



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES
DEL CENTRO DE SALUD MOCHUMI-LAMBAYEQUE**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO

EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR

Br. JIMMY WAGNER MENDOZA MALCA

ASESORA

Dra. MARINA CAJÁN VILLANUEVA

LINEA DE INVESTIGACION

CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES

PERÚ - 2018

DEDICATORIA

Dedicada a Dios por sus infinitas bendiciones por ser El Gran Arquitecto de mi Vida y mí Destino, por ser la fuente de Luz en Mi Vida, a mis padres por ser mis guías, por su inagotable amor, sabios consejos cuidados y dedicación ejemplar.

Jimmy

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres y amigos quienes estuvieron junto a mí en este largo camino y a todas las personas que participaron en esta tesis.

A nuestra asesora y amiga Dra. Marina Caján Villanueva por su dedicación y empeño para la culminación exitosa de esta tesis.

Jimmy

PRESENTACIÓN

Respetables Señores Miembros del Jurado:

Se presenta la Tesis titulada: Síndrome De Burnout Y Clima Laboral En Trabajadores Del Centro De Salud Mochumi-Lambayeque; realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestro con mención en Gestión de los Servicios de la Salud.

La investigación está conformado por siete capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones; capítulo VI, recomendaciones; capítulo VII referencias, capítulo VIII anexos

La presente tiene como objetivo establecer la presencia de Síndrome de Burnout y su relación con el clima laboral en el Centro de Salud Mochumí-Lambayeque y permitir la elaboración de planes de mejora a futuro.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

INDICE

Página de jurado	ii
Declaración jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Indice	vii
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	xi
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del problema	30
1.5. Justificación de estudio	30
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos	33
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	33
2.2. Variables, operacionalización	34
2.3. Población y muestra	36
2.4. Téc. e instrument. de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5. Métodos de análisis de datos	37
2.6. Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	56

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: Modelos teóricos del síndrome de burnout	20
TABLA 2: Dimensiones del clima laboral	27
TABLA 3: Operacionalización de variables	35
TABLA 4: Personal que labora en el Centro de Salud Mochumí, según edad	39
TABLA 5: Según sexo	39
TABLA 6: Según tiempo en el cargo	40
TABLA 7: Según estado civil	40
TABLA 8: Según lugar de residencia	41
TABLA 9: Según modalidad de contrato	41
TABLA 10: Según prevalencia de Síndrome de Burnout	42
TABLA 11: Según dimensión agotamiento emocional.	42
TABLA 12: Según dimensión despersonalización.	43
TABLA 13: Según dimensión realización personal	43
TABLA 14: Según nivel de clima laboral	44
TABLA 15: Según dimensión autorrealización	44
TABLA 16: Según dimensión relación.	45
TABLA 17: Según dimensión estabilidad/cambio	45
TABLA 18: Según Clima laboral y Síndrome de Burnout.	46
TABLA 19: Coef. de correlación inversa entre clima laboral y Burnout	47

RESUMEN

El objetivo fue determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout y la relación entre Síndrome de Burnout y clima laboral en el personal que labora en el centro de salud Mochumí- Lambayeque desde agosto a enero 2018 , se empleó una metodología no experimental, con diseño descriptivo, correlacional, prospectivo, transversal. La población y muestra estuvo constituida por todos los profesionales de la salud (médicos, enfermeras, obstetras, nutricionistas, psicólogos, odontólogos, biólogos, técnicas en enfermería, etc) que laboran el Centro de Salud Mochumi-Lambayeque 2017.

Conclusiones: El 27.5 % fluctúa entre los 48-57 años, el 52.5% son de sexo femenino, el 65% llevan más de 5 años en el cargo, 62.5% es casado, el 57.5 reside en área urbana, el 67.5% son nombrados. La prevalencia del Síndrome de Burnout es del 45% en un nivel medio, el 42.5% tienen un alto agotamiento emocional, el 47.5% tienen un nivel medio de despersonalización, el 40% tienen un grado alto de realización personal. El nivel del Clima Laboral es promedio para 32.5%, el 37.5 tienen un nivel alto de autorrealización, el 30 % tienen una un nivel de relación promedio, 42.5 % tienen una estabilidad/cambio promedio. Se puede observar un alto coeficiente de correlación inversa entre clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores del centro de salud Mochumi de Lambayeque (-0.852).

Palabras clave: Síndrome de burnout, clima laboral, agotamiento emocional, despersonalización, autorrealización, correlación

ABSTRACT

The objective was to determine the frequency of burnout syndrome and the relationship between burnout syndrome and work climate in the personnel working in the Mochumí-Lambayeque health center from August to January 2018, using a non-experimental methodology with a descriptive design. correlational, prospective, transversal. The population and sample consisted of all health professionals (doctors, nurses, obstetricians, nutritionists, psychologists, dentists, biologists, nursing technicians, etc.) who work at the Mochumi-Lambayeque Health Center 2017.

Conclusions: 27.5% fluctuate between 48-57 years, 52.5% are female, 65% have more than 5 years in office, 62.5% are married, 57.5 reside in urban areas, 67.5% are appointed . The frequency of Burnout Syndrome is 45% at a medium level, 42.5% have high emotional exhaustion, 47.5% have a medium level of depersonalization, 40% have a high degree of personal fulfillment. The level of Labor Climate is average for 32.5%, 37.5 have a high level of self-realization, 30% have an average level of relationship, 42.5% have an average stability / change. A high inverse correlation coefficient can be observed between work climate and Burnout Syndrome in the workers of the Mochumi health center of Lambayeque (-0.852).

Key words: burnout syndrome, work climate, emotional exhaustion, depersonalization, self-realization, correlation

I. INTRODUCCIÓN

Las condiciones de trabajo tienen un gran impacto en el desempeño laboral y en la calidad del servicio que ofertan las organizaciones de salud tornándose en ocasiones factores de riesgo. La productividad, la morbilidad y el ausentismo profesional están muy ligadas a estas, del mismo modo, las actitudes y el servicio brindados a los usuarios siendo los de origen psicosocial muy relevantes en el sector sanitario debido a la interacción con personas (Menghi, 2014)

Dentro de los factores laborales de carácter psicosocial, destacan el estrés laboral y Síndrome de Burnout, por su prevalencia e impacto negativo en el entorno laboral, y causa frecuente de morbilidad y ausentismo. (Gil, 2013).

Se estima que aproximadamente el 20% de ausencias laborales son por motivos psicológicos y de estas una tercera parte encuadran con el Síndrome de Burnout. Es importante tener en cuenta que una ausencia laboral por estas patologías tiene una duración media de 103 días lo que impacta en las finanzas y dinámica de la institución. (Fernandez, 2007).

Los encargados de los establecimientos de salud deben considerar los factores organizacionales y su influencia en la salud emocional. Ya que hay antecedentes que señalan que los profesionales más estresados son aquellos que prestan servicios a personas, incluso se afirma que el estado emocional de este grupo va más allá del estrés llegando a desarrollar frecuentemente Síndrome de Burnout entre otras.

1.1 Realidad problemática

En el contexto internacional

Diversas entidades entre ellas la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1998 ya anunciaban que a inicios del siglo XXI, las enfermedades originadas por estrés superarían en incidencia y prevalencia a las enfermedades infecciosas; asimismo estimaron que para el año 2011 en América Latina y el Caribe, existirían más de 88 millones de personas con trastornos psico-somáticos desencadenados por el estrés, asimismo proyectaba que para el año 2020 estas se convertirían en una de las principales causas de morbilidad mundial. (Lopez, 1998).

Esto favorecido por la evolución de la sociedad sujeta a la ciencia, economía, entre otras, con el cambio y creación de nuevos paradigmas y estándares que implican cambios en los estilos de vida a fin de poder realizar actividades de crecimiento profesional, familiar y social y más, obligando a un mayor desgaste físico y mental (Casas, 2002)

América Latina no es ajena a esta realidad y en Perú según un estudio realizado por Velarde reportó que un alto porcentaje de los peruanos presentan algún grado de estrés incluyendo el laboral (Comercio, 2009)

Todos los ámbitos laborales son afectados pero existen ciertos grupos como por ejemplo los orientados a servicios en salud (p.ej. médicos, enfermeras, psicólogos, etc) en los cuales junto a la vocación de servicio se conjugan expectativas económicas, de desarrollo personal y profesional los que pueden estar muy susceptibles a padecer patologías por estrés al comparar su situación actual con la esperada (Alvarez, 2012)

Asimismo ellos se involucran muchas horas diaria en los problemas e inquietudes de los usuarios (pacientes) relacionándose con ellos, enfocándose en sus problemas (salud física, mental, etc.), lidiando con sentimientos como preocupación, miedo, rechazo, odio, desesperación, entre otros todo ello para darles soluciones curativas y

otras ocasiones solo paliativas haciendo esta interacción ambigua y frustrante (Arias, 2013)

Todo esto origina un estrés crónico y progresivo que genera un desgaste del trabajador por demandas excesivas de energía, fuerza o recursos y si no se cuentan con estrategias que les permitan hacer frente a esto aparece finalmente lo que se denomina Síndrome de Burnout (denominada por Freudenbergger) que consiste en la manifestación de respuestas negativas de los profesionales ante las situaciones que se presentan en el trabajo cotidiano (Dávila, 2010)

Sin embargo Anzola nos menciona la existencia de otros factores o determinantes como el clima laboral u organizacional que intervienen en la aparición de diferentes formas de estrés ocupacional y entre ellos Síndrome de Burnout (Anzola, 2003)

En el contexto nacional

En el Perú, las principales instituciones de salud, MINSA (Ministerio de Salud) y Seguro Social de Salud (ESSALUD), presentan contextos laborales y características diferentes generadores de estrés, por ello no hay certeza para identificar los contrastes, si los hubiese, en la manera como se presentan las dimensiones del Síndrome de Burnout en los trabajadores de ambas entidades y su relación con el clima laboral, cultura organizacional entre otros que ambos poseen (Mera, 2013)

En el contexto local

En el Centro de Salud Mochumi- Lambayeque, el cual es una institución del Ministerio de Salud en la cual se observa a usuarios con una gran demanda de atención en los diferentes servicios, los cuales presentan muchas veces poseen un pobre nivel sociocultural mostrándose en varias ocasiones intolerantes hacia el personal y los servicios que se brinda diariamente.

