



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**AMBIENTE LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL VÍCTOR LARCO
HERRERA, MAGDALENA, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

HURTADO PONCE, KARINA FIORELLA

ASESOR:

MSc. MAIRENA FOX, PETRONILA LILIANA

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

PAGINA DEL JURADO



.....
PRÉSIDENTE
Dr. Iván Orlando Tantalean Tapia



.....
SÉCRETARIO
Mg. Carlos Antonio Casma Zarate



.....
VOCAL
MSc Petronila Liliana Mairena Fox

DEDICATORIA

A mis padres, mis hermanos y mis distinguidos profesores por haberme apoyado y contribuido en el desarrollo de la culminación de mis estudios y alentándome siempre a continuar en este proyecto.

a Jehová por guiado y brindado las fortalezas necesarias en mi vida para poder realizarme y permitirme lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento y gratitud a la universidad cesar vallejo, al Hospital Víctor Larco Herrera, a mis docentes y a todas las personas en la cual mediante sus enseñanzas contribuyeron a mi desarrollo profesional, científica y humanista

Agradezco a mis docentes: Mg. Casma Zarate Carlos Antonio y MSc Mairena Fox Petronila Liliana, por su orientación y apoyo constante para el desarrollo de este proyecto.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Karina Fiorella Hurtado Ponce con DNI N° 73128030, a efecto de cumplir con las disposiciones en el reglamento de grados y títulos de la universidad cesar vallejo, facultad de ciencias empresariales, escuela profesional de administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad cesar vallejo

Lima 03 de julio del 2018



.....
Karina Fiorella Hurtado Ponce

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “El ambiente laboral y su relación con el síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del Hospital Víctor Larco Herrera, Distrito – Magdalena – 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciada en administración.

Karina Fiorella Hurtado Ponce

INDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xii
I INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	9
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivo	30
II MÉTODO	31
2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Variables, Operacionalización	33
2.3. Población y muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5. Métodos de análisis de datos	41
2.6. Aspectos éticos	41
III RESULTADOS	42
3.1. Prueba de normalidad	42
3.2. Análisis de los resultados estadísticos	43
3.2.1 Resultados por dimensión	43
3.2.2 Resultados por variable	61
3.2.2 Resultados de la medidas descriptivas	64
3.2.3 Resultados del método pre test y post test	66
3.2.4 Prueba de hipótesis	70
IV DISCUSION	76
V CONCLUSIONES	82
VI RECOMENDACIONES	83
VII PROPUESTA DE MEJORA	103
REFERENCIAS	84
ANEXOS	176

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.1	Variables en estudio	33
Tabla 2.2.2.1	Operacionalización de variables	34
Tabla 2.4.2.1.	Estructura dimensional de las variables de estudio	37
Tabla 2.4.2.2.	Puntuación de Ítems en la escala de Likert	37
Tabla 2.4.3.1	Validación de expertos	38
Tabla 2.4.4.1	Fiabilidad General del ambiente laboral	38
Tabla 2.4.4.2	Medias para evaluar valores los Coeficientes de alpha de cronbach	39
Tabla 2.4.4.3	Fiabilidad General del síndrome de burnout	39
Tabla 2.4.4.4.1.	Fiabilidad General del ambiente laboral y síndrome de burnout	40
Tabla 2.6.1	criterios y características éticas del criterio	41
Tabla 3.1.1	Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	42
Tabla 3.2.1.1a	Porcentaje de la estructura laboral percibida en el ambiente laboral del hospital" Victor Larco Herrera", 2018	43
Tabla 3.2.1.1b	Interpretación de los componentes de la brecha de la estructura laboral	44
Tabla 3.2.1.1c.	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades	45
Tabla 3.2.1.2.a	Porcentaje de la relaciones laborales percibida en el ambiente laboral del hospital" Victor Larco Herrera", 2018	46
Tabla 3.2.1.2.b.	Interpretación de los componentes de la brecha de las relaciones laboral	47 48
Tabla 3.2.1.2.c.	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades	49
Tabla 3.2.1.3.a	Porcentaje de la cooperación laboral percibida en el ambiente laboral del hospital" Victor Larco Herrera", 2018	50
Tabla 3.2.1.3.b.	Interpretación de los componentes de la brecha de la cooperación laboral	51
Tabla 3.2.1.3.c.	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades	52
Tabla 3.2.1.4.a	Porcentaje de la realización personal percibida en el ambiente laboral del hospital" Victor Larco Herrera", 2018	53
Tabla 3.2.1.4.b	Interpretación de los componentes de la brecha de la realización	54

	personal	
Tabla 3.2.1.4.c.	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades	55
Tabla 3.2.1.5.a	Porcentaje de la despersonalización percibida en el ambiente laboral del hospital" Victor Larco Herrera", 2018	56
Tabla 3.2.1.5.b.	Interpretación de los componentes de la brecha de la despersonalización	57
Tabla 3.2.1.5.c.	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades	58
Tabla 3.2.1.6.a	Porcentaje de agotamiento emocional percibida en el ambiente laboral del hospital" Victor Larco Herrera", 2018	59
Tabla 3.2.1.6.b.	Interpretación de los componentes de la brecha de la despersonalización	60
Tabla 3.2.1.6.c.	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades	61
Tabla 3.2.2.1	Porcentaje de ambiente laboral percibida en el hospital "Victor Larco Herrera", 2018	62
Tabla 3.2.2.2.	Porcentaje de síndrome de burnout percibida en el hospital "Victor Larco Herrera", 2018	63
Tabla 3.2.3.1.1	Promedios por cada dimensión del test de las variables de investigación en el pre test	64
Tabla 3.2.3.1.2	Promedios por cada variable del test de las variables de investigación en el pret test	65
Tabla 3.2.3.2.1	Promedios por cada dimensión del test de las variables de investigación en el post test	66
Tabla 3.2.3.2.2.1	Promedios por cada dimensión del test de las variables de investigación en el post test	67
Tabla 3.2.4.1.1	Promedios por cada dimensión del pre test y post test de las variables de investigación	67
Tabla 3.2.4.1.2	Promedios por cada variables del pre test y post test de las variables de investigación	68
Tabla 3.2.4.2	Prueba t para medias de dos muestras emparejadas	68
Tabla 3.2.4.1.1.	Cuadro Coeficientes de correlaciones por rangos de Spearman	70
Tabla 3.2.4.1.2	Correlación no paramétrica de Rho Spearman de las variables	71
Tabla 3.2.4.2.1.1.	Correlación no paramétrica de Rho Spearman de la dimensión	72
Tabla 3.2.4.2.1.2.	Correlación no paramétrica de Rho Spearman de la dimensión	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.2.2.1	Porcentaje de ambiente laboral percibida en el hospital "Víctor Larco Herrera", 2018	43
Figura 3.2.2.2	Porcentaje de la relaciones laborales percibida en el ambiente laboral del hospital" Victor Larco Herrera", 2018	46
Figura 3.2.3.1	Porcentaje de la cooperación laboral percibida en el ambiente laboral del hospital" Victor Larco Herrera", 2018	49
Figura 3.2.4.1	Porcentaje de la realización personal percibida en el ambiente laboral del hospital" Victor Larco Herrera", 2018	52
Figura 3.2.5.1	Porcentaje de la despersonalización percibida en el ambiente laboral del hospital" Victor Larco Herrera", 2018	55
Figura 3.2.6.1	Porcentaje de agotamiento emocional percibida en el ambiente laboral del hospital" Victor Larco Herrera", 2018	58
Figura 3.2.2.1.	Porcentaje de ambiente laboral percibida en el hospital "Victor Larco Herrera", 2018	61
Figura 3.2.2.2.	Porcentaje de síndrome de burnout percibida en el hospital "Victor Larco Herrera", 2018	63
Figura 3.2.4.1.2.	Nivel de cambios observados en las estrategias orientado a la mejora del ambiente laboral y prevenir el síndrome de burnout en el hospital Víctor Larco Herrera	67

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el ambiente laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, distrito de Magdalena, 2018. La metodología que se aplicó fue del método hipotético-deductivo del tipo de investigación aplicada -técnico, con el nivel de investigación descriptivo correlacional –técnico con el diseño de investigación pre experimental- pretest y post tests en la cual se aplicaron a una muestra censal de 100 trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, distrito de Magdalena, 2018. Los resultados que se obtuvieron fueron el 45% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que antes de realizar una actividad pactada en el equipo de trabajo se establece reglas y que cuentan con un manual de procedimientos de cada una de sus actividades asignadas, el 35% estuvo de acuerdo en que el hospital otorga normas de convivencia a cada trabajador nuevo que ingresa y de que existe un ambiente laboral cordial entre todos los trabajadores, el 10% opinaron estar indiferente en que sus compañeros de trabajo escasamente simpatizan con ellos, y un 10% manifestó estar en desacuerdo en que entre mismos compañeros respetan su espacio personal. Se llegaron a las siguientes conclusiones de que si existe relación entre fuerte y alta entre el ambiente laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera –distrito – Magdalena-2018. Además también existe relación entre fuerte alta entre el ambiente laboral y las dimensiones del síndrome de burnout que son: la realización personal, la despersonalización y el agotamiento emocional.

Palabras claves: ambiente laboral, síndrome de burnout, estructura organizacional, agotamiento emocional

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between the work environment and the burnout syndrome in the care workers of Victor Larco Herrera Hospital, Magdalena district, 2018. The methodology applied was the hypothetico-deductive method of the research type applied -technical, with the level of correlational descriptive research -technical with the design of pre-experimental research- pretest and post-tests in which they were applied to a census sample of 100 care workers of the Victor Larco Herrera Hospital, Magdalena district, 2018. The results obtained were 45% of the respondents were totally in agreement that before carrying out an agreed activity in the work team rules are established and that they have a manual of procedures for each one of their assigned activities, the 35 % agreed that the hospital gives rules of coexistence to each work new admission and that there is a cordial work environment among all workers, 10% thought they were indifferent in that their workmates scarcely sympathize with them, and 10% said they disagreed that among their peers they respect their space staff. The following conclusions were reached: whether there is a strong to high relationship between the work environment and the burnout syndrome in the care workers of the Victor Larco Herrera -district-Magdalena-2018 hospital. There is also a strong relationship between the work environment and the dimensions of burnout syndrome that are: personal fulfillment, depersonalization and emotional exhaustion.

Keywords: work environment, burnout syndrome. organizational structure, emotional exhaustion

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente, la sociedad el estilo de vida ha variado demasiado debido a los cambios constantes en el entorno social y cultural y del medio ambiente esto ha influido bastante en la conducta de la persona que labora sea en institución pública o privada, las altas exigencias por parte de gerencias institucionales en el cumplimiento de las normas sobre control de calidad interna y externa para cumplir con las metas propuestas en el plan de mejora continua por el estado peruano en el contexto actual más aun ahora que se han integrado pacientes del sistema integral de salud(SIS) que ha aumentado el volumen de usuarios para su atención en el día, antes las entidades públicas y privadas desarrollaban labores con independencia donde el usuario se adaptaba a ella, hoy existe presión constante del estado sobre el profesional de la salud a través de OCI y OGC que da cumplimiento de los manuales y normas para ejecutar los lineamientos de control y de calidad total a través estándares de calificación y certificación en las prestaciones de atención asistencial en entidades públicas o privadas.

El profesional asistencial (Médicos, Enfermeras, Tecnólogos Médicos, Odontólogos y otros) tienen la obligación de cumplir frente a una política donde el usuario ahora es uno de los evaluadores y puede reclamar a través de un cuaderno de reclamaciones donde reporta su insatisfacción y otros. Con este modelo actual donde el usuario siempre tiene la razón exige al trabajador a cambiar su estilo de vida es bien cierto que el estado con esto garantiza mejores servicios en atención con personal calificado y dedicado a su rol.

La satisfacción del usuario o cliente es importante para las instituciones prestadoras de salud y por extensión para la política del estado, el director administrativo de un hospital hoy llamado gerente administrativo está obligado a dar cumplimiento de la política del estado y utiliza dos áreas la Oficina de Gestión Calidad (OGC) y la Oficina de Control Interno (OCI) que regula la buena prestación de atención al usuario a través de evaluaciones periódicas exigiendo de esta forma a los trabajadores asistenciales a responder al máximo en su capacitación, actualización y atención al usuario bajo sanción si hay incumplimiento de los citados esto indudablemente repercute en el carácter del servidor en su entorno laboral asociado a la insuficiente cantidad de profesionales según reportes de la oficina del personal además se ha indagado en esta oficina que ha existido amonestaciones verbales y escritas sobre conflictos entre trabajadores asistenciales algunas de ellas por estrés laboral, el cual si bien es cierto no es una enfermedad es la

principal pero causante de otras enfermedades, ya que al presentar este cuadro la persona siente agotamiento y depresión que no contribuye al éxito de entidad prestadora de servicios en este caso un hospital de atención a pacientes psiquiátricos en Lima.

Esto, si bien es cierto ocurre en entidades dedicados a la atención de la salud también existen reportes escritos que involucran a empresas dedicados al comercio y otros.

1.1.1. En el contexto internacional

El ambiente laboral a nivel internacional es muy complejo dependiendo a que rubro sea el estudio en el área dedicado a la atención de pacientes con problemas de salud hay estudios que evidencian insatisfacción en la labor que desarrollan los trabajadores no disfrutan de la labor que desarrollan cotidianamente en el lugar donde realizan sus actividades, en Colombia un estudio realizado el 6 de marzo del año 2015 publicado por el diario Clarín reporta sobre una encuesta realizada por Adecco a 503 personas, de las cuales 57 % eran varones y 47 % eran mujeres en un rango de edad entre 24 años hasta más de 50 años de todos los estratos sociales la finalidad fue evaluar las relaciones entre trabajadores en las empresas donde laboraban y la intervención de la empresa para subsanar estas, a través de una mejora en sus salarios. Se pudo deducir que el 51% están relativamente conformes con su ambiente laboral, el 49% manifestó que es pésimo, malo o regular pero solo en algunos aspectos. Se observa que hay una gran disconformidad por parte de los trabajadores colombianos debido a los evidentes factores como es su remuneración y los planes de apoyo por parte de la entidad hacia sus trabajadores en su desarrollo profesional. Asimismo de los 49% de los encuestados, el 46 % menciono que remuneración no corresponde al valor que debería ser, y 48 % admitió que dentro de su organización no se es posible crecer y actualizarse en sus competencias profesionales.

Estudios realizado por Consejo General de Enfermería (CGE) en abril del año 2015 en la revista española Dialnet señala que el 47% de profesionales de la salud específicamente enfermeros/ras de los hospitales públicos de Madrid de España sufren signos y síntomas de síndrome de burnout, esta prevalencia se ha incrementado progresivamente constituyendo un problema para de salud pública y para la sociedad derivando mayor inversión en su recuperación , un gran costo económico y social ya que dejan de laborar temporalmente y es el estado el que pierde.

El diario Universia de México en su publicación de día 17 de diciembre del 2013 encontró en una encuesta realizada a sus trabajadores por Universia y Trabajando.com que el 54 % de los jóvenes mexicanos predomina un ambiente laboral inadecuado para el desarrollo de sus facultades. Uno de los motivos es la existencia de favoritismos propio de una cultura alienante que aún permanece como raíz, en la que se subalterna las capacidades y no se valora la competencia y el desarrollo profesional de la persona. Esta encuesta tuvo como objetivo identificar la percepción de los trabajadores Universia y Trabajando.com que son usuarios de ambos portales respecto medio ambiente laboral. De los resultados se puede concluir que dos tercios promedio de los jóvenes mexicanos consideran que existe ambiente laboral inadecuado para el ejercicio de sus labores que inicialmente ocasionaron grandes expectativa actualmente no satisfechas y los motivos son por diferentes aspectos.

El diario de Yucatán de México en su publicación de día 11 de abril del 2016 observa que actualmente el estilo de vida que se llevan en México de un tiempo a este hace que los jóvenes entre 25 y 40 años tienen todos los síntomas y signos de estar con el síndrome de burnout , por no tienen Resiliencia frente a adversidades del medio laboral luego de coexistir con los altos niveles de estrés asociado al maltrato psicológico recibido por su entorno, el estudio de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (Emedo), realizado por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), con más de 500 profesionistas, refuerza este contexto es más concluyó que el 100 % no se libró de alguna forma el grado de estrés aun mínima, el 60 por ciento salió con altísimos índices de estrés, incluyendo daños orgánicos sustentados con pruebas de laboratorio altos urea, creatinina de perfil renal y niveles elevados de colesterol y triglicéridos marcadores de perfil lipídico y signos de vejez prematura .

La organización de panamericana de la salud y la organización mundial de la salud en una encuesta realizada en Argentina en el año 2009 publico que un 26.7% de los trabajadores presentaron síndrome de burnout manifiesta a causa de una excesiva carga laboral. En Brasil, en un estudio se determinó que en las causa de ausentismo por enfermedades ocupacionales se debe a que el 14% de los servidores públicos que desarrollan labores en sitios de alta complejidad y responsabilidad dentro de las instituciones de salud están relacionados con enfermedades mentales. Encuesta realizada en Chile en el 2011 publico que el 27.9% no profesionales y el 13,8% profesionales reportaron estrés y depresión en sus empresas.

El diario telégrafo de Ecuador en su publicación del día 15 de octubre del 2017 reporta que la OMS público que más de 300 millones de personas en el mundo sufre de depresión leve o, moderado o severo ya que predomina un inadecuado ambiente de trabajo lo que resalta de esta información es que más de 260 millones tienen trastornos de ansiedad. Estos son problemas habituales de salud mental que incapacita y perjudica la capacidad de trabajo y la productividad de los trabajadores es una constante en todas las instituciones laborales del país y del mundo.

Actualmente existen un aumento progresivo en el trastorno ansioso que evolucionan en trastorno mental esta última se ha detectado oficialmente ocasiona costos globales anuales alrededor de \$ 2.5 billones y se vaticina por este ritmo de crecimiento que para el año 2030 subirá hasta los \$ 6 billones. Por otra parte se ha demostrado con precisión que los trastornos por depresión y ansiedad ocasionan anualmente perjuicio a la economía mundial alrededor de 1 billón de dólares por pérdidas en materia de productividad.

El Ministerio de Salud Pública de Ecuador (MSPE) publica que la salud mental es importante en la sociedad ecuatoriana porque contribuye a sostener la economía del país, es la persona con bienestar en su salud mental que tiene dominio de sus propias capacidades, puede soportar las tensiones cotidianas en el transcurso de sus actividades, pudiendo trabajar de forma productiva y fructífera contribuyendo de esta forma a la mejora personal de su propia comunidad y del país.

Arturo Cherbowski, Director General de Universia México y Director Ejecutivo de Santander Universiades (citado por el diario universia 2013) En una tribuna sostiene que un buen ambiente laboral es adecuado para el desempeño del talento humano ya que fluye prontamente cuando las condiciones dadas en el contexto son alentadores para su realización y expectativa personal dentro de una empresa; por esta razón es recomendable brindarles las condiciones al trabajador para que desarrolle actividades productivas e innovadoras para la empresa, de esta manera, ayuden al desarrollo integral de trabajadores y su empresa.

1.1.2. En el contexto nacional

El diario el comercio en su publicación de día 09 de abril del 2014 nos ilustra a través de una encuesta realizada por la consultora PwC y HBC Consultores. El objetivo de esta encuesta fue analizar las Tendencias de Retención del Talento Perú 2014. De la encuesta

se obtuvo que el 91% de las empresas pretenden reducir movimiento de personal dentro de su política de recursos humanos a menos del 10% de ellas aspira a que esa cifra disminuya a menos del 5%. Para mejorar la conducta del trabajador frente a una estabilidad laboral Los ejecutivos coincidieron que esta política permitirá una estabilidad emocional e identificación hacia sus actividades para mejorar esto es importante la mejora de la gestión del ambiente al mismo tiempo una cultura organizacional sostenida. Además se incluye una rotación del personal por otras áreas de forma progresiva para evitar el aburrimiento y tedio por acciones repetitivas.

Según RRPP en su noticiero del día 14 de octubre 2015 detalla de la última encuesta del instituto integración, realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del Perú, se remarcó que el 60% de peruanos señalan que su vida es extremadamente estresante por diversas causas como la mala relación entre compañeros, la falta de oportunidades para su desarrollo profesional y la indiferencia existente. Se ha encontrado que las mujeres (63%) son más susceptibles a los cambios de conducta del exterior ellas son más propensas a sufrir mayores niveles de estrés que los varones. Las peruanas no son las únicas; parece que es la tendencia a nivel mundial ya que el Centro de Estudios sobre Estrés Humano de Canadá y la Asociación Americana de Psicología de EE.UU manifiestan lo mismo: las mujeres experimentan mayor impacto en su salud orgánica y mental a partir de un estrés subjetivo que le llevan hacia centros especializados de salud mental.

Regus en su publicación en gestión del día el 2012^a partir de una encuesta realizada a 4,000 trabajadores del Perú señala que 33% sufren niveles de estrés que ha ido incrementándose día a día en estos últimos años, estos influyen directamente en el rendimiento laboral, en la sociabilización con sus compañeros y la salud mental, 37%, es por la presión de la atención inmediata rápida que exigen los usuarios o clientes 30%, ocasionada por las deudas personales contraídas con el banco y otras entidades financieras, son estrictamente estrés de naturaleza laboral por las exigencias y alta presión.

Revista de Psicología ISSN versión electrónica 2411-0167 en el Hospital Regional de enfermedades Neoplásicas de Arequipa (IREN-SUR). De los estudios realizados se observa que la prevalencia del síndrome de Burnout en los residentes de las especialidades médicas fue del 43%, refleja lo que ocurre a nivel de país y a nivel mundial.

Jenny Beingolea De los estudios realizados el 22 de junio, 2017, coach del CIDE PUCP, se encontró que existe maltrato emocional, económico y ambiente laboral no adecuado motivos suficientes para generar un ambiente tenso.

1.1.3. En el contexto local

El hospital Víctor Larco Herrera es una institución pública especializado en la atención de pacientes con problemas psiquiátricos, cuenta con personal altamente preparado para atender a los paciente de todo el país que requieren tratamiento en estos últimos tiempos se ha incrementado los casos de enfermedad mental que superan lo previsto más aun cuando el estado dentro del programa de inclusión social a través de del sistema nacional de salud integral (SIS) ha aumentado en el hospital la cobertura para pacientes indigentes que deambulan por las calles con salud mental deteriorad. La atención al paciente es esmerada por la naturaleza de la situación pero también es agotador por la idiosincrasia del paciente. Esta involucración del profesional de la salud asistencial directamente con el paciente especial producto de la constante convivencia y exposición por cumplimiento de su labor cotidiano repercute en su accionar y conducta observando en estos servidores públicos signos de insatisfacción perceptibles que hacen pensar que existe un problema y que es necesario averiguar a través de una investigación para ayudarlo.

El hospital Víctor Larco Herrera posee unas instalaciones para la atención de los pacientes agudos ambulatorios con salud mental deteriorada temporal que son atendidos en estos ambientes pequeños en comparación con la amplitud del espacio territorial que posee como dominio aparte el hospital cuenta con 8 pabellones destinados para internamiento de pacientes crónicos de larga data, un pabellón para emergencia y una Unidad de Cuidados Especiales Geriátricos (UCEG) esta última destinado para atención de pacientes ancianos. Para estos propósitos cuenta con equipos no tan modernos que dificultan la atención esperada generando malestar en los mencionados profesionales para resolver las necesidades de los pacientes que recurren a este nosocomio.

Los responsables de cada pabellón cuenta con normas legales, manuales y procedimientos que resguardan al paciente y no sean vulnerados en sus derechos cada trabajador conoce y desarrolla sus actividades que son alta responsabilidad y también están sujetas a evaluación por unidades como la Oficina de Control Interno OCI, sistema único de salud SUSALUD y Oficina de Gestión de calidad que constantemente vigilan el accionar de los pacientes y generan alta presión en los trabajadores.

Se observan en los trabajadores signos de malestar con facies tensas se percibe mucha carga al ejercer las actividades del día y entre trabajadores se observa muy poca comunicación, sin embargo existen relaciones personales entre colegas del hospital.

Cada accionar del trabajador es personalizado y no se percibe que exista mucha ayuda mutua entre ellos ya que cada uno se centra en hacer sus funciones que es atender directamente a los pacientes.

La atención es personalizada la cantidad de pacientes son numerosos y supera las expectativas trazadas para el año por lo que se extienden la atención ambulatoria en consultorio en dos turnos 7 a.m. a 1.00 p.m. y de 1.00 p.m. a 8.00 p.m. resultando sobrecarga a las labores de los mencionados profesionales de la salud.

El estrés laboral acumulado en el trabajador asistencial en el Perú no está siendo bien manejado aquí le corresponde solo un mes de vacación y sin derecho a remuneración por guardia hospitalaria por lo que sale recortado su ingreso y su capacidad adquisitiva en otros países es diferente “Suecia el trabajador tiene derecho a vacación semestral con derecho a doble sueldo para el relajamiento de los trabajadores asistenciales que trabajan con pacientes psiquiátricos”.²¹ esta realidad permite que el profesional de la salud dedicado a esta actividad pierde la autoestima debido al grado de frustración y la poca valoración de su labor observable a simple vista por los signos.

En el hospital Víctor Larco Herrera se percibe que muchos de los trabajadores ya cuentan con estrés laboral por lo que si no se hace algo para desenfrenar eso puede llegar al grado perder la sensibilidad hacia los pacientes de hecho ya algunos de los trabajadores asistenciales en especial los doctores ya no perciben sensibilidad hacia los pacientes.

Al compartir momentos con estos profesionales de la salud a través de esta investigación por las actividades conjuntamente con ellos he observado que están anímicamente y físicamente agotado.

Según el diario el comercio publicado el 02 de septiembre del 2014 sobre una encuesta realizada a 1500 trabajadores peruanos de Lima Arequipa y Chiclayo el resultado muestra 71% de los trabajadores asistenciales sienten insatisfacción por que no son valorados la Actividad que realizan al contrario son sujetos a burla , el 53% trabajadores que atienden sectores de minería, banca, telecomunicaciones indicaron no sentirse feliz en su actividad laboral. El 41% de los encuestados manifestó que su centro

laboral le brinda poco o casi nada apoyo, el 52% indicó que no tienen una buena comunicación con su jefatura directa.

Según José Luis Aliaga, director gerente de la firma. (Citado por el diario el comercio, 02 de septiembre del 2014) nos menciona que:

“La falta de satisfacción laboral radica en la actitud que tiene el colaborador frente a su propio trabajo, es por ello que es importante que las empresas generen un excelente clima laboral. De esta manera, deben involucrar a los empleados, escuchándolos y considerándolos”.

Según RPP noticias (21 de setiembre del 2011) menciona que la consultora “cazatalentos” Transearch realizó una encuesta cuyo objetivo es percibir el grado de intervención de las empresas para enfrentar el estrés , en la realidad se revelo que aproximadamente el 60% y algo más de las empresas no toman ningún interés en aplicar medidas que reduzcan el estrés laboral en sus dirigidos, lo que se recomendó que se aplicaran talleres grupales y actividades personalizadas en cada trabajador sea a través de ejercicios y otros para bajar la tensión de la carga laboral, las causas son varias una de ellas es la sobrecarga de trabajo , las horas extraordinarias o complementarias obligatorias y que le dan poco descanso a la persona que labora; mal manejo de las emociones que necesita un apoyo psicológico al trabajador y su falta de motivación, monotonía; el entorno de trabajo, falta de saneamientos y bioseguridad; interrelación empleado/empleador debe ser horizontal y evitar los abusos, manipulaciones, maltratos. Provocan en las personas daños orgánicos y psicológicos relacionados al estrés laboral.

Según RPP noticias emitido el 5 de agosto del 2011 en el mencionan que una psicóloga de la Universidad de Tel Aviv, Sharon, Toker acompañado de su grupo de especialistas afirmaron que los trabajadores que reciben el apoyo anímico emocional de sus compañeros son los que tienen más probabilidades de llegar a la longevidad con las funciones biofisiológicas normales. Se realizaron un estudio con 820 trabajadores durante 20 años a quienes se les aplico una serie de pruebas y cuestionarios para ver cómo es su entorno laboral.

Según el diario oficial del bicentenario el Peruano publicado el 26 de junio del 2017 menciona que la frustración y desgano del trabajador son los primeros riesgos psicosociales que se llama síndrome de burnout son los padecimientos del 70% de los habitantes de Lima Callao, reportan estrés laboral por lo que es muy recomendable que las empresas tomen atención a esto si es que esperan rentabilidad del recurso humano con salud mental óptimo.

Tomaya (citado por conexión ESAN, 11 de noviembre 2013) menciona que el espíritu único de las relaciones laborales es aminorar el conflicto entre los trabajadores y la empresa. Sin embargo existen algunas formas para manejar estas emociones encontradas para reducir las consecuencias que esto deja para esto es importante reconocer que el recurso humano está rodeado de emociones y afectos y una cultura de sensibilidad para el manejo de esto es la intervención del manejo de la gestión preventiva de conflictos orientado a resolver antes de que se deteriore, lo cual facilita la solución temprana, esto implica una capacitación obligada de las jefaturas en manejo de conflictos.

De lo aportado por las diversas investigaciones a nivel nacional e internacional con respecto al síndrome de burnout podemos decir que es importante cuidar la salud mental de la persona que desempeña una labor en la empresa porque sin ello no se puede cumplir con los objetivos de la empresa porque afecta la productividad también es importante tomar conciencia del ser humano que esta al frente y que su deterioro de la salud mental afecta y deteriora los órganos internos y envejecimiento prematuro del trabajador con graves consecuencias a la salud, es este el propósito de esta investigación llevado a cabo en un instituto psiquiátrico de Lima específicamente el hospital especializado Víctor Larco Herrera ubicado en el distrito de Magdalena se desea conocer que sucede con los trabajadores asistenciales que atienden a pacientes especiales y saber del porque están estresados las causas y los motivos para luego brindarle las soluciones necesarias.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

Dávila y Romero (2010) Realizaron la tesis titulado “Relación entre el síndrome de burnout y la percepción sobre el ambiente laboral en médicos del área de emergencia – caracas”. Para obtener el título profesional de magíster en enfermería. En este trabajo se ha podido observar que el objetivo principal fue determinar si existe relación entre el síndrome de burnout y la percepción sobre el ambiente laboral en médicos del área de emergencia. La metodología que utilizó el autor fue tipo no experimental, de nivel descriptivo y de diseño correlacional. Los instrumentos de confiabilidad y validez que aplicó el autor fue del método test retest con la fiabilidad de la fórmula alfa de cron Bach obteniendo el coeficiente de 0.75. De los resultados obtenidos por el autor se extrae la conclusión que mientras menos favorable sea la percepción del ambiente laboral mayores

son los niveles de padecer el síndrome de burnout. Puesto que los médicos encuestados presentaron un nivel medio por lo que perciben como regular.

Grau, Armand; Suñer; García. (2005) Realizaron la tesis titulada “Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales año 2005”. Para obtener el título profesional de licenciados en psicología. En este trabajo se ha podido observar que el objetivo principal fue determinar si existe relación entre el síndrome de desgaste profesional en los trabajadores sanitarios hospitalarios, y valorar su relación con los factores personales y ambientales. La metodología que utilizó el autor fue el método observacional del tipo no experimental aplicada, del nivel descriptivo y del diseño correlacional. Los instrumentos de confiabilidad y validez que aplicó el autor fue del método test retest con la fiabilidad de la fórmula alfa de cron Bach obteniendo el coeficiente de 0.80 De los resultados obtenidos por el autor se extrae la conclusión que todos los médicos y el personal de enfermería presentan un alto nivel de agotamiento emocional y una baja realización personal, en especial los técnicos y los médicos. se recomienda mejorar el ambiente laboral y potenciar el optimismo y la autoestima individual, para disminuir el desgaste profesional en los hospitales.

Apiquian (2007) en la tesis titulada “el síndrome del burnout en las empresas de México” Para obtener el título profesional de licenciado en psicología. En este trabajo se ha podido observar que el objetivo principal fue informar sobre la relación del síndrome de burnout en las empresas describiendo sus características y dimensiones, y desde el punto de varios autores como Maslach y Jackson además de Herbert Freudenberger y Pines y Kafry definiéndola como el desgaste físico pero sobre todo del estado emocional en el trabajo. La metodología que utilizó el autor fue método observacional tipo no experimental del nivel descriptivo, y diseño correlacional. Los instrumentos de confiabilidad y validez que aplicó el autor fue del método test retest con la fiabilidad de la fórmula alfa de cron Bach obteniendo el coeficiente de 0.85. De los resultados obtenidos por el autor se extrae la conclusión que existe una cantidad amplia de profesionales en México que padecen el síndrome de burnout.

Miño (2012) en la tesis titulada “clima organizacional y estrés laboral asistencial (burnout) en profesores de enseñanza media: un estudio correlacional “para obtener el título profesional de magister en Administración y Dirección de recursos humanos En este trabajo se ha podido observar que el objetivo principal fue evaluar la asociación entre el clima organizacional y el estrés laboral asistencial que es el síndrome de Burnout en

una muestra de 200 docentes de Enseñanza Media de liceos Científico- Humanistas Municipalizados y Particulares- Subvencionados de la comuna de Santiago. La metodología que utilizo el autor fue cuantitativa con diseño no experimental transeccional correlacional. Los instrumentos que aplico el autor fue un cuestionario de clima organizacional para instituciones educacionales, de Morales, Manzi y Justiniano (1984), y el cuestionario de Burnout para el profesorado, versión revisada de Moreno, Garrosa y González (1997). De los resultados obtenidos por el autor se extrae la conclusión que existen correlaciones significativas entre los elementos del Clima Organizacional y Burnout en docentes.

Piña (2005) en la tesis titulada “síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería de una clínica psiquiatra” para obtener el título profesional de magister en Administración de la atención de la enfermería. En este trabajo se ha podido observar que el objetivo principal fue determinar la asociación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería de una clínica psiquiátrica en México. La metodología que utilizo el autor fue estudio descriptivo, analítico y transversal. Los instrumentos que aplico el autor fue cuestionario breve de burnout en su versión validada y confiable para enfermeras mexicanas y la lista de verificación para desempeño laboral. De los resultados obtenidos por el autor se extrae la conclusión que el 59.3% tiene un alto nivel de afectación del síndrome de burnout y que existe una asociación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral.

Figueroa (2013) en la tesis titulada “clima organizacional y síndrome de burnout en el personal de salud de segundo nivel de atención médica- ciudad de México” para obtener el grado de magister en salud pública. En este trabajo se ha podido observar que el objetivo principal fue determinar la prevalencia e intensidad del síndrome de burnout y su relación con el clima organizacional en el personal de enfermería y médico de un hospital de segundo nivel de atención. La metodología que utilizo el autor fue nivel descriptivo un estudio transversal y analítico, se entrevistaron a un total 140 enfermeras y 52 médicos de segundo nivel de atención médica. Los instrumentos que aplico el autor fue tres instrumentos una cedula de identificación de datos socio- demográfico; el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la escala de clima organizacional de Koys y Decottis adaptado al idioma español de 1991. Se realizó una prueba de hipótesis mediante correlación de Pearson. De los resultados obtenidos por el autor se extrae la conclusión que la prevalencia de burnout fue 23.2% alta, 13.3% media y 63.5% baja. La percepción

negativa del clima organizacional fue del 35.7%. existe 3.79 percepción del clima organizacional es negativa en comparación con quienes perciben un clima positiva. Acciones de prevención y disminución de riesgo deben centrarse en la modificación de la cultura organizacional, favoreciendo el trabajo en equipo así como mejoras ergonómicas que coadyuven en la calidad de vida laboral.

Según las investigaciones internacionales se refieren que es importante mantener un buen ambiente laboral ya que este contribuye al éxito de la empresa mediante el bienestar de los trabajadores dentro de ella, el tener un buen ambiente laboral implica mantener las condiciones de trabajo en forma adecuada ,brindarle la comodidad al trabajador mediante su espacio donde va desempeñar sus funciones , el no brindarle un ambiente laboral adecuado puede ocasionar enfermedades psicosociales como es el síndrome de burnout en la cual es una enfermedad en la cual ocasiona la baja productividad del trabajador debido a su inestabilidad emocional de este debido a su ambiente donde desempeña sus labores.

1.2.2. Nacionales

Farfán. (2009) Realizó la tesis titulada “Relación del ambiente laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares en Lima -Perú “.para obtener el título profesional de psicología. En este trabajo se ha podido observar que el objetivo principal fue determinar la relación que existe entre el ambiente Laboral y el Síndrome de Burnout en el personal docente de secundaria. La metodología que utilizo el autor fue estudio de carácter no experimental, el diseño utilizado fue del tipo de investigación sustantiva del nivel descriptivo del diseño correlacional. Los instrumentos de confiabilidad y validez que aplico el autor fue del método test retest con la fiabilidad de la fórmula kuder Richardson obteniendo el coeficiente de 0.73. De los resultados obtenidos por el autor se extrae la conclusión que existen niveles medios de burnout, en los colegios estatales y particulares. En cuanto a la correlación de la dimensión autorrealización del ambiente laboral con el síndrome de burnout en la muestra total de estudio, se observó que la variable autonomía tiene una correlación positiva pero baja, con la dimensión agotamiento emocional y con la dimensión despersonalización del síndrome de burnout.

Pari y Mamani. (2015) Realizaron la tesis titulada “ambiente laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca– 2015”. Para obtener el título profesional de licenciado en psicología. En este trabajo se ha podido observar que el objetivo principal fue Establecer la relación entre el ambiente laboral y el síndrome de burnout en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru de Juliaca. La metodología que utilizó el autor fue Enfoque cuantitativo, del tipo de investigación no experimental del nivel descriptivo, y del diseño de investigación correlacional y transversal. Los instrumentos de confiabilidad y validez que aplicó el autor fue el método test retest con la fiabilidad de la fórmula alfa de cron Bach obteniendo el coeficiente de 0.83 De los resultados obtenidos por el autor se extrae la conclusión que la mayor parte de los docentes presentan un nivel de ambiente laboral bueno, así mismo, como esta mayor parte presentan un nivel bajo de síndrome de burnout, en cuanto a las correlaciones por dimensiones, se obtiene que el ambiente laboral en su dimensión relación se correlaciona indirecta y significativamente con la variable síndrome de burnout, del mismo modo el ambiente laboral en su dimensión estabilidad/cambio muestra una correlación indirecta y significativa. Por otro lado, el ambiente laboral en su dimensión autorrealización muestra una correlación, pero esta no es significativa con la variable síndrome de burnout.

Pacheco. (2016) Realizó la tesis titulada “relación entre la percepción del ambiente laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana”. Para obtener el título profesional de licenciado en psicología En este trabajo se ha podido observar que el objetivo principal fue Establecer la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el ambiente ambiental en un grupo de 118 licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima. La metodología que utilizó el autor fue observacional de tipo básico y tiene un nivel descriptivo y de diseño correlacional. Los instrumentos de confiabilidad y validez que aplicó el autor fue el método test retest con la fiabilidad de la fórmula Test de Káiser - Meyer Olkin obteniendo el coeficiente de 0.980. De los resultados obtenidos por el autor se extrae la conclusión que existe fuerte correlación entre la dimensión agotamiento emocional y ambiente organizacional, una correlación muy fuerte entre la despersonalización y ambiente laboral y una fuerte correlación entre realización personal y ambiente laboral.

Bautista y Bravo (2017) realizaron la tesis titulada “clima laboral y su relación con el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del centro de salud

Acapulco – callao 2015” para obtener el título profesional de magister en gestión de los servicios de la salud, En este trabajo se ha podido observar que el objetivo principal fue establecer la relación que existe entre el clima laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao. La metodología que utilizó el autor fue tipo aplicada con diseño correlacional con una muestra de 47 profesionales de la salud del centro de salud Acapulco, Los instrumentos que aplicó el autor fue el cuestionario de escala de clima laboral para la variable 1 y el inventario burnout para la variable 2, De los resultados obtenidos por el autor se extrae la conclusión que menos de la mitad es decir 46.8% de los trabajadores cuentan con buen clima laboral y el 80.9% de los trabajadores cuentan con un riesgo moderado de padecer síndrome de burnout, por lo que existe relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el centro de salud Acapulco ubicado en el callao. Y que existe correlación significativa entre el clima organizacional y agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Salvador (2016) realizó su tesis titulada “síndrome de burnout y clima laboral en docentes de instituciones educativas del distrito de porvenir de la ciudad de Trujillo” para obtener el título profesional licenciada en psicología en el área de la salud, En este trabajo se ha podido observar que el objetivo principal fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la Ciudad de Trujillo. La metodología que utilizó el autor fue de diseño de investigación tipo descriptivo - correlacional. Los instrumentos de confiabilidad y validez que aplicó el autor fue el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Clima Social en el Trabajo (WES). En base a los resultados obtenidos de la encuesta se puede concluir que se encontró que las variables investigadas y sus dimensiones entre sí, están relacionadas de manera directa y la fuerza de la relación es significativa, considerando que el coeficiente de contingencia calculado es 0.91. De los resultados obtenidos por el autor se extrae la conclusión que existe relación estadística significativa directa entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral y sus respectivas dimensiones.

