



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Síndrome de Burnout y Clima Organización en el Centro
Materno Infantil Chorrillos II Dirección de Salud Lima Sur

Junio 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

AUTOR:

Br. Rosa Celina Ubillús Tolentino

ASESOR:

Mgtr. Manuel Loayza Alarico

SECCIÓN:

Ciencias empresariales y médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de salud

PERÚ - 2017

Mgtr. Emil Beraún Beraún
Presidente

Mgtr. Ricardo Milla Toro
Secretario

Mgtr. Manuel Loayza Alarico
Vocal

Dedicatoria

A mi esposo Fernando por su paciencia y apoyo incondicional, a mis hijos Sebastián y Rodrigo que son el motor de mi vida.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo -Escuela de Post Grado, Unidad de Maestría; a los Docentes, por ilustrarnos con sus conocimientos.

A mi familia por el apoyo recibido.

A mis compañeros de grupo de la maestría que me alentaron a no desistir.

A nuestro estimado profesor Manuel Loayza.

A nuestra querida amiga Reyna Aranda.

Declaración jurada

Yo; Rosa Celina Ubillús Tolentino, estudiante del Programa de la Maestría de Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI 08807601, con la tesis titulada “Síndrome de Burnout y Clima organizacional en el Centro Materno Infantil Chorrillos II – Junio 2014” declaro bajo juramento que:

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

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

Rosa Celina Ubillús Tolentino

08807601

Presentación

Se presenta la tesis titulada, “Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en el Centro Materno Infantil Chorrillos II. Dirección de Salud II, Lima Sur – Junio 2014”, con la finalidad de analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en sus trabajadores, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión en los Servicios de Salud.

El estudio consta de cuatro capítulos, según esquema proporcionado por la Universidad, de tal manera que en el Capítulo I se realiza la justificación de las razones por las que se decide desarrollar el tema de investigación, se plantea el problema, las hipótesis y los objetivos; en el Capítulo II se desarrolla el Marco Teórico, con la fundamentación científica de las variables; en el capítulo III se trabaja la operacionalización de las variables, se define la población y muestra, el diseño y los instrumentos para el recojo de información; en el Capítulo IV se muestran los resultados a los que se llegó con el estudio.

Finalmente se realiza la discusión teniendo como referencia los resultados y hallazgos de otros investigadores tanto del país como del exterior. De la misma forma se muestran las Conclusiones y Recomendaciones a las que se llegó y se plasman las Referencias Bibliográficas que fueron incorporadas en el desarrollo de la presente.

La autora presenta este estudio como parte de su actuar diario en el establecimiento de salud donde trabaja, en mérito de mejorar las condiciones laborales que permitan al personal desenvolverse en un clima saludable, lo cual se verá reflejado en una atención con calidad y calidez a los pacientes que acuden diariamente al establecimiento de salud.

Autora

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica	24
1.3 Justificación	45
1.4 Problema	46
1.5 Hipótesis	46
1.6 Objetivos	47
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	49
2.2. Operacionalización de variables	51
2.3. Método	55
2.4. Tipo de estudio	55
2.5. Diseño	55
2.6. Población, muestra y muestreo	55
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
2.8. Métodos de análisis de datos	57

III. Resultados	60
IV. Discusión	70
V. Conclusiones	74
VI. Recomendaciones	76
VII. Referencias bibliográficas	78
Apéndices	82
Apéndice 1. Matriz de consistencia	
Apéndice 2. Cuestionario	
Apéndice 3. Base de datos	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Características Generales del personal de salud del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014	59
Tabla 2. Percepción del Clima Organizacional según características, en trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014	61
Tabla 3. Clima organizacional según dimensiones en trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos. Junio 2014	62
Tabla 4. Síndrome de Burnout según características en trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014	64
Tabla 5. Percepción de las dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro Materno infantil Chorrillos II. Junio 2014	65
Tabla 6. Agotamiento emocional según características de trabajadores en el Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014	66
Tabla 7. Despersonalización según características de trabajadores en el Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014	67
Tabla 8. Realización Personal según características de trabajadores en el Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014	68
Tabla 9. Chi cuadrado de Pearson	69

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Percepción del Clima Organizacional según los trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014	60
Figura 2. Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014	63

Resumen

Objetivo: La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II – Junio 2014.

Métodos: El presente estudio es de tipo cuantitativo, básica, prospectivo, transversal y descriptivo, de diseño no experimental y correlacional. La población estuvo constituida por el personal que trabaja en el Centro materno Infantil Chorrillos II, incluyo al personal con más de un año de antigüedad laboral. Se usó dos instrumentos de evaluación; i) Cuestionario de Maslach-Burnout para determinar el nivel de Síndrome de Burnout y ii) el Cuestionario de Clima Organizacional propuesto por el Ministerio de Salud. Se hizo uso de estadística descriptiva para analizar los datos y de la prueba de hipótesis Chi cuadrado para correlacionar las variables de estudio.