También observamos que no se cuenta con adecuada infraestructura ni material e insumos suficientes para el desempeño de las diversas labores en salud; asimismo existe personal no comprometido con las políticas de trabajo del centro de salud , polarización grupal, generación de conflictos interpersonales, diferentes modalidades de contrato, talento humano no acorde a los requerimientos, gran carga de trabajo en el personal con horas laborales, sin descanso y no reconocidas económicamente, baja productividad e indicadores del centro de salud deficientes.

1.2 Trabajos previos.

En el contexto internacional

En México, 2014 en una investigación cuyo objetivo fue elaborar un instrumento para la medición de la satisfacción laboral y la motivación, no se encontraron diferencias entre factores sociodemográficos y satisfacción laboral y motivación pero si entre estas últimas y tiempo de servicio Asimismo es resaltante su recomendación de investigar con estudios de comparación de varias empresas públicas o privadas, para poder determinar una posible presencia de diferencias motivacionales entre empresas. (Zavala, 2014)

En Colombia en una investigación no experimental, prospectiva, transversal donde identificaron estrés laboral en trabajadores, riesgos psicosociales y su impacto en la salud física y mental, concluyeron que un 30 a 40 % presentó estrés laboral y que el estrés en un trabajador contribuyo a que este se enferme repetidamente y sea menos productivo para la organización y recomendaron crear entornos laborales saludables (Gutierrez, 2014)

En Chile, en un estudio no experimental, retrospectivo, transversal que evaluó a 119 trabajadores, que afrontaron un contexto de trabajo estresante, y relacionaron salud, estrés y grado de vulnerabilidad para contraer enfermedades, en los resultados hubo más afecciones en mujeres y a las personas no profesionales debido a la carga de

trabajo y su estilo de vida recomendando usar planes de intervención dirigidos a mejorar la salud de los trabajadores y evitar la relación nociva entre mala salud y estrés. (Rojas, 2013)

En Cuba, en un estudio no experimental, retrospectivo, transversal identificaron sucesos vitales frecuentes vinculados al nivel de estrés laboral, encontrando relación con hábitos alimenticios, condiciones de vida, hábitos de sueño, variación de su estado económico y logros personales, concluyendo que estos eran factores de riesgo los cuales evitan que los trabajadores tengan un mejor estado de salud y bienestar (Arias, 2012)

En Venezuela, en un estudio no experimental, prospectivo, transversal investigaron clima laboral, niveles de estrés, empleo de estrategias de afrontamiento, y relaciones existentes en 100 profesionales (médicos, enfermeras y administrativos) encontrando clima laboral desfavorable en dimensiones de comunicación, condiciones y métodos de trabajo y empleo de estrategias funcionales, dirigidas al problema, recomendando enfatizar en estrategias de afrontamiento y soluciones de los estresores. (Armas, 2011).

En Colombia, en 2010 en un estudio del desempeño de enfermeras asistenciales concluyo que dicho profesional se destaca por el servicio que presta hacia la comunidad donde se adquiere aptitudes, actitudes y valores que involucren al paciente y que se debe acompañar su rol a través de una buena práctica y el desempeño laboral. (Guerrero, 2010)

En el contexto nacional y local

En 2015 en un hospital público de Lima investigaron clima laboral, Síndrome de Burnout y Perfil de Personalidad encontrando que 10% presentó tendencia y 10% estuvo en riesgo. Existiendo un clima laboral medio (60.0%), condiciones laborales desfavorables, además hubo correlación directa estadísticamente significativa entre clima laboral y Burnout. (Vizcarra, 2015)

En 2015 se investigó la frecuencia del Síndrome de Burnout en médicos de establecimientos del primer nivel de atención de la Red Chiclayo –GERESA LAMBAYEQUE concluyendo que el 3.34% de médicos presentan esta patología, asociándose a enfermedades musculo esqueléticas y gastrointestinales (Calderon, 2015)

En Lima en 2014, se determinó el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería de Emergencias y Cuidados Críticos de un hospital público concluyendo un nivel moderado de agotamiento emocional sobre todo al finalizar su jornada; un nivel moderado a bajo en dimensión de despersonalización, sin llegar a tratar al paciente como objetos y de nivel moderado alto en la dimensión realización personal creando entornos agradables para los pacientes. (Velásquez, 2014)

El 2012 en Lima se realizó un estudio acerca del El Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en un hospital público demostrando que un 71% presentó niveles moderados de Burnout, un 61 %, 57.2%, 97.1% presento niveles moderados en agotamiento emocional, despersonalización, y falta de realización personal respectivamente; con respecto a la variable desempeño laboral 52% tuvo inadecuado desempeño laboral, concluyendo que la gran parte del personal presentan moderado estrés y un inadecuado desempeño laboral. (Castillo, 2012)

En 2012, estudiaron a 233 trabajadores públicos, analizando relaciones entre inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales con el estrés laboral,

concluyendo que la falta de motivación dentro de la organización es factor relevante e influyente por lo que realización de intervenciones educativas para modificar sus actitudes y habilidades a fin de poder enfrentar la demanda de trabajo y mantener buenas relaciones sociales y familiares (Gabel, 2012)

1.3 Teorías relacionadas al tema

TEORIAS RELACIONADAS AL SINDROME DE BURNOUT

En 1974 Freudenberger caracterizó este síndrome partiendo de conductas mostradas por voluntarios de la Free Clinic (centro de rehabilitación para toxicómanos en Nueva York), quienes luego de años de trabajo comenzaron a agredir a los pacientes y compañeros y a sentir que la labor ya no era de su agrado” (Alvarez, 2012)

Posteriormente Maslach y Jackson desarrollaron una línea investigativa basada en procesos emocionales aludiendo al estrés emocional por interacción con los usuarios, y definiendo el Síndrome de Burnout como “un estrés crónico producido por el contacto con los usuarios que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con ellos en su trabajo”. (Novella, 2015)

Asimismo describieron tres dimensiones principales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización profesional o personal, que se evidencia en profesionales con contacto, responsabilidad e interacción directa con personas, y decidieron desarrollar el “Maslach Burnout Inventory” (MBI) para de esta forma medir el síndrome de Burnout en prestadores de atención y servicios humanizados (Novella, 2015)

Hellriegel y Slocum definieron el síndrome de burnout como “efectos negativos de trabajo en que son inevitables los estresores y parecen no estar disponibles fuentes de satisfacción laboral ni un alivio del estrés. (Hellriegel, 2009)

José Blanco Ezquerro en 2014 se define el Síndrome del Burnout como un proceso generado como respuesta a estrés laboral crónico y, por tanto es un fenómeno que está vinculado a la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo; “se trata de una experiencia subjetiva negativa combinada por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial los usuarios, y hacia el propio rol profesional”. (José, 2014)

Otros autores como Pines, Aronson y Kufry, señalan también al Burnout como un estado de agotamiento emocional, mental y físico, resultado del involucramiento crónico en su labor como trabajador en las situaciones emocionalmente desgastantes y demandantes, también destacan la relación interpersonal en el equipo, el monitoreo continuo, la promoción del aprendizaje permanente para la prevención y terapia para de esta forma evitar el Síndrome de Burnout. (Pines, 1993)

Schaufeli, Leiter y Maslach, en su última revisión a 35 años del tema, concluyen que la definición de Burnout varía en la literatura científica según el contexto, el alcance, la precisión, e incluso las intenciones de quien la usa. No obstante concluyeron que todas coinciden en cinco aspectos: 1. síntomas disfóricos, principalmente el agotamiento emocional; 2. Énfasis en síntomas psíquicos más que físicos; 3. Relación con el trabajo u ocupación; 4. Síntomas observados en individuos “normales” 5. Decremento en la efectividad y el desempeño laboral debido a actitudes negativas y conductas asociadas. (Schaufeli, 2008)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró en el año 2000 al Síndrome de Burnout como factor de riesgo laboral por la capacidad de afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida de quien la padece y presentar repercusiones negativas en el entorno del individuo, asimismo la describe en el International Classification of Diseases (ICD- 10), con el código Z73.0 dentro de la denominación de “problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, incluida en la más amplia categoría de Z73 donde están los

“problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que evidencia de su importancia y necesidad de ser tratado en todo el mundo (OMS, 2000)

Al ser un síndrome con una amplia incidencia y prevalencia (ejemplo: directivos, amas de casa - enfermeras) es necesario y urgente conocerlo en profundidad e implementar las técnicas y estrategias para combatirlo y mitigar sus catastróficas consecuencias (Fidalgo, 2006)

Debido a que el Síndrome de Burnout es multifactorial en su etiopatogenia, no existe un modelo único capaz de explicarlo *per sé*, por ello cada uno de estos modelos está centrado en algunos aspectos de la historia natural de esta patología. (Fidalgo, 2006)

La necesidad de explicar el episodio del síndrome de quemarse por el trabajo (relación de antecedentes-consecuentes de sus dimensiones), junto con la utilidad de integrarlo en marcos teóricos más amplios, que permitan explicar su etiología de manera satisfactoria, ha dado lugar a la aparición de diversos modelos teóricos.

Estos modelos agrupan diferentes variables consideradas como son los antecedentes y consecuentes del síndrome, y discuten los procesos que hacen sentirse quemados a los trabajadores

Gil-Monte y Peiró los clasifica en tres grupos los modelos elaborados basándose consideraciones psicosociales:

Tabla 1: Modelos teóricos del Síndrome de Burnout

MARCO TEORICO BASE	MODELO DEL SINDROME DE BURNOUT
a) Teoría sociocognitiva del yo	<i>Modelo de competencia social de Harrison</i>
	<i>Modelo de Cherniss</i>
	<i>Modelo de autocontrol de Thompson , Page Cooper</i>
b) Teoría del intercambios social	<i>Modelo de comparación social de Buunk Schaufeli</i>
	<i>Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy</i>
c) Teoría organizacional	<i>Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter</i>
	<i>Modelo de Cox, Kuk y Leiter</i>
	<i>Modelo de Winnubst</i>

El primer grupo (**teoría sociocognitiva del yo**), recoge las ideas de Albert Bandura para explicar la etiología del síndrome de al considerar:

- a) Las cogniciones de los individuos intervienen en su percepción y, a su vez, estas se ven modificadas por los efectos de sus acciones, y por acumulación de las consecuencias observadas en los demás
- b) El grado de seguridad por parte del sujeto en capacidades propias condicionará el empeño que pondrá para lograr sus objetivos y la fácil o difícil de conseguirlos, también determinará reacciones emotivas, como depresión o estrés, que acompañan a la acción.