Gago Y Irina (2015) realizaron su tesis titulada “Clima laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del hospital general Daniel Alcides Carrión – Huancayo” para obtener el título profesional de licenciadas en psicología En este trabajo se ha podido observar que el objetivo principal fue determinar la relación entre la percepción de clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras. Se evaluó a 97 enfermeras del Hospital

General Daniel Alcides Carrión de Huancayo. La metodología que utilizó el autor fue tipo correlacional, nivel descriptivo. Los instrumentos que aplicó el autor fue la Escala de Clima laboral (CLIOR Scale) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). De los resultados obtenidos por el autor se extrae la conclusión que existe relación directa y significativa entre la percepción del clima laboral y la dimensión realización personal del burnout, así también se encontró que la diferencia de medias de clima laboral y del burnout según las áreas de trabajo, evidenció ser significativas en ambas variables, pero en burnout solamente para la dimensión Despersonalización, obteniendo mayores puntuaciones promedio en las enfermeras de UCI.

Según las investigaciones nacionales hechas en partes de nuestro Perú se refieren que el síndrome de burnout se presenta debido al agotamiento emocional de los trabajadores debido a que se les ejerce presión en su ambiente laboral llegando hasta el punto de poder padecer esta enfermedad, el ambiente laboral es muy importante para el desarrollo del trabajador dentro de la empresa y para que esta pueda tener éxito en el mercado. Estas investigaciones muestran claramente que si bien el síndrome de burnout se relaciona netamente en la parte psicológica es necesaria evaluarla para la salud y seguridad del trabajador y pertenece netamente a la gestión del talento humano en la cual uno de los principales motivos del éxito es el ser humano, la persona.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. El ambiente laboral

1.3.1.1. Teoría de campo de Lewin

Según Lewin (2011) nos menciona sobre la teoría del campo es aquella que se enfoca en la estimulación que depende de la apreciación individual subjetiva sobre la dependencia con su ambiente, la conducta se establece por medio de la interacción de inconstantes, es decir, la tensión hacia el ente humano, la importancia de un propósito y la jornada psicológica de una finalidad, los seres humanos utilizan en un campo de impulsos que intervienen en la conducta, como las firmezas de un campo magnético, por lo que los grupos de personas tiene dispares impulsos motivadores en diferentes situaciones o escenarios, en el espacio del trabajo algunas fuerzas inhiben mientras otras motivan.

Lo que el autor nos trata de decir sobre la teoría de campo de Lewin es que es el enfoque científico a la psicología en la que visualiza no solo el ambiente del individuo en su entorno de trabajo y como este influye sobre él sino que también el ambiente de

trabajo fue creado para él y, ambos elementos son esenciales para generar un todo, pero se debe comprender que para medir el comportamiento del trabajador o persona debe conocer la serie de acontecimientos que lo conllevaron hacer ese tipo de persona, aplicando un método constructivo donde el jefe para ser un buen jefe debe comprender el mundo y la serie de situaciones está pasando el trabajador o individuo para impartir éxito en su negocio y que cada individuo o persona es distinta realidad.

1.3.1.2. Teoría de Elthon Mayo (Teoría de relaciones humanas)

Según Mayo (citado por Artal, 2011) nos determina sobre la teoría mayo que: El propósito originario de la Teoría de Mayo (citado por Artal, 2011) era analizar la consecuencia de la luminaria en la producción, pero las comprobaciones mostraron unos datos improvisados acerca de las afinidades humanas. Las primordiales conclusiones de las experimentaciones fueron las siguientes: (a) el lapso automático de la industria le ha disminuido importancia al trabajo, por lo que los trabajadores se ven forzados a satisfacer sus necesidades humanas de otra forma, sobre todo mediante las relaciones humanas, (b) las actitudes y comportamientos de los humanos rescatan un papel muy relevante en la estimulación, las necesidades humanas intervienen en el conjunto de trabajo; (c) los trabajadores no sólo les interesa satisfacer sus necesidades económicas y buscar la comodidad material; (d) los trabajadores manifiestan a la intervención del comportamiento de sus colegas que a las intenciones de la gerencia por inspeccionarlos mediante estímulos materiales; (e) los trabajadores irán a la tendencia a formar conjuntos de grupos humanos con sus propias normas y estrategias trazadas para contradecir a los objetivos que se ha planteado la organización.

Lo que el autor nos trata de decir con respecto a la teoría de relaciones humanas o teoría de mayo es que los trabajadores buscan satisfacer sus necesidades mediante otros medios como las relaciones humanas relacionados al trabajo pues con ello se sienten motivados laborar, es muy importante que las empresas motiven a sus trabajadores mediante su ambiente laboral además que no solo buscan su necesidad económica sino también su comodidad dentro del trabajo y que el trabajador está diseñado para formar grupos en el cual se relacionen.

1.3.1.3. Teoría de Litwin y Stinger

Según Litwin y Stinger (citado por Cruz, 2014) manifiestan que el clima laboral interno esta influenciado por las condiciones intervencionistas internos y externos que recibe el

trabajador de su entorno siendo ese factor una variable de su estabilidad emocional dentro de la organización y que influye en su comportamiento, postulan la existencia de nueve dimensiones. Cada una de estas características se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como: La estructura: significa la idea que tiene las partes de la corporación referente al conjunto de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven afrontados en el proceso de su trabajo. La compostura en que la organización pone el resalto en la sociedad, versus el resalto del puesto en un ambiente laboral independiente, informal y no estructurado. La responsabilidad: conforma la emoción de las partes de la empresa acerca de su facultad en la toma de decisiones concernidas a su trabajo. Mediante la supervisión de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo. La recompensa: atañe a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por la labor bien hecha. Es la medida en que la empresa maneja más el estímulo que la sanción. El desafío: concierne la emoción que tienen los integrantes de la organización acerca de los retos que impone la labor. Es la medida en que la empresa fomenta la aprobación de riesgos contados a fin de alcanzar los fines propuestos. Las relaciones: es el discernimiento por porción de los integrantes de la empresa acerca de la presencia de un ambiente laboral agradable y de excelentes relaciones sociales tanto entre similares como entre jefes y subordinados. La cooperación: es la emoción de los integrantes de la empresa sobre la presencia de un impulso de ayuda de parte de los directivos, y de otros colaboradores del grupo. El realce está dispuesto en el apoyo recíproco, tanto de niveles superiores como inferiores. Los estándares: es el discernimiento de los integrantes acerca de la fuerza que pone la corporación sobre las normas de rendimiento. Los conflictos: es la emoción del nivel en que los integrantes de la empresa. Tanto similares como superiores, admiten las opiniones discordantes y no temen desafiar y solucionar las dificultades tan rápido broten. La identidad: es la emoción de propiedad a la corporación y que se es un elemento esencial además de relevante y apreciable dentro de un conjunto de personas en el trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la entidad. (Litwin y Stinger, 1978,p.10)

Los autores nos muestran las 9 dimensiones que se perciben en la empresa y con las cuales cada miembro de ella muestra diferentes actitudes según como se sientan en su centro de trabajo, cada una de estas dimensiones ayuda a la empresa a mejorar las áreas en

que se presenten problemas.

1.3.1.4. Políticas nacional de la calidad en salud

Según el ministerio de salud (2017) propuesta en 2009 y que aún sigue vigente mediante el Plan de fortalecimiento de la gestión de la calidad en salud unidad funcional de gestión de la calidad en salud 2017 – 2018 y la resolución Ministerial N° 945-2017 nos menciona acerca de 12 políticas que todo hospital debe cumplir para la ejecución de servicios y ofrecer derecho a la calidad de la atención de salud brindada por las organizaciones en el ámbito nacional .la primera política consiste en el Establecimiento de mecanismos de seguimiento, supervisión y evaluación de la implementación de la política nacional de calidad, el Establecimiento de mecanismos de evaluación de la percepción de calidad de atención por parte de los usuarios. Reforzamiento del Comité Nacional de Calidad del Consejo Nacional de Salud como instancia de coordinación sectorial que facilita la implementación de la política nacional de calidad, la segunda política es que la Autoridad Sanitaria, está comprometida de informar y rendir cuentas a la ciudadanía sobre la calidad de la atención y promover la vigilancia social de la misma. La tercera política es que la Autoridad Sanitaria, debe fomenta y difunde las buenas prácticas de atención de la salud y establece incentivos a las organizaciones proveedoras de atención de salud que logren mejoras en la calidad de la atención, la cuarta política es que la Autoridad Sanitaria debe iniciar la producción y difusión del conocimiento científico, así como, de la producción tecnológica en el campo de la calidad de la atención, la quinta política es que la Autoridad Sanitaria asigna los recursos para el seguimiento y la evaluación del cumplimiento de las políticas nacionales de calidad, que son implementadas por las organizaciones proveedoras de atención de salud, la sexta política es las organizaciones proveedoras de atención de salud, establecen y dirigen las estrategias de implementación de la política nacional de calidad, mediante sistemas y procesos organizacionales orientados al desarrollo de una cultura centrada en las personas y que hace de la mejora continua su tarea central., la séptima política es Las organizaciones proveedoras de atención de salud asumen como compromiso que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración efectúen las normas y estándares de infraestructura, de equipamiento, de aprovisionamiento de insumos, de procesos y resultados de la atención; aprobados por la Autoridad Sanitaria e implementen acciones de mejora de la calidad de la atención, la octava política es las organizaciones proveedoras de atención de salud toman como

responsabilidad que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración, implementen mecanismos para la gestión de riesgos derivados de la atención de salud la novena política es las organizaciones proveedoras de atención de salud asumen como responsabilidad que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración, protejan los derechos de los usuarios, promuevan y velen por un trato digno, asimismo, fomenten prácticas de atención adecuadas a los enfoques de interculturalidad y género y brinden las facilidades para el ejercicio de la vigilancia ciudadana de la atención de salud., la décima política se enfoca en que las organizaciones proveedoras de atención de salud asumen como responsabilidad que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración, garanticen las competencias laborales de los trabajadores que proveen la atención, brinden adecuadas condiciones de trabajo y protección frente a los riesgos laborales e incentiven a sus trabajadores en relación a la mejora de la calidad de la atención. La undécima política es fomentar que las organizaciones proveedoras de atención de salud asignan a los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración, los recursos necesarios para la gestión de la calidad de la atención de salud. La duodécima política es que los ciudadanos, ejercen y vigilan el respeto a su derecho a la atención de salud con calidad y se corresponsabilizan del cuidado de su salud, la de su familia y la comunidad, contando para ello con el apoyo de la Autoridad Sanitaria.(p.25-31).

1.3.1.5. Contextualización del Ambiente laboral

Según Uribe (2014) determina que el ambiente laboral es el lugar donde se van a desenvolver actividades de carácter productivo por las personas y que su requerimiento para concebir beneficios va liberar respuestas positivas o negativas en el recurso humano dependiendo estas individualmente de su vitalidad en el manejo de las emociones.

Según Vitorero, P. (2012), el ambiente laboral implica a una sucesión de circunstancias relacionadas al contexto personal y lugar físico donde se ejecutan las labores. (p.19).

Según Cruz (2014) determina que el ambiente laboral guarda relación directa en la determinación de la cultura organizacional el modelo universal de comportamientos, convencimientos y valores distribuidos por los integrantes de la entidad. Los discernimientos y respuestas que comprende el clima organizacional se ocasionan en gran

diversidad de factores que se vinculan con el liderazgo, prácticas de dirección con el sistema formal y la estructura de organización.

Goncalves (citado por Capote,2013) determina que el ambiente laboral implica de alguna manera a la empresa o entidad y estructura del trabajo, debido a que la empresa se origina en el lugar, pero a las metas del estudio del tema, podemos distinguir la apariencia estrictos del medio ambiente laboral y aquellos que dependen de la organización de la labor.

Randstad (9 de abril de 2015) determina que el ambiente laboral que son características que son difíciles de precisar. Puesto que pueden ser de naturaleza tangible o intangible, además de uno de los elementos más importantes en el día a día de la empresa, ya que se ha demostrado que influye notoriamente en la productividad y en la vida privada de los empleados.

1.3.1.5.1. Dimensiones del ambiente laboral

Según Cruz (2014) en su libro Liderazgo Inspiracional: Descifra Su ADN Y Maximiza Tu Legado, Influencia, impacto y efectividad nos alude que el autor litwin y stinger en la cual indica las 9 dimensiones que son estructura, desafío, recompensa, relaciones sociales, cooperación, conflictos, identidad, responsabilidad y estándares, de los cuales se enfocó a tres que son:

1.3.1.5.1.1. Dimensión 1: Estructura Organizacional

Según Cruz, J (2014) determina que la estructura organizacional es la apreciación y desarrollo o crecimiento que tiene la persona de la entidad acerca del conjunto de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven afrontados en el desarrollo de su labor.

1.3.1.5.1.1.1. Indicadores de la dimensión estructura

A. Normas

Según RAE (2014) determina que la norma es el Conjunto de criterios, Regla o principios que se debe seguir para ajustar las conductas, tareas, actividades.

Según Medina (14 mayo, 2012) nos trata de decir que las normas son reglas definidas que se deben continuar o a que se deben ajustar los comportamientos, labores, u

ocupaciones en una entidad o institución para poder llevar a cabo la realización de una política organizacional. Cabe recalcar que constituyen parte del comprendido de las políticas organizacionales.

Lo que los autores lo que nos tratan de decir es que las normas son conjuntos de principios en la cual las autoridades mayor las acatan para regir la conducta y actividades en forma ordenada.

B. Reglas

Según DLE (2017) determina que regla es el conjunto de preceptos fundamentales que ha de cumplirse por estar convenido en una colectividad.

Los que el autor nos trata de decir es que las reglas son conjuntos de criterios fundamentales que se deben de hacer debido a que está establecido por un conjunto de personas que lo aceptaron.

C. Políticas

Según DEL (2017) determina que las políticas son disposiciones o preceptos en la cual regulan la actuación o comportamiento de una persona.

Según Medina (14 mayo, 2012) determina que las políticas organizacionales son guías para alinear la acción; son lineamientos universales a observar en la toma de decisiones, sobre algún inconveniente que se repite una y otra vez internamente de una entidad o institución. Además son criterios generales de ejecución que complementan el alcance de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Las políticas deben ser prescritas y acatadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa.

D. Procedimientos

Según RAE (2017) determina que los procedimientos son acciones de proceder que ejecutan una actividad a realizar.

Lo que el autor nos trata de decir es que los procedimientos son conjunto de acciones que permiten realizar una actividad a realizar.

1.3.1.5.1.1. Dimensión 2: Relaciones laborales

Según Cruz (2014) determina que las relaciones sociales son las interrelaciones humanas en la cual está conformada por conjuntos de personas mediante comportamientos

expuestos en la cual revelan o exteriorizan sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos en base al respeto, el buen trato y la cooperación. (p.5).

Lo que el autor nos quiere decir es que las relaciones sociales son comportamientos expuestos por la persona o el trabajador y en la exterioriza sentimientos de estos consintiendo las interrelaciones humanas en los grupos de la entidad o institución.

1.3.1.5.1.2.1. Indicadores de la dimensión relaciones laborales

A. Respeto:

Según RAE (2017) determina que el respeto son manifestaciones de obediencia que se hacen por educación, también es miramiento excesivo hacia la opinión ajena, antepuesto a los dictados de la moral estricta.

B. Buen trato:

Según definición ABC (2017) determina que el buen trato es La adopción de una postura respetuosa y tolerante hacia los demás. La aplicación de unas normas de educación compartidas ofreciendo así un buen trato amable mejorando así las relaciones personales.

1.3.1.5.1.1. Dimensión 3: Cooperación

Según Cruz, J (2014) determina que la cooperación es la emoción de los integrantes de la organización sobre la presencia de un ánimo de ayuda de parte de los gerentes y de otros trabajadores del grupo. Resalto del puesto en el apoyo recíproco, tanto de niveles superiores como inferiores. (p.113).

Lo que el autor nos quiere decir acerca de la cooperación es la impresión que muestra los trabajadores de la empresa sobre la existencia de un temperamento de ayuda recíproca por parte de los directivos, ejecutivos y de otros trabajadores del grupo encaminado característicamente a ello.

1.3.1.5.1.3.1. Indicadores de la dimensión cooperación

A. Apoyo:

Según spanish Oxford dictionaries (2018) determina que el apoyo es la acción que tiene la Persona de brindar ayuda a alguien ya sea para conseguir algo o en la que favorece el desarrollo de algo.

Según Einsenberger y stinghamber (2011) determina que el apoyo organizacional es la ayuda mutua entre un conjunto de personas para el resultado de objetivos el trabajador que siente apoyo por parte de su organización ya sea mediante sus compañeros o sus jefes se sienten felices y más satisfechos con su puestos de trabajo lo cual eso crea que se generen contribuciones importantes en la que permite el éxito de la organización.

B. Trabajo en equipo:

Según spanish Oxford dictionaries (2018) determina que el trabajo en equipo es colaboración mutua que tiene una persona hacia un conjunto de personas desarrollando así sus actividades asignadas.

1.3.2. Síndrome de burnout

1.3.2.1. Teoría sobre el síndrome de burnout

Según Freudenberguer (1974) y malash burnout (1986) (citado por claro ,2015) realizaron hay estudios en la que demuestran explicaciones a este síndrome en la que ha venido generando desde dos panoramas el panorama psicosocial y el panorama clínico, desde el punto del panorama clínico se vio este síndrome de burnout como una etapa en la cual alcanza la persona producto del estrés en su centro laboral en la cual padece, y desde el panorama psicosocial lo analizaron como un transcurso que se da o desenvuelve debido a la interacción que se otorga y produce en las particularidades del entorno laboral en la que la persona se realiza y sus singularidades personales.

1.3.2.2. Contextualización del Síndrome de burnout

Herbert Freudenberguer (citada por Boada y Grau, 2012) en introdujo el concepto de Burnout describiéndolo como una: “sensación de fracaso y una existencia agotada o

gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (p.17).

Apiquian (citado por Bhattacharya, 2017) en su libro el síndrome de burnout en las empresas establece que: El Síndrome de Burnout, también destacado como síndrome de aniquilamiento, síndrome del trabajador quemado, síndrome del desánimo o síndrome de agotamiento emocional o colapso profesional es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca deterioro en la salud física y mental de los individuos. (P.115).

Pines Y Arosón (citada por Boada y Grau, 2012) determinó que el síndrome de burnout es una etapa en el que se unen fatiga emocional, física y mental, sentimientos de imposibilidad e incompetencia, sensaciones de sentirse aprisionado, carencia de entusiasmo por el trabajo y la vida en general con baja autoestima. (p.131)

Malash y Jackson (citada por Boada y Grau, 2012) es un síndrome de colapso emocional y carencia de realización personal en el trabajo que puede desenvolverse en aquellas personas cuyo esencia de labor son individuos en cualquier tipo de actividad. (p.131)

Jones (citada por Boada y Grau, 2012) es el síndrome de agotamiento emocional que compone la realización de actitudes negativas, con relación la labor pobre concepto profesional, rencor, dureza y disminución de interés por las personas para las que se trabaja.

Rodríguez- Marín (citada por Boada y Grau, 2012) no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser comprendido como una contestación a orígenes de estrés crónico que brotan de las relaciones sociales entre proveedores de los servicios y receptores de los mismos.

Lo que los autores nos tratan de decir es que el síndrome de burnout es que es una enfermedad que aflige la felicidad del trabajador debido a factores endógenos o exógenos del entorno de trabajo.

1.3.2.2.1. Dimensiones del síndrome de burnout

1.3.2.2.1.1. Dimensión 1: Reducida realización personal:

Burnout: Maslach y Jackson (como se citó en Ali El Sahili Gonzáles, 2015) determinan que la reducida realización personal es la apreciación subjetiva de concebirse frustrado

por la manera en que ejecuta su labor y los resultados logrados. Se estima el empeño que se efectúa como negativo, perturbando la autoestima del trabajador. (p.15).

Lo que el autor nos trata de decir es acerca de la reducida realización personal es la frustración del trabajador por su manera de efectuar su trabajo.

1.3.2.2.2. Indicadores de la dimensión reducida realización personal

A. Frustración

Según definición ABC (2017) determinan que la frustración es el sentimiento que tiene todo ser humano ante el fracaso de no concebir ese deseo, anhelo o esperanza, este sentimiento por lo general es negativo.

Asimismo Amsel (1943) (citado por Haykal, 2018) es un sentimiento muy desagradable que se da cuando una persona pone todas sus esfuerzos, psíquicos, actitudes y tiempo en conseguir un objetivo que se haya fijado y este no se logra dando produciendo un fracaso.

B. Valoración

Según definición ABC (2017) determinan que la valoración es la práctica de asignar valor a algo o a alguien con el propósito de apreciarlo. Esto quiere decir que el ponerle asignación y aprecio a algo o alguien desde el punto de vista de cada persona. Buscando el respeto mutuo entre ambos.

C. Autoestima

Según definición ABC (2017) determinan que la autoestima es la apreciación que cada uno de los seres humanos poseemos sobre nosotros mismos, lo que existimos como somos, en lo que nos convertimos, como resultado de una composición de factores físicos, emocionales y sentimentales a los que nos afrontamos a lo largo de la vida y que fueron formando nuestra personalidad.

Según RAE (2017) menciona que la autoestima es el aprecio o estima que tenemos hacia nosotros mismos es decir si nos queremos.

1.3.2.2.1.2 Dimensión 2: Despersonalización:

Según Burnout: Maslach y Jackson (como se citó en Ali El Sahili Gonzáles, 2015) determinan que la despersonalización se refiere a que el trabajador inventa una defensa entre él y sus usuarios como modo de auto protegerse, pero a la vez disminución de su eficacia laboral. Muestra cualidades de insensibilidad, cinismo y deshumanización: los pacientes dejan de ser personas para convertirse en objetos. (P.50).

Lo que el autor nos trata de decir acerca de La despersonalización que es la barrera entre el trabajador y su realización en su centro de valor.

1.3.2.2.1.2.1 Indicadores de la dimensión despersonalización

A. Insensibilidad

Según definición ABC (2017) determinan que la insensibilidad es lo opuesto de sentir alguna consideración por alguien o algo es la a carencia de sentimientos o empatía que tiene una persona hacia otra. Se comprende por insensibilidad a la competencia que una persona o animal puede tener a no sentir determinadas sensaciones físicas o emocionales.

B. Cinismo

Según definición ABC (2017) determinan que el cinismo es la conducta que presenta todos los seres humanos y que se determina por la falta de vergüenza que muestra un individuo al engañar sobre algo, o bien el descaro que dispone al asumirse como defensor de alguien o algo que manifiesta un comportamiento ciertamente reprochable desde la moral o las buenas costumbres.

C. Deshumanización

Según definición ABC (2017) determinan que la deshumanización es la carencia de sentimientos que tiene una persona hacia otra observando el sufrimiento ajeno de una forma impersonal.

1.3.2.2.1.3 Dimensión 3: Agotamiento emocional:

Burnout: Maslach y Jackson (como se citó en Ali El Sahili Gonzáles, 2015) determina que el agotamiento emocional es resultado de la detrimento de recursos emocionales para asumir los retos que su trabajo proyecta a diario, y se resume en una incesante fatiga a

nivel físico, emocional y psicológico, asimismo de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral con descontento y pesimismo sobre sus actividades (p.166).

Lo que el autor nos trata de decir es que el agotamiento emocional se debe a la detrimento de recursos emocionales en la que la persona o el trabajador no anhela ejecutar sus funciones.

1.3.2.2.1.3.1 Indicadores de la dimensión agotamiento emocional

A. Insatisfacción laboral

Según DEL (2017) determina que la insatisfacción laboral es la carencia de satisfacción que tiene el trabajador ya sea por fuerzas o motivos mayores en su lugar de donde labora.

B. Fatiga

Según la RAE (2017) determina que la fatiga es la molestia ocasionada por un esfuerzo más o menos prologado por otras causas, y en ocasiones produce alteraciones físicas.

C. Irritabilidad

Según salud 180 estilos de vida saludable (2017) determina que la irritabilidad es la Pertenencia esencial de los organismos en su disposición de detectar, descifrar y responder a los cambios ambientales. La irritabilidad es una contestación enorme a estímulos.

1.4. Formulación Del Problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del hospital Victor Larco Herrera, Magdalena, 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

- A.** ¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente laboral y la reducida realización personal en los trabajadores asistenciales del hospital Victor Larco Herrera, Magdalena, 2018?
- B.** ¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente laboral y la despersonalización en lo trabajadores asistenciales del hospital Victor Larco Herrera, Magdalena, 2018?

- C. ¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores asistenciales el hospital Victor Larco Herrera, Magdalena, 2018?
- D. ¿Qué impacto generara un plan de estrategias orientadas al ambiente laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales el hospital Victor Larco Herrera, Magdalena, 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica:

La presente investigación tiene como finalidad evaluar la relación que existe entre el ambiente laboral y el síndrome de burnout en el hospital Víctor Larco Herrera, distrito – magdalena. Para ello se aplicó las siguientes teorías como la teoría del campo de Lewin y la teoría de mayo y la teoría de litwin y stinger en la que nos permite analizar el entorno y lo que hay en ello que todo existe por algo que debemos relacionarnos en el trabajo y que las relaciones laborales son fundamental para el desarrollo del trabajador con ello me permitió generar estrategias que vayan conforme al ambiente laboral, para en cuanto al síndrome de burnout se utilizó la teoría de malash y burnout en que nos da a conocer a más detalle de que se trata el síndrome de burnout y en la que menciona que fuerzas externas generarían que se presente este síndrome esto contribuyo a generar una serie de estrategias para evitar justamente este síndrome.

1.5.2. Justificación metodológica:

La presente investigación estudia la relación que hay entre ambiente laboral y el síndrome de burnout en el hospital Víctor Larco Herrera, en base a estas variables identificadas la metodología aplicada para nuestra investigación de trabajo será el método hipotético deductivo, tipo de investigación aplicada técnica con nivel descriptivo correlacional técnica y el diseño pre experimental – pre test y post test. Se aplicó una población y una muestra con un diseño muestral no probabilístico censal de 100 trabajadores asistenciales del hospital Victor Larco Herrera. Para ello se observó el problema luego mediante ello se realizó y aplico el cuestionario escala tipo Likert en la que presenta 5 niveles : totalmente de acuerdo , de acuerdo , indiferente , en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, luego de ello se analizó con detalle la opinión de los encuestados mediante el instrumento de evaluación que fue la técnica de la encuesta a través del cuestionario y en la que mediante un análisis profundo y a base de teorías ya

dichas previamente de la teoría de litwin y stinger en la que nos menciona que analiza cómo influye el ambiente laboral en el trabajador mediante características que presenta la organización y la teoría de Freudenberguer y malash burnout en la que mencionan que para suceda este síndrome en los trabajadores tiene que a ver factores proveniente a sus ambiente laboral , es por ello que se planteó una serie de estrategias en las que trataran de mejorar de otra manera el ambiente laboral para reducir el síndrome de burnout en el hospital Victor Larco Herrera –distrito-Magdalena-2018.

1.5.3. Justificación práctica:

Esta investigación busca conocer y evaluar en un institución del sector salud de atención psiquiátrica el ambiente laboral y su relación con el síndrome de burnout para permitir una intervención a partir de esta investigación con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los de los profesionales de la salud y sus asistentes que desarrollan labores en equipo para esto se planteó planes y de estrategias aplicables para contrarrestar las anomalías existentes que de una y otra manera perjudique la actividad laboral así como en sus relaciones personales para posteriormente favorecer con este estudio hacia un ambiente de calidez no solo para los trabajadores sino también aspiramos que se refleje esta mejora en los pacientes o usuarios que acceden a esta institución, se busca que los trabajadores asistenciales realicen su trabajo de manera animosa en que permita brindar un servicio pertinente de calidad hacia sus pacientes y compañeros de trabajo.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

HG: Existe relación entre el ambiente laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del hospital Victor Larco Herrera, Magdalena, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe relación entre el ambiente laboral y la reducida realización personal en los trabajadores asistenciales del hospital Victor Larco Herrera, Magdalena, 2018.

Hi: Existe relación entre las el ambiente laboral y la despersonalización en los trabajadores asistenciales del hospital Victor Larco Herrera, Magdalena, 2018.

Hi: Existe relación entre el ambiente laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores asistenciales del hospital Victor Larco Herrera, Magdalena, 2018.

Hi: Si generara impacto un plan de estrategias orientadas al ambiente laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del hospital Victor Larco Herrera, Magdalena, 2018.

1.7. Objetivos de la investigación

2.6.2. Objetivo general

Determinar la relación entre el ambiente laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del hospital Victor Larco Herrera –distrito – Magdalena-2018.

3.6.2. Objetivos específicos

- A.** Determinar la relación entre el ambiente laboral y la reducida realización personal en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Magdalena, 2018.
- B.** Determinar la relación entre el ambiente laboral y la despersonalización en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Magdalena, 2018.
- C.** Determinar la relación entre el ambiente laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores asistenciales del hospital Victor Larco Herrera, Magdalena, 2018.
- D.** Proponer un plan de estrategias orientadas al ambiente laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del hospital Victor Larco Herrera, Magdalena, 2018.

II. METODOLOGÍA

2.1. Diseño de investigación

2.1.1. Método de investigación

El método de investigación que se utilizó para la investigación es el método hipotético-deductivo ya que se trata resolver el problema mediante hipótesis.

Cegarra (2012) determina que el método hipotético deductivo es el método en el cual busca dar soluciones mediante hipótesis a problemas que se suscitan a diario o que nos planteamos, a través de información y base de datos que estén disponibles y comprueben esas soluciones, este método usualmente lo aplicamos en la vida diaria. (p.82).

2.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación presento un tipo de investigación científica aplicada –técnico pues se tratara de resolver el problema percibido en el hospital Víctor Larco Herrera mediante la generación de un plan de estrategias orientados al ambiente laboral y síndrome de burnout

Sampiere, Collado, y Baptista, (2010) en su libro titulado metodología de la investigación determinan que: “Las investigaciones aplicadas son la respuesta segura y argumentada a un problema manifestado, explicado examinado y viceversa. La investigación aplicada dirige sus denuestos a solucionar los problemas y necesidades que se plantean los hombres en sociedad en un corto, mediano o largo plazo consolidando su atención en las posibilidades fácticas de llevar a la práctica las teorías generales.

Cegarra (2012) en su libro la investigación científica y tecnológica determinan que una investigación aplicada -tipo técnico es aquella que trata de resolver problemas o desarrollar ideas en corto y mediano plazo o a largo plazo motivadas a conseguir innovaciones, mejoras de procesos o productos, incrementos de calidad y productividad, etc. (p.42).

2.1.2. Nivel de investigación

Esta investigación presento un nivel de investigación descriptivo y correlacional –técnico ya que se observara el problema y se detallara tal como se percibió luego se medirá la

relación que existe entre una variable y la otra además porque se generó de un plan de estrategias orientados al ambiente laboral y síndrome de burnout

Danhke (1989) cfr. por Hernández, et al (2013) nos indica que “la investigación descriptiva como su mismo nombre lo indica trata de describir las propiedades especificando las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p.117).

Calva, (2010) cfr. por Hernández, et al (2013) determina que: “la investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables. Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables es decir cuantificación de relaciones. Midiendo cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba” (p.121).

Cegarra (2012) en su libro la investigación científica y tecnológica determina que una investigación aplicada -tipo técnico es aquella que trata de resolver problemas o desarrollar ideas en corto y mediano plazo o a largo plazo motivadas a conseguir innovaciones, mejoras de procesos o productos, incrementos de calidad y productividad, etc. (p.42).

2.1.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se aplicó en esta investigación es la de pre-experimental-pretest y post tests pues se implementó un plan de mejora el cual se hará una comparación de medias para ver si ha surgido cambios positivos para resolver los problemas observado.

Hurtado y Toro (2010, p. 104). “La investigación pre experimental es toda investigación que permite un control muy escaso o nulo de las variables extrañas por lo cual tienen muchas fuentes de invalidez interna pues no posee grupos de control como diseño a través de grupos de pre prueba y pos prueba el diseño estático de dos grupos.

Por expresarlo de alguna forma, en una investigación pre experimental se analiza variables en la que prácticamente no posee nada de control además de que no existe manipulación de las variables ya que ni se utiliza grupos de control. Lo cual es distinto

al diseño experimental real. Y es muy útil como primer acercamiento al problema de investigación de la realidad y a través de ella.

Sardonil (2013).determina que “Todo diseño pretest y post tests es un diseño que estudia un solo grupo y en la que es medido dos veces una antes de medir las variable independiente y la otra después de la manipulación experimental mediante la exposición de una acción de estímulos se caracteriza por que toma el mismo grupo como punto de comparación. (p.200)

2.2. Variables, Operacionalización

2.4.1. Variables:

A continuación se presenta en la tabla 2.2.1 las variables a explicar en la actual investigación

Tabla 2.2.1 Variables en estudio

VARIABLE

VARIABLE X Ambiente laboral

VARIABLE Y Síndrome de burnout

Fuente: elaboración propia

2.2.2. Operacionalización

En seguida se presenta en la tabla 2.2.2.1 las variables a explicar en la actual investigación

Tabla 2.2.2.1 Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

variables	definición conceptual	Definición operacional	dimensiones	Indicadores	ítems	instrumento	niveles	Escala de medición
El ambiente laboral	Según Vitorero, P. (2012), el ambiente laboral implica a una sucesión de circunstancias relacionadas al contexto personal y lugar físico donde se ejecutan las labores. (p.19).	Se elaborara una encuesta a través de un cuestionario con 8 ítems para medir las siguientes dimensiones, estructura, recompensa y desafío	Estructura	Normas	1	cuestionario	a) totalmente en desacuerdo b)en desacuerdo c)Indiferente d)de acuerdo e)totalmente de acuerdo	Ordinal
				Reglas	2			
			Políticas	3	cuestionario			
			Procedimientos	4				
			Relaciones	Respeto	5	cuestionario		
			Buen trato	6				
			Cooperación	Apoyo	7	cuestionario		
			Trabajo en equipo	8				
El síndrome de burnout	Según Malash y Jackson (citada por Boada y Grau, 2012)es el Agotamiento emocional a través de la reducida, realización, la despersonalización y el cansancio emocional que traspone a una pérdida de la estimulación y que suele prosperar hacia emociones de insatisfacción y fracaso en su vida. (P.116)	Se elaborara una encuesta a través de un cuestionario con 10 ítems para medir las siguientes dimensiones, Reducida realización personal, despersonalización y agotamiento emocional.	reducida realización personal	Frustración	9	cuestionario	Ordinal	
				Valoración	10			
			Despersonalización	Autoestima	11	cuestionario		
			Insensibilidad	12				
			agotamiento emocional	Cinismo	13	cuestionario		
				Deshumanización	14			
				Insatisfacción laboral	15,16			
				Fatiga	17			
Irritabilidad	18							

Fuente: elaboración propia

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1. Población:

La población de la investigación fue conformada por 100 trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera distrito - Magdalena

Tamayo (2012) en su libro de metodología de la investigación científica señala que:

La población es el total de situaciones extraordinarias de estudio, esto incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho problema y que debe contarse para un determinado estudio incluyendo un conjunto N de personas o entidades que asocian una determinada característica, y se le designa la población por constituir la totalidad del problema adscrito a una investigación (p.146)

Lo que el autor nos trata de decir es que la población es el universo que presenta un fenómeno de estudio, que involucran una determinada característica, y se le otorga el nombre de población ya que constituye la totalidad que se utiliza para una investigación

2.3.2. Muestra:

El total de muestra para la presente investigación fue conformada por 100 trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera distrito – Magdalena. Según Tamayo (2012) en su libro de metodología de la investigación científica señala que: “La muestra es parte significativa de una población, es útil para desarrollar trabajo de campo y aplicar posterior estadísticos”. (p.38)

2.3.3. Muestreo

La presente investigación presenta un muestreo no probabilístico Según Astous (2014) determina que el muestreo no probabilístico es un tipo de muestro en el cual no existe probabilidades por lo que no existe aleatoriedad es decir que las muestras de estudios no se eligen al azar si no conforme al criterio del investigador. (p.232).

2.3.4. Unidad de Análisis:

La unidad de análisis para la presente investigación fue conformada por Un trabajador del hospital Víctor Larco Herrera. Para Balcells y Junyent, Josep (citado por Tamayo, 2012), "la unidad de análisis es el fragmento del documento o comunicación que se toma como elemento

que sirve de base para la investigación". Pueden clasificarse con arreglo a distintos criterios: según sea el contenido de base gramatical o no; según el significado" (p. 267).

2.3.5. Diseño muestral:

La presente investigación fue conformada por un diseño muestral de muestreo no probabilístico censal. Según Ramírez (citado por Arias, 2012) determina que una muestra censal es un muestreo no aleatorio o probabilístico en la que involucra toda la población a la cual se va a encuestar o realizar el estudio" (p. 324).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Se utilizó fuentes primarias en donde se aplicaron las técnicas de encuestas y observación, esto permitió conocer a fondo las principales causas y repercusiones del problema objeto de estudio.

2.4.1. Técnica:

La técnica que se utilizó es la encuesta escala tipo Likert el instrumento que permitió recolectar la información dada por los encuestados, en el instrumento existen preguntas ya preparadas para ejecutar en el hospital Víctor Larco Herrera. Para Sampieri, Fernández y baptista (2014), Las encuestas están constituidas por cuestionarios que persiguen obtener la información pertinente para desarrollar una toma de decisión en la investigación (p.161)

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario como elemento de recolección de datos que permitió analizar y medir el nivel de relación entre las variables. Para Sampieri, Fernández y baptista (2014), en fenómenos sociales, tal vez a los instrumentos más utilizado para recolectar los datos es la encuesta tipo cuestionario. (p.217).

El instrumento cuenta con 18 preguntas, 8 para la variable el ambiente laboral y 10 para la variable el síndrome de burnout el cuestionario se dirige a los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera.

Tabla 2.4.2.1

Estructura dimensional de las variables de estudio

Variable	Dimensión	Ítem
El ambiente laboral	Estructura	<i>1 - 4</i>
	Relaciones	<i>5 - 6</i>
	Cooperación	<i>7 - 8</i>
El síndrome de burnout	reducida realización personal	<i>9 - 11</i>
	Despersonalización	<i>12 - 14</i>
	agotamiento emocional	<i>15 - 18</i>

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, para la encuesta se utilizó una escala gramática de totalmente de desacuerdo, desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo, en la tabla 2.4.2.2 se muestra la estructura de forma detallada.

Tabla 2.4.2.2

Puntuación de Ítems en la escala de Likert

Puntuación	Denominación	INICIAL
1	Totalmente en desacuerdo	TD
2	En desacuerdo	D
3	indiferente	I
4	de acuerdo	A
5	Totalmente de acuerdo	TA

Fuente: Ávila (2000, p.120)

2.4.3. Validez:

Para Rusque (citado por Tamayo, 2012) “la validez representa la posibilidad de que un método de investigación sea capaz de responder a las preguntas formuladas en la investigación”. (Pág. 134)

El instrumento que se utilizó para esta investigación va ser sometida a juicio de expertos calificados con grado de magister o doctor y son observados a continuación en el tabla 2.4.3.1. Quienes se encargaron de verificar meticulosamente el contenido del instrumento donde mostro con el calificativo de aplicable:

Tabla 2.4.3.1

Validación de expertos

N°	Experto	Calificación instrumento	Especialidad
Experto 1	Dr. Arístides Hurtado Concha	Aplicable	Doctor en Psicología Educativa
Experto 2	Dra. Gloria Esperanza Cruz Gonzales	Aplicable	Doctora en Salud Publica
Experto 3	MSc. Mairena Fox, Liliana Petronila	Aplicable	Magister en Administración
Experto 3	Lic. Merino zevallos ,Carlos Antônio	Aplicable	Licenciado en ciencias económicas
Experto 4	Dr. Teodoro Carranza Estela	Aplicable	Doctor en administración

Fuente: elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad:

Según Hernández ,Fernández y Baptista, (2010) “la confiabilidad de un instrumento que mide y refiere el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados que permite saber si el instrumento es fiable” (p.242).

La confiabilidad del instrumento se realizó con una prueba piloto a 30 trabajadores del hospital Cayetano Heredia quienes se le aplico los referidos instrumentos de recolección de datos conformado por un total de 18 preguntas. Ingresando los datos recolectados al estadístico SPSS -22 a través del coeficiente de alpha de cronbach para verificar su confiabilidad, se obtuvieron los siguientes resultados.

