos con la institución.	/		/		/		
15. En mi servicio, se hacen mejor las cosas cada día.	/		/		/		
16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	/		/		/		
17. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	/		/		/		
18. Los productos y/o servicios de la Institución, son motivo de orgullo del personal.	/		/		/		
19. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	/		/		/		
20. La institución es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	/		/		/		
Dimensión 3: Supervisión							
ITEMS							
	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
21. Los superiores brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	/		/		/		
22. En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	/		/		/		
23. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	/		/		/		
24. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	/		/		/		
25. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	/		/		/		
26. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	/		/		/		
27. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	/		/		/		
28. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	/		/		/		

29. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	/		/		/		
30. Existe un trato justo en la Institución.	/		/		/		
ITEMS							
Dimensión 4: Comunicación	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	/		/		/		
32. En mi ambiente de trabajo, la información fluye adecuadamente.	/		/		/		
33. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	/		/		/		
34. Existen suficientes canales de comunicación con mis superiores.	/		/		/		
35. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	/		/		/		
36. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	/		/		/		
37. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	/		/		/		
38. Mis superiores escuchan los planteamientos que se le hacen.	/		/		/		
39. Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de la institución.	/		/		/		
40. Se conocen los avances en las otras áreas de la institución.	/		/		/		
ITEMS							
Dimensión 5: Condiciones laborales	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	si	no	si	no	si	no	
41. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	/		/		/		
42. Los objetivos de trabajo son retadores.	/		/		/		
43. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	/		/		/		
44. El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.	/		/		/		
45. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	/		/		/		
46. Existe buena administración de los recursos.	/		/		/		
47. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones.	/		/		/		
48. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	/		/		/		
49. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	/		/		/		
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Carla Fernández y Yoly

DNI: 40043433

Especialidad del validador: Investigación

.....de.....del 20

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

.....

ITEMS	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
	si	no	si	no	si	no	
Dimensión 1: Agotamiento emocional							
1 Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	/		/		/		
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	/		/		/		
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	/		/		/		
4 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	/		/		/		
5 Siento que mi trabajo me está desgastando.	/		/		/		
6 Me siento frustrado por el trabajo.	/		/		/		
7 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	/		/		/		
8 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	/		/		/		
9 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	/		/		/		
Dimensión 2: Despersonalización							
	si	no	si	no	si	no	Sugerencias
10 Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	/		/		/		
11 Siento que me he hecho más duro con la gente.	/		/		/		
12 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	/		/		/		
13 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	/		/		/		
14 Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas	/		/		/		
Dimensión 3: Realización Personal							
	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias

	si	no	si	no	si	no	
15 Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	✓		✓		✓		
16 Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	✓		✓		✓		
17 Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	✓		✓		✓		
18 Me siento muy enérgico en mi trabajo	✓		✓		✓		
19 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	✓		✓		✓		
20 Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	✓		✓		✓		
21 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	✓		✓		✓		
22 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir [No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: arena Fernández Yaki

DNI: 40043433

Especialidad del validador: Investigación

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....de



Firma del Experto Informante.

	si	no	si	no	si	no	
15 Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	/		/		/		
16 Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	/		/		/		
17 Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	/		/		/		
18 Me siento muy enérgico en mi trabajo	/		/		/		
19 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	/		/		/		
20 Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	/		/		/		
21 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	/		/		/		
22 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: *Flores Sotelo William*

DNI: *06175729*

Especialidad del validador: *gestión económica empres*

.....de.....de

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Dr. William Sebastian Flores Sotelo
 Docente Investigador de Posgrado
 CEL N° 09426

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

.....

ITEMS	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
	si	no	si	no	si	no	
Dimensión 1: Agotamiento emocional							
1 Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	✓		✓		✓		
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	✓		✓		✓		
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	✓		✓		✓		
4 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	✓		✓		✓		
5 Siento que mi trabajo me está desgastando.	✓		✓		✓		
6 Me siento frustrado por el trabajo.	✓		✓		✓		
7 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
8 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	✓		✓		✓		
9 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Despersonalización							
	si	no	si	no	si	no	Sugerencias
10 Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	✓		✓		✓		
11 Siento que me he hecho más duro con la gente.	✓		✓		✓		
12 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓		
13 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	✓		✓		✓		
14 Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Realización Personal							
	Pertinencia 1	Relevancia 2	Claridad 3	Sugerencias			

	si	no	si	no	si	no	
15 Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	✓		✓		✓		
16 Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	✓		✓		✓		
17 Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	✓		✓		✓		
18 Me siento muy enérgico en mi trabajo	✓		✓		✓		
19 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	✓		✓		✓		
20 Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	✓		✓		✓		
21 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	✓		✓		✓		
22 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Gallardo Morales Santiago