En este grupo se encuentran los modelos de competencia social de Harrison, el de Cherniss, el de Thompson, Page y Cooper. En los primeros **la autoeficacia percibida** es elemental para el desarrollo del síndrome, mientras que en el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper es la **autoconfianza profesional** y su influencia sobre

la realización personal en el trabajo lo que determina el desarrollo del síndrome. (Gil, 2013)

El segundo grupo (**teorías del intercambio social**). Estos modelos consideran los principios de la teoría de la equidad (modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli) o de la teoría de la conservación de recursos (modelo de Hobfoll y Fredy). Aquí proponen que este síndrome tiene su etiología en las percepciones de **falta de equidad o falta de ganancia** que desarrollan los sujetos como producto de la comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales o cuando las personas perciben que **aquello que los motiva está amenazado o frustrado**. Ellos establecen relaciones de intercambio (por ejemplo: ayuda, aprecio, gratitud, reconocimiento, etc.) con los receptores de su trabajo, compañeros, jefes, y con la organización, y aquí las expectativas de equidad o ganancia juegan un papel importante. Cuando continuamente ellos creen aportar más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y su esfuerzo, sin ser capaces de resolver adecuadamente esa situación, desarrollarán sentimientos propios del Síndrome de Burnout (Gil, 2013).

Por último, el tercer grupo considera los modelos elaborados desde la teoría organizacional. Aquí se incluyen como antecedentes del síndrome las **disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional**. Destacan las disfunciones de los procesos del rol, y de manera especial la importancia de la sobrecarga y de la pobreza de rol para el desarrollo del síndrome, asimismo le brinda mucha importancia a la salud de la organización y enfatiza la relevancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional

En este grupo se enfatiza la importancia de los estresores presentes en la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia del estrés laboral. (Gil, 2013)

Gil-Monte y Neveu en 2013 señalan la inclusión de dos nuevos enfoques o modelos:

- El enfoque interaccionista: Relaciona variables señaladas en modelos anteriores con variables individuales como personalidad resistente o hardiness (Garrosa, 2010)

- Modelo derivado del modelo de estrés de Karasek: basado en el modelo demanda-control, con posterior desarrollo del modelo de demandas-recursos que ha sido utilizado para el estudio del Síndrome de Burnout (Demerouti, 2001)

Dimensiones del síndrome de burnout

Realización personal

Es el anhelo individual de lograr sus metas y sueños en la esfera laboral, ya que esto genera placer, la persona ve atractivo su trabajo y lo ve como una posibilidad para llegar alcanzar sus metas profesionales y una fuente de realización personal, cuando existe una baja realización personal esto se relaciona con un nivel alto de síndrome de burnout (Leiter, 1991).

Agotamiento emocional

Generación de agotamiento físico y emocional en sujetos que interactúan todos los días con individuos en situaciones problemáticas (ej. enfermos)

Es la consecuencia del estrés laboral crónico relacionado a índices bajos de salud física, abandono del trabajo, baja productividad e insatisfacción en el ámbito laboral, se sabe que el desencadenante es diferente en cada individuo siendo este nocivos para él y neutros para otro asimismo su impacto dependerá de la manera como se valore la situación y la experiencia laboral previa y de su capacidad de respuesta para manejar la situación estresante (Schaufeli, 2008).

Al fracasar o carecer de las estrategias para el afrontamiento esto genera un cansancio emocional, como es no estar a gusto en su trabajo, el cansancio físico, presencia de dolores musculares y ganas de retirarse de la rutina de su trabajo,

En resumen podemos afirmar que hay tres principales componentes para el agotamiento emocional que son: El medio ambiente, vulnerabilidad de la persona y variables moderadas. (Schaufeli, 2008).

Despersonalización

La definimos como la presencia de actitudes negativas de mucha indiferencia acompañado de cinismo hacia las personas atendidas, las personas que muestran altos niveles de despersonalización evidencian insensibilidad y no se conmueven ante los problemas o dificultades de las personas que atienden. (Ponce, 2001)

TEORIAS CLIMA LABORAL

Últimamente denominado clima laboral, es, según Litwin, “la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización e influye poderosamente en su comportamiento”. (Chiavenato, 2009)

El concepto de clima laboral abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la motivación, es decir, a aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros. El clima organizacional y la motivación de las personas se influyen y realimentan entre sí. (Chiavenato, 2009)

MINSA (2009) señala que el clima laboral está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. (MINSA, 2009)

Seis elementos determinan el rendimiento del personal en función de: alcance de los objetivos, satisfacción en la carrera, la calidad del trabajo, su comportamiento dentro del grupo considerando el alcance de objetivos, la moral, resultados y cohesión; desde el punto de vista de la organización redundará en la producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo, supervivencia y absentismo, todo ello está relacionado en la interacción del personal y la generación del clima labor. (Madrigal, 2015)

Características del clima laboral.

- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de la organización, al ejercer influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores asimismo estos modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes originando una **relación bidireccional** (Rodríguez, 2004)
- **Un mal clima laboral e insatisfacción en los trabajadores genera problemas** en la organización como rotación y ausentismo y estos deben ser tomados como señales de alarma
- **El clima laboral es constante y dinámico**, es decir siempre se generará en la organización y guarda cierta estabilidad con cambios graduales en el tiempo
- **Variables estructurales de la empresa afecta el clima** de la misma. A su vez **estas variables se pueden ver afectadas por el clima.** . (Rodríguez, 2004)

Por ello las organizaciones deben preocuparse porque el clima laboral sea percibido de la mejor manera por sus colaboradores, ya que éste determina sus actitudes y comportamientos (Armas, 2011)

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". (Madrigal, 2015)

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 tratarán 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.

Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert

La teoría de Clima Laboral de Likert 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.

Para Liker es importante que se trate de la percepción del clima, más que del clima en si, por cuanto el sostiene que los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una pretendida situación objetiva. (Armas, 2011)

- **Variables causales:** Indican el sentido en el que una organización se desarrolla y obtiene resultados, si ésta se modifica en consecuencia se modificarán las otras variables, tales como la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc.

- **VARIABLES INTERVINIENTES:** Miden el estado interno de la Institución y se enfocan a los procesos que se dan en ella, reflejados en aspectos como la motivación, rendimiento, y actitudes y comunicación. Son intervinientes las **motivaciones, las actitudes y la comunicación.**

- **VARIABLES FINALES:** Resultan del efecto de las variables causales y de las intervinientes, pues se verán reflejados los logros de la organización tales como: productividad, ganancias y pérdidas para la Institución, Estas son dependientes de las dos anteriores y se refieren a los resultados obtenidos por la organización. En ellas, se incluyen la productividad, el grado de cumplimiento de los objetivos por la organización (ganancias y pérdidas).

Teoría de los Factores de Herzberg

La teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow, Herzberg 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. (Chiavenato, 2009)

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. (Chiavenato, 2009)

Importancia del clima laboral

El clima laboral es importante por las siguientes razones (Luna, 2009):

- Medirlo y diagnosticarlo apropiadamente revela cuáles son los aspectos del sistema que presentan deficiencias, y que podrían ser fuentes de conflicto, desmotivación, estrés laboral, entre otros.
- Posibilita el desarrollo de estrategias de gestión para mejorar y potenciar aspectos tales como productividad, satisfacción del consumidor y motivación de los trabajadores.
- Puede ser utilizado como herramienta de control, ya que una medición adecuada de éste entrega un “feedback” o retroalimentación a la organización, principalmente a la gerencia o niveles directivos superiores.
- Es una herramienta que proporciona información que le permite a la organización ser proactiva, es decir, prever posibles escenarios posibles en un futuro.
- Es un elemento empleado en la toma de decisiones.

Dimensiones del clima laboral

Litwin y Stinger 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 (Palma, 2000):

Tabla 2: Dimensiones del clima laboral

DIMENSION	
Estructura	Percepción sobre cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que enfrentan en el trabajo. Grado de burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

Empoderamiento	Autonomía del trabajador para tomar decisiones relacionadas a su trabajo. El sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble control de su trabajo
Recompensa	Percepción sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
Desafío	Sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos impuestos. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos trazados.
Interrelación	Percepción por parte de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados
Cooperación	Sentimiento en la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares	Percepción del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
Conflictos	Grado en que los miembros de la organización, tanto iguales como superiores, aceptan opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
Identidad	Sentimiento de pertenencia a la organización y que 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.

Otras dimensiones actualmente utilizadas son aquellas que agrupan a varias de las anteriores en tres:

Relaciones: involucra a implicación que significa hasta qué punto los individuos se sienten integrados a su trabajo, cohesión que está dada por las relaciones de amistad y apoyo que existe entre los trabajadores y el apoyo que representa el estímulo que da la dirección a sus empleados. (Madrigal, 2015)

Auto realización: agrupa a autonomía que representa hasta qué punto la organización anima a sus trabajadores a ser independientes al tomar decisiones, organización dada por el punto hasta el cual el clima estimula la planificación y eficacia del trabajo y

presión que es el grado en que las demandas del trabajo son altas y el tiempo de presión domina el ambiente de trabajo (Luna, 2009)

Estabilidad / Cambio: aquí entre varias encontramos a la claridad dada por el grado en que los empleados saben a qué atenerse en su rutina diaria y la forma explícita de las reglas y políticas, el control representado por el grado en que los jefes utilizan reglas para tener controlados a los empleados y la innovación que es el énfasis en la variedad, el cambio y los nuevos enfoques y por el último el confort que resulta de la medida en que el entorno físico contribuye al entorno de trabajo agradable. (Luna, 2009)

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es la prevalencia del Síndrome de Burnout y la relación con el clima laboral en trabajadores del Centro de Salud Mochumí-Lambayeque? Agosto 2017 –enero 2018?