VARIABLE X y VARIABLE Y

TABLA N°1: FIABILIDAD GENERAL

VARIABLE X: El Ambiente Laboral

Tabla 2.4.4.1

Resumen del procesamiento de los casos			
	N	%	
	Válidos	30	100,0
Casos	Excluidos	0	,0
	Total	30	100,0

Fuente: realizada por el programa spss 22

Tabla 2.4.4.1.1

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	8

Fuente: realizada por el programa spss 22

El estadístico de fiabilidad para la variable “X” (El ambiente laboral) indica que el instrumento es confiable debido al valor que dio fue de 0.994 esto se interpreta que el grado de fiabilidad del instrumento y de los instrumentos es considerado excelente

Según la tabla 2.4.4.2 estandarizada, validando su uso para la recolección de datos.

Tabla 2.4.4.2: Medias para evaluar valores los Coeficientes de alpha de cronbach

<i>Coeficiente alpha >0.90</i>	<i>Es excelente</i>
<i>Coeficiente alpha >0.80</i>	Es bueno
<i>Coeficiente alpha >0.70</i>	Es aceptable
<i>Coeficiente alpha >0.60</i>	Es cuestionable
<i>Coeficiente alpha >0.50</i>	Es pobre
<i>Coeficiente alpha <0.50</i>	Es inaceptable

Fuente: George y Mallery (2011, p.231).

VARIABLE Y: El Síndrome de Burnout

Tabla 2.4.4.3

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	30	100,0
Casos Excluidos^a	0	,0
Total	30	100,0

Fuente: realizada por el programa spss 22

Tabla 2.4.4.3.1

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,996	10

Fuente: realizada por el programa spss 22

El estadístico de fiabilidad para la variable “Y” (El Síndrome de Burnout) indica que la prueba es confiable debido al valor que dio fue de 1.000 esto se interpreta que el grado de fiabilidad del instrumento y de los instrumentos es considerado muy excelente.

Según la tabla 2.4.4.4. estandarizada, validando su uso para la recolección de datos.

Tabla 2.4.4.4: Medias para evaluar valores los Coeficientes de alpha de cronbach

Coeficiente alpha >0.90	Es excelente
Coeficiente alpha >0.80	Es bueno

Coefficiente alpha>0.70	Es aceptable
Coefficiente alpha>0.60	Es cuestionable
Coefficiente alpha>0.50	Es pobre
Coefficiente alpha<0.50	Es inaceptable

Fuente: George y Mallery (2011, p.231).

VARIABLE X y VARIABLE Y

EL AMBIENTE LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT

Tabla 2.4.4.4.1

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Fuente: realizada por el programa spss 22

Tabla 2.4.4.4.1.1

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	18

Fuente: realizada por el programa spss 22

El estadístico de fiabilidad para las variables “X” y “Y” (El ambiente laboral y El Síndrome de Burnout) indica que el instrumento es confiable debido al valor que dio fue de 0.998 esto se interpreta que el grado de fiabilidad del instrumento y de los instrumentos es considerado excelente.

Según la tabla 4 estandarizada, validando su uso para la recolección de datos.

Tabla 4: Medias para evaluar valores los Coeficientes de alpha de cronbach

Coefficiente alpha >0.90	Es excelente
Coefficiente alpha>0.80	Es bueno
Coefficiente alpha>0.70	Es aceptable
Coefficiente alpha>0.60	Es cuestionable
Coefficiente alpha>0.50	Es pobre
Coefficiente alpha<0.50	Es inaceptable

Fuente: George y Mallery (2011, p.231).

2.5.Métodos de análisis de datos

En el trabajo se utilizó el programa estadístico SPSS 22 y el programa de Microsoft Excel 2010 .Las pruebas realizadas para la siguiente investigación fueron: alfa de cronbach que ayudo medir la confiabilidad del instrumento, se realizó la prueba de normalidad de kolmogorov en la que se determinó que la prueba estadística inferencial era el rho de Spearman se realizó los resultados mediante el programa de Excel en la que para ello observo las tablas de frecuencias de las dimensiones de esta manera se pudo llegar a conclusiones más exactas.

2.6.Aspectos éticos

Los criterios éticos que se van a considerar para la investigación se aprecia a continuación en la tabla 2.6.1.

Tabla 2.6.1

Criterios éticos de la investigación

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Utilización de la información	Se respetó la identidad de los encuestados y a la información obtenida no se le dio otro uso.
Valor social	Las personas que participaron en este estudio no han sido expuestas a Cualquier peligro si no que por el contrario aquellas que accedieron voluntariamente a través de un consentimiento informatizado.
Selección equitativa de los sujetos	Se escogió a las personas para la encuesta realizada, para poder tener los mejores resultados posibles.
Validez científica:	la información externa y de otros autores poseyeron las fuentes correspondientes ,lo cual implica que la validez teórica será correcta, para no alterar los datos correspondientes del autor origina

Fuente: elaboración propia

III. RESULTADOS

3.1. Pruebas de Normalidad

Si $N > 50$ entonces usamos Kolmogorov-Smirnov.

Si $N < 50$ entonces usamos *shapiro wilk*

HO: Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos)

HI: Los datos tienen distribución normal (datos no paramétricos)

Regla de decisión

Si el valor de $\text{sig} < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si el valor de $\text{sig} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Se ha realizado la operación en SPSS 22 con una población censal de 100 trabajadores asistenciales el cual se presenta el resultado en la tabla 3.2.1

Tabla 3.1.1: Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
El ambiente laboral	,102	100	,013
El síndrome de burnout	,115	100	,002

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaborado por software spss 22

Interpretación

Variable1: El ambiente laboral

La tabla 3.2.1 orientada a la variable 1: el ambiente laboral muestra un nivel de Significancia de 0.013 siendo menor al 0.05; por consiguiente se acepta la H_1 (hipótesis alterna) rechazando la H_0 (hipótesis nula). por lo que su distribución no es normal, considerando así la prueba no paramétrica (Rho De Spearman).

Variable2: El síndrome de burnout

La tabla 3.2.1 orientada a la variable 2: El síndrome de burnout expone un nivel de significancia de 0.002 siendo menor al 0.05; de manera que se acepta la H_1 (hipótesis alterna)

rechazando la Ho (hipótesis nula).por lo que su distribución no es normal, considerando así la prueba no paramétrica (Rho De Spearman).

3.2. Análisis de los resultados estadísticos

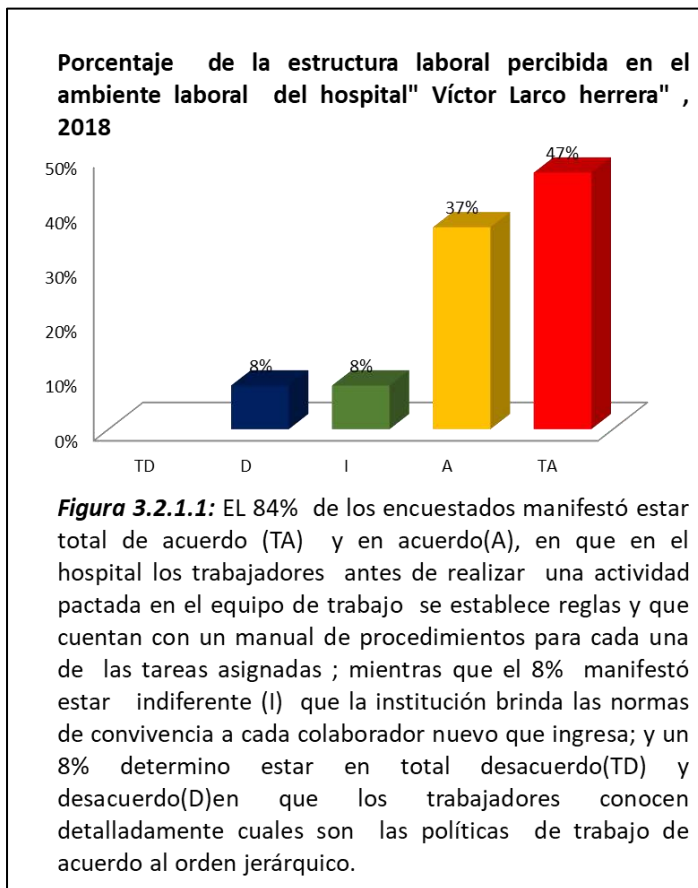
3.2.1. Resultados por dimensión

Tabla 3.2.1.1.a.

Porcentaje de la estructura laboral percibida en el ambiente laboral del hospital" Victor Larco Herrera", 2018

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
Relaciones laborales	0	31	32	150	187	400
	0%	8%	8%	37%	47%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Analisis

Aquí se determina que el 84% de los encuestados conoce detalladamente la estructura organizacional del hospital Víctor Larco Herrera pues antes de realizar una actividad pactada en el equipo de trabajo se establece reglas y además que cuentan con un manual de procedimientos de cada de unas de sus tareas asignadas que brinda el hospital Victor Larco herrera a sus trabajadores. Según Medina (2012, mayo14) determina que las políticas organizacionales son guías para alinear la acción; son lineamientos universales a observar en la toma de

decisiones, sobre algún inconveniente que se repite una y otra vez internamente de una entidad o institución. Además son criterios generales de ejecución que complementan el alcance de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Y estas son deben ser prescritas y acatadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa, Según Goncalves (citado por Capote, 2013) determina que la estructura organizacional es la apreciación y desarrollo o

crecimiento que tiene la persona de la entidad acerca del conjunto de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven afrontados en el desarrollo de su labor. Si el hospital Victor Larco Herrera cuenta con muchos trabajadores que conocen detalladamente las políticas, normas, reglas y procedimientos al realizar sus labores, entonces las medidas que se aplicaran es para que todos los trabajadores conozcan la estructura organizacional permitiendo así que las funciones a realizar proporcionen una atención a los pacientes de mejor calidad. Lo cual permitirá también que todos los trabajadores que están totalmente de acuerdo y en acuerdo acerca de conocer la estructura de la organización aumenten hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 8 % de los encuestados indiferentes se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 8% de encuestados que están en total desacuerdo y en desacuerdo, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.1.b

Interpretación de los componentes de la brecha de la estructura laboral del ambiente laboral

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERAD O
8%	INDIFERENTE EN	CORTO PLAZO	8%	POCO ESFUERZO	0,08
8%	DESACUERDO	MEDIANO PLAZO	16%	REGULAR ESFUERZO	0.16

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*

Tabla 3.2.1.1.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades de la estructura laboral en el ambiente laboral en el hospital Victor Larco herrera

PORCENTAJE	TEORIA		
100%	Según Goncalves (citado por Capote, 2013) determina que la estructura organizacional es la percepción y desarrollo que tiene el individuo de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.		
REFORZAR LAS POLÍTICAS, NORMAS , REGLAS Y PROCEDIMIENTOS LABORALES PARA EL SERVICIO CON CALIDAD Y ÓPTIMO			
	ACTIVIDADES MEDIOS DE VERIFICACION		
8%	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 70%; vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un cronograma de actividades con temas relacionados a dar información sobre las reglas y las políticas del hospital. 2. Reservar y preparar el lugar donde se efectuará la reunión de trabajo para conocimiento de las políticas laborales. 3. Convocar a los trabajadores asistenciales a las reuniones de trabajo para informar acerca de las reglas y las políticas laborales del hospital. 4. Evaluar la puesta en práctica de la información referida a las políticas laborales del servicio altamente pertinente y de calidad de los trabajadores asistenciales en el hospital. 5. Monitorear a los trabajadores asistenciales sobre la aplicación de las políticas, normas, reglas, y procedimientos en los trabajadores para brindar un servicio altamente pertinente y de calidad. </td> <td style="width: 30%; vertical-align: top; text-align: center;"> <p>Diagrama de Gantt (Calendario y plazos)</p> <p>Solicitud de reserva</p> <p>Notificación escrita o emails</p> <p>Ficha de cotejo</p> <p>Fotografías</p> </td> </tr> </table>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un cronograma de actividades con temas relacionados a dar información sobre las reglas y las políticas del hospital. 2. Reservar y preparar el lugar donde se efectuará la reunión de trabajo para conocimiento de las políticas laborales. 3. Convocar a los trabajadores asistenciales a las reuniones de trabajo para informar acerca de las reglas y las políticas laborales del hospital. 4. Evaluar la puesta en práctica de la información referida a las políticas laborales del servicio altamente pertinente y de calidad de los trabajadores asistenciales en el hospital. 5. Monitorear a los trabajadores asistenciales sobre la aplicación de las políticas, normas, reglas, y procedimientos en los trabajadores para brindar un servicio altamente pertinente y de calidad. 	<p>Diagrama de Gantt (Calendario y plazos)</p> <p>Solicitud de reserva</p> <p>Notificación escrita o emails</p> <p>Ficha de cotejo</p> <p>Fotografías</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un cronograma de actividades con temas relacionados a dar información sobre las reglas y las políticas del hospital. 2. Reservar y preparar el lugar donde se efectuará la reunión de trabajo para conocimiento de las políticas laborales. 3. Convocar a los trabajadores asistenciales a las reuniones de trabajo para informar acerca de las reglas y las políticas laborales del hospital. 4. Evaluar la puesta en práctica de la información referida a las políticas laborales del servicio altamente pertinente y de calidad de los trabajadores asistenciales en el hospital. 5. Monitorear a los trabajadores asistenciales sobre la aplicación de las políticas, normas, reglas, y procedimientos en los trabajadores para brindar un servicio altamente pertinente y de calidad. 	<p>Diagrama de Gantt (Calendario y plazos)</p> <p>Solicitud de reserva</p> <p>Notificación escrita o emails</p> <p>Ficha de cotejo</p> <p>Fotografías</p>		
INDIFERENTES			
RETROALIMENTAR EI CONOCIMIENTO NECESARIO ENTRE MÉDICOS JEFES Y TRABAJADORES DE CADA ÁREA ACERCA DE LA ESTRUCTURA LABORAL DEL HOSPITAL			
	ACTIVIDADES MEDIOS DE VERIFICACION		
8% + 8%	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 70%; vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Convocar a especialistas para reforzar las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, mediante talleres para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad. 2. Ejecutar los talleres realizados por los especialistas con la finalidad de reforzar las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad. 3. Evaluar el conocimiento abstraído por los trabajadores asistenciales referidos a las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad. 4. Monitorear el conocimiento abstraído por los trabajadores asistenciales referidos a las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad. 5. Dar reconocimiento público a los trabajadores asistenciales que apliquen correctamente las políticas institucionales, mediante diplomas y/otros. </td> <td style="width: 30%; vertical-align: top; text-align: center;"> <p>Fotografías y aviso del perfil del puesto. cronograma de Gantt</p> <p>Fotografías y ficha de observación.</p> <p>Fotografías y evaluación de capacitación</p> <p>Fotografías y lista de asistencia.</p> <p>Fotografías</p> </td> </tr> </table>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocar a especialistas para reforzar las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, mediante talleres para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad. 2. Ejecutar los talleres realizados por los especialistas con la finalidad de reforzar las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad. 3. Evaluar el conocimiento abstraído por los trabajadores asistenciales referidos a las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad. 4. Monitorear el conocimiento abstraído por los trabajadores asistenciales referidos a las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad. 5. Dar reconocimiento público a los trabajadores asistenciales que apliquen correctamente las políticas institucionales, mediante diplomas y/otros. 	<p>Fotografías y aviso del perfil del puesto. cronograma de Gantt</p> <p>Fotografías y ficha de observación.</p> <p>Fotografías y evaluación de capacitación</p> <p>Fotografías y lista de asistencia.</p> <p>Fotografías</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocar a especialistas para reforzar las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, mediante talleres para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad. 2. Ejecutar los talleres realizados por los especialistas con la finalidad de reforzar las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad. 3. Evaluar el conocimiento abstraído por los trabajadores asistenciales referidos a las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad. 4. Monitorear el conocimiento abstraído por los trabajadores asistenciales referidos a las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad. 5. Dar reconocimiento público a los trabajadores asistenciales que apliquen correctamente las políticas institucionales, mediante diplomas y/otros. 	<p>Fotografías y aviso del perfil del puesto. cronograma de Gantt</p> <p>Fotografías y ficha de observación.</p> <p>Fotografías y evaluación de capacitación</p> <p>Fotografías y lista de asistencia.</p> <p>Fotografías</p>		
INDIFERENTE + DESACUERDO			
84 %			
TOTAL ACUERDO Y ACUERDO	ALIADOS		

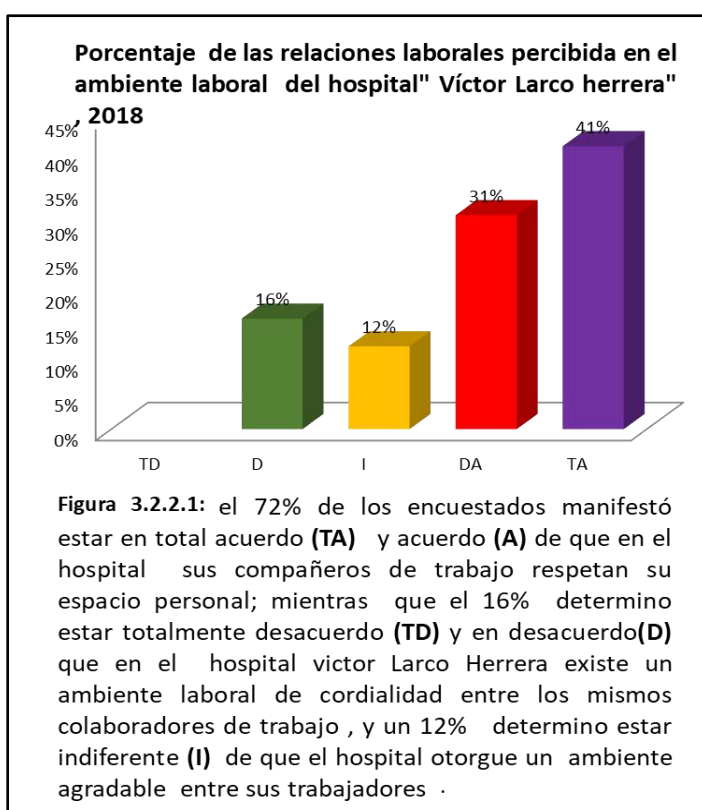
Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*

Tabla 3.2.1.2.a.

Porcentaje de las relaciones laborales percibida en el ambiente laboral del hospital "Victor Larco Herrera", 2018

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
Relaciones laborales	0	33	24	62	81	200
	0%	16%	12%	31%	41%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Analisis

Aquí se determina que el 72% de los encuestados están totalmente de acuerdo y de acuerdo en que el hospital Victor Larco Herrera existe respeto personal entre sus compañeros de trabajo. Según RAE (2017) determina que el respeto son manifestaciones de obediencia que se hacen por educación, también es miramiento excesivo hacia la opinión ajena, antepuesto a los dictados de la moral estricta. Según Goncalves (citado por Capote, 2013) determina que las relaciones sociales son las

interrelaciones humanas en la cual está conformada por conjuntos de personas mediante comportamientos expuestos en la cual revelan o exteriorizan sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos en base al respeto, el buen trato y la cooperación, Si el hospital Victor Larco Herrera cuenta con regulares trabajadores que mencionan que existe respeto personal entre sus compañeros de trabajo entonces las medidas que se aplicaran será para todos los trabajadores tengan buenas relaciones laborales para que la atención a los pacientes y entre colegas sea de mejor calidad. Lo cual permitirá también que todos los trabajadores que están totalmente de acuerdo y en acuerdo acerca de las relaciones laborales como el ambiente laboral de cordialidad aumenten hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 12 %

de los encuestados indiferentes se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 16% de encuestados que están en total desacuerdo y en desacuerdo, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.2.b

Interpretación de los componentes de la brecha de las relaciones laborales del ambiente laboral

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
12%	INDIFERENTE	MEDIANO PLAZO	12%	REGULAR ESFUERZO	0,12
16%	DESACUERDO	LARGO PLAZO	28%	MAYOR ESFUERZO	0.28

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.2.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades de las relaciones laborales en el ambiente laboral en el hospital victor Larco herrera

PORCENTAJE	TEORIA																
100%	Según Goncalves (citado por Capote, 2013) determina que las relaciones sociales son las interrelaciones humanas en la cual está conformada por conjuntos de personas mediante comportamientos expuestos en la cual revelan o exteriorizan sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos en base al respeto, el buen trato y la cooperación . (p.5).																
12% INDIFERENTES	DESARROLLAR TALLERES GRUPALES PARTICIPATIVOS DE CONVIVENCIA MUTUA Y RESPETO INTERPERSONAL PARA LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES PARA TENER UN AMBIENTE CORDIAL																
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="398 472 1155 512" style="width: 50%;">ACTIVIDADES</th> <th data-bbox="1155 472 2083 512" style="width: 50%;">MEDIOS DE VERIFICACION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="398 512 1155 568">1. Realizar un cronograma de actividades acerca de la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal en el trabajo.</td> <td data-bbox="1155 512 2083 568">Cronograma de Gantt</td> </tr> <tr> <td data-bbox="398 568 1155 624">2. Realizar la reserva del lugar donde se efectuará los talleres grupales de convivencia mutua y respeto interpersonal.</td> <td data-bbox="1155 568 2083 624">Solicitud de reserva</td> </tr> <tr> <td data-bbox="398 624 1155 655">3. Realizar la búsqueda de la información acerca de la importancia de la buena convivencia laboral.</td> <td data-bbox="1155 624 2083 655">Artículos virtuales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="398 655 1155 687">4. Escoger la mejor información resaltante acerca de la importancia de la buena convivencia laboral.</td> <td data-bbox="1155 655 2083 687">Artículos virtuales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="398 687 1155 719">5. Realizar la búsqueda y elección de la persona quien dirigirá el taller.</td> <td data-bbox="1155 687 2083 719">Avisos de convocatoria y Contrato del</td> </tr> <tr> <td data-bbox="398 719 1155 767">6. Convocar a los trabajadores asistenciales a los talleres grupales para informar acerca de la importancia de la convivencia mutua.</td> <td data-bbox="1155 719 2083 767">expositor del taller</td> </tr> <tr> <td data-bbox="398 767 1155 823">7. Ejecutar los talleres grupales de convivencia mutua para los trabajadores asistenciales del hospital para tener un ambiente cordial</td> <td data-bbox="1155 767 2083 823">notificaciones , emails o afiches Fotografías</td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION	1. Realizar un cronograma de actividades acerca de la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal en el trabajo.	Cronograma de Gantt	2. Realizar la reserva del lugar donde se efectuará los talleres grupales de convivencia mutua y respeto interpersonal.	Solicitud de reserva	3. Realizar la búsqueda de la información acerca de la importancia de la buena convivencia laboral.	Artículos virtuales	4. Escoger la mejor información resaltante acerca de la importancia de la buena convivencia laboral.	Artículos virtuales	5. Realizar la búsqueda y elección de la persona quien dirigirá el taller.	Avisos de convocatoria y Contrato del	6. Convocar a los trabajadores asistenciales a los talleres grupales para informar acerca de la importancia de la convivencia mutua.	expositor del taller	7. Ejecutar los talleres grupales de convivencia mutua para los trabajadores asistenciales del hospital para tener un ambiente cordial	notificaciones , emails o afiches Fotografías
ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION																
1. Realizar un cronograma de actividades acerca de la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal en el trabajo.	Cronograma de Gantt																
2. Realizar la reserva del lugar donde se efectuará los talleres grupales de convivencia mutua y respeto interpersonal.	Solicitud de reserva																
3. Realizar la búsqueda de la información acerca de la importancia de la buena convivencia laboral.	Artículos virtuales																
4. Escoger la mejor información resaltante acerca de la importancia de la buena convivencia laboral.	Artículos virtuales																
5. Realizar la búsqueda y elección de la persona quien dirigirá el taller.	Avisos de convocatoria y Contrato del																
6. Convocar a los trabajadores asistenciales a los talleres grupales para informar acerca de la importancia de la convivencia mutua.	expositor del taller																
7. Ejecutar los talleres grupales de convivencia mutua para los trabajadores asistenciales del hospital para tener un ambiente cordial	notificaciones , emails o afiches Fotografías																
12% + 16% INDIFERENTE + DESACUERDO	FOMENTAR Y FORTALECER LAS BUENAS RELACIONES LABORALES ENTRE JEFES MÉDICOS Y TRABAJADORES ASISTENCIALES PARA TENER UN AMBIENTE CORDIAL																
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="398 879 1155 919" style="width: 50%;">ACTIVIDADES</th> <th data-bbox="1155 879 2083 919" style="width: 50%;">MEDIOS DE VERIFICACION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="398 919 1155 1007">1) Realizar reuniones con todos los trabajadores del hospital con el fin de comunicar y mantener informado acerca de todas las actividades que realiza el hospital promoviendo así una relación más cercana.</td> <td data-bbox="1155 919 2083 1007">Fotografías , lista de asistencia y cronograma de Gantt</td> </tr> <tr> <td data-bbox="398 1007 1155 1062">2) Realizar festividades donde pueden interactuar todos los trabajadores del hospital. (reuniones, fiestas, paseos, etc.)</td> <td data-bbox="1155 1007 2083 1062">Fotografías y cronograma de actividades</td> </tr> <tr> <td data-bbox="398 1062 1155 1094">3) Brindarles apoyo en lo que se requiere mejorando las equipos a utilizar.</td> <td data-bbox="1155 1062 2083 1094">Fotografías y lista de asistencia.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="398 1094 1155 1142">4) Felicitar y recompensar a través de bonos a los trabajadores que son más eficientes durante el mes.</td> <td data-bbox="1155 1094 2083 1142">Fotografías y lista de asistencia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="398 1142 1155 1198">5) Realizar actividades recreativas dentro del hospital Victor Larco herrera entre los trabajadores y su familias (como día de campo familiar)</td> <td data-bbox="1155 1142 2083 1198"></td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION	1) Realizar reuniones con todos los trabajadores del hospital con el fin de comunicar y mantener informado acerca de todas las actividades que realiza el hospital promoviendo así una relación más cercana.	Fotografías , lista de asistencia y cronograma de Gantt	2) Realizar festividades donde pueden interactuar todos los trabajadores del hospital. (reuniones, fiestas, paseos, etc.)	Fotografías y cronograma de actividades	3) Brindarles apoyo en lo que se requiere mejorando las equipos a utilizar.	Fotografías y lista de asistencia.	4) Felicitar y recompensar a través de bonos a los trabajadores que son más eficientes durante el mes.	Fotografías y lista de asistencia	5) Realizar actividades recreativas dentro del hospital Victor Larco herrera entre los trabajadores y su familias (como día de campo familiar)					
ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION																
1) Realizar reuniones con todos los trabajadores del hospital con el fin de comunicar y mantener informado acerca de todas las actividades que realiza el hospital promoviendo así una relación más cercana.	Fotografías , lista de asistencia y cronograma de Gantt																
2) Realizar festividades donde pueden interactuar todos los trabajadores del hospital. (reuniones, fiestas, paseos, etc.)	Fotografías y cronograma de actividades																
3) Brindarles apoyo en lo que se requiere mejorando las equipos a utilizar.	Fotografías y lista de asistencia.																
4) Felicitar y recompensar a través de bonos a los trabajadores que son más eficientes durante el mes.	Fotografías y lista de asistencia																
5) Realizar actividades recreativas dentro del hospital Victor Larco herrera entre los trabajadores y su familias (como día de campo familiar)																	
72% TOTAL DE ACUERDO Y ACUERDO	ALIADOS																

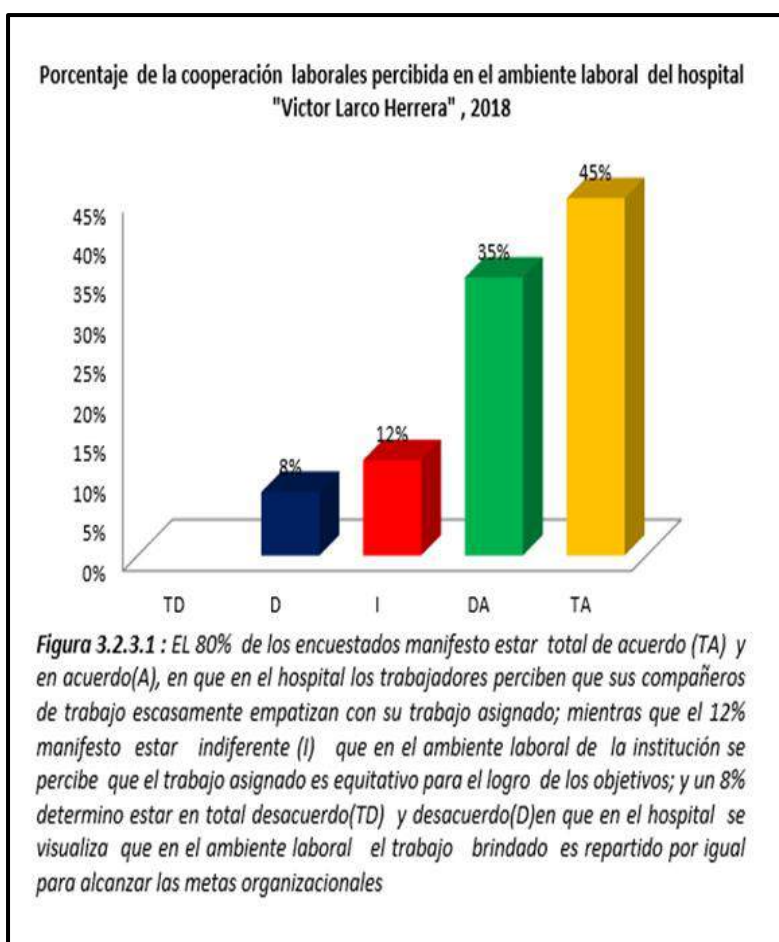
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.3.a.

Porcentaje de la cooperación laboral percibida en el ambiente laboral del hospital "Victor Larco Herrera", 2018

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
cooperación laboral	0	16	24	71	89	200
	0%	8%	12%	35%	45%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Analisis

Aquí se determina que el 80% de los encuestados perciben que escasamente sus compañeros de trabajo empatizan con ellos. Según Einsenberger y stinghamber (2011) determina que el apoyo organizacional es la ayuda mutua entre un conjunto de personas para el resultado de objetivos el trabajador que siente apoyo por parte de su organización ya sea mediante sus compañeros o sus jefes se sienten felices y más satisfechos con su puestos de

trabajo lo cual eso crea que se generen contribuciones importantes en la que permite el éxito de la organización. Según Goncalves, A (citado por Capote, 2013) determina que la cooperación es la emoción de los integrantes de la organización sobre la presencia de un ánimo de ayuda de parte de los gerentes y de otros trabajadores del grupo. Resalto del puesto en el apoyo recíproco, tanto de niveles superiores como inferiores. (p.113).Si el hospital Victor Larco Herrera cuenta con muchos trabajadores que perciben que escasamente existe cooperación de apoyo mutuo y trabajo en equipo entre sus compañeros de trabajo debido a que escasamente empatizan entre ellos, entonces las medidas que se aplicaran para que todos

los trabajadores cooperen y empaticen entre sí, lograra que lo que se va a realizar que los trabajadores estén contentos y brinden un servicio de calidad a sus pacientes. Lo cual permitirá también que todos los trabajadores que están totalmente de acuerdo y en acuerdo acerca de tener cooperación en la organización aumenten hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 12 % de los encuestados indiferentes se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 8% de encuestados que están en total desacuerdo y en desacuerdo, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.3.b

Interpretación de los componentes de la brecha de la cooperación laboral del ambiente laboral

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERA DO
12%	INDIFERENTE	REGULAR PLAZO	12% REGULAR ESFUERZO	0,11
8%	EN DESACUERDO	LARGO PLAZO	20% MAYOR ESFUERZO	0.20

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.3.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades de la cooperación laboral en el ambiente laboral en el hospital victor Larco herrera

PORCENTAJE		TEORIA	
100%		Según Goncalves, A (citado por Capote, 2013) determina que la cooperación es la emoción de los integrantes de la organización sobre la presencia de un ánimo de ayuda de parte de los gerentes y de otros trabajadores del grupo. Resalto del puesto en el apoyo recíproco, tanto de niveles superiores como inferiores.(p.113).	
DESARROLLAR DINÁMICAS GRUPALES COMO LA TECNICA DEL ROLE PLAY Y ESTUDIOS DE CASOS PARA FOMENTAR LA COOPERACIÓN LABORAL ENTRE TODOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL PARA TENER UN AGRADABLE AMBIENTE LABORAL			
12%		ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
INDIFERENTES		<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un cronograma de actividades acerca de la técnica de role play y estudios de casos 2. Realizar una lista de participantes que realizaran el role play y estudios de casos 3. Establecer las funciones de trabajo en que se realizaran en el role play y estudios de casos 4. Notificar a los trabajadores asistenciales acerca del role play y estudios de casos 5. Realizar la búsqueda y elección de la persona quien dirigirá el role play y estudios de casos 6. Asignar a cada uno de los trabajadores asistenciales las funciones a realizar y describir el escenario. 7. Ejecutar la actividad grupal del role play y estudios de casos entre todos los trabajadores asistenciales. 8. Evaluar la puesta en práctica de la técnica de actividad grupal del role play y estudios de casos 	<p>Cronograma de Gantt Lista de trabajadores asistenciales Manual de organización y funciones. emails programas de asignación (sorteo) lista de asignación Fotografías, lista de asistencia, ficha de observación. Lista de asistencia y Ficha de observación.</p>
ESTABLECER BUENA COOPERACIÓN LABORAL ENTRE MÉDICOS JEFES Y TRABAJADORES ASISTENCIALES			
		ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
12% + 8%		<ol style="list-style-type: none"> 1) Realizar y asignar trabajos grupales colaborativos entre médicos jefes y trabajadores asistenciales por cada área de trabajo. 2) Realizar reuniones de trabajo informando acerca de metas y objetivos trazados que tiene el hospital. 3) Convocar especialistas para realizar talleres a los jefes médicos acerca del liderazgo y de la importancia de mantener una equidad laboral entre sus colaboradores. 4) Evaluar la cooperación laboral entre médicos jefes y trabajadores asistenciales por cada área de trabajo 5) Monitorear periódicamente a las jefaturas de cada área y a los trabajadores asistenciales para valorar la progresión de los objetivos trazados y fomentar así la cooperación laboral. 	<p>Fotografías y lista de asistencia. Fotografías , lista de asistencia cronograma de actividades Mediante notificaciones o emails Rubricas de cooperación laboral Reportes de resultados</p>
80%			
TOTAL DE ACUERDO Y ACUERDO		ALIADOS	

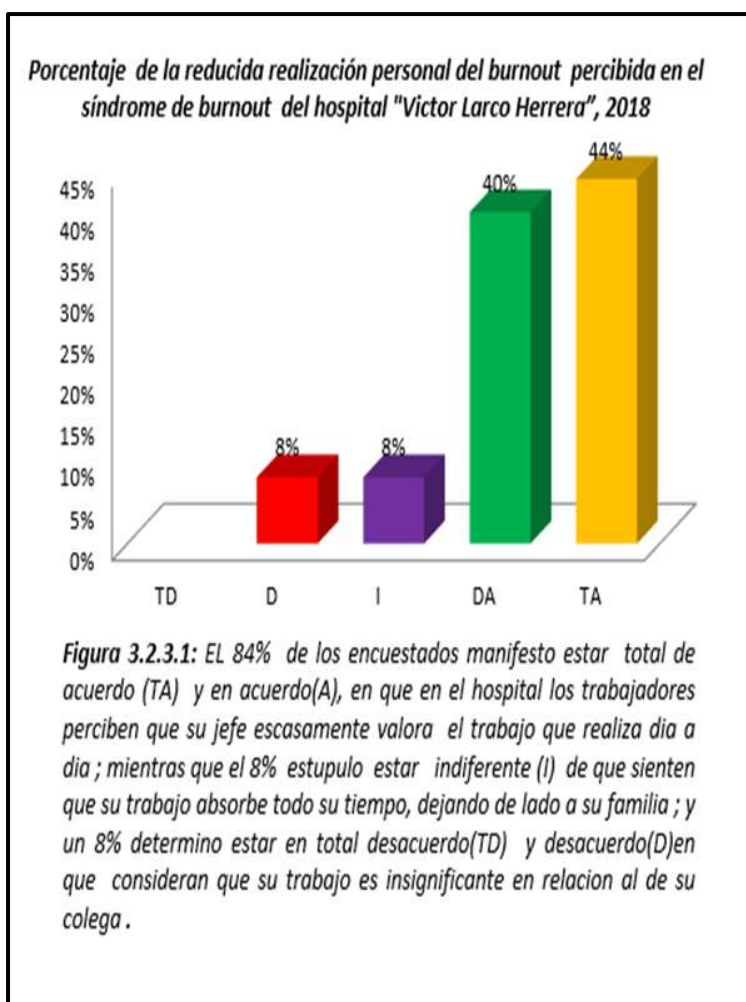
Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*

Tabla 3.2.1.4.a.