DNI: 25814984

Especialidad del validador: Mg. Docencia e Investigaciones Universidad

.....de.....de

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Post-Grado con mención Gestión en los Servicios de la Salud de la UCV, en la sede Lima-Norte, promoción ingresantes 2016-II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima- 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Bach. Sánchez Garay, Yanina del Pilar

D.N.I: 46135261



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable:

CLIMA LABORAL (*Basado en Cuestionario de Clima Laboral de Sonia Palma*)

El Clima laboral es un filtro o un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc. Por lo tanto, evaluando el Clima laboral se mide la forma como es percibida la organización" (R. J. Tubán, 2000)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: **REALIZACIÓN PERSONAL**

Es un desafío para toda persona, pero su logro implica la superación de muchos obstáculos, entre ellos la mala interpretación del concepto, pues la realización no se limita al placer momentáneo, sino que engloba una serie de metas que producen satisfacción verdadera y duradera.

Dimensión 2: **INVOLUCRAMIENTO LABORAL**

El involucramiento de los colaboradores en decisiones que atañen a la organización se refiere a escuchar la voz del colaborador y hacerlo participe de la mejora del ambiente laboral o del propio trabajo.

Dimensión 3: **SUPERVISIÓN**

Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello.

Dimensión 4: **COMUNICACIÓN**

Es un proceso basado en relaciones dentro de la organización. Si la organización es una empresa, la comunicación distingue 3 sistemas operacionales, se refiere a tareas u operaciones.

Dimensión 5: **CONDICIONES LABORALES**

Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Clima laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rango
1. Realización personal	Objetivos personales alcanzados	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10.	Inadecuado [50; 117> Regular [117; 183> Adecuado [183; 250>
2. Involucramiento laboral	Compromiso	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20.	
3. Supervisión	Control	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30.	
4. Comunicación	Relación entre colaborador y empleador	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40.	
5. Condiciones laborales	Facilidades para el ejercicio de sus labores	41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50.	

Fuente: Elaboración propia.



Variable:

SÍNDROME DE BURNOUT (*Basado en MBI - INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH*)

Llamado también síndrome del quemado conlleva los síntomas de agotamiento emocional, despersonalización es decir al establecimiento de una relación fría distante e impersonal con el usuario y disminución de la realización personal, que pueden aparecer principalmente en profesiones que trabajan con personas como los profesores.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL

El agotamiento emocional es una respuesta al estrés, un mecanismo de defensa extremo que nuestra mente pone en marcha cuando no puede asimilar las situaciones que está viviendo. Un contexto de estrés laboral, personal o emocional es suficiente para desencadenar una respuesta de agotamiento emocional.

Dimensión 2: DESPERSONALIZACIÓN

Estado psíquico experimentado por algunos enfermos mentales, por el cual se sienten extraños a sí mismo, a su cuerpo y al ambiente que los rodea.

Dimensión 3: REALIZACIÓN PERSONAL

Es un desafío para toda persona, pero su logro implica la superación de muchos obstáculos, entre ellos la mala interpretación del concepto, pues la realización no se limita al placer momentáneo, sino que engloba una serie de metas que producen satisfacción duradera.



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Síndrome de Burnout

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES Y RANGO
1.- Agotamiento emocional	Vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.	Bajo [22; 51> Moderado [51; 81> Alto [81; 110>
2.- Despersonalización	Grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento relacional (médico – paciente)	10, 11, 12, 13, 14.	
3.- Realización personal	Sentimiento de auto eficacia y realización personal de trabajo	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22.	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4. Inprant de resultados

The image shows a screenshot of a Microsoft Excel spreadsheet titled "YANINA-VARIABLE-CLIMA-LABORALI 1 (3) - Microsoft Excel (Error de activación de productos)". The spreadsheet contains a large table of data with columns labeled V401 through V505 and rows numbered 1 through 55. The data is organized into groups of columns (V401-V404, V405-V408, V409-V412, V413-V416, V417-V420, V421-V424, V425-V428, V429-V432, V433-V436, V437-V440, V441-V444, V445-V448, V449-V452, V453-V456, V457-V460, V461-V464, V465-V468, V469-V472, V473-V476, V477-V480, V481-V484, V485-V488, V489-V492, V493-V496, V497-V500, V501-V504, V505). The status bar at the bottom indicates "Promedio: 8,205906938 Recuento: 7239 Suma: 58902".