1.5 Justificación del estudio

Justificación teórica científica

Se justifica porque analiza los distintos y diferentes enfoques desarrollados en el marco de la teoría sociocognitiva del yo, fundamentalmente los sustentados por Bandura; de igual manera los modelos elaborados desde las teorías del intercambio social, y fundamentalmente 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 laboral. 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. Todos ellos incluyen el síndrome de quemarse por el trabajo como una respuesta al estrés laboral.

Justificación social

El trabajo se justifica por que investiga las relaciones interpersonales de los trabajadores con carga laboral excesivas debido a la multitud de tareas no organizadas y cuando no se ha logrado satisfacer las expectativas personales de autorrealización se generará la sensación de no poder dar más de uno mismo al resto y se irá a expresar en un descenso de cantidad y calidad del rendimiento. (Vasquez, 2014)

Por lo anterior, es importante indicar que las vivencias del estrés están determinadas por el modo en el que se percibe o evalúa las características de las situaciones laborales y que existe una interrelación con el clima laboral

Las condicionantes de trabajo de los profesionales de la salud tienen una influencia significativa sobre su calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones del sector sanitario. Consecuencias como la productividad, la morbilidad y el ausentismo de los profesionales están directamente ligadas a sus condiciones de trabajo. De igual manera, las actitudes que desarrollan los profesionales hacia los usuarios de la organización y el servicio que ofrecen están asociados a los riesgos laborales de su entorno, siendo los riesgos laborales de origen psicosocial de especial relevancia en el sector sanitario debido a que los profesionales trabajan en continua interacción con personas (Menghi, 2014)

Dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y el síndrome de burnout (quemarse en el trabajo) ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo, y fuente de morbilidad y absentismo. (Vasquez, 2014)

Se estima que aproximadamente un 20% de las ausencias laborales son de carácter psicológico y de estas una tercera parte encuadran con el síndrome de burnout. Es importante tener en cuenta que una ausencia laboral por patología psicológica-

psiquiátrica tiene una duración media de 103 días lo que necesariamente impacta en las finanzas y dinámica de la institución laboral (José, 2014)

Los directivos de los centros asistenciales deben tener en consideración los factores organizacionales que necesita el personal y cómo esto influye en su estado emocional. Esto debido a que estudios previos indican que los profesionales más expuestos al estrés son quienes prestan servicios a personas, incluso se podría decir que el estado emocional de este grupo va más allá del estrés, estando relacionado con el Síndrome de Burnout. (Jimenez, 2008)

Conocer cómo el clima laboral a través de la autorrealización u orientación hacia la tarea se relaciona con el Síndrome de Burnout, permitirá sensibilizar a los directivos de las organizaciones de salud acerca de la importancia y de lo importante que es propiciar y alentar el desarrollo de los sentimientos de competencia y éxito profesional en el personal de salud y así satisfacer sus necesidades de autorrealización y por ende su bienestar psicológico lo cual influirá en la atención a los pacientes. (Jimenez, 2008)

Es importante indicar por otro lado que este estudio pretende actualizar la información que se tiene en cuanto a burnout y clima laboral y que los datos sociodemográficos empleados fueron tomados y sugeridos por la institución que prestó los servicios para el presente trabajo de investigación.

Asimismo es importante para que, mediante el uso que arrojan los resultados de investigación y su posterior análisis de los mismos por parte del colectivo, se mejoren las condiciones y relaciones laborales y también es importante para que sirva como antecedente de futuras investigaciones

1.6 Hipótesis

H1: Existe relación entre síndrome de Burnout y clima organizacional en personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque desde AGOSTO a ENERO 2018

H0: No existe relación entre Síndrome de Burnout y clima organizacional en personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque desde AGOSTO a ENERO 2018.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Determinar Prevalencia Del Síndrome De Burnout y la relación con el Clima Laboral en trabajadores del Centro de Salud de Mochumi-Lambayeque. Agosto-Enero 2018.

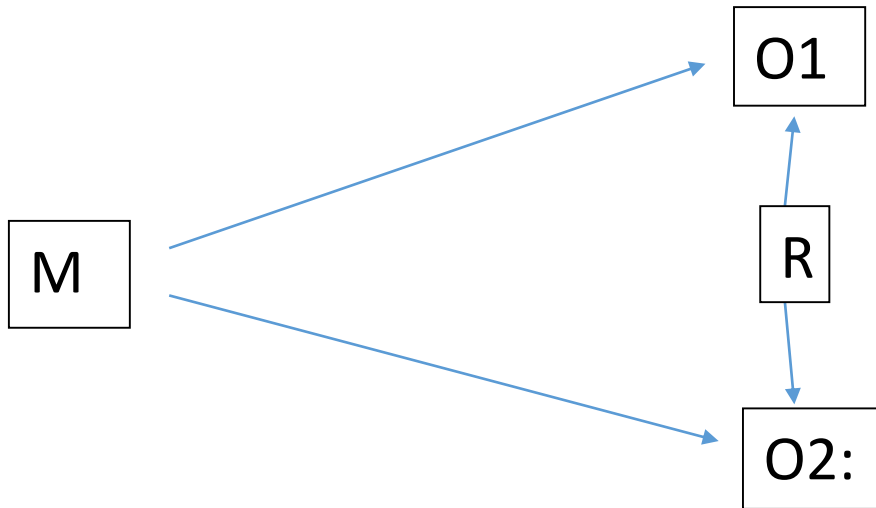
Objetivos específicos

- Identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout en personal que labora en el centro de salud Mochumí- Lambayeque
- Identificar las características sociodemográficos del Síndrome de Burnout en personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque
- Identificar el Clima Laboral en personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque
- Establecer la relación entre prevalencia de síndrome de burnout y clima laboral en personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque

II. METODO

2.1 Diseño de investigación

Diseño: el tipo de diseño de esta investigación es descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional, puesto que permite especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis; debido a que tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre 2 variables de interés en una misma muestra de sujetos.



M: MUESTRA

O1: Observación de Síndrome de Burnout

O2: Observación de Clima Laboral

R: Correlación entre dos variables de estudio

2.2 Operacionalización de variables

📁 Variable Independiente:

Clima Laboral que será evaluada a través de la Escala de Clima Social Laboral en el Trabajo (WES).

📁 Variable Dependiente:

Síndrome de burnout que será evaluado a través del Inventario de Burnout de Maslach – MBI. C. Maslach y S. E. Jackson,

Tabla 3: Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA/NIVEL
CLIMA LABORAL	Autorrealización	Estímulo de trabajo autosuficiente. Urgencias que dominan el ambiente laboral. Planificación, eficiencia y terminación de tareas	4, 14, 24, 34, 44, 54, 64, 74, 84, 5, 15, 25, 35, 45, 55, 65, 75, 85, 6, 16, 26, 26, 36, 46, 56, 66, 76, 86	Excelente (70 a 80) Buena (61 a 69) Tiende a buena (56 a 60) Promedio (41 a 55) Mala (31 a 40) Deficiente (0 a 30)
	Relación	Preocupación por las actividades y entrega al trabajo. Ayuda mutua y amabilidad entre colegas. Ayuda de los administradores para crear un buen clima social.	1, 2, 3, 11, 12, 13, 21, 21, 22, 23, 31, 23, 33, 41, 42, 43, 51, 52, 53, 61, 62, 63, 71, 72, 73, 81, 82, 83	
	Estabilidad/cambio	Existen expectativas en el trabajo, se aplican las reglas y planes en el trabajo. Los administradores utilizan las reglas y presionan a los docentes para tener un buen control. El ambiente físico contribuye a crear un ambiente laboral agradable.	7, 17, 27, 37, 47, 57, 67, 77, 87, 8, 18, 28, 38, 48, 58, 68, 78, 88, 9, 19, 29, 39, 49, 59, 69, 79, 89, 10, 20, 30, 50, 60, 70, 80, 90	
SINDROME DE BURNOUT	Agotamiento emocional	Cansancio Fatiga Malestar Agotamiento Desgaste	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Alto: 67 a 99 Medio: 34 a 66 Bajo: 1 a 11
	Despersonalización	Indiferencia Comportamiento insensible. Endurecimiento emocional. Sentimiento de culpa	5, 10, 11, 15, 22	
	Realización personal	Entender alumnos. Enfrentamiento de problemas Vitalidad. Atmósfera relajada. Animado por trabajo con alumnos. Volver del trabajo. Problemas emocionales.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	

2.3 Población y Muestra

POBLACIÓN

- Estuvo constituida por todos los profesionales de la salud (médicos, enfermeras, obstetras, nutricionistas, psicólogos, odontólogos, biólogos, técnicas en enfermería, etc) que laboran el Centro de Salud Mochumi-Lambayeque 2017 (Población: 40)

MUESTRA:

- Estuvo constituida por todos los profesionales de la salud (médicos, enfermeras, obstetras, nutricionistas, psicólogos, odontólogos, biólogos, técnicas en enfermería, etc.) que laboran el Centro de Salud Mochumi-Lambayeque 2017-2018, siendo un numero de 40

Criterios de Inclusión:

- Personal de salud que labore en el establecimiento de salud y desee participar en el estudio previa información y firma del consentimiento informado
- Personal con un tiempo mínimo de labores igual o mayor a tres meses

Criterios de Exclusión:

- Personal de salud del establecimiento que no desee participar en dicho estudio
- Personal que no firme el consentimiento informado
- Personal que se encuentre de vacaciones
- Personal con un tiempo mínimo de labores menor a tres meses

2.4 Técnicas instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

A través de una solicitud dirigida al Jefe del Centro de Salud Mochumí-Lambayeque para solicitar la autorización necesaria, en la cual se adjuntó el proyecto de investigación y se detalló la finalidad del mismo, luego de haber obtenido la autorización respectiva se coordinó con la jefa de personal del establecimiento con el fin de organizar a los trabajadores para la aplicación de los instrumentos MBI y WES

previa firma del consentimiento informado, luego estos instrumentos recogidos fueron ingresados en la base de datos para proceder al procesamiento estadístico.

Luego del procesamiento estadístico se procedió a elaborar los resultados y la presentación de los mismos en tablas estadísticas pertinentes así como la discusión de los mismos en base a modelos teóricos y estudios previos y la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

Las fichas técnicas de los instrumentos MBI y WES son detalladas en ANEXOS.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el procedimiento de datos se realizó mediante la consistencia del análisis de la información y tabulación de datos. Para el análisis de datos se utilizara el paquete estadístico SPSS, versión 21.0 en español.