Porcentaje de la reducida realización personal del burnout percibida en el síndrome de burnout del hospital "Victor Larco Herrera", 2018

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
Reducida realización personal	0	24	24	119	133	300
	0%	8%	8%	40%	44%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Analisis

Aquí se determina que el 84% de los encuestados están de acuerdo de que su jefe escasamente valora el trabajo que realiza a diario. Según definición ABC (2017) determinan que la valoración es la práctica de asignar valor a algo o a alguien con el propósito de apreciarlo. Esto quiere decir que el ponerle asignación y aprecio a algo o alguien desde el punto de vista de cada persona. Buscando el respeto mutuo entre ambos. Según Burnout: Maslach y Jackson (como se citó en Ali El Sahili Gonzáles, 2015) determinan que la reducida

realización personal es la apreciación subjetiva de concebirse frustrado por la manera en que ejecuta su labor y los resultados logrados. Se estima el empeño que se efectúa como negativo, perturbando la autoestima del trabajador. (p.15). Si el hospital Victor Larco Herrera cuenta con regulares trabajadores que sienten que su jefe escasamente valora el trabajo que realiza a diario, entonces las medidas que se aplicaran para que todos los trabajadores se realicen personalmente evitando así frustración y que los trabajadores estén

contentos y brinden un servicio de calidad a sus pacientes. Lo cual permitirá también que todos los trabajadores que están totalmente de acuerdo y en acuerdo acerca de tener cooperación en la organización aumenten hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 8 % de los encuestados indiferentes se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 8% de encuestados que están en total desacuerdo y en desacuerdo, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.4.b

Interpretación de los componentes de la brecha de la reducida realización personal en el ambiente laboral

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
8%	INDIFERENTE EN	MEDIANO PLAZO	8% REGULAR ESFUERZO	0,08
8%	DESACUERDO	LARGO PLAZO	16% MAYOR ESFUERZO	0.16

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.4.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades de la realización personal en el ambiente laboral en el hospital victor Larco herrera

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Según Burnout: Maslach y Jackson (como se citó en Ali El Sahili Gonzáles, 2015) determinan que la realización personal es la percepción subjetiva de sentirse frustrado por la forma en que realiza su trabajo y los resultados conseguidos. Se valora el esfuerzo que se realiza como negativo, afectando la autoestima del trabajador. (p.15).	
APOYAR LA REALIZACIÓN PERSONAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL PARA TENER UN BUEN AMBIENTE LABORAL		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
8% INDIFERENTES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proporcionar becas de estudios a los trabajadores asistenciales que quieran seguir estudiando y que quieran especializarse o capacitarse. 2. realizar actividades de distracción o recreación a través de actuación de payasos con el objetivo de distraer a los trabajadores asistenciales de su rutina laboral.(caritas pintadas). 3. Facilitarle y proporcionarle a los trabajadores un espacio físico para que desarrollen ejercicios de relajación y aeróbicos para liberar el estrés cotidiano media hora antes del desarrollo de sus actividades laborales. 4. Otorgarles vales para útiles escolares para los hijos de los trabajadores como estímulo por su buen desempeño laboral a través de SUBCAFAE. 5. Regalarle vales de alimentos adicionales a su sueldo en días festivos del calendario anual a través de SUBCAFAE. 	<p>Fotografías, lista de asistencia, ficha de observación y solicitud de reservación</p> <p>Fotografías.</p> <p>Fotografías.</p> <p>Fotografías</p> <p>Fotografías</p>
ESTABLECER UNA BUENA REALIZACION PERSONAL ENTRE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
8% + 8% INDIFERENTE + DESACUERDO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar Intercambio de regalos en las festividades como la navidad o el día de la madre y el padre. 2. Organizarse como grupo ocupacional a través de comités apoyos económicos a compañeros que presentan percance con compromiso de su salud física y/o emocional 	<p>Fotografías, lista de asistencia, cronograma de Gantt.</p> <p>Fotografias y cronograma de actividades</p>
84% TOTAL DE ACUERDO Y ACUERDO	ALIADOS	

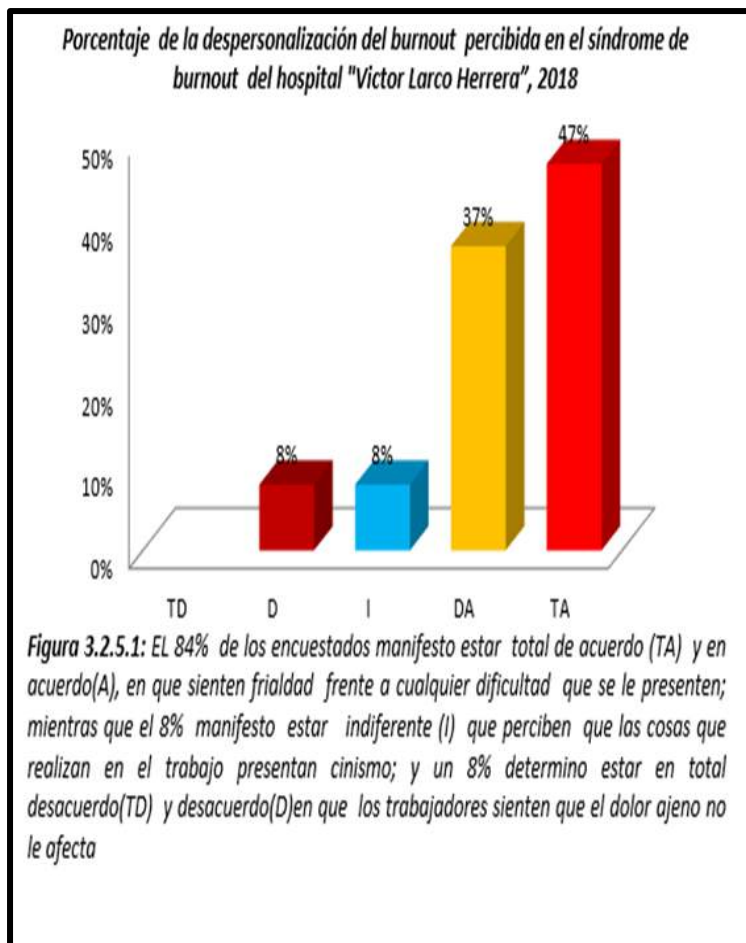
Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*

Tabla 3.2.1.5.a

Porcentaje de la despersonalización del burnout percibida en el síndrome de burnout del hospital "Victor Larco Herrera", 2018

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
Despersonalización	0	24	24	111	141	300
	0%	8%	8%	37%	47%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Analisis

Aquí se determina que el 84% de los encuestados están de acuerdo de que en el hospital los trabajadores sienten frialdad frente a cualquier dificultad que se le presenten, Según definición ABC (2017) determinan que la insensibilidad es lo opuesto de sentir alguna consideración por alguien o algo es la a carencia de sentimientos o empatía que tiene una persona hacia otra. Se comprende por insensibilidad a la competencia que una persona o animal puede tener a no sentir determinadas sensaciones físicas o emocionales. Según Burnout:

Maslach y Jackson (como se citó en Ali El Sahili Gonzáles, 2015) determinan que la despersonalización se refiere a que el trabajador inventa una defensa entre él y sus usuarios como modo de auto protegerse, pero a la vez disminución de su eficacia laboral. Muestra cualidades de insensibilidad, cinismo y deshumanización: los pacientes dejan de ser personas para convertirse en objetos. (P.50). Si el hospital Victor Larco Herrera cuenta con muchos trabajadores que sienten que el dolor ajeno no les afecta y que sienten frialdad ante cualquier situación, entonces las medidas que se aplicaran serán para que todos los trabajadores se

despersonalicen evitando así la insensibilidad, el cinismo, y la deshumanización y que los trabajadores estén contentos y brinden un servicio de calidad a sus pacientes. Lo cual permitirá también que todos los trabajadores que están totalmente de acuerdo y en acuerdo acerca de tener cooperación en la organización aumenten hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 8 % de los encuestados indiferentes se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 8% de encuestados que están en total desacuerdo y en desacuerdo, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.5.b

Interpretación de los componentes de la brecha de despersonalización del ambiente laboral

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
8%	INDIFERENTE	MEDIANO PLAZO	8% REGULAR ESFUERZO	0,08
8%	EN DESACUERDO	LARGO PLAZO	16% MAYOR ESFUERZO	0.16

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.5.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades de la despersonalización en el ambiente laboral en el hospital victor Larco herrera

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Según Burnout: Maslach y Jackson (como se citó en Ali El Sahili Gonzáles, 2015) determinan que la despersonalización se refiere a que el trabajador inventa una defensa entre él y sus usuarios como modo de auto protegerse, pero a la vez disminución de su eficacia laboral. Muestra cualidades de insensibilidad, cinismo y deshumanización: los pacientes dejan de ser personas para convertirse en objetos. (P.50).	
APOYAR EVITANDO UNA DESPERSONALIZACIÓN EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL PARA TENER UN BUEN AMBIENTE LABORAL		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
8% INDIFERENTES	1. Desarrollar talleres de empatía con apoyo de psicólogos del mismo hospital 2. Desarrollar talleres de autoestima con apoyo de psicólogos del mismo hospital 3. Desarrollar talleres de ejercicio grupales para afianzar la identificación de grupo	Fotografías, lista de asistencia, ficha de observación. Fotografías, lista de asistencia, ficha de observación Fotografías.
EVITAR QUE EXISTA UNA DESPERSONALIZACIÓN EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
8% + 8% INDIFERENTE + TOTAL DESACUERDO	1. Realizar trabajos en equipo a todos trabajadores asistenciales del hospital 2. Propiciar la alta autoestima del trabajador buscando el liderazgo innovador. mediante talleres participativos 3. Implementar acciones correctivas sobre el trabajador individualista	Fotografías y lista de asistencia. Fotografías y cronograma de actividades Memorándums y notificaciones
84% TOTAL DE ACUERDO Y ACUERDO	ALIADOS	

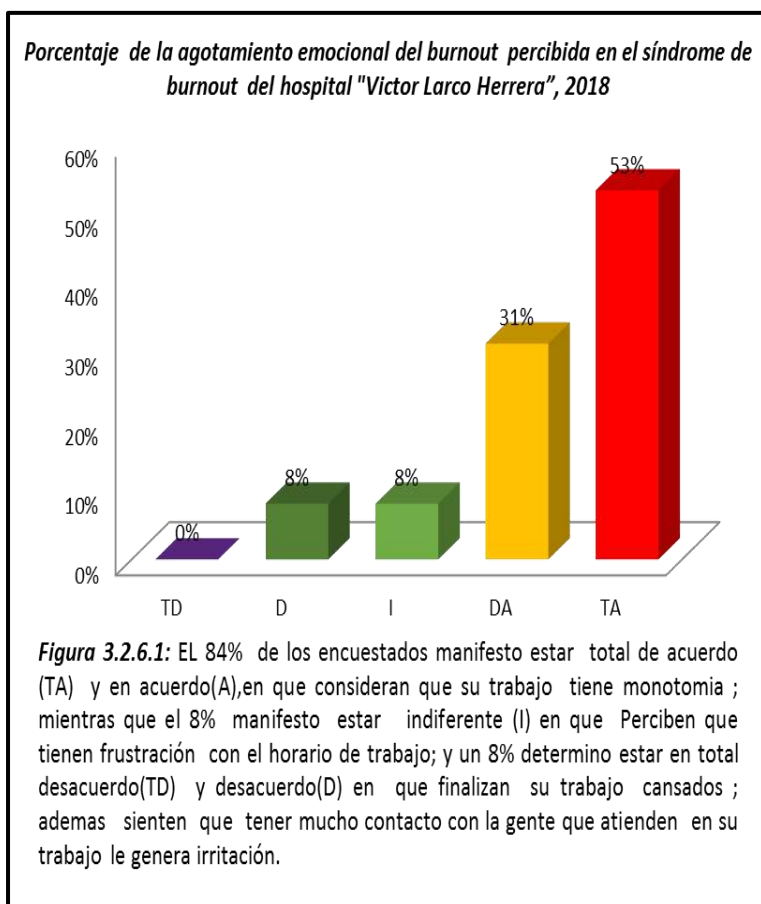
Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*

Tabla 3.2.1.6.a

Porcentaje de la agotamiento emocional del burnout percibida en el síndrome de burnout del hospital "Victor Larco Herrera", 2018

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
agotamiento emocional	0	32	32	124	212	400
	0%	8%	8%	31%	53%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Analisis

Aquí se determina que el 84% de los encuestados consideran que su trabajo tiene monotonía. Según DEL (2017) determina que la insatisfacción laboral es la carencia de satisfacción que tiene el trabajador ya sea por fuerzas o motivos mayores en su lugar de donde labora. Según Burnout: Maslach y Jackson (como se citó en Ali El Sahili Gonzáles, 2015) determina que el agotamiento emocional es resultado de la detrimento de recursos emocionales para asumir los retos que su trabajo

proyecta a diario, y se resume en una incesante fatiga a nivel físico, emocional y psicológico, asimismo de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral con descontento y pesimismo sobre sus actividades (p.166). Si el hospital Victor Larco Herrera cuenta con muchos trabajadores que consideran que su trabajo tiene monotonía, entonces las medidas que se aplicaran serán para que todos los trabajadores puedan estar contentos evitando así el agotamiento emocional mediante la Insatisfacción laboral, Fatiga y la Irritabilidad brindando así un servicio de calidad a sus pacientes. Lo cual permitirá también que todos los trabajadores que están totalmente de acuerdo y en acuerdo acerca de tener cooperación

en la organización aumenten hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 8% de los encuestados indiferentes se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 8% de encuestados que están en total desacuerdo y en desacuerdo, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.6.b

Interpretación de los componentes de la brecha de agotamiento emocional del ambiente laboral

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
8%	INDIFERENTE	REGULAR PLAZO	8% REGULAR ESFUERZO	0,08
8%	TOTAL DESACUERDO	LARGO PLAZO	16% MAYOR ESFUERZO	0.16

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.6.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades del agotamiento emocional en el ambiente laboral en el hospital victor Larco herrera

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Según Burnout: Maslach y Jackson (como se citó en Ali El Sahili Gonzáles, 2015) determina que el agotamiento emocional es resultado de la detrimiento de recursos emocionales para asumir los retos que su trabajo proyecta a diario, y se resume en una incesante fatiga a nivel físico, emocional y psicológico, asimismo de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral con descontento y pesimismo sobre sus actividades. (P.50).	
	APOYAR EVITANDO UN AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL PARA TENER UN BUEN AMBIENTE LABORAL	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
8%		
INDIFERENTES	<ol style="list-style-type: none"> 1. proporcionar descansos mediante recreaciones participativas de los trabajadores en cada área 2. adecuar horarios en las medida que se adapte al trabajador 3. proporcionar incentivos por logros de objetivos 	<p>Fotografías, lista de asistencia, ficha de observación.</p> <p>Cronograma de horario</p> <p>Fotografías.</p>
	EVITAR UN AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
8% + 8%		
INDIFERENTE + TOTAL DESACUERDO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar masajes después de cada jornada a cada trabajador por grupos 2. Propiciar alianzas estratégicas con instituciones deportivas aledaños al hospital para los trabajadores que desean desarrollar deporte 3. Propiciar excursiones a lugares turísticos relacionados con nuestra mega diversidad ecológica y cultural. 	<p>Fotografías y lista de asistencia.</p> <p>Fotografías y cronograma de actividades</p> <p>Calendario de plazos o cronograma de Gantt, Agenda</p>
84%	ALIADOS	
TOTAL DE ACUERDO Y ACUERDO		

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

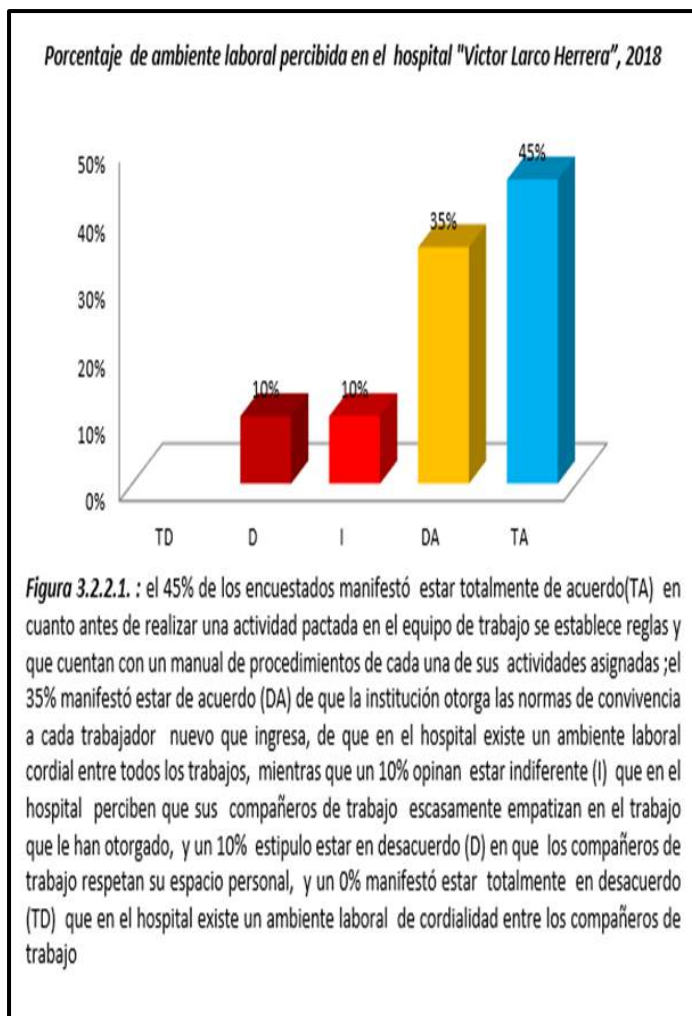
3.2.2. Resultados por variables

Tabla 3.2.2.1

Porcentaje de ambiente laboral percibida en el hospital "Victor Larco Herrera", 2018

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
Ambiente laboral	0	80	80	283	357	800
	0%	10%	10%	35%	45%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Analisis

Aquí se determina que el 45% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo que cuanto antes de realizar una actividad pactada en el equipo de trabajo se establece reglas y que cuentan con un manual de procedimientos de cada una de sus actividades asignadas. Y el 35% de los encuestados estuvo de acuerdo en cuanto de que la institución otorga las normas de convivencia a cada trabajador nuevo que ingresa, además de que posea un ambiente cordial entre todos los trabajadores, Según RAE (2017) determina

que el respeto son manifestaciones de obediencia que se hacen por educación, también es miramiento excesivo hacia la opinión ajena, antepuesto a los dictados de la moral estricta. Según Vitorero, P. (2012), el ambiente laboral implica a una sucesión de circunstancias relacionadas al contexto personal y lugar físico donde se ejecutan las labores. (p.19). Si el hospital Victor Larco Herrera cuenta con regulares trabajadores que

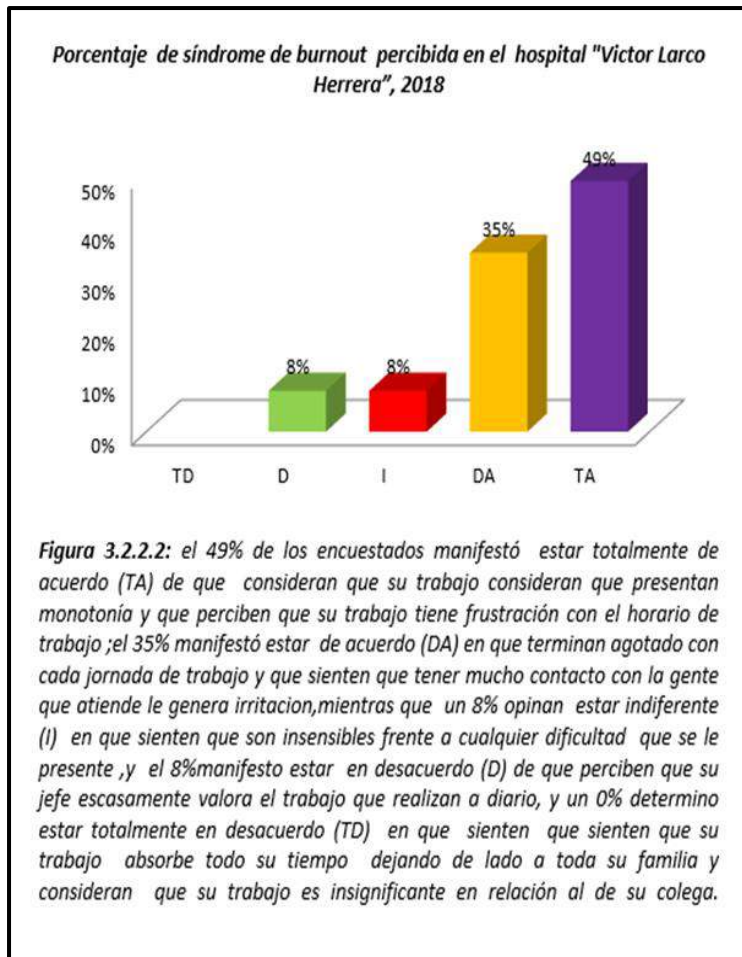
antes de realizar una actividad pactada en el equipo de trabajo se establece reglas y cuentan con un manual de procedimientos de cada una de sus actividades asignada, entonces las medidas que se aplicaran serán para que todos los trabajadores puedan estar contentos y puedan conocer y tener un ambiente de cordialidad entre todos sus colegas y puedan brindar así un servicio de calidad a sus pacientes. Lo cual permitirá también que todos los trabajadores que están totalmente de acuerdo y en acuerdo acerca de tener ambiente laboral cordial en la organización y así llegando aumentar hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 10% de los encuestados indiferentes se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 10% de encuestados que están en total desacuerdo y 0% en desacuerdo, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.2.2.

Porcentaje de síndrome de burnout percibida en el hospital "Victor Larco Herrera", 2018

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
Síndrome de burnout	0	80	80	354	486	1000
	0%	8%	8%	35%	49%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Analisis

Aquí se determina que el 49 % de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo de que consideran que su trabajo presenta monotonía y que perciben que su trabajo tiene frustración con el horario de trabajo. Y el 35% de los encuestados estuvo de acuerdo en que terminan agotado con cada jornada de trabajo y que sienten que tener mucho contacto con la gente que atiende le genera irritación. Según Herbert

Freudenberger (citada por Boada y Grau, 2012) en introdujo el concepto de Burnout describiéndolo como una: “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (p.17). Si el hospital Victor Larco Herrera cuenta con muchos trabajadores que consideran que su trabajo presenta monotonía y que perciben que en su trabajo presentan frustración con el horario de trabajo. Entonces las medidas que se aplicaran serán para que todos los trabajadores puedan estar contentos y puedan evitar tener este síndrome de burnout mediante un ambiente de cordialidad entre todos sus

colegas y puedan brindar así un servicio de calidad a sus pacientes. Lo cual permitirá también que todos los trabajadores que están totalmente de acuerdo y en acuerdo acerca de tener ambiente laboral cordial en la organización y así llegando aumentar hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 8% de los encuestados indiferentes se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 8% de encuestados que están en total desacuerdo y 14% en desacuerdo, lo harán en el largo plazo.

3.2.3. Resultados de las medidas descriptivas

3.2.3.1. Resultados del pre test

3.2.3.1.1. Promedios por dimensión

A continuación en la tabla 3.2.3.1.1 se determinan las desviaciones estándar, promedios y coeficientes de variabilidad de las variables X y variable Y por dimensiones respectivamente:

Tabla 3.2.3.1.1

Promedios por cada dimensión del test de las variables de investigación

VARIABLE	DIMENSIÓN	Desviación estándar	Promedio	Coefficiente Variabilidad
El ambiente laboral	Estructura	0.8978	4.2325	0.21
	Relaciones laborales	1.078	3.955	0.27
	Cooperación	0.91	4.23	0.21
El síndrome de burnout	Reducida realización personal	0.90	4.20	0.21
	Despersonalización	0.91	4.23	0.21
	Agotamiento	0.92		
	Emocional		4.29	0.22

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

3.2.3.1.2. Promedios por variable

A continuación en la tabla 3.2.3.1.2 se determinan las desviaciones estándar, promedios y coeficientes de variabilidad de las variables X y variable Y por dimensiones respectivamente:

Tabla 3.2.3.1.2*Promedios por cada variable del test de las variables de investigación*

VARIABLE	Desviación estándar	Promedio	Coefficiente Variabilidad
El ambiente laboral	0,961146346	4,13916666	0,23340266
El síndrome de burnout	0,910602338	4,241111111	0,2147013

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta***3.2.3.2. Resultados del post test****3.2.3.2.1. Promedios por dimensión**

A continuación en la tabla 3.2.3.2.2 se determinan las desviaciones estándar, promedios y coeficientes de variabilidad de las variables X y variable Y por dimensiones respectivamente.

Tabla 3.2.3.2.1*Promedios por cada dimensión del test de las variables de investigación*

VARIABLE	DIMENSIÓN	Promedio Post test
El ambiente laboral	Estructura	4,43
	Relaciones laborales	4,2451
	Cooperación	1,8767
El síndrome de burnout	Reducida realización personal	1,77
	Despersonalización	1,9433
	Agotamiento	
	Emocional	1,8275

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta***3.2.3.2.2. Promedios por variable**

A continuación en la tabla 3.2.3.2.2 se determinan las desviaciones estándar, promedios y coeficientes de variabilidad de las variables X y variable Y por dimensiones respectivamente:

Tabla 3.2.3.2.2.1*Promedios por cada dimensión del pre test de las variables de investigación*

VARIABLE	Desviación estándar	Promedio	Coficiente Variabilidad
El ambiente laboral	0,658578053	3,518055556	0,159581691
El síndrome de burnout	0,613545576	1,848055556	0,33186228

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta***3.2.4. Presentación y análisis bivariado**

Con el fin de determinar si había diferencias significativas, se presentan los resultados correspondientes al pre test y post test.

3.2.4.1.1. Promedios por dimensión

A continuación en la tabla 3.2.4.1.1 se determinan las desviaciones estándar, promedios y coeficientes de variabilidad de las variables X y variable Y por dimensiones respectivamente:

Tabla 3.2.4.1.1*Promedios por cada dimensión del pre test y post test de las variables de investigación*

VARIABLE	DIMENSIÓN	Promedio pre test	Promedio post test
El ambiente laboral	Estructura	4.2325	4,43
	Relaciones laborales	3.955	4,2451
	Cooperación	4.23	1,8767
El síndrome de burnout	Reducida realización personal	4.20	1,77
	Despersonalización	4.23	1,9433
	Agotamiento Emocional	4.29	1,8275

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta***3.2.4.1.2. Promedios por variable**

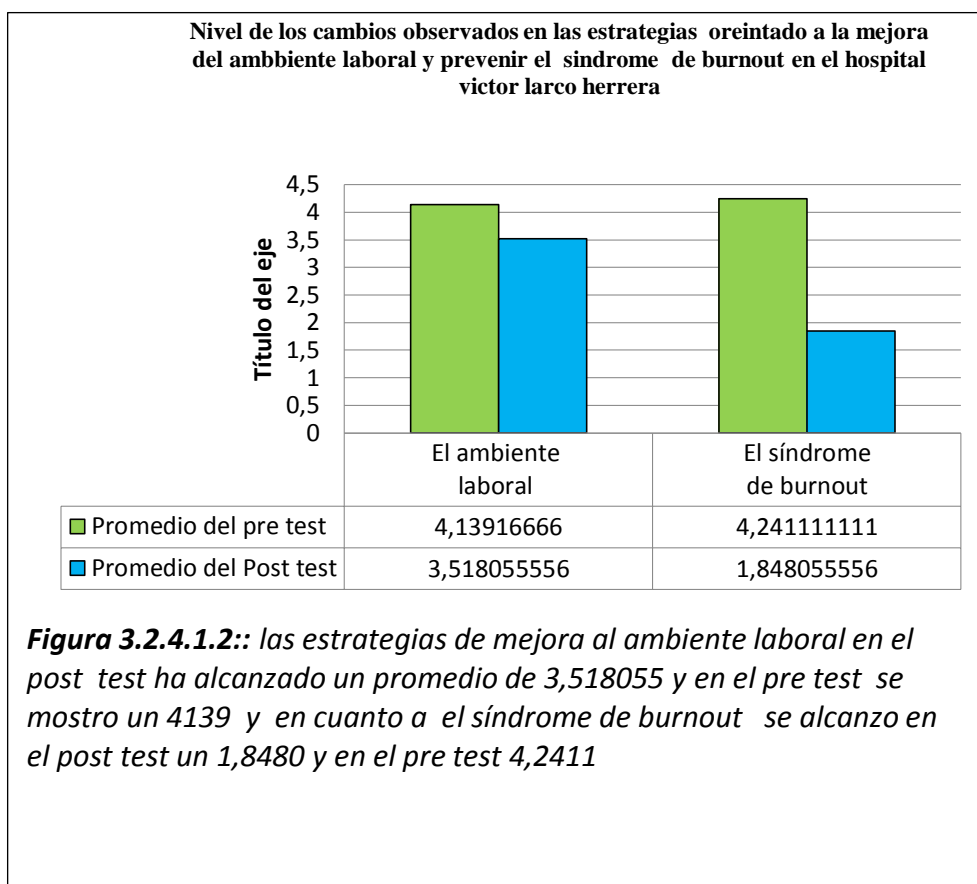
A continuación en la tabla 3.2.4.1.2 se determinan las desviaciones estándar, promedios y coeficientes de variabilidad de las variables X y variable Y por dimensiones respectivamente:

Tabla 3.2.4.1.2

Promedios por cada variables del pre test y post test de las variables de investigación

VARIABLE	Promedio del pre test	Promedio Post test
El ambiente laboral	4,13916666	3,518055556
El síndrome de burnout	4,241111111	1,848055556

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

Según los resultados en el hospital victor Larco Herrera se alcanzó disminución de los promedios del post test para ambas variables. En conclusión, se aprueba la hipótesis, según la cual mediante las estrategias para el ambiente laboral, se mejorara la calidad de vida del trabajador para brindar una mejor calidad al paciente.

3.2.4.2 Contrastación de hipótesis

La prueba de hipótesis de la diferencia de medias con observaciones pareadas

se determinó mediante los resultados de la Prueba t para medias de dos muestras emparejadas como se muestra a continuación en la tabla 4.1.3.1:

Tabla 3.2.4.2

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas

	Variable 1	Variable 2
Media	2,975	4,20166667
Varianza	0,080394999	0,76952581
Observaciones	100	100
Coeficiente de correlación de Pearson	0,535125246	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	99	
Estadístico t	-16,0555347	
P(T<=t) una cola	1,29134E-29	
Valor crítico de t (una cola)	1,660391156	
P(T<=t) dos colas	2,58268E-29	
Valor crítico de t (dos colas)	1,984216952	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

a) Hipótesis

H0 : $\mu_D = 0$ El programa no ha producido efecto.

H1 : $\mu_D > 0$ El programa si ha producido efecto

b) Estadística y región crítica de la prueba

$$T = \frac{\text{PromDesv}}{\text{ErrorTípico}} \cdot t(n-1)$$

$$T = \frac{-6,814814815}{3,2240} \cdot t \cdot 17$$

El nivel de significación alfa (α) = 0.05; en la Tabla "t" (1- α) es igual a 0.95 y el "valor crítico-t (una cola)" se ubica en la Tabla "t"; en la intersección t (0.95) (n -1) es igual a 1.660391156 que pertenece a la región crítica concerniente a la hipótesis nula (Ho).

c) Decisión

La decisión se determinó con el "Estadístico-t" calculado de la muestra con un promedio de -2,113806126 Comparado con el valor crítico-t (una cola) que alcanzó un puntaje de 1,660391156

Se llegó a la siguiente conclusión:

Si -2,113806126 (Estadístico-t) es mayor que 1,660391156 (Valor crítico -t (una cola)), entonces rechazar H_0 . De acuerdo a la interpretación estadística con un alfa de 0.05, se determinó que si ha habido efecto del plan de estrategias orientado a mejora del ambiente laboral y prevenir el síndrome de burnout en el hospital Victor Larco Herrera. Se puede observar que en la tabla 3.2.4.1 y 3.2.4.2 que el P ($T \leq t$) dos colas es 0,0000000 que es menor a la significancia de valor es de 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, afirmando que el programa si ha producido efecto, Analizando desde la prueba de test de Student podemos observar que Valor crítico de t (dos colas) es 1,984216952 y que ubicado en la campana de gaos y hallando el estadístico de t que es -2.11806126 está ubicado en la zona de rechazo por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, afirmando nuevamente que el programa si ha producido efecto.

3.2.4.3 Corroboración del método pre test y post test

A continuación se presenta la tabla 3.2.4.3.1 en la cual se corrobora el método aplicado de pre test y post test

Tabla 3.2.4.3.1

Cuadro de corroboración del método pre test y post test

		Prueba de muestras relacionadas					
		Diferencias relacionadas				t	
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia		
					Inferior	Superior	
Par 1	post test - pre test	-1,22660	,76443	,07644	-1,37828	-1,07492	-16,046

Fuente: Elaboración propia en base al programa estadístico spss.

Interpretación

Se puede observar que en la tabla 3.2.4.1 y 3.2.4.2 que la significancia es 0,000 que es menor a la significancia de valor es de 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, afirmando que el programa si ha producido efecto.

3.2.5. Prueba de hipótesis

3.2.5.1. Prueba de Hipótesis general relación del ambiente laboral con el síndrome de burnout

H_G: Existe relación entre el ambiente laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Distrito – Magdalena 2018

H_o: No existe relación entre el ambiente laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Distrito–Magdalena 2018

H_i: Si existe relación entre el ambiente laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Distrito–Magdalena 2018.

Tabla 3.2.5.1.1

Cuadro Coeficientes de correlaciones por rangos de spearman

Coeficiente de correlación por Rangos de Spearman	
<i>Valor de coeficiente r (positivo o negativo)</i>	<i>Significado</i>
-0.7 a -0.99	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a-0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.99	Correlación positiva alta

Fuente: Martínez (2009)

Tabla 3.2.5.1.2

Correlación no paramétrica de Rho Spearman de las variables

		Correlaciones		
			Ambiente laboral	síndrome burnout
Rho de Spearman	Ambiente laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,949**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	síndrome burnout	Coefficiente de correlación	,949**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

*. Sig. (Bilateral) p=0.000.

*Fuente: Elaborado por software spss 22***H₀**: R=0; V1 no está relacionada con la V2**H₁**: R>0; V1 está relacionada con la V2**Significancia de tabla** = 0.05; **nivel de aceptación** = 95%**Significancia y decisión**

- Si la Sig.E < Sig.T, entonces se rechaza H₀
- Si la Sig.E > Sig.T, entonces se acepta H₀

Interpretación

Como se muestra en la tabla 3.2.4.1.2 orientada a la correlación no paramétrica (Rho de Spearman) de las variables que tiene como valor 0.949 que según la Tabla 3.2.4.1.1 de coeficientes de correlaciones de Martínez (2009) está tipificada como una correlación positiva alta, asimismo muestra una significancia de 0.000<0.05 en la que es menor a la significancia de trabajo (0.05), en consecuencia se acepta la Hi (hipótesis alterna) como la verdadera y rechazando la Ho (hipótesis nula). Por ende la hipótesis de trabajo ha quedado probada. Es decir el ambiente laboral se relaciona con el síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Distrito – Magdalena.

3.2.5.2. Prueba de hipótesis específicas:**3.2.5.2.1. Relación del ambiente laboral y la reducida realización personal**

Hg: Existe relación entre el ambiente laboral y la reducida realización personal en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Distrito – Magdalena 2018

H₀: No existe relación entre el ambiente laboral y la reducida realización personal en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Distrito–Magdalena 2018

H₁: Si existe relación entre el ambiente laboral y la reducida realización personal en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Distrito–Magdalena 2018.

Tabla 3.2.5.2.1.1 Correlación no paramétrica de Rho Spearman de la dimensión

Correlaciones				
Rho de Spearman	Ambiente laboral		Ambiente laboral	Realización personal
		Coefficiente de correlación	1,000	,948**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Realización personal	Coefficiente de correlación	,949**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

* . Sig. (bilateral) p=0.331

Fuente: Elaborado por software spss 22

Prueba de hipótesis

H₀: R=0; V1 no está relacionada con la D1

H₁: R>0; V1 está relacionada con la D1

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

- Si la Sig.E < Sig.T, entonces se rechaza H₀
- Si la Sig.E > Sig.T, entonces se acepta H₀

Interpretación

Como se muestra en la tabla 3.2.4.2.1.1 orientada a la correlación no paramétrica (Rho de Spearman) que tiene como valor 0.948 que según la tabla 3.2.4.1.1 de coeficientes de correlaciones de Martínez (2009) está tipificada como una correlación positiva alta, asimismo muestra una significancia de 0.000<0.05, en consecuencia se acepta la H₁ (hipótesis alterna). Como la verdadera rechazando la H₀ (hipótesis nula). Por ende la hipótesis de trabajo ha quedado probada es decir que el ambiente laboral se relaciona con la reducida realización personal en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Distrito – Magdalena

3.2.5.2.2. Relación del ambiente laboral y la despersonalización

H_g: Existe relación entre el ambiente laboral y la despersonalización en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Distrito – Magdalena 2018

H_o: No existe relación entre el ambiente laboral y la despersonalización en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Distrito–Magdalena 2018

H_i: Si existe relación entre el ambiente laboral y la despersonalización en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Distrito–Magdalena 2018.

Tabla 3.2.4.2.1.2

Correlación no paramétrica de Rho Spearman

Correlaciones				
			Ambiente laboral	Despersonalización
Rho de Spearman	Ambiente laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Despersonalización	Coeficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaborado por software spss 22

Prueba de hipótesis

H₀: R=0; V1 no está relacionada con la D2

H₁: R>0; V1 está relacionada con la D2

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

- Si la Sig.E < Sig.T, entonces se rechaza H₀
- Si la Sig.E > Sig.T, entonces se acepta H₀

Interpretación

Como se muestra en la tabla 3.2.4.2.1.2 orientada a la correlación no paramétrica (Rho de Spearman) que tiene como valor 0.889 que según la tabla 3.2.4.1.1 de coeficientes de correlaciones de Martínez (2009) está tipificada como una correlación positiva alta, asimismo muestra una significancia de 0.000<0.05, en consecuencia se acepta la Hi (hipótesis alterna) Como la verdadera Rechazando la Ho (hipótesis nula). Por ende la hipótesis de trabajo ha quedado probada, Es decir el ambiente laboral se relaciona con la

despersonalización en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Distrito – Magdalena

3.2.5.2.3. Relación del ambiente laboral y el agotamiento emocional

Hg: Existe relación entre el ambiente laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Distrito – Magdalena 2018.

Ho: No existe relación entre el ambiente laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Distrito–Magdalena 2018

Hi: Si existe relación entre el ambiente laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Distrito–Magdalena 2018.

Tabla 3.2.4.2.3.1

Correlación no paramétrica de Rho Spearman

Correlaciones				
Rho de Spearman	Ambiente laboral	agotamiento emocional		
		Coefficiente de correlación	Ambiente laboral	agotamiento emocional
			1,000	,894**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaborado por software spss 22

H₀: R=0; V1 no está relacionada con la D3

H₁: R>0; V1 está relacionada con la D3

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

a) Si la Sig.E < Sig.T, entonces se rechaza H₀

b) Si la Sig.E > Sig.T, entonces se acepta H₀

Interpretación

Como se muestra en la tabla 3.2.4.2.3.1 orientada a la correlación no paramétrica (Rho de Spearman) que tiene como valor 0.894 que según la tabla 3.2.4.1.1 de coeficientes de correlaciones de Martínez (2009) está tipificada como una correlación positiva alta, asimismo muestra una significancia de 0.000 < 0.05, en consecuencia se acepta la Hi (hipótesis alterna) rechazando la Ho (hipótesis nula). Es decir el ambiente laboral se

relaciona con el agotamiento emocional en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Distrito – Magdalena.

IV. DISCUSION

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se llegó a determinar lo siguiente:

Se tuvo como objetivo general determinar la relación entre el ambiente laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores asistenciales del hospital Victor Larco Herrera – distrito – Magdalena-2018, utilizando la prueba estadística de Rho de Spearman se encontró que tiene 0.949 de correlación y un nivel de significancia (bilateral) 0.00 menor de 0.05. por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, la variable1 y la variable2 poseen una correlación de 0.949*lo cual indica que es una relación positiva alta.

Según la tesis de Pacheco (2016) titulada “Relación entre la percepción del ambiente laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana”. El objetivo del investigador fue determinar la relación entre las variables síndrome de Burnout y el ambiente laboral en un grupo de 118 licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima. El investigador obtuvo una correlación de Rho Spearman de 0.980 con una significancia 0.007, coincidente con mi investigación donde obtengo Rho de Spearman 0.948. Comparando ambas investigaciones los dos presentan relación positiva fuerte entre las variables de estudio. La investigación de Bautista y Bravo (2017) “Clima laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del centro de salud Acapulco – callao 2015” el objetivo del investigador fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao. Obtuvo un Rho de Spearman de -0.373 con una significancia 0.010 donde la relación de las variables es negativa, mi investigación tiene una prueba de Rho de Spearman 0.948 indica que existe una relación positiva fuerte entre las variables Comparando ambas investigaciones son contrarias.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Pacheco, en que si existe relación significativa entre el ambiente laboral y el síndrome de burnout. Considerando que las investigaciones fueron hechas en diferentes lugares del área de salud sin embargo se trabajó con trabajadores que atienden a los pacientes y ambas llegamos a las mismas conclusiones en la que si existe relación entre el ambiente laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores en mi caso en el hospital Victor Larco Herrera y en el caso de Pacheco en una Clínica Metropolitana. La teoría de Litwin y Stinger (1978) (citado por Cruz, 2014) su enfoque esta orientado en el clima laboral como una propiedad indefinidamente estable

del ambiente intrínseco en una corporación en la que es influenciada por sus integrantes y que influye su comportamiento y en la que demandan la presencia de nueve dimensiones que describen el ambiente real en una determinada corporación. Cada una de estas características se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad. esta teoría nos permite saber desde el ámbito organizativo como se percibe el entorno tanto interno o externo que posee el trabajador y como este influye en él .Según Freudenberguer (1974) y malash burnout (1986) (citado por claro ,2015) determina que este síndrome en la ha venido generando dos panoramas el panorama psicosocial y el panorama clínico, desde el punto del panorama clínico se vio este síndrome de burnout como una etapa en la cual alcanza la persona producto del estrés en su centro laboral en la cual padece, y desde el panorama psicosocial lo analizaron como un transcurso que se da o desenvuelve debido a la interacción que se otorga y produce en las particularidades del entorno laboral en la que la persona se realiza y sus singularidades personales. Un buen ambiente laboral contribuye una reducción mayor del síndrome de burnout ya que hablar del síndrome de burnout es hablar del estrés excesivo que padece el trabajador debido a factores que posee a su alrededor que es su hábitat laboral.

Se tuvo como primer objetivo específico determinar la relación entre el ambiente laboral y la realización personal en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco herrera –distrito – Magdalena-2018. Utilizando la prueba estadística de Rho de Spearman se encontró que tiene 0.948 de correlación y un nivel de significancia (bilateral) 0.00 menor de 0.05.por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, la variable1 y la dimensión 1 de la variable2 poseen una correlación de 0.948* lo cual indica que es una relación positiva alta.

Según la tesis de Pacheco (2016) titulada “Relación entre la percepción del ambiente laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana”. El objetivo del investigador fue determinar la relación entre el ambiente laboral y la realización personal en un grupo de 118 licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima. El investigador obtuvo una correlación de Rho Spearman de 0.872 con una significancia 0.010, coincidente con mi investigación donde obtengo Rho de Spearman 0.948 con una significancia 0.000. Comparando ambas investigaciones los dos presentan relación positiva fuerte entre las variables de estudio. La investigación de Bautista y Bravo (2017) “Clima laboral y su relación con el Síndrome de

Burnout en los profesionales de la salud del centro de salud Acapulco – callao 2015”, el objetivo del investigador fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y la realización personal en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao. Obtuvo un Rho de Spearman de 0.456** con una significancia 0.001 donde la relación de las variables es positiva moderada, mi investigación Rho de Spearman 0.948 indica que existe una relación positiva fuerte entre las variables Comparando ambas investigaciones son contrarias.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Pacheco, en que si existe relación significativa entre el ambiente laboral y la realización personal. Considerando que las investigaciones fueron hechas en diferentes lugares del área de salud sin embargo se trabajó con trabajadores que atienden a los pacientes ambas llegamos a las mismas conclusiones en la que si existe relación entre el ambiente laboral y realización personal en los trabajadores en mi caso en el hospital victor Larco herrera y en el caso de Pacheco en una clínica metropolitana. La teoría de Litwin y Stinger (1978) (citado por Cruz, 2014) su enfoque esta orientado en el clima laboral como una propiedad indefinidamente estable del ambiente intrínseco en una corporación en la que es influenciada por sus integrantes y que influye su comportamiento y en la que demandan la presencia de nueve dimensiones que describen el ambiente real en una determinada corporación. Cada una de estas características se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad. Esta teoría nos permite saber desde el ámbito organizativo como se percibe el entorno tanto interno o externo que posee el trabajador, como este influye en él y lo que puede ocasionar en el trabajador como la baja realización personal debido a un mal ambiente laboral. La teoría de Burnout: Maslach y Jackson (como se citó en Ali El Sahili Gonzáles, 2012) determinan que la reducida realización personal es la apreciación subjetiva de concebirse frustrado por la manera en que ejecuta su labor y los resultados logrados. Se estima el empeño que se efectúa como negativo, perturbando la autoestima del trabajador. Estas teorías son muy importante ya que para que el trabajador se realice personalmente en el trabajo y contribuya su buen rendimiento laboral este debe manifestar el reflejo de su entorno que posee en su trabajo es por eso que es necesario que se posea un buen ambiente laboral.