1		V2D1								V2D2					V2D3													AA			
2		V2P1	V2P2	V2P3	V2P4	V2P5	V2P6	V2P7	V2P8	V2P9	V2P10	V2P11	V2P12	V2P13	V2P14	V2P15	V2P16	V2P17	V2P18	V2P19	V2P20	V2P21	V2P22	V2D1	V2D2	V2D3	VAR2				
3	1																														
4	2																								22	12	11	45			
5	3																								2	24	12	14	50		
6	4																								1	24	10	16	50		
7	5																								5	26	17	32	35		
8	6																								1	21	10	15	46		
9	7																								2	23	11	15	49		
10	8																								1	17	12	21	50		
11	9																								1	21	14	12	47		
12	10																								2	20	14	14	48		
13	11																								2	17	8	21	46		
14	12																								4	14	11	18	43		
15	13																								1	18	11	15	44		
16	14																								1	18	15	16	49		
17	15																								2	21	10	17	48		
18	16																								1	19	14	16	49		
19	17																									5	17	11	22	50	
20	18																									2	23	9	17	49	
21	19																									2	20	11	19	50	
22	20																									2	18	11	18	47	
23	21																									1	28	7	14	49	
24	22																									1	23	8	16	47	
25	23																									5	18	9	23	50	
26	24																									1	2	34	16	27	77
27	25																									2	1	31	19	29	79
28	26																									1	3	33	21	23	77
29	27																									1	5	32	17	19	68
30	28																									1	26	14	21	61	
31	29																									4	37	17	30	84	
32	30																									5	36	20	29	85	
33	31																									5	34	18	31	83	
34	32																									2	35	20	27	82	
35	33																									5	41	18	25	84	
36	34																									4	21	15	28	84	
37	35																									2	24	12	14	50	
38	36																									1	1	24	12	14	50
39	37																									1	5	15	12	23	50
40	38																									1	2	20	14	16	50
41	39																									1	5	25	9	16	50
42	40																									1	2	22	11	13	46
43	41																										5	27	20	31	78
44	42																										5	24	21	23	68
45	43																										4	29	15	30	74
46	44																										1	26	10	18	54
47	45																										2	35	13	23	71

Feedback Studio - Google Chrome
 Es agosto https://tumblr.com/feedback-studio/feedback-studio-1052-9581064-9
 feedback studio

Tesis: SANCHEZ GARAY YANINA DEL PILAR

ESCUELA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:
 Br. Yanina del Pilar Sánchez Garay

ASESOR:
 Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo

Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo
 Docente Investigador de Posgrado
 C.E.I. N° 03426

Resumen de coincidencias
24%

- 1 www.elavies.es 1%
- 2 www.tdx.cat 1%
- 3 Estrategias a Puntifolia 1%
- 4 repositorio continental 1%
- 5 dspace.usencia.edu.ec 1%
- 6 karntizaranga.blogspot 1%
- 7 herasgomez.blogspot 1%
- 8 repositorio.ileam.mx 1%
- 9 www.eumed.net 1%
- 10 actualidadempresas.com 1%
- 11 alta.concorte.gob.pe <1%
- 12 dspace.uda.edu.ec <1%

Página 1 de 87 Numero de palabras: 17420
 Descargas Tumblr, Co... Feedback Studio ESP 1716



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Willian Sebastian Flores Sotelo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“Clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima – 2017”** de la estudiante **Yanina Sánchez Garay**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 01 de marzo del 2018

Firma

Willian Sebastian Flores Sotelo

DNI: 06175729



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Sánchez Garay, Yanina del Pilar
D.N.I. : 463561
Domicilio : Prolongación Antonio Raymondí 1077, Dpto "E"
Teléfono : Fijo 3252499 Móvil 997385373
E-mail : yanir_craiv@hotmai.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra
Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Sánchez Garay, Yanina del Pilar

Título de la tesis:

Clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del
servicio de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima-2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 28 de Noviembre 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Yanina del Pilar Sánchez Garay

INFORME TÍTULADO:

Clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del
servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 30 de Mayo del 2018

NOTA O MENCIÓN:

Aprobar por mayoría



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo
Docente Investigador de Posgrado
CEL N° 09426