Para describir los aspectos sociodemográficos, prevalencia del Síndrome de Burnout y la prevalencia del Clima Laboral del personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque, se elaboraran tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales simples.

Para mayor claridad la información obtenida con las características generales de la población se organizó de la siguiente manera, una tabla con la variable Síndrome de Burnout, por dimensiones: realización personal, despersonalización y Cansancio emocional y otra tabla con la variable clima laboral respecto a la tarea en sus dimensiones: autorealización, relación, estabilidad/cambio

Para establecer la relación entre la prevalencia del Síndrome de Burnout y clima laboral en el personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque, se utilizó la prueba no paramétrica Gamma.

2.6 Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación se aplicaron los principios bioéticas que rigen al profesional de salud, que permitieron cumplir con el aspecto ético y moral de la investigación, que aseguren la, legalidad, honestidad, justicia y protección a los derechos humanos características del personal de

salud, proporcionándole una base para el razonamiento y orientación de sus acciones. Tales principios consisten en lo siguiente:

- **Confidencialidad.** Derecho del participante a que no se divulgue el nombre y datos personales, razón por la que el cuestionario es de carácter anónimo.
- **Principio de Autonomía.** Respeto a la capacidad de decisión de las personas que conforman la muestra de estudio, y su derecho a que se respete su voluntad (consentimiento informado) de participar o no en el proyecto de investigación, o de retirarse en el momento que deseen.
- **Principio de no Maleficencia.** Se refiere a no provocar daño alguno, lo cual explica que nuestra investigación no calificara a los sujetos participantes, ni provocara acciones negativas hacia ellos.
- **Principio de Justicia.** Se refiere principalmente a la justicia distributiva, en la cual se establecerá una distribución equitativa de las cargas y de los beneficios de la participación, tomándose en cuenta la protección adecuada y correcta de los derechos y el bienestar del personal de salud, salvaguardando la dignidad humana

III. RESULTADOS

TABLA 4: Personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque, según edad

Edad	N° de Trabajadores	%
18-27	6	15
28-37	4	10
38-47	10	25
48-57	11	27.5
58-67	7	17.5
>67	2	5
Total	40	100

Fuente: Datos obtenidos por cuestionario

Con respecto a la edad se observa que el 27.5 % fluctúan entre los 48-57 años, seguido por el 25% cuyas edades fluctúan 38-47 años y por último con el 5 % con edades superiores a los 67 años

TABLA 5: Personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque, según sexo

Sexo	N° de Trabajadores	%
Masculino	19	47.5
Femenino	21	52.5
Total	40	100

Fuente: Datos obtenidos por cuestionario

En la tabla anterior se puede observar que el 47.5% de los trabajadores del Centro de Salud Mochumi de Lambayeque son de sexo masculino y el 52.5% son de sexo femenino

TABLA 6: Personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque, según tiempo en el cargo

Tiempo en el cargo	N° de Trabajadores	%
Menos de 1 años	04	10
1 a 4 años	10	25
>5 años	26	65
Total	40	100

Fuente: Datos obtenidos por cuestionario

En relación al tiempo en el cargo se encuentra que el mayor porcentaje (65%) tiene más de 5 años en el cargo y solo un 10% se encuentra desempeñando el cargo menos de 1 año

TABLA 7: Personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque, según estado civil

Estado civil	N° de Trabajadores	%
Soltero	10	25.0
Casado	25	62.5
Otro	05	12.5
Total	40	100

Fuente: Datos obtenidos por cuestionario

En la tabla anterior se puede observar que el 62.5% de los trabajadores del Centro de Salud Mochumi de Lambayeque son casados, el 25% soltero y el 12.5% tienen otro tipo de estado civil.

TABLA 8: Personal que labora en el centro de salud Mochumí- Lambayeque, según lugar de residencia

Estado civil	N° de Trabajadores	%
Rural	17	42.5
Urbano	23	57.5
Total	40	100

Fuente: Datos obtenidos por cuestionario

En la tabla podemos observar que el 57.5 % del personal reside en área urbana mientras que el 42.5% lo hace en área rural

TABLA 9: Personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque, según modalidad de contrato

Estado civil	N° de Trabajadores	%
Nombrado	27	67.5
CAS	9	22.5
SNP	4	10
Total	40	100

Fuente: Datos obtenidos por cuestionario

En relación al tipo de contrato el 67.5% se encuentra en calidad de nombrado en el establecimiento el 22,5 % se encuentra bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) y el 4% bajo la modalidad de servicio no personales (SNP)

Tabla 10: Personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque, prevalencia de Síndrome de Burnout

	N° de Trabajadores	%
Alto	15	37.5
Medio	18	45
Bajo	07	17.5
Total	40	100

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

En la tabla anterior se puede observar que el 37.5 % de los trabajadores del Centro de Salud Mochumi de Lambayeque tienen un nivel alto de Síndrome de Burnout, el 45% un nivel medio y el 17.5 5% tienen nivel bajo.

Tabla 11: Personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque, según dimensión agotamiento emocional.

Agotamiento emocional	N° de Trabajadores	%
Alto	17	42.5
Medio	16	40
Bajo	07	17.5
Total	40	100

Fuente: Datos obtenidos por cuestionario

En la tabla anterior se puede observar que el 45% de los trabajadores del Centro de Salud Mochumi de Lambayeque tienen un alto agotamiento emocional, el 40% un agotamiento emocional medio y el 15% tienen un agotamiento emocional bajo.

Tabla 12: Personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque, según dimensión Despersonalización.

Despersonalización	N° de Trabajadores	%
Alto	11	27.5
Medio	19	47.5
Bajo	10	25
Total	40	100

Fuente: Datos obtenidos por cuestionario

En la tabla anterior se puede observar que el 35% de los trabajadores del Centro de Salud Mochumi de Lambayeque tienen un alto grado de despersonalización, el 45% medio y el 20% tienen un bajo grado de personalización.

Tabla 13: Personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque, según dimensión realización personal.

Realización personal	N° de Trabajadores	%
Alto	16	40
Medio	14	35
Bajo	10	25
Total	40	100

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

En la tabla anterior se puede observar que el 40% de los trabajadores del Centro de Salud Mochumi de Lambayeque tienen un grado alto de realización personal, el 35% medio y el 25% tienen un bajo grado de realización personal.

Tabla 14: Personal que labora en el centro de salud Mochumí- Lambayeque, Nivel de clima laboral

	N° de Trabajadores	%
Excelente	0	0
Buena	4	10
Tiende a buena	4	10
Promedio	13	32.5
Mala	12	30
Deficiente	7	17.5
Total	40	100

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

En la tabla anterior se puede observar que el 32.5% de los trabajadores del Centro de Salud Mochumi de Lambayeque percibe un nivel promedio de clima laboral, el 30% percibe un nivel de clima laboral malo y un 17.5 % lo percibe como deficiente

Tabla 15: Personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque, según dimensión autorrealización.

Autorrealización	N° de Trabajadores	%
Excelente	0	0
Buena	5	12.5
Tiende a buena	15	37.5
Promedio	10	25
Mala	5	12.5
Deficiente	5	12.5
Total	40	100

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

En la tabla anterior se puede observar que el 37.5% de los trabajadores del Centro de Salud Mochumi de Lambayeque tienen mala deficiencia en autorrealización, el 25% tiene una autorrealización promedio y el 12.5% tiende a una buena autorrealización

Tabla 16: Personal que labora en el centro de salud Mochumí- Lambayeque, según dimensión relación.

Relación	N° de Trabajadores	%
Excelente	0	0
Buena	3	7.5
Tiende a buena	9	22.5
Promedio	12	30
Mala	11	27.5
Deficiente	5	12.5
Total	40	100

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

En la tabla anterior se puede observar que el 37.5% de los trabajadores del Centro de Salud Mochumi de Lambayeque tienen una realización promedio, el 25% tiene una relación mala deficiencia y el 12.5% tiende a una relación deficiente.

Tabla 17: Personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque, según dimensión estabilidad/cambio

Estabilidad/Cambio	N° de Trabajadores	%
Excelente	0	0
Buena	4	10
Tiende a buena	8	20

Promedio	17	42.5
Mala	10	25
Deficiente	1	2.5
Total	40	100

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

En la tabla anterior se puede observar que el 37.5% de los trabajadores del Centro de Salud Mochumi de Lambayeque tienen una estabilidad/cambio promedio, el 25% tiene a buena y el 2.5% tiene una estabilidad/cambio deficiente.

Relación entre la prevalencia del Síndrome de Burnout y clima laboral en el personal que labora en el centro de salud Mochumí- Lambayeque

Tabla 18: Personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque, según Clima laboral y Síndrome de Burnout.

Clima Laboral	Síndrome de Burnout		Total
	Alto	Medio/Bajo	
Excelente/Buena/Tiende Bueno	4	9	13
Promedio/Mala /Deficiente	11	16	27
Total	15	25	40

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

En la tabla anterior se puede observar que un alto número de trabajadores con síndrome de Burnout medio tiene un clima laboral promedio

Tabla 19: Coeficiente de correlación inversa entre clima laboral y Síndrome de Burnout

	Valores	Error típ. asint.^a	T aproximada^b	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal Gamma	-,852	,121	-3,493	,000
N de casos validos	40			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

En la tabla anterior se puede observar un alto coeficiente de correlación inversa entre clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro de Salud Mochumi de Lambayeque (-0.852).