Se tuvo como segundo objetivo específico determinar la relación entre el ambiente laboral y la despersonalización en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco

herrera –distrito – Magdalena-2018. Utilizando la prueba estadística de Rho de Spearman se encontró que tiene 0.889*de correlación y un nivel de significancia (bilateral) 0.00 menor de 0.05.por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, la variable1 y la dimensión 2 de la variable2 poseen una correlación de 0.889*lo cual indica que es una relación positiva alta.

Según la tesis de Pacheco (2016) titulada “Relación entre la percepción del ambiente laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana”. El objetivo del investigador fue determinar la relación entre el ambiente laboral y la despersonalización en un grupo de 118 licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima. El investigador obtuvo una correlación de Rho Spearman de 0.917** con una significancia 0.006, coincidente con mi investigación donde obtengo Rho de Spearman 0.948 con una significancia 0.000. Comparando ambas investigaciones los dos presentan relación positiva fuerte entre las variables de estudio. La investigación de Bautista y Bravo (2017) “Clima laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del centro de salud Acapulco – callao 2015” el objetivo del investigador fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y la despersonalización en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao. Obtuvo un Rho de Spearman de -0.481** con una significancia 0.001 donde la relación de las variables es negativa moderada, mi investigación Rho de Spearman 0.948 indica que existe una relación positiva fuerte entre las variables Comparando ambas investigaciones son contrarias.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Pacheco, es que si existe relación significativa entre el ambiente laboral y la despersonalización. Considerando que las investigaciones fueron hechas en diferentes lugares del área de salud sin embargo se trabajó con trabajadores que atienden a los pacientes. ambas llegamos a las mismas conclusiones en la que si existe relación entre el ambiente laboral y la despersonalización en los trabajadores en mi caso en el hospital victor Larco herrera y en el caso de Pacheco en una clínica metropolitana. . La teoría de Litwin y Stinger (1978) (citado por Cruz, 2014) su enfoque esta orientado en el clima laboral como una propiedad indefinidamente estable del ambiente intrínseco en una corporación en la que es influenciada por sus integrantes y que influye su comportamiento y en la que demandan la presencia de nueve dimensiones que describen el ambiente real en una determinada corporación. Cada una de estas

características se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad. Esta teoría nos permite saber desde el ámbito organizativo como se percibe el entorno tanto interno o externo que posee el trabajador, como este influye en él y lo que puede ocasionar en el trabajador como la despersonalización debido a un mal ambiente laboral. La teoría de Burnout: Maslach y Jackson (como se citó en Ali El Sahili Gonzáles, 2008) determinan que la despersonalización se refiere a que el trabajador inventa una defensa entre él y sus usuarios como modo de auto protegerse, pero a la vez disminución de su eficacia laboral. Muestra cualidades de insensibilidad, cinismo y deshumanización: los pacientes dejan de ser personas para convertirse en objetos. estas teorías son muy esenciales ya que padecer despersonalización conlleva a presentar insensibilidad en la persona debido al entorno laboral y el ambiente que este posee en el trabajo por lo que es necesario ser detectado y controlado a tiempo ya que si no es controlado a tiempo por la empresa, con el tiempo esta recurrirá a costos laborales mayores. Asimismo, si el trabajador posee este síntoma no le permitirá ofrecer adecuadamente los servicios a los pacientes generando así mala imagen a la empresa. Por lo que es muy fundamental poseer un buen ambiente laboral en la empresa.

Se tuvo como tercer objetivo específico determinar la relación entre el ambiente laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores asistenciales del hospital Victor Larco Herrera –distrito – Magdalena-2018. Utilizando la prueba estadística de Rho de Spearman se encontró que tiene 0.894 *de correlación y un nivel de significancia (bilateral) 0.00 menor de 0.05. por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, la variable1 y la dimensión 3 de la variable2 poseen una correlación de 0.894 * lo cual indica que es una relación positiva alta.

Según la tesis de Pacheco (2016) titulada “Relación entre la percepción del ambiente laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana”. El objetivo del investigador fue determinar la relación entre el ambiente laboral y el agotamiento laboral en un grupo de 118 licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima. El investigador obtuvo una correlación de Rho Spearman de 0.894** con una significancia 0.005, coincidente con mi investigación donde obtengo Rho de Spearman 0.894 con una significancia 0.000. Comparando ambas investigaciones los dos presentan relación positiva fuerte entre las variables de estudio. La

investigación de Bautista y Bravo (2017) “Clima laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del centro de salud Acapulco – callao 2015” el objetivo del investigador fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y el agotamiento laboral en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao. Obtuvo un Rho de Spearman de 0.549** con una significancia 0.000 donde la relación de las variables es positiva moderada, mi investigación Rho de Spearman 0.894 indica que existe una relación positiva fuerte entre las variables Comparando ambas investigaciones son contrarias.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Pacheco, en que si existe relación significativa entre el ambiente laboral y el agotamiento emocional. Considerando que las investigaciones fueron hechas en diferentes lugares del área de salud sin embargo se trabajó con trabajadores que atienden a los pacientes. Ambas llegamos a las mismas conclusiones en la que si existe relación entre el ambiente laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores en mi caso en el hospital victor Larco herrera y en el caso de Pacheco en una clínica metropolitana. La teoría de Litwin y Stinger (1978) (citado por Cruz, 2014) su enfoque esta orientado en el clima laboral como una propiedad indefinidamente estable del ambiente intrínseco en una corporación en la que es influenciada por sus integrantes y que influye su comportamiento y en la que demandan la presencia de nueve dimensiones que describen el ambiente real en una determinada corporación. Cada una de estas características se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad. Esta teoría nos permite saber desde el ámbito organizativo como se percibe el entorno tanto interno o externo que posee el trabajador, como este influye en él y lo que puede ocasionar en el trabajador como el agotamiento emocional debido a un mal ambiente laboral. La teoría de Maslach y Jackson (como se citó en Ali El Sahili Gonzáles, 2012) determina que el agotamiento emocional es resultado de la detrimento de recursos emocionales para asumir los retos que su trabajo proyecta a diario, y se resume en una incesante fatiga a nivel físico, emocional y psicológico, asimismo de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral con descontento y pesimismo sobre sus actividades. Estas teorías contribuyen mucho a que si el trabajador se encuentra a gusto con su trabajo es muy probable que no estén agotados pero aun si existen varios factores relacionados a su ambiente laboral. que pueden agotar al trabajador.

V. CONCLUSIONES

Los objetivos planteados y la contratación de las hipótesis se llegaron a las siguientes conclusiones:

Primera:

Existe una relación positiva-alta entre el ambiente laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera –distrito – Magdalena-2018, debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y acepto la alterna por el valor de P encontrado que fue de 0.000 que es menor al nivel de significancia de 0.05; el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.949 confirmando que existe una relación positiva alta entre las variables.

Segunda:

Existe una relación positiva alta entre el ambiente laboral y la reducida realización personal en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera –distrito – Magdalena-2018. Debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y acepto la alterna por el valor P encontrado que fue de 0.000 que es menor al nivel de significancia de 0.05; el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.948 confirmando que existe una relación positiva alta entre la variable y la primera dimensión de la segunda variable

Tercera:

Existe una relación positiva alta entre el ambiente laboral y la despersonalización en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera –distrito – Magdalena-2018. Debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y acepto la alterna por el valor P encontrado que fue de 0.000 que es menor al nivel de significancia de 0.05; el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.889 confirmando que existe una relación positiva alta entre la variable y la segunda dimensión de la segunda variable.

Cuarta:

Existe relación positiva alta entre el ambiente laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera –distrito – Magdalena-2018. debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y acepto la alterna por el valor P encontrado que fue de 0.000 que es menor al valor de significancia de 0.05; el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.894 confirmando que existe una relación positiva alta entre la variable y la tercera dimensión de la segunda variable.

VI. RECOMENDACIONES

Se plantearon las siguientes recomendaciones con el propósito de que el hospital Víctor Larco Herrera lo consideren para emplearlo

Primera:

Se recomienda al servicio de bienestar social del hospital Víctor Larco Herrera solicitar en base a los resultados obtenidos elaborar un programa institucional orientado a la distracción del personal por trimestre para salir de la rutina asimismo un programa orientado al apoyo psicosocial e información institucional a los trabajadores asistenciales del hospital que presenten factores de riesgos para evitar el desarrollo del síndrome de burnout.

Segunda:

Se recomienda que se realicen charlas con especialistas hacia todos los trabajadores del hospital acerca del respeto personal y la estima mutua ya que así promueve a tener un buen ambiente laboral.

Tercera:

Se recomienda que se desarrolle estrategias mediante charlas grupales basadas en la buena convivencia en las que todos los trabajadores del hospital se involucren entre si y aprendan a quererse mutuamente aprendiendo a tener empatía, así también que se desarrollen capacitaciones en las que se deán a conocer nuevamente las políticas, normas, reglas y procedimientos a trabajadores nuevos que se incorporan al hospital y a los antiguos trabajadores para que todos los trabajadores conozcan sus funciones a realizar y puedan tener un buen ambiente laboral.

Cuarta:

Se recomienda que se desarrollen actividades recreativas en las que los trabajadores asistenciales se relajen después de la jornada laboral otorgando descansos de 30 minutos para que puedan realizar actividades libres para des estresarse, además que se aplique dinámicas de grupo en la que permitan que todos los trabajadores puedan conocerse más y tener un buen trato promoviendo así un ambiente cordial de trabajo. Así mismo se desarrolle estrategias mediante talleres grupales en las que todos los trabajadores del hospital se involucren entre si y aprendan a quererse mutuamente aprendiendo a tener empatía. Y con ello logrando un buen ambiente laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Apiquian, A. (2007) el síndrome del burnout en las empresas de México.

Anguera (1983)- metodología de la investigación científica. 3era edición

Ali El Sahili Gonzáles, S (2015). Burnout: Consecuencias y soluciones. Ed El manual moderno-Mexico,D.F

Aguilar Montes de Oca (2015).desinterés de la sociedad como Conducta humana generalizada

Artal. (2011). Teoria dinàmica Della personalità.McGraw-Hill Book Company, Inc.New York. Italia. recuperado de: :
<https://books.google.com.pe/books?id=FL7pi5SC3EsC&printsec=frontcover&dq=teoria+de+campo+de+Lewin&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjH0MGbiqXcAhXPk1kKHAA-AX4Q6AEIWTAJ#v=onepage&q=teoria%20de%20campo%20de%20Lewin&f=false>

Capote, R (2013). La gerencia sin práctica: Análisis del desempeño de la empresa

socialista en cuba.copryrigh.New york.EE.UU. recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=iRglvEDtfBgC&printsec=frontcover&dq=La+gerencia+sin+pr%C3%A1ctica:+An%C3%A1lisis+del+desempe%C3%B1o+de+la+empresa+socialista+en+cuba.copryrigh.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjs5uDTgKjcAhVMrVkKHRobCM4Q6AEIJjAA#v=onepage&q=La%20gerencia%20sin%20pr%C3%A1ctica%3A%20An%C3%A1lisis%20del%20desempe%C3%B1o%20de%20la%20empresa%20socialista%20en%20cuba.copryrigh.&f=false>

Dávila, J y Romero, P. (2010) relación entre el síndrome de burnout y la percepción sobre el ambiente laboral en médicos del área de Emergencia – caracas.

Edel, R. (2003). El rendimiento laboral: concepto, investigación y desarrollo

Farfán. (2009) Relación del ambiente laboral y síndrome de Burnout

En docentes de educación secundaria en centros educativos

estatales y particulares en Lima –Perú

Grau, Armand; Suñer, Rosa; García, María. (2005) Desgaste profesional En el personal sanitario y su relación con los factores personales

Y ambientales año 2005.

George y Mallery (2011).SPSS para Windows pasó a paso: una guía

Simple y actualización de refere.ed11-UCLA-Estados Unidos

Hernández, R, Fernández, c y Baptista, P (2012).metodología de la Investigación-5ta edición –México –D.F.

Hernández, et al (2003). Metodología de la investigación descriptiva -8Tava Edición.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) (2006) concepto acerca de Salud laboral –Lima Perú.

Pacheco, S. (2016) relación entre la percepción del ambiente laboral y El Síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de Una clínica de Lima Metropolitana.

Pari, j y Mamani, L. (2015) ambiente laboral y síndrome de burnout en docentes del

Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015 Muñera, M. (2002). Gestión del

conocimiento en la empresa: Terminología y documentación elementos importantes para su medición.

Rodríguez, F. (2012). Carencias de expectativas en la sociedad Contemporánea-Bogotá – Colombia.

Rodríguez, S (2013) experta en dependencia laboral- Toluca -México

Real academia española (2017). Palabra responsabilidad .Cádiz- España.

Sampiere, Fernández y baptista (2014), metodología de la investigación 8tava edición. Nueva york - Estados Unidos

Sampiere, H, Collado, F y Baptista, M (2010) metodología de la Investigación .8tava edición.

- Tamayo (2012). Metodología de la investigación científica- 8ava edición. Nueva york - Estados Unidos.
- Uribe, j. (2014) Clima y Ambiente Organizacional: Trabajo, Salud y Factores Psicosociales.
- Vitorero, P. (2012), medio ambiente laboral- Estados Unidos.
- Boada Grau, P. F. (2012). *Salud y trabajo : los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. barcelona: UOC.
- Comercio, e. (02 de septiembre de 2014). ¿te valoran en tu trabajo? El 71% no se siente apreciado. *De acuerdo a organización supera, de 1.500 encuestados en lima, arequipa y chiclayo, el 53% no es feliz en su empleo*, pág. 1.
- Comercio, e. D. (09 de abril de 2014). Tendencias de retención del talento Perú 2014. *Tendencias de retención del talento Perú 2014.*, pág. 1.
- Dionisio, D. R. (2013). *DICCIONARIO-GLOSARIO DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL*. madrid: uned.
- Empleo, E. D. (6 de marzo de 2015). El empleo. *Como esta el clima laboral en colombia*, pág. 1.
- Enfermeria, c. N. (15 de abril de 2015). El empleo. *Como esta enl síndrome de brunout en madrid*, pág. 1.
- Gestion. (5 de septiembre de 2012). Asimismo, el 49% afirma que esta situación no ha cambiado. Los factores que más influyen en el estrés son el trabajo (61%), clientes (51%) y finanzas personales y clientes (47%). *Regus: El 33% de peruanos se siente más estresado el último año*, pág. 2.
- Gestion. (22 de junio de 2017). El “síndrome de burnout” en una crisis empresarial interna. *Desmotivación, desilusión y desvinculación de la marca son algunos de los síntomas en los trabajadores. Las crisis de reputación se han multiplicado en el país. Volver a fidelizar al equipo laboral debe ser considerado como una de las acciones principales*, pág. 2.
- Noticias, r. (14 de octubre de 2015). En el Perú las mujeres reportan mayor nivel de estrés que los hombres. *Encuesta de instituto integración revela que seis de cada diez peruanos señalan que su vida ha sido estresante el último año.*, pág. 2.
- Sánchez, J. C. (2012). *La investigación científica y tecnológica*. madrid: diaz de santos .
- telegrafo, e. (17 de octubre de 2017). te enfrentas un ambiente laboral tenso. *consecuencias de tener un mal ambiente laboral*, pág. 1.
- Torres, J. F. (2014). *Liderazgo Inspiracional: Descifra Su Adn Y Maximiza Tu Legado, Influencia* . mexico: copyright.
- Universia. (17 de diciembre de 2013). Universia. *El ambiente laboral en europa*, pág. 1.

Yucatan. (11 de abril de 2016). Como esta el ambiente laboral en las empresas . *Como esta el ambiente laboral en las empresas* , pág. 1.

Piña, C. (2005) Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de una Clínica Psiquiátrica .universidad autónoma de san luis potosí facultad de enfermería:

<http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3062/4/MAE1SBD00501.pdf>

Figuroa (2013) “clima organizacional y síndrome de burnout en el personal de salud de segundo nivel de atención médica- ciudad de México”:

<http://ri.uaq.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/1376/RI001134.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

Miño, A (2012) “clima organizacional y estrés laboral asistencial (burnout) en profesores de enseñanza media: un estudio correlacional “Universidad de Santiago de Chile Santiago, Chile:

<http://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>

Bautista, G y Bravo, M (2017) “clima laboral y su relación con el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del centro de salud Acapulco – callao 2015- universidad cesar vallejo:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8327/Bautista_DGL-Bravo_SMT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salvador, J (2016) “síndrome de burnout y clima laboral en docentes de instituciones educativas del distrito de porvenir de la ciudad de Trujillo” facultad de medicina humana escuela profesional de psicología:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1810/1/RE_PSICOLOGIA_SINDROME.BURNOUT.CLIMA.LABORAL.DOCENTES.INST.EDUCA_TESIS.pdf

Gago, K. y Irina, K & Alegre, A. (2015). Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. *PSIENCIA. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 9, doi: 10.5872/psiencia/9.4.21

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1868/2/2015_Gago.pdf

Hogg, M Y Vaughan, G Y Haro, M (2010) Psicología social .5taed.buenos aires editorial medica panamericana.
<https://books.google.com.pe/books?id=7crhnqbQIR4C&pg=PA21&dq=Teor%C3%ADa+de+campo+de+Lewin,2001&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwifwvWfuJDbAhVKGpAKHfe-BqkQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20de%20campo%20de%20Le-win%2C2001&f=false>

Álvarez, S. (2001.) La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología.

http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Human/Alvarez_V_S/cap3.htm

LLaneza, F. (2008). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista.* España: lex nova S.A.

Uribe, J (2014) Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. . Mexico: manual moderno .

Cruz, J. (2014). *Liderazgo Inspiracional: Descifra Su Adn Y Maximiza Tu Legado, Influencia* . Mexico: copyright.

https://books.google.com.pe/books?id=eoK_AwAAQBAJ&pg=PA42&dq=%22ecosistema+institucional%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjJyeuD3rPaAhWIHZAKHWO1D_8Q6AEIJjAA#v=onepage&q=%22ecosistema%20institucional%22&f=false

Randstad (9 de abril de 2015) que es ambiente laboral.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) (2006). salud laboral

http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF

RAE (2014) definición norma: <http://dle.rae.es/?id=QcFNGvF>

Medina, M. (2012, mayo 14). Política organizacional. Concepto y esquema en la empresa.

<https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>

DLE (2017) definición reglas: <https://www.significados.com/regla/>

DLE (2017) definición políticas: <http://dle.rae.es/?id=Ta2HMYR>

RAE (2014) definición de procedimientos: <http://dle.rae.es/?id=UErw6id>

RAE (2014) definición de respeto: <http://dle.rae.es/?id=WC6OLMQ>

Definición ABC (2017) definición de buen trato:
<https://www.definicionabc.com/social/buen-trato.php>

Spanish Oxford dictionaries (2018) definición de apoyo:

<https://es.oxforddictionaries.com/translate/spanish-english/apoyo>

Eisenberger y Stinghamer (2011) apoyo definicion:
<http://classweb.uh.edu/eisenberger/wp-content/uploads/sites/21/2015/04/Kurtessis-2015.pdf>

Spanish Oxford dictionaries (2018) trabajo en equipo:
<https://es.oxforddictionaries.com/definicion/equipo>

Claro (2015) teoría del síndrome de burnout. Madrid España.

Boada Grau, P. F. (2012). *Salud y trabajo : los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. barcelona: UOC:
<https://books.google.com.pe/books?id=dBAukG-hbsC&pg=PA131&dq=sindrome+de+burnout+segun+maslach&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjm3YW3w7DaAhUJWIMKHQmACiAQ6AEIJjAA#v=onepage&q=sindrome%20de%20burnout%20segun%20maslach&f=false>

Definición ABC (2017) definición de frustración:
<https://www.definicionabc.com/social/frustracion.php>

Haykal (2018) definición de frustración: <https://psicologiaymente.net/psicologia/teoria-frustracion-abram-amsel>

Definición ABC (2017) definicion de valoración:
<https://www.definicionabc.com/economia/valoracion.php>

Definición ABC (2017) definicion de autoestima
<https://www.definicionabc.com/social/autoestima.php>

Definición ABC (2017) definicion de cinismo:
<https://www.definicionabc.com/general/cinismo.php>

Definición ABC (2017) definicion de insensibilidad:
<https://www.definicionabc.com/general/insensibilidad.php>

Definición ABC (2017) definicion de deshumanización
<https://www.definicionabc.com/social/deshumanizacion.php>

DEL (2017) definicion de la insatisfacción laboral
<https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2017/07/25/insatisfaccion-laboral-repercutiria-en-salud-mental-40-anos>

RAE (2017) definicion de fatiga:
<http://dle.rae.es/?id=HfqhQml>

Salud 180 estilos de vida saludable (2017) definicion de la irritabilidad
<http://www.salud180.com/salud-z/irritabilidad>

cegarra J. (2012). *La investigación científica y tecnológica*. madrid: diaz de santos .

<https://books.google.com.pe/books?id=9H92x1jVqrgC&printsec=frontcover&dq=investigacion+tecnologica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi8k8rwzJDbAhWhwVvKkHZhABGAQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>

Hurtado y Toro (2007) paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio: editorial CEC.c.a.. Colección de libros el nacional, caracas, Venezuela

Sardonil, D. (2013). *DICCIONARIO-GLOSARIO DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL*. Madrid: uned.:

[https://books.google.com.pe/books?id=XtIEAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Sardonil+\(2013\).&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi24OnDzpDbAhXHxFkKHV4-CYQQ6AEIKTAA#v=onepage&q=Sardonil%20\(2013\).&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=XtIEAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Sardonil+(2013).&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi24OnDzpDbAhXHxFkKHV4-CYQQ6AEIKTAA#v=onepage&q=Sardonil%20(2013).&f=false)

Ministerio de salud (2017). Política Nacional de Calidad en Salud. Dirección General de Salud de las Personas Dirección de Calidad en Salud -Perú avanza. Perú.

CAPITULO VII

Propuesta de la investigación

El capítulo está compuesto detalladamente por las características y componentes, de la propuesta elaborada y la descripción de la aplicación de la metodología para su desarrollo.

Plan de estrategias orientado a mejorar el ambiente laboral y prevenir el síndrome de Burnout.



Autora: Karina Fiorella Hurtado Ponce

Asesora: MSc. Mairena Fox Petronila Liliana



Introducción

La presente propuesta de un plan de estrategias orientadas a mejorar el ambiente laboral y prevenir el síndrome de burnout está creada para mejorar el ambiente laboral y con ella mejorar la calidad de vida laboral que tienen los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera para una adecuada atención del paciente que acuden a este hospital, a través de un plan de estrategias orientado a mejorar el ambiente laboral y prevenir el síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales, por ello se han formulado estrategias, las cuales buscan cumplir con los objetivos establecidos, también permitirá que el gerente y todos los jefes médicos del hospital Víctor Larco Herrera cuente con una herramienta que puede ser utilizada para lograr un mejor desempeño en los trabajadores asistenciales y estos puedan generar un servicio pertinente de calidad logrando así un servicio preferente del paciente u usuario.

El plan proporcionará a la gerente y los jefes médicos del hospital Víctor Larco Herrera; los conocimientos para mejorar las deficiencias acerca del ambiente laboral y el padecimiento de síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del hospital, así mismo que objetivos se deben cumplir para lograr una mayor eficiencia de los trabajadores asistenciales del hospital.

La propuesta es presentada por medio de un cuadro en el que se descubrirán las dimensiones con sus estrategias y sus objetivos, actividades a realizar, medios de verificación, se describen los métodos y actividades para mejorar el nivel del ambiente laboral, contiene explicaciones sobre como las dimensiones que intervienen que son la estructura, relaciones laborales y cooperación laboral que las empresa debe poseer, para evitar el síndrome de burnout que conlleva a la reducida realización personal, la despersonalización y el agotamiento emocional. Además, la comparación entre el modelo actual del hospital y el plan de estrategias que se propone.



7.1. Objetivos de la propuesta

- A. Proporcionar a la gerente del hospital, plan de estrategias orientados a la mejora del ambiente laboral y evitar el síndrome de burnout para el desempeño adecuado, mediante estas estrategias mejorara los puntos precisos, además de la supervisión y evaluación de las actividades.
- B. Apoyar a los trabajadores a evitar el síndrome de burnout debido a los factores que posee su ambiente laboral actualmente el hospital mediante capacitaciones, reuniones y dinámicas grupales, para que mejoren sus actividades operacionales y sobre todo brinden un buen servicio de calidad de atención a los pacientes.
- C. Verificar que se hayan logrado con las expectativas de los trabajadores, al ofrecer estrategias acorde con los problemas hallados, así mismo mejorar la atención a los pacientes.
- D. Facilitar a la empresa objeto de estudio una serie de estrategias que le permita mejorar el desempeño productivo de atención en los trabajadores asistenciales del hospital.
- E. Especificar cada estrategia, al exponer las actividades necesarias para llevarla a cabo, mostrando los responsables, indicando el tiempo para realizarla, y el costo en el que incidirá o efectuara la empresa.



7.2. Estructura de la propuesta de estrategias orientadas para mejorar el ambiente laboral y prevenir el síndrome de burnout en el hospital Victor Larco Herrera.

A continuación se presenta un cuadro que refleja el desarrollo de las dimensiones la cuales involucran estrategias con sus objetivos y cada uno de ellos con sus respectivas actividades, las cuales contienen cuatro columnas que se describen a continuación:

1. La columna de las dimensiones se refiere al desarrollo del marco teórico de las variables en estudio: El ambiente laboral (variable1) y el síndrome de burnout (variable2).
2. La columna de estrategias - teoría, representan a todo el asunto de nuestra investigación, es el sustento en el que gira para el desarrollo de la investigación.
3. La columna de los objetivos - actividades se refiere a las acciones directas que se van a ejecutar y ser desarrolladas tanto los trabajadores asistenciales del hospital Victor Larco Herrera, sino también para los miembros de la gerencia y los jefes médicos del hospital.
4. La columna de los medios de verificación es la demostración que se obtiene después de ejecutar cada uno de los objetivos con sus respectivas actividades y como se van medir.



Tabla 7.2.1

Estructura de la Propuesta

VARIABLE	DIMENSIONES	TEORÍA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
EL AMBIENTE LABORAL	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Según Goncalves (citado por Capote, 2013) determina que la estructura organizacional es la percepción y desarrollo que tiene el individuo de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.	reforzar las políticas, normas , reglas y procedimientos laborales para el servicio con calidad y óptimo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un cronograma de actividades con temas relacionados a dar información sobre las reglas y las políticas del hospital. 2. Reservar y preparar el lugar donde se efectuará la reunión de trabajo para conocimiento de las políticas laborales. 3. Convocar a los trabajadores asistenciales a las reuniones de trabajo para informar acerca de las reglas y las políticas laborales del hospital. 4. Evaluar la puesta en práctica de la información referida a las políticas laborales del servicio altamente pertinente y de calidad de los trabajadores asistenciales en el hospital. 5. Monitorear a los trabajadores asistenciales sobre la aplicación de las políticas, normas, reglas, y procedimientos en los trabajadores para brindar un servicio altamente pertinente y de calidad. 	Diagrama de Gantt (Calendario y plazos) Solicitud de reserva Notificación escrita o emails Ficha de cotejo Fotografías
			retroalimentar el conocimiento necesario entre médicos jefes y trabajadores de cada área acerca de la estructura laboral del hospital	<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocar a especialistas para reforzar las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, mediante talleres para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad. 2. Ejecutar los talleres realizados por los especialistas con la finalidad de reforzar las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad. 3. Evaluar el conocimiento abstraído por los trabajadores asistenciales referidos a las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad. 4. Monitorear el conocimiento abstraído por los trabajadores asistenciales referidos a las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad. 5. Dar reconocimiento público a los trabajadores asistenciales que apliquen correctamente las políticas institucionales, mediante diplomas y/otros. 	Fotografías y perfil de puesto cronograma de Gantt Fotografías y ficha de observación. Fotografías y de evaluación y capacitación Fotografías y lista de asistencia. Fotografías

	RELACIONES LABORALES	Según Goncalves, A citado por Capote, 2013) determina que las relaciones sociales son las interrelaciones humanas en la cual está conformada por conjuntos de personas mediante comportamientos expuestos en la cual revelan o exteriorizan sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos en base al respeto, el buen trato y la cooperación.(p.5).	Desarrollar talleres grupales participativos de convivencia mutua y respeto interpersonal para los trabajadores asistenciales para tener un ambiente cordial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un cronograma de actividades acerca de la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal en el trabajo. 2. Realizar la reserva del lugar donde se efectuará los talleres grupales de convivencia mutua y respeto interpersonal. 3. Realizar la búsqueda de la información acerca de la importancia de la buena convivencia laboral. 4. Escoger la mejor información resaltante acerca de la importancia de la buena convivencia laboral. 5. Realizar la búsqueda y elección de la persona quien dirigirá el taller. 6. Convocar a los trabajadores asistenciales a los talleres grupales para informar acerca de la importancia de la convivencia mutua. 7. Ejecutar los talleres grupales de convivencia mutua para los trabajadores asistenciales del hospital para tener un ambiente cordial 	<p>Cronograma de Gantt</p> <p>Solicitud de reserva</p> <p>Artículos virtuales</p> <p>Artículos virtuales</p> <p>Avisos de convocatoria y Contrato del expositor del taller</p> <p>notificaciones , emails o afiches</p> <p>Fotografías</p>
				Fomentar y fortalecer las buenas relaciones laborales entre jefes médicos y trabajadores asistenciales para tener un ambiente cordial	<ol style="list-style-type: none"> 1) Realizar reuniones con todos los trabajadores del hospital con el fin de comunicar y mantener informado acerca de todas las actividades que realiza el hospital promoviendo así una relación más cercana. 2) Realizar festividades donde pueden interactuar todos los trabajadores del hospital. (reuniones, fiestas, paseos, etc.) 3) Brindarles apoyo en lo que se requiere mejorando las equipos s a utilizar. 4) Felicitar y recompensar a través de bonos a los trabajadores que son más eficientes durante el mes. 5) Realizar actividades recreativas dentro del hospital Victor Larco herrera entre los trabajadores y su familias (como día de campo familiar)
	Cooperación Laboral	Según Goncalves, A (citado por Capote, 2013) determina que la cooperación es la emoción de los integrantes de la organización sobre la presencia de un ánimo de ayuda de parte de los gerentes y de otros trabajadores del grupo. Resalto del puesto en el apoyo recíproco, tanto de niveles superiores como inferiores (p.113).	Desarrollar dinámicas grupales como la tecnica del role play y estudios de casos para fomentar la cooperación laboral entre todos trabajadores del hospital para tener un agradable ambiente laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un cronograma de actividades acerca de la técnica de role play y estudios de casos 2. Realizar una lista de participantes que realizaran el role play y estudios de casos 3. Establecer las funciones de trabajo en que se realizaran en el role play y estudios de casos 4. Notificar a los trabajadores asistenciales acerca del role play y estudios de casos 5. Realizar la búsqueda y elección de la persona quien dirigirá el role play y estudios de casos 6. Asignar a cada uno de los trabajadores asistenciales las funciones a realizar y describir el escenario. 7. Ejecutar la actividad grupal del role play y estudios de casos entre todos los trabajadores asistenciales. 8. Evaluar la puesta en práctica de la técnica de actividad grupal y estudios de casos 	<p>Cronograma de Gantt</p> <p>Lista de trabajadores asistenciales</p> <p>Manual de organización y funciones.</p> <p>emails</p> <p>programas de asignación (sorteo)</p> <p>lista de asignación</p> <p>Fotografías, lista de asistencia, ficha de observación.</p> <p>lista de asistencia y</p> <p>Ficha de observación</p>

establecer buena cooperación laboral entre médicos jefes y trabajadores asistenciales

			<p>Establecer cooperación entre médicos asistenciales y buena laboral jefes y trabajadores</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Realizar y asignar trabajos grupales colaborativos entre médicos jefes y trabajadores asistenciales por cada área de trabajo. 2) Realizar reuniones de trabajo informando acerca de metas y objetivos trazados que tiene el hospital. 3) Convocar especialistas para realizar talleres a los jefes médicos acerca del liderazgo y de la importancia de mantener una equidad laboral entre sus colaboradores. 4) Evaluar la cooperación laboral entre médicos jefes y trabajadores asistenciales por cada área de trabajo. 5) Monitorear periódicamente a las jefaturas de cada área y a los trabajadores asistenciales para valorar la progresión de los objetivos trazados y fomentar así la cooperación laboral. 	<p>Fotografías y lista de asistencia. Fotografías , lista de asistencia cronograma de actividades Mediante notificaciones o emails Rubricas de cooperación laboral Reportes de resultados</p>
<p>El Síndrome de Burnout</p>	<p>realización personal</p>	<p>Según Burnout: Maslach y Jackson (como se citó en Ali El Sahili Gonzáles, 2015) determinan que la realización personal es la percepción subjetiva de sentirse frustrado por la forma en que realiza su trabajo y los resultados conseguidos. Se valora el esfuerzo que se realiza como negativo, afectando la autoestima del trabajador. (p.15).</p>	<p>Apoyar la realización personal de los trabajadores del hospital para tener un buen ambiente laboral</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proporcionar becas de estudios a los trabajadores asistenciales que quieran seguir estudiando y que quieran especializarse o capacitarse. 2. Realizar actividades de distracción o recreación a través de actuación de payasos con el objetivo de distraer a los trabajadores asistenciales de su rutina laboral.(caritas pintadas). 3. Facilitarle y proporcionarle a los trabajadores un espacio físico para que desarrollen ejercicios de relajación y aeróbicos para liberar el estrés cotidiano media hora antes del desarrollo de sus actividades laborales. 4. Otorgarles vales para útiles escolares para los hijos de los trabajadores como estímulo por su buen desempeño laboral a través de SUBCAFAE. 5. Regalarle vales de alimentos adicionales a su sueldo en días festivos del calendario anual a través de SUBCAFAE. 	<p>Fotografías, lista de asistencia, ficha de observación y solicitud de reservación Fotografías. Fotografías. Fotografías Fotografías</p>
		<p>Establecer una buena realización personal entre los trabajadores asistenciales</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar Intercambio de regalos en las festividades como la navidad o el día de la madre y el padre. 2. Organizarse como grupo ocupacional a través de comités apoyos económicos a compañeros que presentan percance con compromiso de su salud física y/o emocional 	<p>Fotografías, lista de asistencia. Fotografías y cronograma de actividades</p>	
	<p>La despersonalización</p>	<p>Según Burnout: Maslach y Jackson (como se citó en Ali El Sahili Gonzáles, 2015) Según Burnout: Maslach y Jackson (como se citó en Gonzáles, 2008) determinan que la despersonalización se refiere a que el trabajador inventa una defensa entre él y sus usuarios como modo de auto protegerse, pero a la vez disminución de su eficacia laboral. Muestra cualidades de insensibilidad, cinismo y deshumanización: los pacientes dejan de ser personas para convertirse en objetos (P.50)</p>	<p>Apoyar evitando una despersonalización en los trabajadores del hospital para tener un buen ambiente laboral</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar talleres de empatía con apoyo de psicólogos del mismo hospital 2. Desarrollar talleres de autoestima con apoyo de psicólogos del mismo hospital. 3. Desarrollar talleres de ejercicio grupales para afianzar la identificación de grupo 	<p>Fotografías, lista de asistencia, ficha de observación. Fotografías, lista de asistencia, ficha de observación Fotografías.</p>
<p>Evitar que exista una despersonalización en los trabajadores asistenciales</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar trabajos en equipo a todos trabajadores asistenciales del hospital 2. Propiciar la alta autoestima del trabajador buscando el liderazgo innovador. mediante talleres participativos 3. Implementar acciones correctivas sobre el trabajador individualista 	<p>Fotografías y lista de asistencia. Fotografías y cronograma de actividades Memorándums</p>			

	Agotamiento Emocional	Según Burnout: Maslach y Jackson (como se citó en Ali El Sahili Gonzáles, 2015) determina que el agotamiento emocional es resultado de la detrimento de recursos emocionales para asumir los retos que su trabajo proyecta a diario, y se resume en una incesante fatiga a nivel físico, emocional y psicológico, asimismo de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral con descontento y pesimismo sobre sus actividades. (P.50).	Apoyar evitando un agotamiento emocional en los trabajadores del hospital para tener un buen ambiente laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. proporcionar descansos mediante recreaciones participativas de los trabajadores en cada área 2. adecuar horarios en las medida que se adapte al trabajador 3. proporcionar incentivos por logros de objetivos 	<p>Fotografías, lista de asistencia, ficha de observación.</p> <p>Cronograma de horario</p> <p>Fotografías.</p>
			Evitar un agotamiento emocional en los trabajadores asistenciales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar masajes después de cada jornada a cada trabajador por grupos 2. Propiciar alianzas estratégicas con instituciones deportivas aledaños al hospital para los trabajadores que desean desarrollar deporte 3. Propiciar excursiones a lugares turísticos relacionados con nuestra mega diversidad ecológica y cultural. 	<p>Fotografías y lista de asistencia.</p> <p>Fotografías y cronograma de actividades</p> <p>Calendario de plazos o cronograma de Gantt, Agenda</p>

Fuente: Elaboración propia



7.3. Actividades desarrolladas para el cambio

ESTRUCTURA LABORAL

ACTIVIDAD N° 1

Datos informativos

1.1. **Empresa** : Hospital Victor Larco Herrera.

1.2. **Área** : trabajadores asistenciales

1.3. **Ejecutores** : 1. Karina Hurtado Ponce
2. El hospital (jefes médicos)

II. Datos de la actividad

2.1. **Actividad** :

Reforzamiento en las políticas, normas, reglas y procedimientos laborales para el servicio con calidad y óptimo

2.2. **Objetivos** :

1. Realizar un cronograma de actividades con temas relacionados a dar información sobre las reglas y las políticas del hospital.
2. Reservar y preparar el lugar donde se efectuará la reunión de trabajo para conocimiento de las políticas laborales.
3. Convocar a los trabajadores asistenciales a las reuniones de trabajo para informar acerca de las reglas y las políticas laborales del hospital.
4. Evaluar la puesta en práctica de la información referida a las políticas laborales del servicio altamente pertinente y de calidad de los trabajadores asistenciales en el hospital.
5. Monitorear a los trabajadores asistenciales sobre la aplicación de las políticas, normas, reglas, y procedimientos en los trabajadores para brindar un servicio altamente pertinente y de calidad.

III. Procesos de la actividad:

1. Realizar un cronograma de actividades con temas relacionados a dar información sobre las reglas y las políticas del hospital.

1. **Introducción.**

Nos reuniremos con grupos de trabajadores en especial jefes médicos en la que recopilaremos información fundamental de las actividades a realizar que están relacionadas a la información sobre las reglas y las políticas del hospital.

2. **contenido**

- A. Se definirán las tareas con la información brindada y se pondrán en orden cronológico v secuencial las tareas para realizar.



B. Se establecerá un tiempo y recursos a utilizar a las tareas previamente señaladas en el paso anterior en la cual todo eso será plasmado en papel.

C. Se elaborara el cronograma de Gantt en el programa Excel para su ejecución en el tiempo señalado.

Tabla 7.3.1. Cronograma de Gantt (calendario y plazos)

Actividades	Cronograma							
	dic	ene	feb	marz	abr	mayo	junio	julio
Generar reuniones con los trabajadores asistenciales para informar acerca de las normas , reglas y políticas del hospital		x						
Realizar charlas acerca de las normas, reglas, políticas y procedimientos a todos los trabajadores asistenciales del hospital.				x	x	x	x	
Entregar el reglamento interno actualizado a cada trabajador asistencial del hospital.				x		x	x	x

Fuente: elaboración propia

IV. Medios y materiales.

- a) Papel Boom
- b) lapiz
- c) Programa Microsoft Excel
- d) computadora

V. Presupuesto

A continuación se presenta la tabla 7.3.2.

Tabla 7.3.2: *Elaboración del propuesto de actividad*

actividad 1
Realizar un cronograma de actividades con temas relacionados a dar información sobre las reglas y las políticas del hospital.
Objetivo Tener un conocimiento más claro para poder realizar las cosas que vamos a efectuar para asociar a todos los trabajadores asistenciales con las políticas, reglas , normas y procedimientos logrando asi mejorar el servicio al paciente de todas las áreas
Justificación tener una idea clara y más precisa de las actividades que vamos a realizar para reforzar a todos los trabajadores asistencial respecto a las políticas, normas, reglas y procedimientos laborales permite al trabajador tener más noción para una ejecución del servicio con calidad óptima.