IV. DISCUSIÓN

Los trabajadores del Centro de Salud Mochumi en su mayoría presentan características sociodemográficas que los convierte en un grupo humano vulnerable. Esto también lo señala un estudio donde las ocupaciones y responsabilidades aumenta la vulnerabilidad (Arias, 2013). Observando que en su mayoría son mujeres, casadas, residentes de área urbana, nombrados con un tiempo laboral mayor de 5 años en este establecimiento, y edad promedio alrededor de 45 años similares a los mencionados por Arias que señala que el sexo femenino, carga familiar entre otros son factores asociados a Síndrome de Burnout (Arias, 2013). Esto concuerda con Arias quien menciona que las condiciones de vida sociodemográficas repercuten en el nivel de estrés laboral haciendo susceptible a estos grupos etáreos esto va acorde con los resultados obtenidos en la presente tesis. Asimismo Zavala refuerza que el tiempo de servicio como factor directamente vinculado al Síndrome de Burnout lo cual es concordante con los resultados de la presente tesis (Zavala, 2014)

Observamos un 45% con nivel medio de Síndrome de Burnout en estos trabajadores lo cual es concordante con lo mencionado por Álvarez, que señala que existen ciertos grupos como los orientados a servicios de salud los cuales son muy sensibles debido a un mayor desgaste físico y mental (Alvarez, 2012) pero discordante con Calderon quien señala que aproximadamente solo el 4% presenta esta patología (Calderon, 2015)

Ambas situaciones se conjugan y originan situaciones patológicas por el estrés laboral interactuando con otros factores como el entorno y clima laboral el cual puede influir de modo positivo o negativo actuando como un potenciador o un inhibidor (Anzola, 2003)

Asimismo el 42.5% presenta un nivel alto de agotamiento emocional, lo cual es concordante con los resultados obtenidos por Velásquez (2014), aquí el trabajador no realiza sus actividades con energía positiva ni buena disposición y cuyo resultado es el no disfrute de sus actividades diarias tornándolos irritables y quejumbrosos por la cantidad de trabajo realizado (Schaufeli, 2008).

Referente a la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout predomina el 47.5 % con un nivel moderado lo que significa que no muestran un trato muy agradable ni se relacionan bien con las personas ni compañeros de trabajo, aunque no llegando a tratar a los usuarios como objetos resultados concordantes con los encontrados por Velásquez en 2014. Ponce nos refiere que este grupo ven afectados sus valores sintiéndose menos favorecidas en relación al medio y accionar (Ponce, 2001). En relación a la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout predomina el nivel alto con un 40 %, indicando que un 60% presenta un nivel medio o bajo lo cual significa que con el transcurrir del tiempo se sienten insatisfechos con su vocación, sus labores y los logros obtenidos en su trabajo estos resultados son similares a los obtenidos por Castillo (2012). Asimismo, Leiter nos hace referencia que la excesiva variedad de tareas afecta los sentimientos de realización personal en el sujeto. (Leiter, 1991).

En cuanto a la variable Clima Laboral predomina el nivel promedio con un 32.5 %, y un nivel malo y deficiente con un 47.5% lo que significa que los trabajadores consideran que realizan sus actividades en un ambiente no muy favorable influyendo en su satisfacción y por ende en su productividad propiciando otro tipo de patologías, estos va a acorde a lo mencionado por Chiavenato quien nos dice que el clima laboral experimentado por los miembros de la organización influye poderosamente en su comportamiento y otros aspectos de la psicología humana (Chiavenato, 2009). Estos resultados son concordantes con los hallados por Vizcarra en 2015 quien señala esto debido básicamente a condiciones laborales desfavorables. (Vizcarra, 2015)

En relación al clima laboral MINSA nos menciona que en sus instituciones está dado por las percepciones compartidas por los miembros respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo, en nuestra localidad se suma la deficiente infraestructura, falta de insumos la pobre interrelación entre compañeros, la baja cultura de los pobladores repercuten como factores adicionales en el clima laboral en este establecimiento. (MINSA, 2009). Respecto a la dimensión Relaciones del Clima Laboral predomina el nivel promedio

con un 30%, y un nivel malo-deficiente de 40% lo que quiere decir que la mayoría de los trabajadores no están interesados ni comprometidos con su trabajo, y cree no recibir el apoyo y estímulo necesario por parte de los demás. Como cita Madrigal refiere que el entorno es un determinante decisivo del bienestar del individuo, el cual influirá en el comportamiento humano y sus relaciones interpersonales. (Madrigal, 2015)

En relación a la dimensión Autorrealización del Clima Laboral predomina el nivel promedio con un 25%, y un nivel malo-deficiente de 25 % lo que significa que los trabajadores no han logrado desarrollar al máximo su potencial, habilidades, capacidades y talentos para para alcanzar sus objetivos trazados.

Lo cual concierne con Luna, quien que la falta de autorrealización se traduce en conflictos y representa la discordancia entre las necesidades de la persona y las funciones de su profesión, lo cual conlleva a una baja productividad. (Luna, 2009)

Respecto a la dimensión Estabilidad/Cambio del Clima Laboral predomina el nivel promedio con un 42.5%, lo que quiere decir que la mayoría de los trabajadores no conocen la importancia que se da al cambio y a las nuevas propuestas para crear un ambiente físico, sano y agradable. En referencia a esta dimensión Luna cita que es importante que las personas conozcan qué es lo que se espera de su trabajo diario y de la importancia que se debe dar al cambio y a las nuevas propuestas para mejorar su desempeño profesional. (Luna, 2009)

El propósito de esta investigación fue establecer si existe relación significativa entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral en trabajadores del Centro de Salud Mochumi. Se consideraron las dimensiones de ambas variables de estudio. Los resultados que se obtuvieron en este estudio luego de aplicar el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala Social en el Trabajo (WES), muestra que existe relación significativa de relación inversa entre las variables antes mencionadas; lo que quiere decir que a mayor Síndrome de Burnout el Clima Laboral es menor, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada lo cual se corrobora con lo dicho por Anzola que manifiesta la existencia de otros factores ligados y relacionados con patologías por estrés laboral como el clima laboral entre otro (Anzola, 2003), asimismo se señala la importancia de realizar intervenciones educativas para modificar actitudes y habilidades a fin de poder

enfrentar la demanda de trabajo y mantener buenas relaciones laborales, sociales y familiares (Gabel, 2012), asimismo Rojas también nos señala la importancia de realizar intervenciones dirigidas a los trabajadores a fin de evitar la relación inversa entre estrés laboral y salud. (Rojas, 2013)

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Con respecto a los aspectos sociodemográficos del personal que labora en el Centro de Salud Mochumí- Lambayeque El 27.5 % fluctúa entre los 48-57 años, el 52.5% son de sexo masculino, el 65% llevan más de 5 años en el cargo, 62.5% es casado, el 57.5 reside en área urbana, el 67.5% son nombrados
- La prevalencia del Síndrome de Burnout es del 45% en un nivel medio, el 42.5 % tienen un alto agotamiento emocional, el 47.5% tienen un nivel medio de despersonalización, el 40% tienen un grado alto de realización personal.
- El nivel del Clima Laboral es promedio para 32.5%, el 37.5 tienen un nivel alto de autorrealización, el 30 % tienen una un nivel de relación promedio, 42.5 % tienen una estabilidad/cambio promedio.
- Se puede observar un alto coeficiente de correlación inversa entre clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro de Salud Mochumi de Lambayeque (-0.852).

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al jefe del Centro de Salud Mochumi, ejecutar acciones de gestión ante las instancias pertinentes para mejorar la infraestructura, lo que conllevara a la optimización de las condiciones laborales y por consiguiente redundara en una excelente atención al público.
- Desarrollar talleres de relajación (caminatas, eventos deportivos) y confraternidad (reuniones sociales), entre el personal que labora en el Centro de Salud Mochumi, a fin de mantener un estado emocional estable y tranquilo;

asimismo dictar charlas de sensibilización al personal para mejorar sus relaciones interpersonales y con los usuarios.

- Es resaltante recomendar que se lleven a cabo estudios comparativos entre entidades públicas y/o privadas disimiles, para determinar la posible existencia de diferencias en cuanto a Síndrome de Burnout y clima laboral e interrelaciones existente.
- Desarrollar profesionales calificados que fomenten el liderazgo, innovador y competitivo, para evitar que el personal desencadene emociones negativas y lograr su compromiso con el rol trascendente que desempeñan, asimismo promover a aquellos con aptitudes y actitudes sobresalientes a puestos donde puedan desarrollar proactivamente sus habilidades.
- Socializar el presente trabajo y entregar un ejemplar a la institución donde se realizó el estudio

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alvarez, B. (2012). Riesgo psicosocial, intralaboral y burnout en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de administración*, 117-132.
- Anzola. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Colombia: U. Externado de Colombia.
- Arias. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana Salud Pública*, 16-18.
- Arias, Z. (2013). Clima Organizacional, síndrome de Burnout y afrontamiento en trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa. *Revista de Psicología* , 37-54.
- Armas, G. (2011). Clima organizacional, estrés laboral y estrategias de afrontamiento en un grupo de empleados de una institución del sector salud. *Universidad Central de Venezuela*, 1-11.
- Calderon. (2015). Prevalencia de Síndrome de Burnout en médicos del primer nivel de atención-Chiclayo. *UDCH*, 12-25.
- Casas. (2002). Cuando quieres no es poder: Síndrome de Burnout. *Revista de Formación de Seguridad Laboral*, 28-33.
- Castillo. (2012). Síndrome De Burnout y desempeño laboral del enfermo en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera Diciembre-2012. *Repositorio de tesis - URP*, 20-32.
- Chiavenato. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico: McGraw Hill.
- Comercio. (16 de Diciembre de 2009). Economía. *Peruanos sufren estrés laboral*, pág. 14.
- Dávila, R. (2010). Relación entre el Síndrome de Burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia. 3-5.
- Demerouti. (2001). The job demands resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 499-512.
- Fernandez. (2007). Estrés laboral y calidad de vida en sanitarios de atención primaria: una prueba de la validez del cuestionario. *ELSEVIER*, 425-431.
- Fidalgo. (2006). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout: definición y proceso de generación*. Obtenido de http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_704.htm
- Gabel. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *vista Venezolana de*, 271-290.

- Garrosa. (2010). The relationship between job stressors, hardy personality, coping resources and burnout in a sample of nurses: A correlational study at two time points. *International Journal of Nursing Studies*, 205-215.
- Gil. (2013). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). *Salud laboral. Riesgos laborales, psicosociales y bienestar laboral*, 155-175.
- Guerrero. (2010). Desempeño del profesional de enfermería en el área asistencial en una institución de salud de la ciudad de Pasto-Nariño 2009-2010. *UNIMAR*, 43-50.
- Gutierrez, V. (2014). Riesgos Psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte-Barranquilla*, 30-35.
- Hellriegel. (2009). *Comportamiento organizacional 12 Ed.* Mexico: Cengage Learning Editores.
- Jimenez. (2008). *Los cimientos de un buen clima laboral*. Obtenido de [http://www.degerencia.com/articulo/loscimientos de un buen clima laboral](http://www.degerencia.com/articulo/loscimientos-de-un-buen-clima-laboral)
- José, B. E. (2014). El síndrome de quemarse por el trabajo en gerocultoras y docentes; evaluación, prevalencia y proceso de desarrollo. *Universidad de Valencia*, 71-79.
- Leiter. (1991). The dream denied: professional burnout and the constraints of human service organizations. *Canadian Psychology*, 547-558.
- Lopez, M. C. (1998). *The global burden disease*. 85-87: Nat Med.
- Luna. (2009). *Pequeñas acciones para mejorar el ambiente laboral*. Obtenido de <http://www.degerencia.com/articulo/acciones-para-mejorar-el-ambiente-laboral.com>
- Madrigal. (2015). Burnout en médicos: aproximaciones teóricas y algunos diagnósticos diferenciales. *Revista medicina legal Costa Rica*, 137-153.
- Menghi. (2014). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes del nivel primario. *Revista de psicología*, 10, 20.
- Menghi. (2015). Experiencia laboral y síndrome de burnout. *VII congreso internacional de investigación y práctica profesional en Psicología*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Mera, M. (2013). Dimensiones del Síndrome de Burnout entre profesionales de enfermería de áreas críticas de un Hospital MINSALUD y ESSALUD de Chiclayo, Perú.
- MINSALUD. (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Lima: MINSALUD.
- Novella. (03 de julio de 2015). *Revisión del concepto de estrés y síndrome de burnout*. Obtenido de http://cep.upc.es/publicaciones/ORP2002/orp2002_novella_01.htm

- OMS. (2000). *The world health report 2000. Health Systems: improving performance*. Obtenido de http://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf
- Palma. (2000). Motivación Y Clima Laboral En Personal de entidades universitarias. *Revista de Investigación en Psicología*, 11-21.
- Pines. (1993). Burnout: an existencial perspective , professional burnout:recent developments in theory and research. 35-55.
- Ponce. (2001). El síndrome del quemado por estres laboral asistencial en grupos de docentes universitarios . *Memorias del X congreso Nacional de Psicología-Colegio de Psicólogos del Perú*.
- Rodriguez. (2004). *Diagnostico Organizacional*. Chile: Universidad Católica de Chile.
- Rojas, R. (2013). Salud, optimismo y afrontamiento en trabajadores profesionales y no profesionales que trabajan en contextos altamente estresantes. *Universidad de Talca*.
- Schaufeli. (2008). *Burnout: 35 years of research and*. California: Emerald.
- Vasquez. (2014). Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia. *Revista de neuropsiquiatría*, 77-80.
- Velásquez. (2014). Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014. *Universidad Mayor de San Marcos*.
- Vizcarra. (2015). Clima laboral, burnout y perfil de personalidad: Un estudio en personal asistencial de un hospital público en lima. *Informes psicológicos*, 111-126.
- Zavala. (2014). motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas . *Instituto Politécnico Nacional*.

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FECHA:.....HORA:.....

Por la presente:

Yo....., acepto participar de la investigación titulada Síndrome De Burnout Y Clima Laboral En Trabajadores Del Centro De Salud Mochumi-Lambayeque Agosto A enero 2018

Declaro que fui informado de los siguientes aspectos:

1. Mi participación será espontánea y concuerdo con la utilización de datos de mi entrevista para fines de la investigación.
2. Las informaciones obtenidas serán tratadas bajo absoluta confidencialidad y fielmente relatadas por las investigadoras.
3. Que el investigador está disponibles para cualquier aclaración que sea necesario respecto al asunto abordado.
4. Que la información brindada será utilizada solo para fines de trabajo científico.

Mochumi,.....de.....del 2018

Firma de la participante

Firma del investigador.

**SOLICITA : AUTORIZACION PARA APLICAR
ENCUESTA -----**

DR. ABEL ARTURO CONTRERAS VENERO-GERENTE DE LA MICRORED DE SALUD MOCHUMI-CENTRO DE SALUD MOCHUMI.

Jimmy Wagner MENDOZA MALCA, con D.N.I N° 45511526, Médico Cirujano, con CMP N° 67407; Telef. 938227675, ante Ud., con el debido respeto me presento y expongo:

Que, encontrándome finalizando en la Universidad Cesar Vallejo (UCV) Chiclayo, mi Maestría en Gestión de la Salud y para obtener el grado académico de Magister, estoy realizando El Proyecto de Tesis “**SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD MOCHUMI-LAMBAYEQUE AGOSTO 2017 A ENERO 2018**”.

Por tal motivo, solicito a UD., respetuosamente la debida Autorización para aplicar cuestionario/encuesta a todo el personal que labora en la Institución bajo su mando, la misma que guarda relación con el Proyecto antes mencionado, para lo cual coordinare personalmente la fecha a realizarlo. Agradeciendo por anticipado por el apoyo requerido.

POR LO EXPUESTO:

Solicito acceder a mi petición, esperando su aceptación.

Chiclayo, Enero del 2018

DOCUMENTOS ANEXOS:

- Copia de Resolución de la UCV, aprobando Proyecto de Tesis.
- Copia de Formato de Encuesta a Realizar.

CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO

Por medio de la presente, el Medico Jefe del Centro de Salud Mochumí autoriza al maestrante Jimmy W. Mendoza Malca, D.N.I 45511526 de la Escuela de Postgrado del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, hacer uso de la información institucional y bajo nuestra supervisión, para fines académicos.

Título del perfil del proyecto de investigación:

SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD MOCHUMI-LAMBAYEQUE

Dicha información, se recopilará en el trabajo de campo para posteriormente ser registrada en su investigación con fines netamente pedagógicos.

Se expide la presente constancia de consentimiento informado, a solicitud del interesado, para los fines que crea conveniente.

Mochumí, Enero del 2018

FICHA TECNICA

Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Elaborado por C. Maslach y S. E. Jackson en 1981 y adaptado por N. Seisdedos en 1986.

En Perú, este Inventario fue validado por Ponce (2005), en su estudio sobre el Síndrome de Burnout en docentes en Lima, el propósito es la evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: Cansancio emocional, despersonalización y falta realización personal puede ser administrado en una situación individual o colectiva a jóvenes y adultos el instrumento no tiene tiempo limitado, y la mayoría de los sujetos tarda entre los 10 y 15 minutos en completarlo y cuya significación es medir el estrés laboral asistencial

Descripción:

El instrumento consta de 22 ítems, que se valora con una escala tipo Likert. Consta de tres dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Cansancio emocional (CE): Comprende 9 ítems, éstos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento: “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”

Despersonalización (DP): Tiene 5 ítems, estos elementos describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional tanto en ésta como en la escala anterior los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial.

Como algunos de sus elementos presentan pequeñas saturaciones en la otra escala, se observan pequeñas correlaciones entre ambas dimensiones. Es decir, aunque son medidas separadas, están relacionadas y se presentan como aspectos del síndrome.

Realización personal (RP): Esta escala contiene 8 elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas

Confiabilidad

En un estudio realizado en el Perú por Delgado (2003) para determinar las normas del Inventario de Maslach en profesores de educación secundaria en Lima Metropolitana, se obtuvieron los siguientes resultados en el análisis de la confiabilidad:

En el análisis de los ítems de las subescalas cansancio emocional, despersonalización y realización personal, todas las correlaciones ítem-test corregidas fueron superiores a 0.20 (Kline, 1986), es decir que todos los ítems eran consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach arrojó un 0.78 para la subescala de cansancio emocional (CE), un 0.71 para despersonalización (DP) y para realización personal (RP) fue de 0.76; concluyéndose que, el instrumento era confiable.

Validez

En el Perú, los resultados de la validez del constructo según Delgado (2003) se efectuaron a través del análisis factorial de las subescalas del Inventario del Burnout de Maslach, lo que permitió apreciar que se alcanza una medida de adecuación del muestreo de Káiser-Meyer-Olkin de 0.61 y un test de esfericidad de Bartlett que es significativo hallazgos que corroboran la pertinencia de la ejecución del análisis factorial. Este análisis se desarrolló a través del método de factorización de los componentes principales, notándose la existencia de un solo factor, lo cual permite explicar el 55.54% de la varianza de las puntuaciones. Se concluye que los aspectos evaluados por las tres subescalas corresponden a un solo constructo que es el de burnout, lo que hace que la prueba sea válida.

Normas de aplicación:

El MBI según la versión española puede ser autoaplicado, así como ser administrado en una situación individual o colectiva. Las instrucciones son:

“A continuación se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa el número correspondiente de acuerdo a la siguiente escala”.

Estas instrucciones están impresas, pero cuando el grupo de examinados es numeroso se pueden leer las instrucciones en voz alta, mientras los examinados lo hacen mentalmente teniendo a la vista el ejemplar. Si durante las instrucciones preliminares o en el desarrollo de la prueba misma surge alguna pregunta sobre el contenido específico de un elemento, el examinador puede contestarla de forma que no influya en el resto de la prueba ni en los demás examinados. Casi siempre es suficiente contestar con: “*Simplemente intente contestar de acuerdo con lo que Ud. siente o piensa*”.

El examinador debe enfatizar que se responda con sinceridad y que se completen todos los elementos. Por ello terminada la aplicación y a la hora de recoger el examen debe comprobarse que se han anotados los datos pedidos.

Normas de corrección y calificación:

Escala	Elementos	Puntuación Directa Máxima
Cansancio Emocional	1 2 3 6 8 13 14 16 20	54
Despersonalización	5 10 11 15 22	30
Realización Personal	4 7 9 12 17 18 19 21	48

Las tablas de baremos permiten como paso siguiente la conversión de los puntajes directos en dos escalas de valor universal: la de los centiles, escala ordinal que va desde 1 a 99, y la escala típica S cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades; en esta escala típica la mayoría de los sujetos se encuentran entre los valores 3 y 97 de esta escala típica.