Plazo de ejecución

del mes de julio del 2017 al mes de noviembre del 2017

Cronograma de ejecución

Actividades	01	15	30	01	15	30	01	15	30	01	15	30	01
	julio 2017	julio 2017	julio 2017	agost 2017	agost 2017	agost 2017	sept 2017	sept 2107	sept 2017	oct 2017	oct 2017	Oct 2017	nov 2017
1. Definición de las tareas con la información brindada	x	x	x										
2. Establecer un tiempo y recursos a utilizar a las tareas previamente señaladas			x	x	x	x	x	x	x	x	x		
3. Elaboración del cronograma de Gantt en el programa											x	x	x

Presupuesto

Materiales	Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
Papel Boom	200	Unidad	S/.0.03	S/.6.00
Lapiz	1	Unidad	S/. 2.00	S/. 2.00
Programas(Microsoft Excel y Word)	2	Unidad	S/. 2.50	S/. 5.00
subtotal				S/.13.00
Servicios				
Internet	1	Horas	1.50	1.50
Copias (juegos)	25	Unidad	0.05	1.25
Impresiones	3	Unidad	0.05	0.15
Sub total				2.90
Recursos humano				
Jefes médicos	4	Hora	10	40
Sub total				40
Otros				
Refrigerio	5	Unidad	1.50	7.50
Sub total				7.50
Total				S/. 63.40

III. Procesos de la actividad:

2. Reservar y preparar el lugar donde se efectuará la reunión de trabajo para conocimiento de las políticas laborales.

1. Introducción.

Nos reuniremos con un representante de los trabajadores asistenciales y el gerente general para acordar el lugar y el día donde se realizara el lugar donde se efectuara la reunión de trabajo para conocimiento de las políticas laborales.

2. contenido

- A. Realizar una solicitud de reserva que valla dirigido a la universidad Federico Villareal con meses de anticipación para ver si la universidad dispone de un lugar disponible o pedir con anticipación la sala de junta para reuniones.
- B. Llevar esa solicitud a la oficina central de registros académicos y centros cómputo y dejarla a la secretaria
- C. Separar la fecha en que solicitara la sala para reunión

Tabla 7.3.1.1. Solicitud de reserva.



Fuente: elaboración propia

IV. Medios y materiales.

1. Papel Boom
2. lapiz
3. Programa Microsoft Word
4. computadora

V. Presupuesto

A continuación se presenta la tabla 7.3.2.



Tabla 7.3.2: *Elaboración del propuesto de actividad*

actividad 2
Reservar y preparar el lugar donde se efectuará la reunión de trabajo para conocimiento de las políticas laborales.
Objetivo Encontrar un lugar donde se pueda brindar la reunión para asociar a todos los trabajadores asistenciales con las políticas, reglas, normas y procedimientos logrando así mejorar el servicio al paciente de todas las áreas
Justificación reservar un lugar donde se brinde la reunión para reforzar a todos los trabajadores asistencial respecto a las políticas, normas, reglas y procedimientos laborales permite al trabajador tener más noción para una ejecución del servicio con calidad óptima.



Plazo de ejecución

del mes de septiembre del 2017 al mes de mayo del 2018

Cronograma de ejecución

Actividades

01 sept 2017	15 sept 2017	30 oct 2017	01 Oct 2017	15 dic 2017	30 dic 2017	01 ener 2018	15 feb 2108	30 marz 2018	01 abril 2018	15 abril 2018	30 abril 2018	01-30 may 2018
--------------	--------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	-------------	--------------	---------------	---------------	---------------	----------------

1. Realizar una solicitud de reserva que valla dirigido a la universidad Federico Villareal
2. Llevar esa solicitud a la oficina central de registros académicos y centros cómputo y dejarla a la secretaria
3. Separar la fecha en que solicitara la sala para reunión

X	X	X										
			X	X	X	X	X	X	X	X		
										X	X	X

Presupuesto

Materiales	Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
Papel Boom	200	Unidad	S/.0.03	S/.6.00
Lapiz	1	Unidad	S/. 2.00	S/. 2.00
Programas(Microsoft Word)	1	Unidad	S/. 2.50	S/. 2.50
subtotal				S/.10.50
Servicios				
Internet	1	Horas	1.50	1.50
Copias (juegos)	30	Unidad	0.05	1.50
Impresiones	2	Unidad	0.10	0.20
Sub total				3.20
Recursos humano				
Jefes médicos	4	Hora	10	40
Sub total				40
Otros				
Refrigerio y pasajes	2	Unidad	5,00	10.00
Sub total				10.00
Total				S/. 63.70



III. Procesos de la actividad:

3. Convocar a los trabajadores asistenciales a las reuniones de trabajo para informar acerca de las reglas y las políticas laborales del hospital.

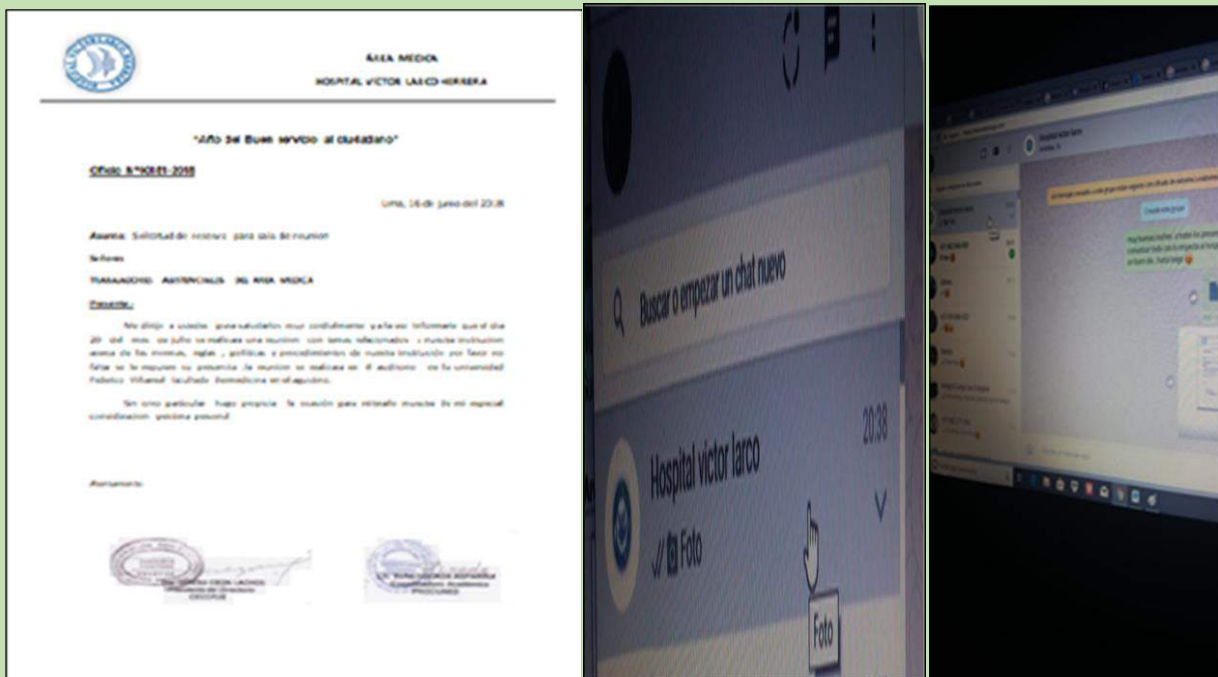
1. Introducción.

Se le notificara mediante emails por what sapp o mediante notificaciones a todos los trabajadores asistenciales del hospital en la fecha programada para la asistencia a la reunión, durante la reunión se le otorgara a todos los trabajadores asistenciales los saludos cordiales y la bienvenida a la presente reunión.

2. contenido

- A. una vez comenzado la reunión de trabajo se le otorgara a cada trabajador asistencial la copia del reglamento interno y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para se le dara una breve explicación de cada una de ellas.
- B. se le otorgara elementos audiovisuales mediante copia acerca de las normas, reglas políticas y procedimientos a realizar.
- C. durante la reunión se le otorgara a cada asistente la lista de asistencia a la reunión además se dara unas palabras de cierre con preguntas por parte de los participantes para una clara atención en la reunión. y se le avisara que existirá más reuniones como esta. y se le avisara la fecha de la otra reunión.

. Tabla 7.3.1.2. Notificaciones



Fuente: elaboración propia



IV. Medios y materiales.

1. Papel Boom
2. lápiz
3. Programa Microsoft Word
4. computadora

V. Presupuesto

A continuación se presenta la tabla 7.3.2.

Tabla 7.3.2: *Elaboración del propuesto de actividad*

Actividad 3
Convocar a los trabajadores asistenciales a las reuniones de trabajo para informar acerca de las reglas y las políticas laborales del hospital.
Objetivo Informar acerca de la reunión para que todos los trabajadores asistenciales se asocien con las políticas, reglas, normas y procedimientos logrando así mejorar el servicio al paciente de todas las áreas
Justificación informar para reforzar a todos los trabajadores asistencial respecto a las políticas, normas, reglas y procedimientos laborales permite al trabajador tener más noción para una ejecución del servicio con calidad óptima.



Plazo de ejecución

del mes de mayo del 2018 al mes de julio del 2018

Cronograma de ejecución

Actividades	Cronograma de ejecución												
	01 may 2017	15 mayo 2017	30 may 2017	01 junio 2017	15 junio 2017	30 junio 2017	01 julio 2018	05 julio 2108	15 julio 2018	20 julio 2018	25 julio 2018	30 julio 2018	31 julio 2018
3. Otorgar a cada trabajador asistencial la copia del reglamento interno y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para se le dara una breve explicación de cada una de ellas.	X	X	X										
4. Otorgar elementos audiovisuales mediante copia acerca de las normas, reglas políticas y procedimientos a realizar.				X	X	X	X	X	X	X	X		
5. Cierre con preguntas por parte de los participantes para una clara atención en la reunión											X	X	X

Presupuesto				
Materiales	Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
Papel Boom	200	Unidad	S/.0.03	S/.6.00
Lapiz	1	Unidad	S/. 2.00	S/. 2.00
Programas(Microsoft Word)	1	Unidad	S/. 2.50	S/. 2.50
subtotal				S/.10.50
Servicios				
Internet	1	Horas	1.50	1.50
Copias (juegos)	10	Unidad	0.05	0.50
Impresiones	2	Unidad	0.10	0.20
Sub total				2.20
Recursos humano				
secretaria	1	Hora	10	10
Sub total				10
Otros				
Refrigerio	1	Unidad	5,00	5.00
Sub total				
Total				S/. 27.70



III. Procesos de la actividad:

4. Evaluar la puesta en práctica de la información referida a las políticas laborales del servicio altamente pertinente y de calidad de los trabajadores asistenciales en el hospital.

1. Introducción.

Se le avisara con anticipación a cada trabajador acerca de la evaluación de la puesta en práctica de la información las políticas laborales del servicio altamente pertinente y de calidad de los trabajadores asistenciales en el hospital.

2. contenido

- A. se le hara revisión y entrega de todos los instrumentos necesarios para efectuar su trabajo.
- B. se le hara supervisiones durante el periodo de su trabajo.
- C. se le verificara mediante la lista de asistencia si el trabajador cumple con todas las normas escritas.
- D. hara un seguimiento a cada trabajador en cuanto lo que está realizando y como está realizando el trabajo y en como atiende al paciente desde su inicio hasta el final de la atención al paciente.


Tabla 7.3.1.2. Lista de cotejo.

 NOMBRE: _____ GRUPO: _____
 NOMBRE DEL OBSERVADOR: _____
 FECHA: _____

Marque con una "X" en la casilla de SI en caso de realizar la actividad correctamente y "X" en la casilla de NO si la actividad no se realizó de forma adecuada.

	Actividad	Si	No
1	El médico se presentó ante el paciente y le preguntó su nombre.		
2	El médico le explicó al paciente la manobra a realizar.		
3	El médico colocó al paciente en posición de sentado con un buen soporte para la espalda y con el brazo descubierta (de preferencia el brazo izquierdo)		
4	El brazo a explorar descansó sobre una superficie de tal manera que la arteria quede a la altura del corazón		
5	Enrolló el brazalete sobre el brazo desnudo 2.5 cm por arriba del pliegue del codo.		
6	Colocó la parte media del brazalete hacia la parte interna del brazo en el lugar donde se encuentra la arteria		
7	Localizó la arteria radial o humeral, palpo el pulso e insufló rápidamente el manguito observando el manómetro, hasta que desapareció el pulso		
8	Insufló nuevamente 30 mmHg por arriba de la cifra captada en la palpación		
9	Colocó la cápsula del estetoscopio sobre la arteria humeral en el pliegue del codo		
10	Descomprimó lentamente el manguito y en el momento en que se escuchó la primera pulsación, marcó la presión sistólica.		
11	Continuó descomprimiendo con lentitud el manguito y marcó la presión diastólica en el momento en el que el pulso desapareció		
12	Retiró el aparato y le comunicó al paciente sus cifras de TA.		
13	El médico trató con respeto al paciente.		

Relación médico paciente (ítems 1, 2 y 13)
 Técnica toma de tensión arterial (ítems 3 a 12)

 Anexo 1. Toma de Tensión Arterial (TA). Lista de cotejo.

NOMBRE: _____ GRUPO: _____
 NOMBRE DEL OBSERVADOR: _____
 FECHA: _____

Marque con una "X" en la casilla de SI en caso de realizar la actividad correctamente y "X" en la casilla de NO si la actividad no se realizó de forma adecuada.

	Actividad	Si	No
1	El médico se presentó ante el paciente y le preguntó su nombre.		
2	El médico le explicó al paciente la manobra a realizar.		
3	El médico colocó al paciente en posición de sentado con un buen soporte para la espalda y con el brazo descubierta (de preferencia el brazo izquierdo)		
4	El brazo a explorar descansó sobre una superficie de tal manera que la arteria quede a la altura del corazón		
5	Enrolló el brazalete sobre el brazo desnudo 2.5 cm por arriba del pliegue del codo.		
6	Colocó la parte media del brazalete hacia la parte interna del brazo en el lugar donde se encuentra la arteria		
7	Localizó la arteria radial o humeral, palpo el pulso e insufló rápidamente el manguito observando el manómetro, hasta que desapareció el pulso		
8	Insufló nuevamente 30 mmHg por arriba de la cifra captada en la palpación		
9	Colocó la cápsula del estetoscopio sobre la arteria humeral en el pliegue del codo		
10	Descomprimó lentamente el manguito y en el momento en que se escuchó la primera pulsación, marcó la presión sistólica.		
11	Continuó descomprimiendo con lentitud el manguito y marcó la presión diastólica en el momento en el que el pulso desapareció		
12	Retiró el aparato y le comunicó al paciente sus cifras de TA.		
13	El médico trató con respeto al paciente.		

Relación médico paciente (ítems 1, 2 y 13)
 Técnica toma de tensión arterial (ítems 3 a 12)

Fuente: elaboración propia

IV. Medios y materiales.

- 1. Papel Boom
- 2. lápiz
- 3. Programa Microsoft Word
- 4. computadora



V. Presupuesto

A continuación se presenta la tabla 7.3.2.

Tabla 7.3.2: *Elaboración del propuesto de actividad*

Actividad 4
Evaluar la puesta en práctica de la información referida a las políticas laborales del servicio altamente pertinente y de calidad de los trabajadores asistenciales en el hospital.
Objetivo Lograr la comprensión y asociación a todos los trabajadores asistenciales con las políticas, reglas, normas y procedimientos logrando así mejorar el servicio al paciente de todas las áreas
Justificación que logren y refuercen a todos los trabajadores asistencial respecto a las políticas, normas, reglas y procedimientos laborales permite al trabajador tener más noción para una ejecución del servicio con calidad óptima.



Plazo de ejecución

del mes de mayo del 2018 al mes de julio del 2018

Cronograma de ejecución

Actividades

01 may 2017	15 mayo 2017	30 may 2017	01 junio 2017	15 junio 2017	30 junio 2017	01 julio 2018	05 julio 2108	15 julio 2018	20 julio 2018	25 julio 2018	30 julio 2018	31 julio 2018
-------------------	--------------------	-------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

6. Otorgar a cada trabajador asistencial la copia del reglamento interno y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para se le dara una breve explicación de cada una de ellas.	X	X	X									
7. Otorgar elementos audiovisuales mediante copia acerca de las normas, reglas políticas y procedimientos a realizar.			X	X	X	X	X	X	X	X		
8. Cierre con preguntas por parte de los participantes para una clara atención en la reunión										X	X	X

Presupuesto

Materiales	Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
Papel Boom	200	Unidad	S/.0.03	S/.6.00
Lapiz	1	Unidad	S/. 2.00	S/. 2.00
Programas(Microsoft Word)	1	Unidad	S/. 2.50	S/. 2.50
subtotal				S/.10.50
Servicios				
Internet	1	Horas	1.50	1.50
Copias (juegos)	20	Unidad	0.05	1.00
Impresiones	2	Unidad	0.10	0.20
Sub total				2.70
Recursos humano				
Especialistas	1	Hora	50	50
Sub total				50
Otros				
Refrigerio	1	Unidad	5,00	5.00
Sub total				5.00
Total				S/. 68.20

III. Procesos de la actividad:

5. Monitorear a los trabajadores asistenciales sobre la aplicación de las políticas, no y procedimientos en los trabajadores para brindar un servicio altamente pertinente y de calidad.

1. Introducción.

Se le avisara con anticipación a cada trabajador acerca de cómo va ser el monitoreo sobre la aplicación de las políticas, normas, reglas, y procedimientos en los trabajadores para brindar un servicio altamente pertinente y de calidad.

2. contenido

- A. se verificara si todas las herramientas que utilizara el trabajador asistencial se encuentran en buenas condiciones
- B. un observador calificado hara el seguimiento a cada trabajador en cuanto lo que está realizando y como está realizando el trabajo y en como atiende al paciente desde su inicio hasta el final de la atención al paciente.
- C. luego se verá mediante resultados la actividad laboral de cada trabajador.

Tabla 7.3.1.2. Fotografías.



Fuente: elaboración propia

IV. Medios y materiales.

- 1. Papel Boom
- 2. lápiz
- 3. especialista observador
- 4. cámara fotográfica
- 5. rollos fotográficos

V. Presupuesto

A continuación se presenta la tabla 7.3.2.



Tabla 7.3.2: *Elaboración del propuesto de actividad*

Actividad 5

Monitorear a los trabajadores asistenciales sobre la aplicación de las políticas, normas, reglas, y procedimientos en los trabajadores para brindar un servicio altamente pertinente y de calidad..

Objetivo

Lograr toda la comprensión y asociación a todos los trabajadores asistenciales con las políticas, reglas, normas y procedimientos logrando así mejorar el servicio al paciente de todas las áreas

Justificación

que logren y refuercen más a todos los trabajadores asistenciales respecto a las políticas, normas, reglas y procedimientos laborales permite al trabajador tener más noción para una ejecución del servicio con calidad óptima.



Plazo de ejecución

del mes de mayo del 2018 al mes de julio del 2018

Cronograma de ejecución

Actividades

01 may 2017	15 mayo 2017	30 may 2017	01 junio 2017	15 junio 2017	30 junio 2017	01 julio 2018	05 julio 2108	15 julio 2018	20 julio 2018	25 julio 2018	30 julio 2018	31 julio 2018
-------------------	--------------------	-------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

9. Otorgar a cada trabajador asistencial la copia del reglamento interno y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para se le dara una breve explicación de cada una de ellas.

x x x

10. Otorgar elementos audiovisuales mediante copia acerca de las normas, reglas políticas y procedimientos a realizar.

x x x x x x x x

11. Cierre con preguntas por parte de los participantes para una clara atención en la reunión

x x x

Presupuesto

Materiales

Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
----------	--------	-----------	-----------

Papel Boom	200	Unidad	S/.0.03	S/.6.00
Lapiz	1	Unidad	S/. 2.00	S/. 2.00
Programas(Microsoft Word)	1	Unidad	S/. 2.50	S/. 2.50

subtotal S/.10.50

Servicios

Internet	1	Horas	1.50	1.50
Copias (juegos)	20	Unidad	0.05	1.00
Impresiones	2	Unidad	0.10	0.20

Sub total 2.70

Recursos humano

Especialistas	1	Hora	50	50
---------------	---	------	----	----

Sub total 50

Otros

Refrigerio	1	Unidad	5,00	5.00
------------	---	--------	------	------

Sub total 5.00

Total S/. 68.20



V. Presupuesto general del objetivo1

A continuación se presenta la tabla 7.3.2.

Tabla 7.3.2: *Elaboración del propuesto de actividad*

Estrategia 1
Reforzar las políticas, normas, reglas y procedimientos laborales para el servicio con calidad y óptimo.
Objetivo Asociar a todos los trabajadores asistenciales con las políticas, reglas , normas y procedimientos logrando así mejorar el servicio al paciente de todas las áreas
Justificación el reforzar a todos los trabajadores asistencial respecto a las políticas, normas, reglas y procedimientos laborales permite al trabajador tener más noción para una ejecución del servicio con calidad óptima.



Plazo de ejecución

del mes de julio del 2017 al mes de julio del 2018

Cronograma de ejecución

Actividades

Jul 2017 Agost 2017 Sept 2017 Oct 2017 Nov 2017 Dic 2017 Ene 2018 Feb 2108 Marz 2018 Abril 2018 Mayo 2018 Junio 2018 Jul 2018

1.	Realizar un cronograma de actividades con temas relacionados a dar información sobre las reglas y las políticas del hospital.	X	X	X	X	X							
2.	Reservar y preparar el lugar donde se efectuará la reunión de trabajo para conocimiento de las políticas laborales.			X	X	X	X	X	X	X			
3.	Convocar a los trabajadores asistenciales a las reuniones de trabajo para informar acerca de las reglas y las políticas laborales del hospital.										X	X	X
4.	Evaluar la puesta en práctica de la información referida a las políticas laborales del servicio altamente pertinente y de calidad de los trabajadores asistenciales en el hospital.										X	X	X
5.	Monitorear a los trabajadores asistenciales sobre la aplicación de las políticas, normas, reglas, y procedimientos en los trabajadores para brindar un servicio altamente pertinente y de calidad.										X	X	X

Presupuesto

Materiales	Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
Papel Boom	1000	Unidad	S/.0.05	S/.15.00
Lapiz	2	Unidad	S/. 2.00	S/. 4.00
Programas(Microsoft Excel y Word)	2	Unidad	S/. 2.50	S/. 5.00
Cámara fotográfica	1	Unidad	S/./250	S/. 53.30
Rollos de cámara	3	Unidad	S/./150	
subtotal				S/.79.80



Servicios				
Internet	4	Horas	1.50	6
Copias (juegos)	100	Unidad	0.05	5
Impresiones	8	Unidad	0.05	0.4
Sub total				11.40
Recursos humano				
Especialista	4	Hora	10	100
Sub total				100
Otros				
Refrigerio	100	Unidad	1.00	100
Sub total				100
Total				S/. 291.20

Fuente: elaboración propia



ACTIVIDAD N° 2

Datos informativos

- 1.1. Empresa** : Hospital Victor Larco Herrera.
- 1.2. Área** : trabajadores asistenciales
- 1.3. Ejecutores** : 1. Karina Hurtado Ponce
2. especialista en normas, reglas, políticas, procedimientos

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad :

Retroalimentación el conocimiento necesario entre médicos jefes y trabajadores de cada área acerca de la estructura laboral del hospital.

2.2. Objetivos :

1. Convocar a especialistas para reforzar las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, mediante talleres para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad.
2. Ejecutar los talleres realizados por los especialistas con la finalidad de reforzar las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad.
3. Evaluar el conocimiento abstraído por los trabajadores asistenciales referidos a las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad.
4. Monitorear el conocimiento abstraído por los trabajadores asistenciales referidos a las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad.
5. Dar reconocimiento público a los trabajadores asistenciales que apliquen correctamente las políticas institucionales, mediante diplomas y/otros.

III. Procesos de la actividad:

1. Convocar a especialistas para reforzar las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, mediante talleres para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad.



1. Introducción.

Se realizara la búsqueda del especialista con el perfil adecuado para que pueda reforzar las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, mediante talleres para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad.

2. contenido

A. se analizara todos los perfiles de cada uno de los trabajadores del hospital para ver si se puede contratar a un especialista dentro del hospital para ello el perfil será el siguiente:

- Formación específica en psicología organizacional y recursos humano
- Enfoque lógico y metodológico para la resolución de problemas
- Tener habilidades de comunicación y habilidades interpersonales
- Habilidad para trabajar en equipo
- Tener conocimientos psicológicos para entender el comportamiento desde un punto de vista científico.
- Experiencia de más de 3 años realizando talleres

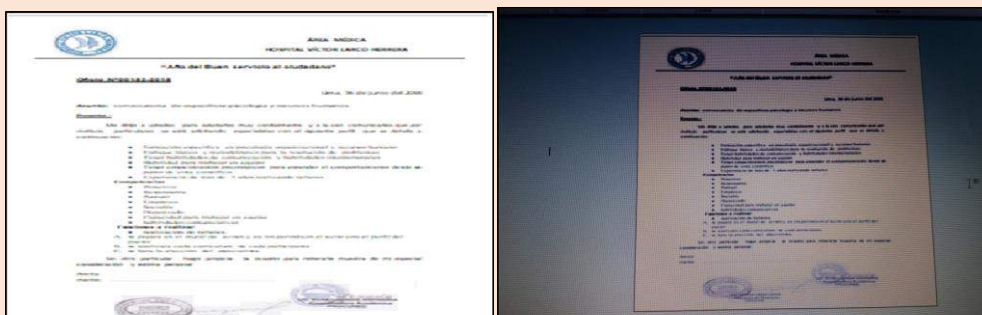
Competencias

- Proactivo
- Responsable
- Puntual
- Empático
- Sociable
- Organizado
- Capacidad para trabajar en equipo
- habilidades comunicativas

Funciones a realizar

- realización de talleres.
- B. se pegara en el mural de avisos y en los periódicos el aviso con el perfil del puesto
- C. se analizara cada curriculum de cada participante
- D. se hara la elección del especialista.
- E. se le mencionara los resultados en persona al especialista.

Tabla 7.3.1. Fotografías y perfil del puesto, Cronograma de Gantt (calendario y plazos)





Actividades	Cronograma							
	dic	ene	feb	marz	abr	mayo	junio	julio
Generar talleres con los trabajadores asistenciales para informar acerca de las normas , reglas y políticas del hospital		X						
Realizar charlas acerca de las normas, reglas, políticas y procedimientos a todos los trabajadores asistenciales del hospital.				X	X	X	X	
Entregar el reglamento interno actualizado a cada trabajador asistencial del hospital.				X		X	X	X

Fuente: elaboracion propia

IV. Medios y materiales.

- a) Papel Boom
- b) lápiz
- c) Programa Microsoft Excel
- d) computadora
- e) cámara fotográfica
- f) cintish cosh

III. Procesos de la actividad:

2. Ejecutar los talleres realizados por los especialistas con la finalidad de reforzar las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad.

1. Introducción.

Se le comunicara por notificación o email a través de what sapp a todos los trabajadores asistenciales acerca de los talleres de las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales que se realizara en las fechas señaladas.

2. contenido

- A. Se le dará la bienvenida a todos los trabajadores asistenciales presentándose cada uno con su nombre y la experiencia que ha tenido trabajando en el hospital,
- B. se le pasara una lista de asistencia a todos los participantes del taller.
- C. se empezara hablando acerca de las normas, reglas políticas y procedimientos del hospital asiendo recalco de cómo se aplican y para que sirvan.
- D. luego antes de finalizar el taller se realizara trabajos en equipo acerca de las normas, reglas políticas y procedimientos del hospital asiendo recalco de cómo se aplican y para que sirvan.
- E. Por último se volverá a pasar la lista de asistencia a todos los participantes.

Tabla 7.3.1. Fotografías y ficha de observación.



ÁREA MÉDICA
HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

"Año del Buen servicio al ciudadano"

Hoja de observación

1. Mencione una de las principales prácticas de seguridad en el Hospital

2. ¿Cómo debe estar toda persona que ingresa al Hospital, deberá estar identificada durante su permanencia en nuestras instalaciones?

3. Mencione las prácticas que provee el Hospital

4. En caso de que el paciente o familiar tome la decisión de un traslado a otro Hospital público, privado o extranjero, ¿qué acciones al área de trabajo social debe implementarse, en coordinación con su entidad, también, si lo es ¿Por qué?

Muchas gracias por su participación. Atte: _____

Fuente: elaboracion propia

IV. Medios y materiales.

1. Papel Boom
2. lápiz
3. Programa Microsoft Word
4. computadora
5. cámara fotográfica

III. Procesos de la actividad:

3. Evaluar el conocimiento abstraído por los trabajadores asistenciales referidos a las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad.

1. Introducción.

Se le comunicara por notificación o email a través de what sapp a todos los trabajadores asistenciales acerca de la evaluación del conocimiento abstraído del taller de las normas, reglas, políticas y procedimientos.

2. contenido

- A. Se le ejecutara una evaluación acerca de aprendizaje en los talleres
- B. se le supervisara nuevamente las actividades diarias que maneja en su trabajo.

Tabla 7.3.1. Fotografías y evaluación de capacitación.



ÁREA MÉDICA
HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

"Año del Buen servicio al ciudadano"

Hoja de observación

1. Mencione una de las principales prácticas de seguridad en el Hospital

2. ¿Cómo debe estar toda persona que ingresa al Hospital, deberá estar identificada durante su permanencia en nuestras instalaciones?

3. Mencione las prácticas que provee el Hospital

4. En caso de que el paciente o familiar tome la decisión de un traslado a otro Hospital público, privado o extranjero, ¿qué acciones al área de trabajo social debe implementarse, en coordinación con su entidad, también, si lo es ¿Por qué?

Muchas gracias por su participación. Atte: _____

Fuente: elaboracion propia



IV. Medios y materiales.

1. Papel Boom
2. lápiz
3. Programa Microsoft Word
4. computadora
5. cámara fotográfica

III. Procesos de la actividad:

4. Monitorear el conocimiento abstraído por los trabajadores asistenciales referidos a las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad.

3. Introducción.

Se le comunicara por notificación o email a través de what sapp a todos los trabajadores asistenciales acerca del Monitoreo el conocimiento abstraído por los trabajadores asistenciales referidos a las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad.

4. contenido

- A. Se evaluara si todos los instrumentos a utilizar están correcta forma
- B. el especialista tomara y evaluara el control de las actividades de cada trabajador asistencial.
- C. se le supervisara nuevamente las actividades diarias que maneja en su trabajo.

Tabla 7.3.1. Fotografías y lista de asistencia



LISTA DE ASISTENCIA ACTA				
Fecha	Participantes	Objetivo		
No.	Nombre	Edad y Domicilio	E-mail	Telefono
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				

Fuente: elaboracion propia

IV. Medios y materiales.

6. Papel Boom
7. lápiz
8. Programa Microsoft Word
9. computadora
10. cámara fotográfica

III. Procesos de la actividad:

5. Dar reconocimiento público a los trabajadores asistenciales que apliquen correctamente las políticas institucionales, mediante diplomas y/otros

1. Introducción.

Se le comunicara por notificación o email a través de what sapp a todos los trabajadores asistenciales acerca reconocimiento público que apliquen correctamente las políticas institucionales, mediante diplomas y/otros

2. contenido

- A. se le dara un saludo cordial a todos los trabajadores por su asistencia a un dia especial
- B. luego se efectuara a mencionar los trabajadores que cumplieron con el desempeño del uso correcto de las normas , reglas ,políticas y procedimiento
- C. se le efectuara la entrega de una pequeña placa por su reconocimiento.

Tabla 7.3.1. Fotografías y lista de asistencia



Fuente: elaboracion propia



V. Presupuesto

A continuación se presenta la tabla 7.3.2.

Tabla 7.3.2: *Elaboración del propuesto de actividad*

Estrategia 1
Retroalimentación el conocimiento necesario entre médicos jefes y trabajadores de cada área acerca de la estructura laboral del hospital.
Objetivo Reforzar a todos los trabajadores asistenciales el Asociamiento de la estructura laboral del hospital. que son las políticas, reglas, normas y procedimientos logrando así mejorar el servicio al paciente de todas las áreas
Justificación hacer un recordatorio y reforzamiento a todos los trabajadores asistenciales respecto a la estructura laboral del hospital. que son las políticas, normas, reglas y procedimientos laborales permite al trabajador tener más noción para una ejecución del servicio con calidad óptima.



Plazo de ejecución

del mes de julio del 2017 al mes de septiembre del 2020

Cronograma de ejecución

Actividades

	Jul- sept 2017	Oct dic 2017	Ene- marz 2018	Abr- junio 2018	Jul- sept 2018	Oct- dic 2018	Ene- marz 2019	Abr- junio 2019	Jul- sept 2019	Oct- dic 2019	Ene- marz 2020	Abr- junio 2020	Jul- sept 2020
1. Convocar a especialistas para reforzar las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, mediante talleres para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional					X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Ejecutar los talleres realizados por los especialistas con la finalidad de reforzar las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3. Evaluar el conocimiento abstraído por los trabajadores asistenciales referidos a las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional							X	X	X	X	X	X	X
4. Monitorear el conocimiento abstraído por los trabajadores asistenciales referidos a las políticas, normas y reglas de procedimientos laborales, para la consolidación, retroalimentación y metacognición referente a la normatividad institucional con el propósito de internalizar como filosofía institucional en miras del servicio altamente pertinente y de calidad.							X	X	X	X	X	X	X
5. Dar reconocimiento público a los trabajadores asistenciales que apliquen correctamente las políticas institucionales, mediante diplomas y/otros.							X	X	X	X	X	X	X



Presupuesto				
Materiales	Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
Papel Boom	2000	Unidad	S/.0.05	S/.20.00
Lapiz	12	Unidad	S/. 1.00	S/. 12.00
Programas(Microsoft Excel y Word)	2	Unidad	S/. 2.50	S/. 5.00
Cámara fotográfica	1	Unidad	S/.250	S/. 2.50
Rollos de cámara	3	Unidad	S/.150	S/. 150
Cintish cosh	2	Unidad	S/.0.50	S/.1.00
subtotal				S/.190.50
Servicios				
Internet	5	Horas	1.50	7.50
Copias (juegos)	100	Unidad	0.05	5
Impresiones	10	Unidad	0.05	0.5
Sub total				13.00
Recursos humano				
Especialista	4	Hora	100	400
Sub total				400
Otros				
Refrigerio	100	Unidad	1.50	150
Sub total				150
Total				S/. 753.50



RELACIONES LABORALES

ACTIVIDAD N° 1

Datos informativos

- 1.1. Empresa** : Hospital Victor Larco Herrera.
- 1.2. Área** : trabajadores asistenciales
- 1.3. Ejecutores** : 1. Karina Hurtado Ponce
2. especialista en normas, reglas, políticas, procedimientos

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad :

Desarrollamiento de talleres grupales participativos de convivencia mutua y respeto interpersonal para los trabajadores asistenciales para tener un ambiente cordial

2.2. Objetivos :

1. Realizar un cronograma de actividades acerca de lo talleres grupales participativos en la que se verá la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal en el trabajo.
2. Realizar la reserva del lugar donde se efectuará los talleres grupales de convivencia mutua y respeto interpersonal.
3. Realizar la búsqueda de la información acerca de la importancia de la buena convivencia laboral.
4. Escoger la mejor información resaltante acerca de la importancia de la buena convivencia laboral.
5. Realizar la búsqueda y elección de la persona quien dirigirá el taller.
6. Convocar a los trabajadores asistenciales a los talleres grupales para informar acerca de la importancia de la convivencia mutua.
7. Ejecutar los talleres grupales de convivencia mutua para los trabajadores asistenciales del hospital para tener un ambiente cordial.

III. Procesos de la actividad:

1. Realizar un cronograma de actividades acerca de lo talleres grupales participativos en la que se verá la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal en el trabajo.

1. Introducción.

Nos reuniremos con grupos de trabajadores en especial jefes médicos en la que coordinaremos la fecha y las actividades en la que se llevara a cabo los talleres grupales participativos en la que se verá la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal.



2. contenido

- A. se hara plena coordinación acerca de cómo se va a realizar el taller y que días se va efectuar el taller, y la disponibilidad de tiempo en cuanto va durar.
- B. se pasara con el llenado de las actividades oficiales en el programa Microsoft Excel que luego será pasado por Word y en la que después se realizara la siguiente actividad.

Tabla 7.3.1. Cronograma de Gantt

Actividades	Cronograma							
	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre
Generar reuniones con los trabajadores asistenciales para informar acerca de los talleres de participación en la que se verá la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal en el trabajo.		X						
Realizar las fechas en la que los talleres participativo en la que se verá la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal en el trabajo se llevara a cabo.				X	X	X	X	
Efectuar los talleres participativo en la que se verá la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal en el trabajo se llevara a cabo.				X		X	X	X

Fuente : Elaboracion propia

IV. Medios y materiales.

- a) Papel Boom
- b) lápiz
- c) Programa Microsoft Excel
- d) computadora

III. Procesos de la actividad:

- 2. Realizar la reserva del lugar donde se efectuará los talleres grupales de convivencia mutua y respeto interpersonal.

1. Introducción

Nos reuniremos con un jefe representante de todos trabajadores asistenciales donde la gerente del hospital para coordinar donde se va a realizar los talleres participativos acerca de la convivencia mutua y el respeto personal.

2. Contenido

- A. se realizara una lista de posibilidades y ver si hay disponibilidad de un espacio en el hospital para realizar los talleres mediante una solicitud de reserva separando el lugar si en caso hubiese.
- B. si en el caso de que no hubiese la disponibilidad de un espacio se solicitara nuevamente una espacio por reserva a la universidad Federico Villareal mediante la oficina central de registros académicos y centros de cómputos y dejarla con la secretaria.
- C. separar la fecha en la que se va a realizar los talleres participativos acerca de la convivencia mutua y el respeto personal

Tabla 7.3.1. Solicitud de reserva



Fuente : Elaboracion propia

IV. Medios y materiales.

- e) Papel Boom
- f) lapiz
- g) Programa Microsoft Excel
- h) computadora

III. Procesos de la actividad:

3. Realizar la búsqueda de la información acerca de la importancia de la buena convivencia laboral.

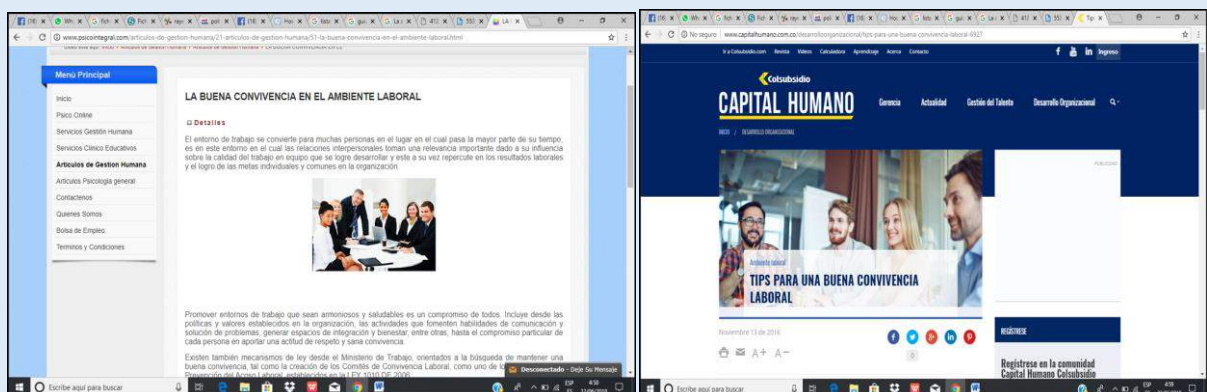
1. Introducción

Nos reuniremos con un jefe representante de todos trabajadores asistenciales donde evaluaremos los temas a tratar acerca de la buena convivencia laboral.

2. Contenido

- A. se realizara una búsqueda exhaustiva acerca de los posibles temas a tratar en los talleres participativos acerca de la buena convivencia laboral.
- B. se seleccionará el tema a tratar de los talleres participativos acerca de la buena convivencia laboral.
- C. el tema a tratar en los talleres se plasmara en un papel que luego será plasmado en un programa adecuado de Microsoft office.

Tabla 7.3.1. Artículos virtuales



Fuente : Elaboracion propia

IV. Medios y materiales.

- i) Papel Boom
- j) lápiz
- k) internet
- l) computadora

III. Procesos de la actividad:

4. Escoger la mejor información resaltante acerca de la importancia de la buena convivencia laboral.

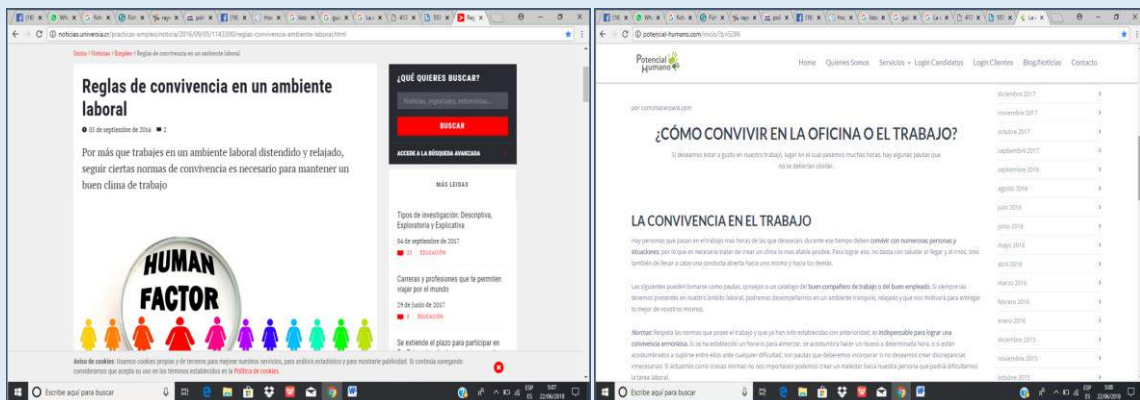
1. Introducción

Nos reuniremos con un jefe representante de todos trabajadores asistenciales donde evaluaremos los temas a tratar acerca de la buena convivencia laboral.

2. Contenido

- A. se realizara una búsqueda exhaustiva acerca de los posibles temas a tratar en los talleres participativos acerca de la buena convivencia laboral.
- B. se seleccionará el tema relevante a tratar de los talleres participativos acerca de la buena convivencia laboral.
- C. el tema a tratar en los talleres se plasmara en un papel que luego será plasmado en un programa adecuado de Microsoft office.

Tabla 7.3.1. Artículos virtuales



Fuente : Elaboracion propia

IV. Medios y materiales.

- A. Papel Boom
- B. lapiz
- C. internet
- D. computadora

III. Procesos de la actividad:

5. Realizar la búsqueda y elección de la persona quien dirigirá el taller.

1. Introducción

Se realizara la búsqueda del especialista con el perfil adecuado para realizar el taller participativo.

2. Contenido

A. se analizara todos los perfiles de cada uno de los trabajadores del hospital para ver si se puede contratar a un especialista dentro del hospital para ello el perfil será el siguiente:

- Formación específica en psicología organizacional y recursos humano
- Enfoque lógico y metodológico para la resolución de problemas
- Tener habilidades de comunicación y habilidades interpersonales
- Habilidad para trabajar en equipo
- Tener conocimientos psicológicos para entender el comportamiento desde un punto de vista científico.
- Experiencia de más de 3 años realizando talleres

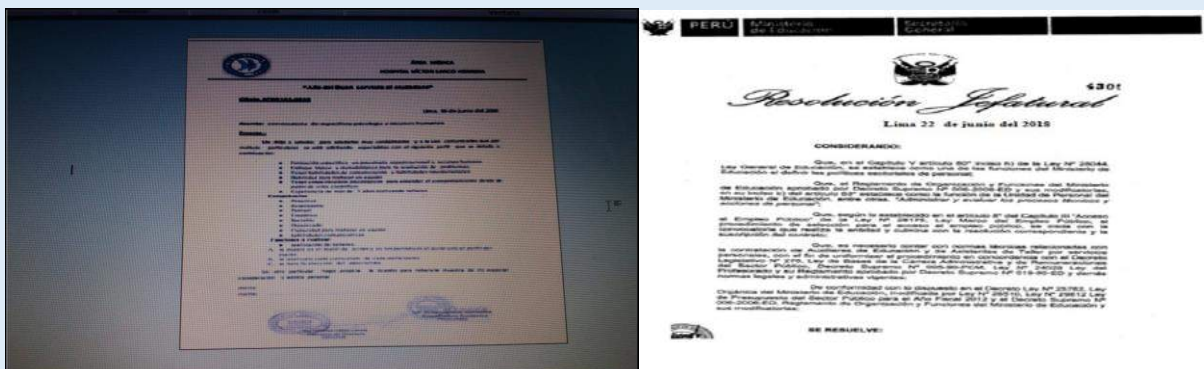
Competencias

- Proactivo
- Responsable
- Puntual
- Empático
- Sociable
- Organizado
- Capacidad para trabajar en equipo
- habilidades comunicativas

Funciones a realizar

- realización de talleres.
- B. se pegara en el mural de avisos y en los periódicos el aviso con el perfil del puesto
- C. se analizara cada curriculum de cada participante
- D. se hara la elección del especialista.
- E. se le mencionara los resultados en persona al especialista.

Tabla 7.3.1. Aviso de convocatoria y contrato de trabajo.



Fuente: elaboracion propia



IV. Medios y materiales.

- A. Papel Boom
- B. lapiz
- C. internet
- D. computadora
- E. periódico mural



III. Procesos de la actividad:

6. Convocar a los trabajadores asistenciales a los talleres grupales para informar acerca de la importancia de la convivencia mutua.

1. Introducción

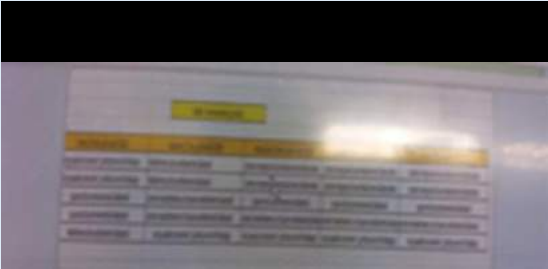
Se le notificara a todos los trabajadores asistenciales mediante el whatsapp institucional para informarle de los talleres grupales informando la importancia de la convivencia mutua.

2. Contenido

- A. se le enviara un correo a todos los trabajadores asistenciales acerca de los talleres y el horario en que se van a realizar.
- B. se le comunicara nuevamente a los jefes médicos mediante correo whatsapp que habrá talleres y se les pasara los horarios de los talleres.
- C. se pegara por último los horarios de taller en un periódico mural.

Tabla 7.3.1.Notificaciones, emails o afiches.

taller convivencia juntos				
lunes 16 de julio del 2018	martes 17 de julio del 2018	miércoles 18 de julio del 2018	jueves 19 de julio del 2018	viernes 20 de julio del 2018
se puede convivir juntos en el trabajo	háblenos de ambiente laboral	como mejorar las relaciones laborales	como mejorar las relaciones laborales	como mejorar las relaciones laborales
se puede convivir juntos en el trabajo	háblenos de ambiente laboral	como mejorar las relaciones laborales	como mejorar las relaciones laborales	como mejorar las relaciones laborales
que es la convivencia laboral	como mantener un buen ambiente laboral	que es la convivencia laboral	que es la convivencia laboral	que es la convivencia laboral
que es la convivencia laboral	como mantener un buen ambiente laboral	como mantener un buen ambiente labo	como mantener un buen ambiente labo	como mantener un buen ambiente laboral
háblenos de ambiente laboral	se puede convivir juntos en el trabajo	se puede convivir juntos en el trabajo	se puede convivir juntos en el trabajo	se puede convivir juntos en el trabajo



Fuente: elaboracion propia

IV. Medios y materiales.

- A. Papel Boom
- B. lapiz
- C. internet
- D. computadora

III. Procesos de la actividad:

7. Ejecutar los talleres grupales de convivencia mutua para los trabajadores asistenciales del hospital para tener un ambiente cordial.

1. Introducción

Se convocara a los trabajadores asistenciales acerca de los talleres grupales para la buena convivencia laboral. Una vez asistido se les otorgara la bienvenida. Y cada uno se presentara diciendo su nombre cuantos años tiene y cuál es su experiencia laboral

2. Contenido

- A. luego de ofrecer la bienvenida se hablara acerca del taller participativo se empezara hablando acerca de que es la buena convivencia y porque es importante para el trabajo.
- B. además después de mencionar la importancia de la convivencia laboral se hablara un poco de que es el ambiente laboral y que la importancia de mantener un buen ambiente laboral.
- C. luego se hablara del tema de síndrome de burnout, que es el estrés laboral excesivo en la que el trabajador se agota demasiado que hasta puede perder la vida.

Tabla 7.3.1. Fotografías



Fuente: Elaboración propia

IV. Medios y materiales.

- A. Papel Boom
- B. lapiz
- C. internet
- D. computadora

V. Presupuesto general del objetivo1

A continuación se presenta la tabla 7.3.2.

Tabla 7.3.2: *Elaboración del proposito de actividad*

Estrategia 3
<p>Desarrollar de talleres grupales participativos de convivencia mutua y respeto interpersonal para los trabajadores asistenciales para tener un ambiente cordial</p>
<p>Objetivo</p> <p>Asociar a todos los trabajadores asistenciales con convivencia mutua y respeto interpersonal entre colegas logrando asi mejorar el servicio al paciente de todas las áreas</p>
<p>Justificación</p> <p>el reforzar a todos los trabajadores asistencial respecto a la convivencia mutua y respeto interpersonal entre colegas permite al trabajador tener más noción para una ejecución del servicio con calidad óptima.</p>

Plazo de ejecución

del mes de julio del 2017 al mes de julio del 2018

Cronograma de ejecución

Actividades

Jul 2017 Agost 2017 Sept 2017 Oct 2017 Nov 2017 Dic 2017 Ene 2018 Feb 2108 Marz 2018 Abril 2018 Mayo 2018 Junio 2018 Jul 2018

1. Realizar un cronograma de actividades acerca de lo talleres grupales participativos en la que se verá la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal en el trabajo.	X	X	X	X	X							
2. Realizar la reserva del lugar donde se efectuará los talleres grupales de convivencia mutua y respeto interpersonal.			X	X	X	X	X	X	X	X		
3. Realizar la búsqueda de la información acerca de la importancia de la buena convivencia laboral.										X	X	X
4. Escoger la mejor información resaltante acerca de la importancia de la buena convivencia laboral.										X	X	X
5. Realizar la búsqueda y elección de la persona quien dirigirá el taller.										X	X	X
6. Convocar a los trabajadores asistenciales a los talleres grupales para informar acerca de la importancia de la convivencia mutua.									X	X	X	X
7. Ejecutar los talleres grupales de convivencia mutua para los trabajadores asistenciales del hospital para tener un ambiente cordial.									X	X	X	X

Presupuesto

Materiales	Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
Papel Boom	1500	Unidad	S/.0.05	S/./24.00
Lapiz	2	Unidad	S/. 2.00	S/. 4.00
Programas(Microsoft Excel y Word)	2	Unidad	S/. 2.50	S/. 5.00
Cámara fotográfica	1	Unidad	S/./250	S/. 2.50
Rollos de cámara	3	Unidad	S/./150	S/. 150
subtotal				S/./185.50

Servicios				
Internet	4	Horas	1.50	6
Copias (juegos)	100	Unidad	0.05	5
Impresiones	8	Unidad	0.05	0.4
Sub total				11.40
Recursos humano				
Especialista	4	Hora	50	200
Sub total				200
Otros				
Refrigerio	100	Unidad	1.50	150
Sub total				150
Total				S/. 546.90

Fuente: elaboración propia



COOPERACION LABORAL

ACTIVIDAD N° 1

Datos informativos

- 1.1. **Empresa** : Hospital Victor Larco Herrera.
- 1.2. **Área** : trabajadores asistenciales
- 1.3. **Ejecutores** : 1. Karina Hurtado Ponce
2. ponente de talleres.

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad :

Desarrollamiento de dinámicas grupales como la técnica del role play y estudios de casos para fomentar la cooperación laboral entre todos trabajadores del hospital para tener un agradable ambiente laboral

2.2. Objetivos :

1. Realizar un cronograma de actividades acerca de la técnica de role play y estudios de casos
2. Realizar una lista de participantes que realizaran el role play y estudios de casos
3. Establecer las funciones de trabajo en que se realizaran en el role play y estudios de casos
4. Notificar a los trabajadores asistenciales acerca del role play y estudios de casos
5. Realizar la búsqueda y elección de la persona quien dirigirá el role play y estudios de casos
6. Asignar a cada uno de los trabajadores asistenciales las funciones a realizar y describir el escenario.
7. Ejecutar la actividad grupal del role play y estudios de casos entre todos los trabajadores asistenciales.
8. Evaluar la puesta en práctica de la técnica de actividad grupal y estudios de casos.

III. Procesos de la actividad:

1. Realizar un cronograma de actividades acerca de la técnica de role play y estudios de casos

1. Introducción.

Nos reuniremos con grupos de trabajadores en especial jefes médicos en la que coordinaremos la fecha y las actividades en la que se llevara a cabo las dinámicas grupales como la técnica de role play y estudios de casos en la que fomentara la cooperación laboral entre todos trabajadores asistenciales.

2. Contenido

- A. se hara plena coordinación acerca de cómo se va a realizar la dinámica grupal de la tecnica de role play y estudios de casos y que días se va efectuar las dinámicas grupales como la tecnica del role play , y la disponibilidad de tiempo en cuanto va durar.
- B. se pasara con el llenado de las actividades oficiales en el programa Microsoft Excel que luego será pasado por Word y en la que después se realizara la siguiente actividad.



Tabla 7.3.1. Cronograma de Gantt.

Actividades	Cronograma							
	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre
Generar reuniones con los trabajadores asistenciales para informar acerca de las dinámicas grupales como la técnica de role play y estudios de casos		x						
Realizar las fechas en la que las dinámicas grupales como la técnica de role play y estudios de casos.				x	x	x	x	
Efectuar las dinámicas grupales como la técnica de role play y estudios de casos.				x		x	x	x

Fuente: Elaboración propia

IV. Medios y materiales.

- A. Papel Boom
- B. lapiz
- C. internet
- D. computadora
- E. programas Microsoft

III. Procesos de la actividad:

2. Realizar una lista de participantes que realizaran el role play y estudios de casos

1. Introducción

Se analizara la lista de trabajadores asistenciales en los cuales se verá cuál de los trabajadores asistenciales pertenecerá el primer grupo y el segundo grupo.

2. Contenido

- A. Una vez analizado la lista de participantes y escogido quienes serán los trabajadores asistenciales que pertenecerá al primer grupo y quienes al segundo grupo.
- B. luego se mandara una notificación a cada trabajador acerca de las dinámicas grupales como técnicas de role play y estudios de casos.

Tabla 7.3.1. Cronograma de Gantt.

NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA

Fuente: Elaboración propia



IV. Medios y materiales.

- A. Papel Boom
- B. lapiz
- C. internet
- D. computadora
- E. programas Microsoft

III. Procesos de la actividad:

3. Establecer las funciones de trabajo en que se realizaran en el role play y estudios de casos

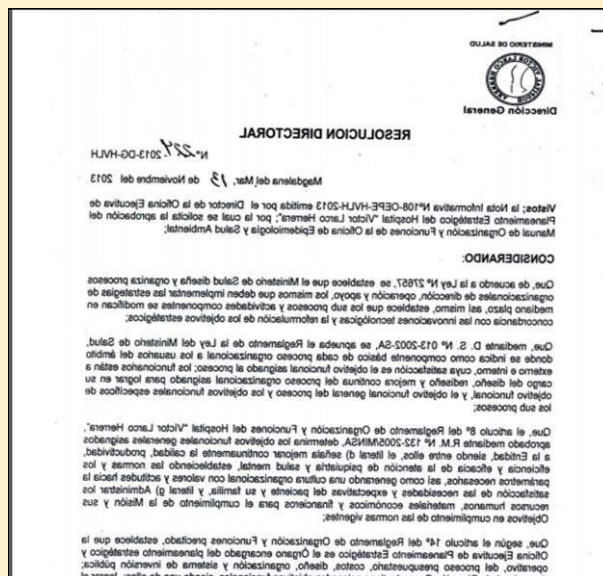
1. Introducción

Se analizara con el especialista de recursos humanos el manual de organización y funciones y tratara ver qué rol podría ocupar cada trabajador asistencial

2. Contenido

- A. Una vez analizado el manual se pasara a ver quién de los trabajadores asistenciales harán intercambio de funciones por un día
- B. Luego se hara mención a cada trabajador acerca del día en que empleara la dinámica y ese día se evaluara las funciones intercambiables a cada trabajador asistencial.
- C. Luego se mandara una notificación a cada trabajador acerca de las dinámicas grupales como técnicas de role play y estudios de casos.

Tabla 7.3.1. Manual de organización y funciones



Fuente: Elaboración propia

IV. Medios y materiales.

- A. internet
- B. computadora

III. Procesos de la actividad:

4. Notificar a los trabajadores asistenciales acerca del role play y estudios de casos.

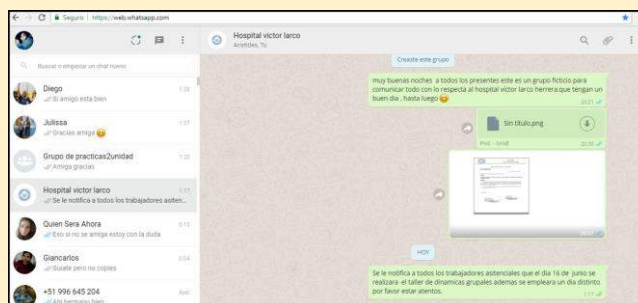
1. Introducción

Nos reuniremos con los jefe médicos para coordinar el día en que empleara la dinámicas grupales como las técnicas de role play y estudios de casos.

2. Contenido

- A. Una vez fijada la fecha se pasara a través de Word una notificación
- B. luego se entregara las notificaciones a todos los trabajadores asistenciales
- C. luego se enviara através de emails el comunicado de las fechas.

Tabla 7.3.1. Emails



Fuente: Elaboración propia

IV. Medios y materiales.

- C. internet
- D. computadora

III. Procesos de la actividad:

5. Realizar la búsqueda y elección de la persona quien dirigirá el role play y estudios de casos

1. Introducción

Nos reuniremos con los jefe médicos para buscar a la persona en la dirigía el role play y estudios de casos se analizara el perfil de cada persona

2. Contenido

A. se buscara el perfil de cada participante a ser elegido para dirigir el role play y estudios de casos. el perfil será el siguiente:

Perfil del puesto

- Conocimiento en psicología organizacional

Competencias para el puesto

- Equitativo
- Habilidades sociales
- Proactivo

B. se analizara cada perfil de cada participante interno del hospital a ser elegido para dirigir el role play y estudios de casos.

C. luego se elegirá la persona que participara para dirigir el role play y estudios de casos mediante una sorteo.

Tabla 7.3.1. Programa de asignación (Sorteo)



Fuente: Elaboración propia

IV. Medios y materiales.

- A. papel
- B. lapicero

III. Procesos de la actividad:

6. Asignar a cada uno de los trabajadores asistenciales las funciones a realizar y describir el escenario.

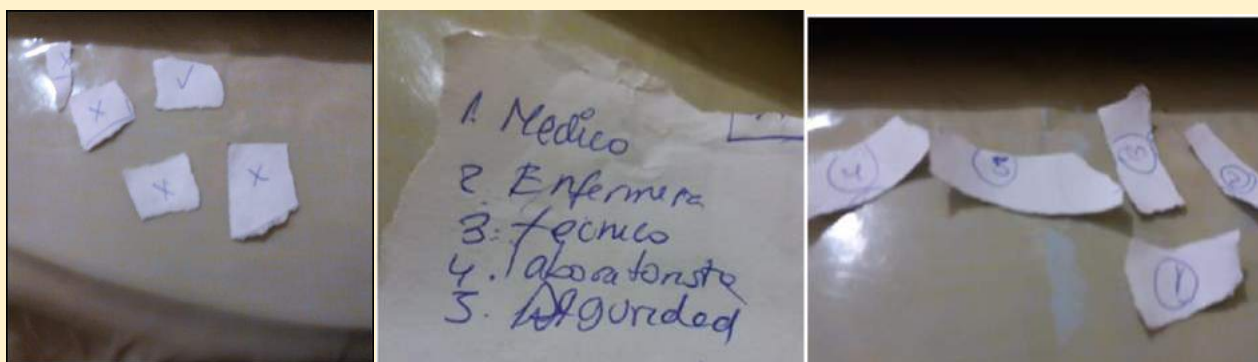
1. Introducción

Nos reuniremos con los trabajadores asistenciales para informarle el día en que se realizara el role play y estudios de casos.

2. Contenido

- A. se entregara a cada uno mediante sorteo la función a realizar.
- B. luego la persona quien dirigirá el role play dará instrucciones de cómo se ejecutará la dinámica grupal que es la técnica del role play y estudios de casos.

Tabla 7.3.1. Fotografías (Sorteo)



Fuente: Elaboración propia

IV. Medios y materiales.

- A. papel
- B. lapicero



III. Procesos de la actividad:

7. Ejecutar la actividad grupal del role play y estudios de casos entre todos los trabajadores asistenciales.

1. Introducción

Se les dará la bienvenida a todos los participantes a la dinámica grupal del role play y caso de estudios

2. Contenido

- A. el moderador dará las pautas a realizar según función y la hora en que acabara.
- B. todos los trabajadores aunque sea por un día ejecutara el role play luego pasaran a una sala en la requerirán la atención y la agrupación y el moderador dictara casos en la que tendrán que trabajar en equipo.

Tabla 7.3.1. Fotografías (Sorteo)

NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA





Fuente: Elaboración propia

IV. Medios y materiales.

- A. papel boom
- B. lapicero
- C. computadora
- D. internet

III. Procesos de la actividad:

8. Evaluar la puesta en práctica de la técnica de actividad grupal y estudios de casos

1. Introducción

Se les dará una ficha de observación al comienzo de realizar la actividad al moderador que dirigirá la dinámica grupal del role play y los casos de estudio.

2. Contenido

A. el moderador dará los resultados a todos los participantes y dará unas palabras de cierre

Tabla 7.3.1. Ficha de observación



Anexo 1. Toma de Tensión Arterial (TA). Lista de cotejo.

Nombre: _____ GRUPO: _____
 FECHA: _____

Marcas con una "X" en la casilla de Sí en caso de realizar la actividad correctamente y "No" en la casilla de No si la actividad no se realizó. Forma estandarizada.

Autóclavo		Sí	No
1	El médico se presentó ante el paciente y le preguntó su nombre		
2	El médico lo explicó al paciente la importancia de realizar		
3	El médico cubrió al paciente en posición de sentado con un buen soporte para la espalda y con el brazo descubiertos, libre de ropa y sin brazos cruzados		
4	El brazo a medir descubrió sobre una superficie de tal manera que la arteria quede a la altura del corazón		
5	Enrolló el brazalete sobre el brazo descubriendo 2.5 cm por arriba del pliegue del codo		
6	Colocó la parte media del brazalete hacia la parte interna del brazo en el lugar donde se encuentra la arteria		
7	Localizó la arteria radial y palpó, presionó el pulso e influyó cuidadosamente el manómetro observando el movimiento hasta que desapareció el pulso		
8	Infló manualmente 20 mmHg por arriba de la cifra registrada en la población		
9	Cuando la sintonía del manómetro sobre la arteria fue audible con el aleteo del codo		
10	Descomprimó lentamente el manómetro y en el momento que se escuchó la primera pulsación, marcó la presión arterial		
11	Continuó descomprimando con lentitud el manómetro y marcó la segunda lectura en el momento en el que se escuchó la segunda pulsación, marcó la presión arterial		
12	Mostró al paciente y le comunicó al paciente sus cifras de TA		
13	El médico trabajó con respecto al paciente		

Revisión: febrero 2014, 2015 y 2016. Última copia de respaldo: febrero 2016, 2015 y 2016.

Fuente: Elaboración propia

IV. Medios y materiales.

A. computadora

B. internet

V. Presupuesto general del objetivo 4

A continuación se presenta la tabla 7.3.2.

Tabla 7.3.2: Elaboración del propuesto de actividad

Estrategia 4
Desarrollar dinámicas grupales como la técnica del role play y estudios de casos para fomentar la cooperación laboral entre todos trabajadores del hospital para tener un agradable ambiente laboral
Objetivo fomentar la cooperación laboral entre todos trabajadores del hospital para tener un agradable ambiente laboral
Justificación las dinámicas grupales como la técnica del role play y estudios de casos permitirán fomentar la cooperación laboral entre todos trabajadores del hospital para tener un agradable ambiente laboral

Plazo de ejecución

del mes de julio del 2017 al mes de julio del 2018

Cronograma de ejecución

Actividades

Jul 2017 Agost 2017 Sept 2017 Oct 2017 Nov 2017 Dic 2017 Ene 2018 Feb 2108 Marz 2018 Abril 2018 Mayo 2018 Junio 2018 Jul 2018

1. Realizar un cronograma de actividades acerca de la técnica de role play y estudios de casos	X	X	X	X	X							
2. Realizar una lista de participantes que realizaran el role play y estudios de casos			X	X	X	X	X	X	X	X		
3. Establecer las funciones de trabajo en que se realizaran en el role play y estudios de casos										X	X	X
4. Notificar a los trabajadores asistenciales acerca del role play y estudios de casos										X	X	X
5. Realizar la búsqueda y elección de la persona quien dirigirá el role play y estudios de casos										X	X	X
6. Asignar a cada uno de los trabajadores asistenciales las funciones a realizar y describir el escenario.									X	X	X	X
7. Ejecutar la actividad grupal del role play y estudios de casos entre todos los trabajadores asistenciales.									X	X	X	X
8. Evaluar la puesta en práctica de la técnica de actividad grupal y estudios de casos.										X	X	X

Presupuesto

Materiales	Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
Papel Boom	1500	Unidad	S/.0.05	S/.25.00
Lapiz	2	Unidad	S/. 2.00	S/. 4.00
Programas(Microsoft Excel y Word)	2	Unidad	S/. 2.50	S/. 5.00
Cámara fotográfica	1	Unidad	S/.250	S/. 2.50
Rollos de cámara	3	Unidad	S/.150	S/. 150
subtotal				S/.186.50

Servicios				
Internet	4	Horas	1.50	6
Copias (juegos)	100	Unidad	0.05	5
Impresiones	8	Unidad	0.05	0.4
Sub total				11.40
Recursos humano				
Especialista	4	Hora	50	200
Sub total				200
Otros				
Refrigerio	100	Unidad	1.50	150
Sub total				150
Total				S/. 547.90

Fuente: elaboración propia

REALIZACION PERSONAL

ACTIVIDAD N° 1

Datos informativos

1.1. **Empresa** : Hospital Victor Larco Herrera.

1.2. **Área** : trabajadores asistenciales

1.3. **Ejecutores** : 1. Karina Hurtado Ponce
2. El hospital (jefes médicos)

II. Datos de la actividad

2.1. **Actividad** :

Establecimiento de una buena realización personal entre los trabajadores asistenciales

2.2. **Objetivos** :

1. Realizar Intercambio de regalos en las festividades como la navidad o el día de la madre y el padre.
2. Organizarse como grupo ocupacional a través de comités apoyos económicos a compañeros que presentan percance con compromiso de su salud física y/o emocional

III. Procesos de la actividad:

1. Realizar Intercambio de regalos en las festividades como la navidad o el día de la madre y el padre.

3. Introducción.

Nos reuniremos con los jefes médicos en la cual mediante SUBCAFAE se designara que regalos se va a comprar para poder realizar las festividades

4. contenido

- A. Se evaluarán los fondos del SUBCAFAE para la compra del intercambio de regalo para las festividades.
- B. si en caso no hubiese fondos en el SUBCAFAE se le asignara a cada trabajador asistencial un monto de aporte para poder realizar el intercambio de regalos y la asignación a quienes entregara ese regalo.

Tabla 7.3.1. Fotografías, lista de asistencia



Fuente: elaboracion propia



III. Procesos de la actividad:

2. Organizarse como grupo ocupacional a través de comités apoyos económicos a compañeros que presentan percance con compromiso de su salud física y/o emocional

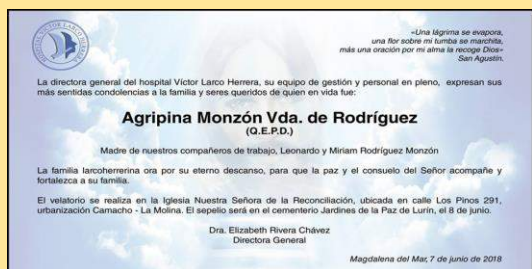
1. Introducción

Nos reuniremos con los jefes médicos para que podamos coordinar acerca de la organización como grupo ocupacional a través de comités apoyos económicos a compañeros que presentan percance con compromiso de su salud física y/o emocional.

2. Contenido

A. Se hablara con el comité de apoyos ya existente para que pueda recoger fondos como grupo ocupacional que apoya económicamente a compañeros que presentan percance con compromiso de su salud física y/o emocional

Tabla 7.3.1. Fotografías y cronograma de Gantt



Agripina Monzón Vda. de Rodríguez
(Q.E.P.D.)

Madre de nuestros compañeros de trabajo, Leonardo y Miriam Rodríguez Monzón

La familia larcotermina ora por su eterno descanso, para que la paz y el consuelo del Señor acompañe y fortalezca a su familia.

El velatorio se realiza en la Iglesia Nuestra Señora de la Reconciliación, ubicada en calle Los Pinos 291, urbanización Camacho - La Molina. El sepelio será en el cementerio Jardines de la Paz de Lurin, el 8 de junio.

Dra. Elizabeth Rivera Chávez
Directora General

Magdalena del Mar, 7 de junio de 2018

Actividades	Cronograma							
	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre
Generar reuniones con los trabajadores asistenciales para informar acerca de los talleres de participación en la que se vera la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal en el trabajo.		X						
Realizar las fechas en la que los talleres participativo en la que se vera la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal en el trabajo se llevara a cabo.			X	X	X		X	
Efectuar los talleres participativo en la que se vera la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal en el trabajo se llevara a cabo.			X		X		X	X

Fuente: Elaboración propia

IV. Medios y materiales.

- A. lápiz
- B. hoja boom
- C. computadora
- C. internet

V. Presupuesto general del objetivo 5

A continuación se presenta la tabla 7.3.2.

Tabla 7.3.2: Elaboración del propuesto de actividad

Estrategia 5
Establecer una buena realización personal entre los trabajadores asistenciales
Objetivo Que exista una buena realización personal a nivel profesional brindándole un trato humano al trabajador asistencial logrando así mejorar el servicio al paciente de todas las áreas.
Justificación que exista una buena realización a nivel profesional y humano a todos los trabajadores médicos logrando identificarse con el hospital y sus pacientes para una ejecución del servicio con calidad óptima.



Plazo de ejecución

del mes de julio del 2017 al mes de julio del 2018

Cronograma de ejecución

Actividades

Jul 2017	Agost 2017	Sept 2017	Oct 2017	Nov 2017	Dic 2017	Ene 2018	Feb 2108	Marz 2018	Abril 2018	Mayo 2018	Junio 2018	Jul 2018
----------	------------	-----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------	------------	-----------	------------	----------

1. Realizar Intercambio de regalos en las festividades como la navidad o el día de la madre y el padre.

X	X	X	X	X	X							
---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--

2. Organizarse como grupo ocupacional a través de comités apoyos económicos a compañeros que presentan percance con compromiso de su salud física y/o emocional

					X	X	X	X	X	X	X	X
--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---

Presupuesto

Materiales	Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
Programas(Microsoft Excel y Word)	2	Unidad	S/. 2.50	S/. 5.00
Cámara fotográfica	1	Unidad	S/..250	S/. 2.50
Rollos de cámara	3	Unidad	S/..150	S/. 150
subtotal				S/.10



Servicios				
Internet	4	Horas	1.50	6
Copias (juegos)	100	Unidad	0.05	5
Impresiones	8	Unidad	0.05	0.4
Sub total				11.40
Recursos humano				
Especialista	4	Hora	10	40
Sub total				40
Otros				
Refrigerio	100	Unidad	1.50	150
Sub total				150
Total				S/. 171.40

Fuente: elaboración propia

LA DESPERSONALIZACION

ACTIVIDAD N° 1

Datos informativos

- 1.1. **Empresa** : Hospital Victor Larco Herrera.
- 1.2. **Área** : trabajadores asistenciales
- 1.3. **Ejecutores** : 1. Karina Hurtado Ponce
2. El hospital (jefes médicos)

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad :

Apoyar evitando una despersonalización en los trabajadores del hospital para tener un buen ambiente laboral

2.2. Objetivos :

- 1. Desarrollar talleres de empatía con apoyo de psicólogos del mismo hospital
- 2. Desarrollar talleres de autoestima con apoyo de psicólogos del mismo hospital.
- 3. Desarrollar talleres de ejercicio grupales para afianzar la identificación de grupo

III. Procesos de la actividad:

- 1. Desarrollar talleres de empatía con apoyo de psicólogos del mismo hospital.

5. Introducción.

nos reuniremos con los psicólogos del mismo hospital para ver si disponen de tiempo para realizar un taller sobre la empatía.

6. contenido

A. Se le comunicara por notificación o email a través de what sapp a todos los trabajadores asistenciales acerca de los talleres de empatía con apoyo de psicólogos del mismo hospital laborales que se realizara en las fechas señaladas.

Tabla 7.3.1. Fotografías, lista de asistencia, ficha de observacion

NOMBRES Y APELLIDOS		FIRMA

Anexo 1. Ficha de Tercera Asistencia (TA). Lista de chequeo.

NOMBRE: _____ GRUPO: _____

FECHA: _____

REVISAR EN EL OBSERVADOR: _____

Mostrar con una "X" en la casilla que si en caso de realizar la actividad correspondiente, y "X" en la casilla que no si la actividad no se realizó por alguna razón.

Actividad	SI	NO
1. El médico se presentó ante el paciente y le preguntó su nombre.		
2. El médico le explicó al paciente la importancia de realizar.		
3. El médico colocó al paciente en posición de sentado con un buen soporte para la espalda y con el brazo descubierta del hombro y el brazo izquierdo.		
4. El médico le explicó al paciente sobre una superficie de la mano que se aplica cuando se la coloca del codo.		
5. Envió al paciente sobre el brazo derecho 2.5 cm por arriba del pliegue del codo.		
6. Colocó la parte media del brazo derecho la parte inferior del brazo en el lugar donde se encuentra la arteria.		
7. Levantó la arteria hacia el brazo izquierdo el dedo e intentó palpitar sobre el punto correspondiente al manómetro, hasta que desapareció el ruido.		
8. Inicialmente escuchó del manómetro por arriba de la arteria después de la palpación.		
9. Colocó la cabeza del manómetro sobre la arteria humeral en el pliegue del codo.		
10. Descomprimió lentamente el manguito y así el manómetro en que se escuchó la primera sibilancia, anotó la presión arterial.		
11. Comenzó descomprimiendo con lentitud el manguito y anotó la presión sanguínea en el manómetro en el que se escuchó la sibilancia.		
12. Notó al paciente y le informó al paciente que había de 15.		
13. El médico le dijo que necesitó el paciente.		

Relacion médico paciente (RMP) 9.2 y 9.3.
Tercera Asistencia (TA) 9.2 y 9.3.



Fuente: Elaboración propia

IV. Medios y materiales.

- A. lápiz
- B. hoja boom
- C. computadora
- D. internet
- E. cámara fotográfica
- F. Rollos

III. Procesos de la actividad:

- 2. Desarrollar talleres de autoestima con apoyo de psicólogos del mismo hospital.

7. Introducción.

Nos reuniremos con los psicólogos del mismo hospital para ver si disponen de tiempo para realizar un taller sobre la empatía.

8. contenido

- A. Se le comunicara por notificación o email a través de what sapp a todos los trabajadores asistenciales acerca de los talleres de empatía con apoyo de psicólogos del mismo hospital laborales que se realizara en las fechas señaladas.

Tabla 7.3.1. Fotografías, lista de asistencia, ficha de observacion

NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA

Observaciones		SI	NO
1	El paciente fue informado antes de el procedimiento y le preguntó su consentimiento.		
2	El paciente fue explicado el procedimiento a realizar.		
3	El paciente estuvo de acuerdo en permitir el procedimiento con un consentimiento para la exploración y con el consentimiento de emergencia en todo momento.		
4	El equipo de exploración observaron una superficie de tal naturaleza que la exploración a la altura del conducto.		
5	Envió al paciente antes el tracto observado 2.0 cm por arriba del ángulo del conducto.		
6	Controló la parte media del tracto hacia la parte interna del conducto en el lugar donde se encuentra la abertura.		
7	Localizó la arteria ciliar o furchon, antes el defecto o resaca correspondiente al diagnóstico observando el movimiento, hasta que desapareció el flujo.		
8	Identificó inmediatamente 30 chorros por arriba de la cifra, cantidad de los chorros.		
9	Controló la calidad del estancamiento sobre la arteria furchon en el punto del flujo.		
10	Desconectó inmediatamente el manómetro y en el momento en que se liberó la primera succión, empezó la primera succión.		
11	Las tres desconexiones con ventosa al manómetro y cuando se liberó la primera succión con el manómetro en el que se liberó inmediatamente.		
12	Retiró el aparato y se comunicó al paciente sus datos de 30.		
13	El estudio final con respecto al paciente.		



Fuente: Elaboración propia

IV. Medios y materiales.

- A. lápiz
- B. hoja boom
- C. computadora
- D. internet
- E. cámara fotográfica
- F. Rollos

III. Procesos de la actividad:

3. Desarrollar talleres de ejercicio grupales para afianzar la identificación de grupo

9. Introducción.

Nos reuniremos con los psicólogos del mismo hospital para ver si disponen de tiempo para realizar un taller de ejercicios grupales para afianzar la identificación de grupo

10. contenido

A. Se le comunicara por notificación o email a través de what sapp a todos los trabajadores asistenciales acerca de los talleres de ejercicios grupales para afianzar la identificación de grupo

Tabla 7.3.1. Fotografías, lista de asistencia, ficha de observacion

NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA

Anexo 1. Toma de Temperatura Arterial (TA). Lista de cotejo.			
NOMBRE DEL OBSERVADOR: _____ GRUPO: _____			
FECHA: _____			
Marcar con una "X" en la casilla de SI en caso de realizar la actividad correctamente y "N" en la casilla de NO en la actividad no se realizó de forma adecuada			
	Actividad	SI	NO
1	El paciente se encuentra en la posición y se prepara su brazo.		
2	El médico le explica al paciente la importancia de realizar.		
3	El médico cubre al paciente su brazo del hombro con una toalla limpia para la comodidad y calor al sentir el estetoscopio en el brazo izquierdo.		
4	El médico al escuchar debe tener una respiración por 5 segundos para la correcta audición de la cifra del corazón.		
5	El médico al escuchar sobre el brazo debe estar 2.5 cm por arriba del brazo del sujeto.		
6	El médico la arteria radial del brazo hacia la parte interna del brazo en el lugar donde se encuentra la arteria.		
7	Controla la arteria radial de forma correcta, para el punto de palpación debe ser mango y/o observando el movimiento, hasta que desaparece el ruido.		
8	Realiza manualmente 20 mmHg por arriba de la cifra real de la presión.		
9	Controla la columna del estetoscopio sobre la arteria humeral en el brazo del sujeto.		
10	Controla manualmente el estetoscopio en el momento en que se oye el ruido de la primera sístole en la presión arterial.		
11	Controla manualmente con manual al mango y/o presión de la arteria humeral en el momento en que se oye el ruido de la primera sístole en la presión arterial.		
12	Controla manualmente la sístole de la presión arterial.		
13	El médico debe con respecto al paciente.		
14	El médico debe con respecto al paciente.		
15	El médico debe con respecto al paciente.		



Fuente: Elaboración propia

IV. Medios y materiales.

- G. lápiz
- H. hoja boom
- I. computadora
- J. internet
- K. cámara fotográfica
- L. Rollos

V.Presupuesto general del objetivo1

A continuación se presenta la tabla 7.3.2.

Tabla 7.3.2: Elaboración del presupuesto de actividad

Estrategia 7
Apoyar evitando una despersonalización mediante talleres con enfoque humanísticos en los trabajadores del hospital para tener un buen ambiente laboral
Objetivo Asociar a todos los trabajadores asistenciales a la buena autoestima hacia su persona y el trabajo que realiza a diario
Justificación el reforzar a todos los trabajadores asistencial a la buena autoestima hacia su persona y el trabajo que realiza a diario respecto tener más noción para una ejecución del servicio con calidad óptima.