BAREMOS SINDROME DE BURNOUT - PERU

PUNTAJE	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización personal	CATEGORIA
67 a 99	27 a +	10 a +	40 a +	Alto
34 a 66	19 a 26	6 a 9	31 a 39	Medio
1 a 33	18 a -	5 a -	0 a 30	Bajo

FICHA TECNICA

ESCALA DE CLIMA SOCIAL EN EL TRABAJO (WES)

Ficha técnica

Creada por R. H. Moos, B. S. Moos y E. J. Trickett y adaptado por Fernandez Ballesteros, R y Sierra, B. Ediciones TEA S.A para medir el clima laboral existente en diversos tipos y centros de trabajo en adolescentes y adultos su aplicación es de manera individual o colectiva con una duración aproximada de 20 minutos aproximadamente y cuya significación es en la evaluación de la aserción y las habilidades sociales

DIMENSIONES

La dimensión relaciones está integrada por las subescalas implicación, cohesión y apoyo, que evalúan el grado en que los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo y el grado en que la dirección apoya a sus empleados y les anima apoyarse unos a otros.

La dimensión autorrealización u orientación hacia unos objetivos se aprecia por medio de las subescalas autonomía, que evalúa el grado en que se estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones, organización que mide la buena planificación, eficiencia y terminación de las tareas y presión que ve el grado de urgencia que dominan el ambiente laboral.

La dimensión estabilidad/ cambio es la dimensión apreciada por las subescalas claridad, control, innovación y comodidad. Estas subescalas evalúan el grado en que los empleados conocen lo que se espera de su tarea diaria y como se les explica las normas y planes de trabajo; el grado en que la dirección utiliza las normas y la presión para controlar a los empleados; la importancia que se da a la variedad, al cambio y a las nuevas propuestas y, por último, el grado en que el entorno físico contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable.

Confiabilidad

Para las subescalas de las dimensiones de autorrealización, estabilidad cambio y relaciones es: 0.77 es 0.73 y 0.76.

Mediante la fórmula del coeficiente de la fiabilidad de Kuder Richardson (KR 20) ($r \times x$) se obtuvo 0.73 en autorrealización, 0.76 relaciones y 0.80 en estabilidad/

Validez

Para obtener la validez en su versión original (Moos e Insel, 1974) los rasgos medidos se agrupan en tres dimensiones: Relaciones, autorrealización de los miembros de grupo y estabilidad/cambio en el sistema social del mismo.

Los hallazgos indican que existe un solo factor que permiten explicar el 43.55% de la varianza total, es decir que los tres componentes miden un solo factor común de forma consistente.

Los resultados permiten concluir que el cuestionario WES presenta validez de constructo.

Instrucciones específicas

Se puede comenzar la aplicación dando a los sujetos aún breve explicación del motivo por el que se aplica o prueba y el interés que tiene contéstala bien, de modo que se consiga una disposición adecuada para su realización. Es conveniente advertir que los resultados de la prueba no influirán en la relación con el centro escolar, de trabajo o institución en que se encuentran. Al empezar se disminuyen los lapiceros, las hojas de

respuestas y los ejemplares de la prueba, advirtiéndoles que si se les estropea el lapicero deberán levantar la mano y se les entregará otro inmediatamente.

Luego se les pide que anoten en la hoja de respuestas y los ejemplares de la prueba, advirtiéndoles que si se les estropea el lapicero deberán levantar la mano y se les entregará otro inmediatamente.

Luego se les pide que anoten en la hoja de respuestas los datos que en ella se solicitan.

- en la escala WES: el puesto de trabajo que desempeña el sujeto.

Luego se dice:

- "A continuación encontrará Ud. frases relacionadas con el centro educativo donde labora, si cree que la frase aplicada a su lugar de trabajo es verdadera o casi siempre verdadera anote una X en la columna de la V/ CV, si cree que la frase es falsa o casi siempre falsa marque una X en el espacio correspondiente a la columna de la F/CF. Siga el orden de la numeración que tiene las frases para evitar equivocaciones y no deje de contestar ninguna".

Corrección y puntuación

La corrección se realizó en base a los 90 ítems correspondientes a la dimensión de autorrealización distribuidas en las correspondientes escalas: Autorrealización, relaciones, estabilidad/cambio.

Después contar las marcas realizadas en la columna V (verdadero) obteniéndose de esta manera la PD (puntuación directa) en el lugar correspondiente a la subescala que se estuvo valorando (Moos e Insel, 1974). Obteniéndose la puntuación en las 3 subescalas

CUESTIONARIO DE MASLASH

El objetivo del presente cuestionario es identificar la relación que existe Síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores del Centro de Salud Mochumi. Para que a partir de ello se realice planes de mejora. En la que se solicita la veracidad en la información y se garantiza la confidencialidad de los datos

I DATOS GENERALES

Edad.....

Sexo: F..... M.....

Condición laboral: Nombrado..... Contratado.....

Estado civil: Casada(o)..... Soltero(a)..... Separado (a).....

II CUESTIONARIO DE MASLASH

Instrucción: Coloque el número que corresponde a su respuesta correcta

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

		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							

9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

CUESTIONARIO WES

El objetivo del presente cuestionario es identificar la relación que existe Síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores del Centro de Salud Mochumi. Para que a partir de ello se realice planes de mejora. En la que se solicita la veracidad en la información y se garantiza la confidencialidad de los datos

I DATOS GENERALES

Edad.....

Sexo: F..... M.....

Condición laboral: Nombrado..... Contratado.....

Estado civil: Casada(o)..... Soltero(a)..... Separado (a).....

II CUESTIONARIO WES

Instrucción: Coloque el número que corresponde a su respuesta correcta

1-Falsa -2. Casi siempre Falsa, 3- Verdadera 4- casi siempre verdadera

		1	2	3	4
1	El trabajo es realmente estimulante				
2	La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto				
3	Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario				
4	Son pocos los empleados que tienen responsabilidades importantes				
5	El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo				
6	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar				
7	Las cosas están a veces bastante desorganizadas				
8	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas				
9	Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente				
10	A veces hace demasiado calor en el trabajo				

11	No existe mucho espíritu de grupo				
12	El ambiente es bastante impersonal				
13	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien				
14	Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor				
15	Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia				
16	Aquí parece que las cosas siempre son urgentes				
17	Las actividades están bien planificadas				
18	En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere				
19	Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes				
20	La iluminación es muy buena				
21	Muchos parecen estar solo pendientes del reloj para dejar el trabajo				
22	La gente se ocupa personalmente por los demás				
23	Los jefes no alientan el espíritu de los empleados				
24	Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones				
25	Muy pocas veces las cosas se dejan para el otro día				
26	La gente no tiene oportunidad para relajarse				
27	Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas				
28	Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo reglas establecidas				
29	Esta institución sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas				
30	El lugar de trabajo esta terriblemente abarrotado de gente				

31	La gente parece estar orgullosa de la institución				
32	Los trabajadores raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo				
33	Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los trabajadores				
34	La gente puede usar su propia iniciativa para hacer las cosas				
35	Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y practico				
36	Aquí nadie trabaja duramente				
37	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas				
38	Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los trabajadores				
39	La variedad y el cambio no son especialmente importantes aqui				
40	El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno				
41	Los trabajadores ponen gran esfuerzo en lo que hacen				
42	En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa				
43	A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia				
44	Los jefes animan a los empleados a tener confianza en si mismos cuando surge un problema				
45	Aquí es importante realizar mucho trabajo				
46	No se exige prisa para cumplir las tareas				
47	Normalmente se explica al empleado los detalles de la tarea encomendadas				
48	Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas				
49	Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo				

50	Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo				
51	Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo				
52	A menudo los empleados comen juntos a mediodía				
53	Normalmente el personal se siente libre para solicitar aumento de sueldo				
54	Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes				
55	Se toma en serio la frase “el trabajo antes que el juego”				
56	Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo				
57	Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer				
58	Los jefes están siempre controlando al personal y los supervisan de manera muy estrecha				
59	En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas				
60	Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo				
61	En general aquí se trabaja con entusiasmo				
62	Los empleados con tareas muy distintas en esta institución no se llevan bien entre sí				
63	Los jefes esperan demasiado de los empleados				
64	Se anima a los empleados que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo				
65	Los empleados trabajan muy intensamente				
66	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo				

67	Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos				
68	Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados				
69	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo				
70	A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo				
71	Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario				
72	Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales				
73	Los empleados comentan con sus jefes sus problemas personales				
74	Los empleados actúan con gran independencia de los jefes				
75	El personal parece ser muy poco eficiente				
76	Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo				
77	Las normas y los criterios cambian constantemente				
78	Se espera que los empleados cumplan muy estrechamente las reglas y costumbres				
79	El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios				
80	El mobiliario está, normalmente, bien colocado				
81	De ordinario, el trabajo es muy interesante				
82	A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas				
83	Los jefes apoyan realmente a sus subordinados				
84	Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros				
85	Los empleados suelen llegar tarde al trabajo				

86	Frecuentemente hay tanto trabajo que hay que hacer horas extras				
87	Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados				
88	Si un empleado llega tarde, pude compensarlo saliendo también mas tarde				
89	Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre				
90	Los locales están siempre bien ventilados				

ESTRUCTURA DE LA MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO	INSTRUMENTOS
¿Cuál es la prevalencia del Síndrome de Burnout y la relación con el clima laboral en trabajadores del Centro de Salud de Mochumi-Lambayeque? Agosto – enero 2018?	<p>-Determinar Prevalencia Del Síndrome De Burnout y la relación con el Clima Laboral en trabajadores del Centro de Salud de Mochumi-Lambayeque. Agosto-enero 2018</p> <p>-Identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout en personal que laboran en la GERESA LAMBAYEQUE,</p> <p>-Identificar los aspectos sociodemográficos del Síndrome de Burnout en personal que laboran en la GERESA LAMBAYEQUE,</p> <p>-Identificar el Clima Laboral del personal que</p>	<p>H1: Existe relación entre síndrome de burnout y clima organizacional en administrativos que laboran en GERESA LAMBAYEQUE desde AGOSTO a ENERO 2018</p> <p>H0: No existe relación entre síndrome de burnout y clima organizacional en administrativos que laboran en GERESA LAMBAYEQUE desde AGOSTO a ENERO 2018</p>	<p>SINDROME DE BURNOUT</p> <p>CLIMA LABORAL</p>	descriptivo–correlacional	<p>Inventario de Burnout de Maslach (MBI)</p> <p>Escala De Clima Social En El Trabajo (Wes)</p>

	laboran en la GERESA LAMBAYEQUE -Establecer la relación entre prevalencia de síndrome de burnout y clima laboral en administrativos en GERESA LAMBAYEQUE				
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--