Plazo de ejecución

del mes de julio del 2018 al mes de julio del 2018



Cronograma de ejecución

Actividades

Jul 2017 Agost 2017 Sept 2017 Oct 2017 Nov 2017 Dic 2017 Ene 2018 Feb 2108 Marz 2018 Abril 2018 Mayo 2018 Junio 2018 Jul 2018

1. Otorgar a cada trabajador asistencial la copia del reglamento interno y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para se le dara una breve explicación de cada una de ellas.	X	X	X									
2. Otorgar elementos audiovisuales mediante copia acerca de las normas, reglas políticas y procedimientos a realizar.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	
3. Cierre con preguntas por parte de los participantes para una clara atención en la reunión										X	X	X

Presupuesto

Materiales	Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
Papel Boom	200	Unidad	S/.0.03	S/.6.00
Lapiz	2	Unidad	S/. 3.00	S/. 3.00
Programas(Microsoft Word)	1	Unidad	S/. 2.50	S/. 2.50
subtotal				S/.11.50
Servicios				
Internet	1	Horas	1.50	1.50
Copias (juegos)	20	Unidad	0.05	1.00
Impresiones	2	Unidad	0.10	0.20
Sub total				2.70
Recursos humano				
Especialistas	1	Hora	50	50
Sub total				50
Otros				
Refrigerio	1	Unidad	5,00	5.00
Sub total				5.00
Total				S/. 69.20



AGOTAMIENTO EMOCIONAL

ACTIVIDAD N° 1

Datos informativos

- 1.1. **Empresa** : Hospital Victor Larco Herrera.
- 1.2. **Área** : trabajadores asistenciales
- 1.3. **Ejecutores** : 1. Karina Hurtado Ponce
2. El hospital (jefes médicos)

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad :

Evitamiento de un agotamiento emocional en los trabajadores asistenciales

2.2. Objetivos :

- 1. Realizar masajes después de cada jornada a cada trabajador por grupos
- 2. Propiciar alianzas estratégicas con instituciones deportivas aledaños al hospital para los trabajadores que desean desarrollar deporte
- 3. Propiciar excursiones a lugares turísticos relacionados con nuestra mega diversidad ecológica y cultural.

III. Procesos de la actividad:

- 1. Realizar masajes después de cada jornada a cada trabajador por grupos

1. Introducción.

Nos reuniremos con grupos de trabajadores en especial jefes médicos en la que coordinaremos un día para que se pueda ejecutar masajes después de cada jornada a cada trabajador por grupos

2. contenido

- A. Se buscara a las personas que otorgara masajes después de cada jornada a cada trabajador por grupos
- B. se les avisara a todos los trabajadores asistenciales acerca del día en que se realizará los masajes después de cada jornada a cada trabajador por grupos
- C. se ejecutara los masajes después de cada jornada a cada trabajador por grupos

Tabla 7.3.1. Fotografías, lista de asistencia.

NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA





IV. Medios y materiales.

- a) Papel Boom
- b) lapiz
- c) Programa Microsoft Excel
- d) Computadora

V. Presupuesto

A continuación se presenta la tabla 7.3.2.

Tabla 7.3.2: *Elaboración del presupuesto de actividad*

actividad 1
Realizar masajes después de cada jornada a cada trabajador por grupos
Objetivo Lograr que todos los trabajadores asistenciales se relajen durante la jornada laboral logrando así mejorar el servicio al paciente de todas las áreas
Justificación que todos los trabajadores asistenciales estean desestresados para una ejecución del servicio con calidad óptima.



III. Procesos de la actividad:

2. Propiciar alianzas estratégicas con instituciones deportivas aledaños al hospital para los trabajadores que desean desarrollar deporte

1. Introducción.

Nos reuniremos con el gerente general del hospital para evaluar la posibilidad para emplear alianzas estratégicas con instituciones deportivas aledaños al hospital para los trabajadores que desean desarrollar deporte

2. contenido

- A. Se conversara con la institución elegida a realizar la alianza estratégica
- B. Se enviara una solicitud a las instituciones deportivas aledaños al hospital para los trabajadores que desean desarrollar deporte
- C. se realizara las alianzas estratégicas con instituciones deportivas aledaños al hospital para los trabajadores que desean desarrollar deporte.

Tabla 7.3.1. Fotografías, cronograma de actividades.

Actividades	Cronograma							
	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre
Generar reuniones con los trabajadores asistenciales para informar acerca de los talleres de participación en la que se vera la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal en el trabajo.	X							
Realizar las fechas en la que los talleres participativo en la que se vera la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal en el trabajo se llevara a cabo.				X	X	X	X	
Efectuar los talleres participativo en la que se vera la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal en el trabajo se llevara a cabo.			X		X		X	X

Fuente: Elaboración propia

IV. Medios y materiales.

- e) Papel Boom
- f) lapiz
- g) Programa Microsoft Excel
- h) computadora

V. Presupuesto

A continuación se presenta la tabla 7.3.2.

Tabla 7.3.2: *Elaboración del propuesto de actividad*

actividad 2
Propiciar alianzas estratégicas con instituciones deportivas aledaños al hospital para los trabajadores que desean desarrollar deporte
Objetivo Lograr que todos los trabajadores asistenciales se relajen durante la jornada laboral logrando asi mejorar el servicio al paciente de todas las áreas
Justificación que todos los trabajadores asistenciales estean desestresados para una ejecución del servicio con calidad óptima

Plazo de ejecución

del mes de agosto del 2018 al mes de mayo del 2020



Cronograma de ejecución

Actividades	01	15	30	01	15	30	01	15	30	01	15	30	01-30
	agos 2018	sept 2018	oct 2018	Nov 2017	dic 2017	dic 2017	ener 2018	feb 2018	marz 2018	abril 2019	abril 2019	abril 2020	May- jun 2020
1. Se conversara con la institución elegida a realizar la alianza estratégica	x	x	x										
2. Se enviara una solicitud a las instituciones deportivas aledaños al hospital para los trabajadores que desean desarrollar deporte.			x	x	x	x	x	x	x	x	x		
3. se realizara las alianzas estratégicas con instituciones deportivas aledaños al hospital para los trabajadores que desean desarrollar deporte.											x	x	x

Presupuesto

Materiales				
	Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
Papel Boom	200	Unidad	S/.0.03	S/.6.00
Lapiz	1	Unidad	S/. 2.00	S/. 2.00
Programas(Microsoft Word)	1	Unidad	S/. 2.50	S/. 2.50
subtotal				S/.10.50
Servicios				
Internet	1	Horas	1.50	1.50
Copias (juegos)	30	Unidad	0.05	1.50
Impresiones	2	Unidad	0.10	0.20
Sub total				3.20
Recursos humano				
Jefes médicos	4	Hora	10	40
Sub total				40
Otros				
Refrigerio y pasajes	2	Unidad	5,00	10.00
Sub total				10.00
Total				S/. 63.70



III. Procesos de la actividad:

3. Propiciar excursiones a lugares turísticos relacionados con nuestra mega diversidad ecológica y cultural.

1. Introducción.

Nos reuniremos con el gerente general del hospital para evaluar la posibilidad para emplear excursiones a lugares turísticos relacionados con nuestra mega diversidad ecológica y cultural.

2. contenido

A. Se conversara con la gerente para realizar las excursiones a lugares turísticos relacionados con nuestra mega diversidad ecológica y cultural.

Tabla 7.3.1. cronograma de actividades.

Actividades	Cronograma							
	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre
Generar reuniones con los trabajadores asistenciales para informar acerca de los talleres de participación en la que se vera la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal en el trabajo.		X						
Realizar las fechas en la que los talleres participativo en la que se vera la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal en el trabajo se llevara a cabo.				X	X	X	X	
Efectuar los talleres participativo en la que se vera la importancia de la convivencia mutua y el respeto interpersonal en el trabajo se llevara a cabo.				X		X	X	X

Fuente: Elaboración propia

IV. Medios y materiales.

- i) Papel Boom
- j) lapiz
- k) Programa Microsoft Excel
- l) computadora

V. Presupuesto

A continuación se presenta la tabla 7.3.2.

Tabla 7.3.2: Elaboración del presupuesto de actividad

Actividad 3
Propiciar excursiones a lugares turísticos relacionados con nuestra mega diversidad ecológica y cultural.
Objetivo Lograr que todos los trabajadores asistenciales se relajen durante la jornada laboral logrando asi mejorar el servicio al paciente de todas las áreas
Justificación: que todos los trabajadores asistenciales estean desestresados para una ejecución del servicio con calidad óptima

Plazo de ejecución

del mes de octubre del 2018 al mes de junio del 2020



Cronograma de ejecución

Actividades

01 oct 2018	15 nov 2018	30 dic 2018	01 ene 2019	15 junio 2019	30 julio 2019	01 agost 2019	05 Sep- nov 2019	15 Dic- feb 2020	20 marz 2020	25 abr 2020	30 mayo 2020	15 junio 2020
-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------------	---------------------------	--------------------	-------------------	--------------------	---------------------

A. Se conversara con la gerente para realizar las excursiones a lugares turísticos relacionados con nuestra mega diversidad ecológica y cultural	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Presupuesto

Materiales	Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
Papel Boom	200	Unidad	S/.0.05	S/.10.00
Lapiz	1	Unidad	S/. 2.00	S/. 2.00
Programas(Microsoft Word)	1	Unidad	S/. 4.00	S/. 4.00
subtotal				S/.16.50
Servicios				
Internet	1	Horas	1.50	1.50
Copias (juegos)	31	Unidad	0.05	1.50
Impresiones	2	Unidad	0.10	0.20
Sub total				3.20
Recursos humano				
secretaria	1	Hora	20	20
Sub total				20
Otros				
Refrigerio	1	Unidad	6,10	6.10
Sub total				
Total				S/. 45.80



V. Presupuesto

A continuación se presenta la tabla 7.3.2.

Tabla 7.3.2: *Elaboración del propuesto de actividad*

objetivo 7
Evitamiento de un agotamiento emocional en los trabajadores asistenciales
Objetivo Lograr que todos los trabajadores asistenciales se relajen durante la jornada laboral logrando así mejorar el servicio al paciente de todas las áreas
Justificación: que todos los trabajadores asistenciales estén desestresados para una ejecución del servicio con calidad óptima

Fuente: Elaboración propia



Plazo de ejecución

del mes de julio del 2017 al mes de junio del 2020

Cronograma de ejecución

Actividades	Jul-	Agost-	Nov-	Febr.	May	Agos	Oct-	Ene-	Abr-	Jul-	Oct	Ene-	Abr-
	marz 2017	oct 2017	ener 2018	-abr 2018	-jul 2018	-sept 2018	dic 2018	marz 2019	jun 2019	sept 2019	dic 2019	marz 2020	jun 2020
1. Realizar masajes después de cada jornada a cada trabajador por grupos	x	x	x	x	x	x							
2. Propiciar alianzas estratégicas con instituciones deportivas aledaños al hospital para los trabajadores que desean desarrollar deporte						x	x	x	x	x	x	x	x
3. Propiciar excursiones a lugares turísticos relacionados con nuestra mega diversidad ecológica y cultural.							x	x	x	x	x	x	x

Presupuesto

Materiales	Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
Programas(Microsoft Excel y Word)	2	Unidad	S/. 2.50	S/. 5.00
Cámara fotográfica	1	Unidad	S/.250	S/. 2.50
Rollos de cámara	3	Unidad	S/.150	S/. 150
subtotal				S/.10

Servicios				
Internet	5	Horas	1.50	7.50
Copias (juegos)	100	Unidad	0.05	5
Impresiones	8	Unidad	0.05	0.4
Sub total				12.90
Recursos humano				
Especialista	4	Hora	10	40
Sub total				40
Otros				
Refrigerio	100	Unidad	1.50	150
Sub total				150
Total				S/. 172.90

Fuente: elaboración propia

ANEXOS
MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método	Población
<p>Problema General</p> <p>• ¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera –distrito – Magdalena -2018?</p> <p>Problema Específico</p> <p>A. ¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente laboral y la reducida realización personal en los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera – distrito – Magdalena-2018?</p> <p>B. ¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente laboral y la despersonalización en los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera – distrito – Magdalena-2018?</p> <p>C. ¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores el hospital Víctor Larco Herrera – distrito – Magdalena-2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre el ambiente laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores del hospital Víctor Larco distrito – Magdalena-2018 <p>Objetivo Específico</p> <p>A. Determinar la relación entre el ambiente laboral y la reducida realización personal en los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera – distrito – Magdalena-2018.</p> <p>B. Determinar la relación entre el ambiente laboral y la despersonalización en los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera – distrito – Magdalena-2018.</p> <p>C. Determinar la relación entre el ambiente laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera – distrito – Magdalena-2018</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>•El ambiente laboral se relaciona con el síndrome de burnout en los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera –distrito – Magdalena-2018.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>1. el ambiente laboral se relaciona con la reducida realización personal en los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera –distrito – Magdalena-2018.</p> <p>2. el ambiente laboral se relaciona con la despersonalización en los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera –distrito – Magdalena-2018.</p> <p>3. el ambiente laboral se relaciona con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera – distrito – Magdalena-2018.</p>	<p>Variable x : ambiente laboral</p> <p>Variable y : Síndrome de burnout</p>	<p>Método de investigación: El método de investigación que se utilizó para la investigación es el método hipotético-deductivo.</p> <p>Enfoque : Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Esta investigación presenta un tipo de investigación científica aplicada-técnica</p> <p>Nivel de investigación: Esta investigación presenta un nivel de investigación descriptivo y correlacional -técnica</p> <p>diseño de investigación pre experimental – pre test y post test</p>	<p>100 Trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera – distrito-Magdalena 2018</p> <p>Técnicas</p> <p>Encuesta con escala tipo Likert.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario de 18 ítems - preguntas</p>

CUESTIONARIO SOBRE EL AMBIENTE LABORAL

ENCUESTA A: Trabajadores Asistenciales del Hospital Victor Larco Herrera, Magdalena 2018

A. INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del ambiente laboral.

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X"

El significado de las letras es: 1=TOTALMENTE EN DESACUERDO, 2= DESACUERDO 3= INDIFERENTE, 4= DE ACUERDO y 5= TOTALMENTE DE ACUERDO

ITEMS	1	2	3	4	5
1. La institución proporciona las normas de convivencia a cada trabajador que se incorpora a la organización					
2. Antes de realizar una actividad pactada en el equipo de trabajo se establece reglas					
3. Los trabajadores conocen detalladamente cual son las políticas de trabajo de acuerdo al orden jerárquico					
4. Los trabajadores cuentan con un manual de procedimientos de cada de unas de sus tareas asignadas.					
5. Los compañeros de trabajo respetan mi espacio personal					
6. Existe un ambiente laboral de cordialidad entre los compañeros de trabajo					
7. Percibo que mis compañeros de trabajo escasamente empatizan con mi trabajo asignado					
8. Se percibe en el ambiente laboral que el trabajo asignado es equitativo para el logro de los objetivos organizacionales					



UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CUESTIONARIO SOBRE EL SINDROME DE BURNOUT

ENCUESTA A: Trabajadores Asistenciales Del Hospital Victor Larco Herrera, Magdalena 2018

A. INTRODUCCIÓN:

ESTIMADO (A) el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la calidad de servicio en la empresa **B. INDICACIONES:**

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X"

El significado de las letras es: 1=TOTALMENTE EN DESACUERDO, 2= DESACUERDO 3= INDIFERENTE, 4= DE ACUERDO y 5= TOTALMENTE DE ACUERDO

ITEMS	1	2	3	4	5
9. Siento que mi trabajo absorbe todo mi tiempo, dejando de lado a mi familia					
10. Percibo que mi jefe escasamente valora el trabajo que realizo día a día					
11. Considero que mi trabajo es insignificante en relación al de mi compañero					
12. Soy duro frente a cualquier dificultad que se me presente.					
13. Me percibo que las cosas que hago en el trabajo tienen cinismo					
14. Siento que el dolor ajeno no me afecta					
15. Considero que mi trabajo tiene monotonía					
16. Percibo que tengo frustración con el horario de trabajo					
17. Termino agotado en cada jornada de trabajo					
18. Siento que tener mucho contacto con la gente que atiende en mi trabajo me genera irritación					

Muchas gracias

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables


Título De La Investigación: El ambiente laboral y su relación con el síndrome de burnout en los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera , distrito-Magdalena-2018

Apellidos y nombres del investigador : Hurtado Ponce Karina Fiorella

Apellidos y nombres del Experto: Dra. Gloria Esperanza Cruz Gonzales

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
El ambiente laboral	Estructura	Normas	1. La institución proporciona las normas de convivencia a cada trabajador que se incorpora a la organización	a) totalmente en desacuerdo b) en desacuerdo c) Indiferente d) de acuerdo e) totalmente de acuerdo	X			
		Reglas	2. Antes de realizar una actividad pactada en el equipo de trabajo se establece reglas		X			
		Políticas	3. Los trabajadores conocen detalladamente cual son las políticas de trabajo de acuerdo al orden jerárquico		X			
		Procedimientos	4. Los trabajadores cuentan con un manual de procedimientos de cada una de sus tareas asignadas.		X			
	Relaciones	Respeto	5. Los compañeros de trabajo respetan mi espacio personal		X			
		Buen trato	6. Existe un ambiente laboral de cordialidad entre los compañeros de trabajo		X			
	Cooperación	Apoyo	7. Percibo que mis compañeros de trabajo escasamente empatizan con mi trabajo asignado		X			
		Trabajo en equipo	8. Se percibe en el ambiente laboral que el trabajo asignado es equitativo para el logro de los objetivos organizacionales		X			
	El síndrome de burnout	realización personal	Frustración		9. La institución proporciona las normas de convivencia a cada trabajador que se incorpora a la organización	X		
			valoración		10. Siento que mi trabajo absorbe todo mi tiempo, dejando de lado a mi familia	X		
autoestima			11. Percibo que mi jefe escasamente valora el trabajo que realizo día a día	X				
Despersonalización		Insensibilidad	12. Considero que mi trabajo es insignificante en relación al de mi compañero	X				
		cinismo	13. Soy duro frente a cualquier dificultad que se me presente.	X				
		Deshumanización	14. Me percibo que las cosas que hago en el trabajo tienen cinismo	X				
agotamiento emocional		Insatisfacción laboral	15. Siento que el dolor ajeno no me afecta	X				
		Fatiga	16. Considero que mi trabajo tiene monotonía	X				
		Irritabilidad	17. Percibo que tengo frustración con el horario de trabajo	X				
			18. Termino agotado en cada jornada de trabajo	X				


Firma Del Experto



Fecha: 30, 04 2018


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Título De La Investigación: El ambiente laboral y su relación con el síndrome de burnout en los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera , distrito-Magdalena-2018								
Apellidos y nombres del Investigador : Hurtado Ponce Karina Fiorella								
Apellidos y nombres del Experto : Dr. Aristides Hurtado Concha								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
El ambiente laboral	Estructura	Normas	1. La institución proporciona las normas de convivencia a cada trabajador que se incorpora a la organización	a) totalmente en desacuerdo b) en desacuerdo c) Indiferente d) de acuerdo e) totalmente de acuerdo	X			
		Reglas	2. Antes de realizar una actividad pactada en el equipo de trabajo se establece reglas		X			
		Políticas	3. Los trabajadores conocen detalladamente cual son las políticas de trabajo de acuerdo al orden jerárquico		X			
		Procedimientos	4. Los trabajadores cuentan con un manual de procedimientos de cada de unas de sus tareas asignadas.		X			
	Relaciones	Respeto	5. Los compañeros de trabajo respetan mi espacio personal		X			
		Buen trato	6. Existe un ambiente laboral de cordialidad entre los compañeros de trabajo		X			
	Cooperación	Apoyo	7. Percibo que mis compañeros de trabajo escasamente empatizan con mi trabajo asignado		X			
		Trabajo en equipo	8. Se percibe en el ambiente laboral que el trabajo asignado es equitativo para el logro de los objetivos organizacionales		X			
	El síndrome de burnout	realización personal	Frustración		9. La institución proporciona las normas de convivencia a cada trabajador que se incorpora a la organización	X		
			valoración		10. Siento que mi trabajo absorbe todo mi tiempo, dejando de lado a mi familia	X		
autoestima			11. Percibo que mi jefe escasamente valora el trabajo que realizo día a día	X				
Despersonalización		Insensibilidad	12. Considero que mi trabajo es insignificante en relación al de mi compañero	X				
		cinismo	13. Soy duro frente a cualquier dificultad que se me presente.	X				
		Deshumanización	14. Me percibo que las cosas que hago en el trabajo tienen cinismo	X				
agotamiento emocional		Insatisfacción laboral	15. Siento que el dolor ajeno no me afecta	X				
		Fatiga	16. Considero que mi trabajo tiene monotonía	X				
		Irritabilidad	17. Percibo que tengo frustración con el horario de trabajo	X				
		Irritabilidad	18. Termino agotado en cada jornada de trabajo	X				
Firma Del Experto			Fecha : <u>30, 04, 2018</u>					
 Dr. Aristides Hurtado Concha								

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Título De La Investigación: El ambiente laboral y su relación con el síndrome de burnout en los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera , distrito-Magdalena-2018								
Apellidos y nombres del investigador : Hurtado Ponce Karina Fiorella								
Apellidos y nombres del Experto: MSc. Mairena Fox, Liliana Petronila								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
El ambiente laboral	Estructura	Normas	1. La institución proporciona las normas de convivencia a cada trabajador que se incorpora a la organización		a) totalmente desacuerdo b) en desacuerdo c) Indiferente d) de acuerdo e) totalmente de acuerdo	X		
		Reglas	2. Antes de realizar una actividad pactada en el equipo de trabajo se establece reglas			X		
		Políticas	3. Los trabajadores conocen detalladamente cual son las políticas de trabajo de acuerdo al orden jerárquico			X		
		Procedimientos	4. Los trabajadores cuentan con un manual de procedimientos de cada de unas de sus tareas asignadas.			X		
	Relaciones	Respeto	5. Los compañeros de trabajo respetan mi espacio personal			X		
		Buen trato	6. Existe un ambiente laboral de cordialidad entre los compañeros de trabajo			X		
	Cooperación	Apoyo	7. Percibo que mis compañeros de trabajo escasamente empatizan con mi trabajo asignado			X		
		Trabajo en equipo	8. Se percibe en el ambiente laboral que el trabajo asignado es equitativo para el logro de los objetivos organizacionales			X		
El síndrome de burnout	realización personal	Frustración	9. La institución proporciona las normas de convivencia a cada trabajador que se incorpora a la organización		X			
		valoración	10. Siento que mi trabajo absorbe todo mi tiempo, dejando de lado a mi familia		X			
		autoestima	11. Percibo que mi jefe escasamente valora el trabajo que realizo día a día		X			
	Despersonalización	Insensibilidad	12. Considero que mi trabajo es insignificante en relación al de mi compañero		X			
		cinismo	13. Soy duro frente a cualquier dificultad que se me presente.		X			
	agotamiento emocional	Deshumanización	14. Me percibo que las cosas que hago en el trabajo tienen cinismo		X			
		Insatisfacción laboral	15. Siento que el dolor ajeno no me afecta		X			
		Fatiga	16. Considero que mi trabajo tiene monotonía		X			
		Irritabilidad	17. Percibo que tengo frustración con el horario de trabajo		X			
			18. Termino agotado en cada jornada de trabajo		X			
Firma Del Experto			Fecha : ____/____/____					
								

Carta de presentación

Lima, 4 de Noviembre del 2017 Estimado Sr (Mg/Dr.):

Dra. Arístides Hurtado Concha aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "El ambiente laboral y su relación con el síndrome de burnout en los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera, Distrito - Magdalena - 2018".

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente



Nombre y firma del alumno.

CARTA DE PRESENTACION

Lima, 02 de noviembre del 2017 Estimado Sr (Mg/Dr):


Doctor en Administración. Carlós Antonio casma zarate Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "El ambiente laboral y su relación con el síndrome de burnout en los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera, Distrito – Magdalena - 2018".

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos.

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,
Atentamente


.....
Karina Fiorella Hurtado Ponce .

Carta de presentación

Lima, 4 de Noviembre del 2017 Estimado Sr (Mg/Dr.):

Dra. Gloria Esperanza Cruz Gonzales aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "El ambiente laboral y su relación con el síndrome de burnout en los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera, Distrito – Magdalena - 2018".

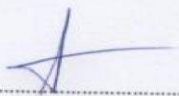
Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente



.....
Nombre y firma del alumno.

Lima, 16 de Julio del 2018

Estimado Dr. Teodoro Carranza Estela

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: **"El ambiente laboral y su relación con el síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del Hospital Víctor Larco Herrera, Distrito – Magdalena – 2018"**. Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me

despido de usted, Atentamente,



Lima, 16 de Julio del 2018

Estimado Dr. Herino Zevallos Carlos Antonio

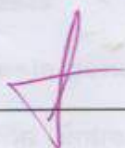
Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "**El ambiente laboral y su relación con el síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del Hospital Víctor Larco Herrera, Distrito – Magdalena – 2018**". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me

despido de usted, Atentamente,



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Título De La Investigación: El ambiente laboral y su relación con el síndrome de burnout en los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera , distrito-Magdalena-2018

Apellidos y nombres del investigador : Hurtado Ponce Karina Fiorella

Apellidos y nombres del Experto : Merino Zavallos, Carlos Antonio

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
El ambiente laboral	Estructura	Normas	1. La institución proporciona las normas de convivencia a cada trabajador que se incorpora a la organización	1 = Total desacuerdo 2 = Desacuerdo 3 = Indiferente 4 = Acuerdo 5 = Total acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Reglas	2. Antes de realizar una actividad pactada en el equipo de trabajo se establece reglas		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Políticas	3. Los trabajadores conocen detalladamente cual son las políticas de trabajo de acuerdo al orden jerárquico		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Procedimientos	4. Los trabajadores cuentan con un manual de procedimientos de cada de unas de sus tareas asignadas.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Relaciones	Respeto	5. Los compañeros de trabajo respetan mi espacio personal		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Buen trato	6. Existe un ambiente laboral de cordialidad entre los compañeros de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Cooperación	Apoyo	7. Percibo que mis compañeros de trabajo escasamente empatizan con mi trabajo asignado		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Trabajo en equipo	8. Se percibe en el ambiente laboral que el trabajo asignado es equitativo para el logro de los objetivos organizacionales		<input checked="" type="checkbox"/>			
	El síndrome de burnout	realización personal	Frustración		9. La institución proporciona las normas de convivencia a cada trabajador que se incorpora a la organización	<input checked="" type="checkbox"/>		
			valoración		10. Siento que mi trabajo absorbe todo mi tiempo, dejando de lado a mi familia	<input checked="" type="checkbox"/>		
autoestima			11. Percibo que mi jefe escasamente valora el trabajo que realizo día a día	<input checked="" type="checkbox"/>				
Despersonalización		Insensibilidad	12. Considero que mi trabajo es insignificante en relación al de mi compañero	<input checked="" type="checkbox"/>				
		cinismo	13. Soy duro frente a cualquier dificultad que se me presente.	<input checked="" type="checkbox"/>				
agotamiento emocional		Deshumanización	14. Me percibo que las cosas que hago en el trabajo tienen cinismo	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Insatisfacción laboral	15. Siento que el dolor ajeno no me afecta	<input checked="" type="checkbox"/>				
			16. Considero que mi trabajo tiene monotonía	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Fatiga	17. Percibo que tengo frustración con el horario de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Irritabilidad	18. Termino agotado en cada jornada de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma Del Experto			Fecha: 16/07/18					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Título De La Investigación: El ambiente laboral y su relación con el síndrome de burnout en los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, distrito-Magdalena-2018

Apellidos y nombres del investigador : Hurtado Ponce Karina Fiorella

Apellidos y nombres del Experto : CAMARÁ ESTEBAN TEODORO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
El ambiente laboral	Estructura	Normas	1. La institución proporciona las normas de convivencia a cada trabajador que se incorpora a la organización	1 = Total 2 = Desacuerdo 0 = Indiferente 4 = Acuerdo 5 = Total acuerdo	/			
		Reglas	2. Antes de realizar una actividad pactada en el equipo de trabajo se establece reglas		/			
		Políticas	3. Los trabajadores conocen detalladamente cual son las políticas de trabajo de acuerdo al orden jerárquico		/			
		Procedimientos	4. Los trabajadores cuentan con un manual de procedimientos de cada de unas de sus tareas asignadas.		/			
	Relaciones	Respeto	5. Los compañeros de trabajo respetan mi espacio personal		/			
		Buen trato	6. Existe un ambiente laboral de cordialidad entre los compañeros de trabajo		/			
	Cooperación	Apoyo	7. Percibo que mis compañeros de trabajo escasamente empatizan con mi trabajo asignado		/			
		Trabajo en equipo	8. Se percibe en el ambiente laboral que el trabajo asignado es equitativo para el logro de los objetivos organizacionales		/			
		realización personal	Frustración		9. La institución proporciona las normas de convivencia a cada trabajador que se incorpora a la organización	/		
			valoración		10. Siento que mi trabajo absorbe todo mi tiempo, dejando de lado a mi familia	/		
autoestima	11. Percibo que mi jefe escasamente valora el trabajo que realizo día a día		/					
Despersonalización	Insensibilidad	12. Considero que mi trabajo es insignificante en relación al de mi compañero	/					
	cinismo	13. Soy duro frente a cualquier dificultad que se me presente.	/					
	Deshumanización	14. Me percibo que las cosas que hago en el trabajo tienen cinismo	/					
agotamiento emocional	Insatisfacción laboral	15. Siento que el dolor ajeno no me afecta	/					
		16. Considero que mi trabajo tiene monotonía	/					
	Fatiga	17. Percibo que tengo frustración con el horario de trabajo	/					
	Irritabilidad	18. Termino agotado en cada jornada de trabajo	/					
Firma Del Experto			Fecha : <u>18, 07, 18</u>					

BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO

base de datos para confiabilidad.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 18 de 18 variables

	pre1	pre2	pre3	pre4	pre5	pre6	pre7	pre8	pre9	pre10	pre11	pre12	pre13	pre14	pre15	pre16	pre17	pre18	val
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31																			
32																			
33																			
34																			
35																			

Vista de datos Vista de variables

base de datos para confiabilidad.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
pre1	Númérico	8	0	La institución proporciona las normas de convivencia a cada trabajador que se incorpora a la organización	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
pre2	Númérico	8	0	Antes de realizar una actividad pactada en el equipo de trabajo se establece reglas	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
pre3	Númérico	8	0	Los trabajadores conocen detalladamente cual son las políticas de trabajo de acuerdo al orden jerarquico	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
pre4	Númérico	8	0	Los trabajadores cuentan con un manual de procedimientos de cada de unas de sus tareas asignadas.	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
pre5	Númérico	8	0	Los compañeros de trabajo respetan mi espacio personal	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
pre6	Númérico	8	0	Existe un ambiente laboral de cordialidad entre los compañeros de trabajo	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
pre7	Númérico	8	0	Percibo que mis compañeros de trabajo escamente empatizan con mi trabajo asignado	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
pre8	Númérico	8	0	Se percibe en el ambiente laboral que el trabajo asignado es equitativo para el logro de los objetivos orga...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
pre9	Númérico	8	0	Siento que mi trabajo absorbe todo mi tiempo, dejando de lado a mi familia	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
pre10	Númérico	8	0	Percibo que mi jefe escasamente valora el trabajo que realizo día a día	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
pre11	Númérico	8	0	Considero que mi trabajo es insignificante en relación al de mi compañero	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
pre12	Númérico	8	0	Soy duro frente a cualquier dificultad que se me presente.	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
pre13	Númérico	8	0	Me percibo que las cosas que hago en el trabajo tienen cinismo	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
pre14	Númérico	8	0	Siento que el dolor ajeno no me afecta	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
pre15	Númérico	8	0	Considero que mi trabajo tiene monotonía	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
pre16	Númérico	8	0	Percibo que tengo frustración con el horario de trabajo	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
pre17	Númérico	8	0	Termino agotado en cada jornada de trabajo	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
pre18	Númérico	8	0	Siento que tener mucho contacto con la gente que atiendo en mi trabajo me genera irritación	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

1

tos Vista de variables

BASE DE DATOS DE LA ENCUESTA

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 26 de 26 variables

	pre1	pre2	pre3	pre4	pre5	pre6	pre7	pre8	pre9	pre10	pre11	pre12	pre13	pre14	pre15	pre16	pre17	pre18	c
1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
35	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
48	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
61	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
74	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15	
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	8	12
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	8	12
86	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	18	9	9	13
87	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	6	8	12
88	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	5	8	14
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	8	12
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	6	6	9
91	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	4	4	6
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	8	12
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	8	12
99	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	18	9	9	13
100	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	6	8	12

	pre8	pre9	pre10	pre11	pre12	pre13	pre14	pre15	pre16	pre17	pre18	DIM1_ESTRU CTURA	DIM2_RELAC IONES	DIM3_COOP ERACION	DIM4_REALI ZACION	DIM5_desper sonalizacion	DIM6_agotam iento_emocio nal	VAR1_AMBI ENTE_LABO RAL	VAR2_SINDR OME_DE_BU RNOUT
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15	15	20	40	50
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15	15	20	40	50
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15	15	20	40	50
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	8	12	12	16	32	40
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15	15	20	40	50
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15	15	20	40	50
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	8	12	12	16	32	40
86	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	18	9	9	13	13	20	36	46
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	6	8	12	12	16	30	40
88	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	19	5	8	14	15	20	32	49
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	8	12	12	16	32	40
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	6	6	9	9	12	24	30
91	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	4	4	6	6	8	16	20
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15	15	20	40	50
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15	15	20	40	50
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15	15	20	40	50
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	8	12	12	16	32	40
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15	15	20	40	50
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	15	15	20	40	50
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	8	12	12	16	32	40
99	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	18	9	9	13	13	20	36	46
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	6	8	12	12	16	30	40
101																			
102																			

BASE DE DATOS DE LA ENCUESTA PRE TEST

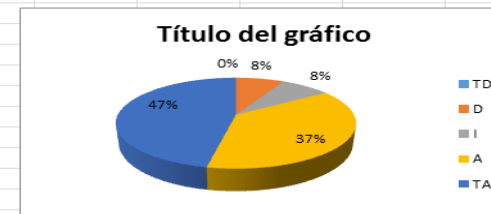
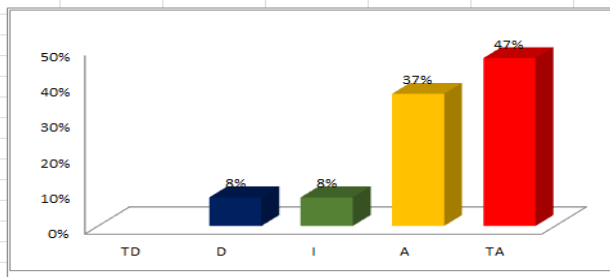
		el ambiente laboral								el síndrome de burnout									
		estructura				relaciones		cooperación		reducida realización			despersonalización			agotamiento emocional			
numeros de preguntas		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
NUMERO ENCUESTADOS	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	11	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
	12	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	13	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	16	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	21	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
	22	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	23	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
74	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
87	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
100	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

TOTAL POBLACION	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEMS	1	2	3	4														
De:	0,87	0,92	0,87	0,92	0,92	1,24	0,90	0,96	0,90	0,90	0,90	0,92	0,90	0,90	0,92	0,92	0,92	0,92
Promedio:	4,23	4,29	4,12	4,29	4,04	3,87	4,20	4,13	4,20	4,21	4,20	4,29	4,20	4,20	4,29	4,29	4,29	4,29
C.v:	0,21	0,22	0,21	0,22	0,23	0,32	0,21	0,23	0,21	0,21	0,21	0,22	0,21	0,21	0,22	0,22	0,22	0,22
DIMENSIONES																		
ITEMS		EST	RECO	DES	RED	DESP	AGOT											
De:		0,8978	1,078	0,91	0,9	0,91	0,92											
Promedio:		4,2325	3,955	4,23	4,20	4,23	4,29											
C.v:		0,21	0,27	0,21	0,21	0,21	0,22											
VARIABLES																		
ITEMS			AMB	SINDR														
De:			0,961	0,91														
Promedio:			4,139	4,24														
C.v:			0,233	0,21														

estructura	relaciones	cooperacion	reducida realizacion personal	despersonalizacion	agotamiento emocional
0	0	0	0	0	0
7	8	8	8	8	8
8	8	8	8	8	8
40	31	48	31	40	31
45	53	36	53	36	45

estructura					
TD	D	I	A	TA	
0	7	8	40	45	
0	8	8	31	53	
0	8	8	48	36	
0	8	8	31	53	
0	31	32	150	187	
8%	8%	8%	37%	47%	
8%	8%	8%	37%	47%	



EL 84% de los en el hospita trabajo se e una de las ta institucion br 8% determi conocen

relaciones					
TD	D	I	DA	TA	
0	8	16	40	36	
0	25	8	22	45	
0	33	24	62	81	
16%	12%	31%	41%		



1. Los trabajadores conocen detalladamente cual son las política " Víctor Larco Herrera" , 2018
 Antes de realizar una actividad pactada en el equipo de trabajo se estable La institución proporciona las normas de convivencia a cada trabajador q

BASE DE DATOS DE LA ENCUESTA POST TEST

NUMERO ENCUESTADOS	numeros de preguntas	el ambiente laboral								el sindrome de burnout								
		estructura				relaciones		cooperacion		reducida realizacion		despersonalizaci on			agotamiento emocional			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	1	4	5	4	5	4	5	4	5	1	2	1	2	2	1	2	1	2
	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2
	3	5	5	4	5	3	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	2	2	1	1	2	1
	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3
	6	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	7	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	2	1	1	1	1
	8	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	2	2	1	1	1	3
	9	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	2	2	2	2	3	2
	10	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	11	4	5	4	5	4	5	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	12	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	1	1	2	2	2	1
	13	5	5	4	5	3	2	5	5	2	2	1	1	1	2	2	1	1
	14	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	3	3	2	2	1	2
	15	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2
	16	5	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	17	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	2	1	1	1	1
	18	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	2	2	1	1	1	3
	19	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	2	2	1	1	1	2
	20	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	2	2	2	1	2
	21	4	5	4	5	4	5	4	5	2	1	2	2	2	2	2	1	2
	22	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	1	1	2	2	2	1
	23	5	5	4	5	4	2	5	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1
	71	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	2	2	1	1	1	2
	72	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	2	1	1	1	2
	73	4	5	4	5	4	5	4	5	1	3	2	2	2	1	1	3	2
	74	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	1	1	2	2
	75	5	5	4	5	4	4	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	76	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	4	2	2	2	1
	77	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3
	78	4	4	4	4	4	4	5	4	2	1	2	2	2	2	2	1	2
	79	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	80	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	81	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	2	2	2	2	1	2
	82	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	2	2	2	2	1	2
	83	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	1	5	5	2	2	3	1
	84	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	2	2	2	1
	85	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	2	3	3	1	2
	86	4	5	4	5	4	5	4	5	3	1	2	1	2	3	3	1	2
	87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2
	88	5	5	4	5	3	4	5	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2
	89	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1	2	2	2	1	2
	90	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	1	2	2	2	2	1
	91	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	92	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	2	2	1	1	2	1
	93	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	2	1	1	2	2
	94	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	2	1	1	2	2
	95	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	2	2	2	2	1	2
	96	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	97	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	98	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1	2	2	1	2	1
	99	4	5	4	5	4	5	4	5	2	1	2	2	2	2	2	1	2
	100	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	2	2	1	2	2









UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**AMBIENTE LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL VÍCTOR LARCO
HERRERA, MAGDALENA, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**



AUTORA:

HURTADO PONCE, KARINA FIORELLA

ASESOR:


MSc. MAIRENA FOX, PETRONILA LILIANA

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX** docente de la Facultad Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte, revisora de la tesis titulada **"AMBIENTE LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ASITENCIALES DEL HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA, DISTRITO ,MAGDALENA"**, de la estudiante **KARINA FIORELLA HURTADO PONCE**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **19%** verificable en el reporte de originalidad del programa **Turnitin**.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.




Los Olivos, 03 de julio de 2018

.....
MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX
 DNI: 16631152
 DOCENTE DEL AREA DE INVESTIGACIÓN
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1055284503&s=1&o=984778903

feedback studio SARROLLO_DE_TESIS_KARINA_FINALFINALFINAL_FINAL_20-07-2018.4.docx



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"AMBIENTE LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL VÍCTOR LARCO HERRERA, MAGDALENA, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
HURTADO PONCE, KARINA FIORELLA

ASESOR:
MS. MAIRENA FOX, PETRONILA LILIANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ
2018

Resumen de coincidencias ✕

19 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 % >
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
3	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
4	ambeeynl.blogspot.com Fuente de Internet	1 % >
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
6	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
7	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	1 % >
8	repositorio.autonomad... Fuente de Internet	1 % >
9	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
10	es.slideshare.net Fuente de Internet	1 % >

Página: 1 de 203 Número de palabras: 28489 Text-only Report High Resolution Apagado



Mauricio

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

KARINA FIORELLA, HURTADO PONCE

INFORME TÍTULADO:

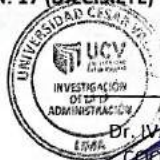
AMBIENTE LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL VÍCTOR LARCO HERRERA, MAGDALENA, 2018


PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 17 (DIECISIETE)




Dr. IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN
DE LA EP ADMINISTRACIÓN



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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
Hurtado Ponce, Karina Fiorella
D.N.I. : 73128030
Domicilio : AA.H.H.9 de setiembre
Teléfono : Fijo : Móvil : 986098411
E-mail : kahur.71@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[] Tesis de Pregrado
Facultad : ciencias empresariales
Escuela : Administración
Carrera : Administración
Título : licenciada en administración
[] Tesis de Post Grado
[] Maestría [] Doctorado
Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
Hurtado Ponce, Karina Fiorella
Título de la tesis:
Ambiente laboral y síndrome de burnout en los trabajadores
asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Magdalena, 2018
Año de publicación : 2018

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

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [X]
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. []

Firma : Fecha: 16/01/2019