Resultados: El 77% del personal fue femenino, 57.5% nombrado, 90% asistencial, la edad promedio fue de 45.4 años. El clima Organizacional fue percibido por el 62% como “Saludable”, entre los cuales se encuentra el 63% de sexo femenino, el 67% del personal contratado, y el 59% en el personal nombrado. En todas las dimensiones del Clima laboral se dieron resultados “Por Mejorar” Se encontró Burnout mayormente de nivel “Medio” (91.5%), presentándose con mayor frecuencia en personal asistencial (93.7%), de sexo masculino (91.7%), y nombrado (95.1%). El nivel alto y bajo tuvieron valores mínimos. El agotamiento emocional y la Despersonalización fue en su mayoría de nivel “Bajo” y la Realización Personal se tuvo el 33% de niveles “Altos”.

Conclusiones: La prueba de hipótesis demostró que no existe relación entre la presencia del Síndrome de Burnout y la calidad del Clima Organizacional en el establecimiento de salud. ($p > 0.05$).

Palabras claves: Clima Organizacional, Síndrome de Burnout.

Abstract

Objective: This research aims to determine the relationship between burnout syndrome and Organizational Climate of workers in Chorrillos II Maternal and Child Centre in June 2014.

Methods: This study is quantitative, basic, prospective, cross-sectional, descriptive, non-experimental and correlational design. The population consisted of staff working at the Children's Maternity Centre Chorrillos II, I include staff with more than one year of seniority. Two assessment instruments used; i) Maslach - Burnout Questionnaire to determine the level of burnout syndrome and ii) Organizational Climate Questionnaire proposed by the Ministry of Health. Use descriptive statistics to analyze the data and hypothesis testing Chi square to correlate the study variables was made.

Results: 77 % of staff were female, 57.5 % named, 90 % care, the average age was 45.4 years. Organizational climate was perceived by 62 % as "Healthy", among which is 63% female, 67% of contract staff and 59% in the named staff. Results were "For Improvement" in all dimensions of job burnout Climate mostly level "Medium" (91.5 %) was found, occurring more frequently in caregivers (93.7 %), male (91.7 %) sex, and named (95.1 %). The high and low thresholds had. The emotional exhaustion and depersonalization was mostly level "Low" and Personal Accomplishment 33% of levels "High" was held.

Conclusions: The hypothesis test showed no relationship between the presence of burnout syndrome and quality of organizational climate in the facility. ($p > 0.05$)

Key words: Organizational Climate Burnout Syndrome

I. Introducción

El estrés se expresa como una respuesta emocional, fisiológica y conductual, cuya calidad e intensidad depende de la evaluación que realiza el individuo de las demandas derivadas de las condiciones exteriores de trabajo y los recursos habituales que posee para afrontarlas. Dichas condiciones exteriores constituyen el conjunto de factores objetivos y subjetivos presentes en el ambiente laboral, no inherentes al trabajador, que influyen o determinan en su actividad laboral y resultados. Cuando el individuo evalúa que las demandas derivadas de estas condiciones superan dichos recursos, moviliza un conjunto de esfuerzos, para afrontarlas. Una de las consecuencias que pudiera tener la cronicidad de esta situación es, lo que utilizando un término anglosajón, se ha denominado "el síndrome de burnout", cuya traducción literal significaría "quemado", o "tostado".

El clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto las tareas que desempeñan: al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. El objetivo principal del estudio del clima organizacional es el identificar las percepciones de los trabajadores, para definir los aspectos que afectan negativamente el desarrollo de la organización, y también potenciar los aspectos favorables, que motivan al trabajador.

Para toda organización lo más importante es alcanzar sus objetivos cada día mayor al anterior, esto no sería posible sin el involucramiento total, la colaboración, esfuerzo y trabajo en equipo de todos los que la conforman, y es por ello que se les debe de dar un trato justo que incentive y motive el esfuerzo diario. Los estudios sobre la incidencia de este síndrome acrecentado, han venido en aumento con el pasar de los años, porque es considerado uno de los factores que disminuyen considerablemente el clima organizacional, la productividad laboral constantemente, y el Centro Materno Infantil Chorrillos II no es ajeno a la presencia del síndrome y sus consecuencias lo que es motivo de investigación de ésta tesis.

1.1. Antecedentes

A lo largo de la historia, el comportamiento humano dentro de su gran magnitud ha establecido una dinámica de trabajo constante, donde los diferentes sectores han creado diversas actividades, que a su vez han dividido creando cada vez más necesidades y por ende un sin número de actividades en las cuales trabajar. A pesar de que el trabajo se haya radicado desde el inicio de los tiempos como una necesidad del ser humano, donde los individuos se preparan gran parte de sus vidas para hacerlo y ejecutarlo de manera eficiente. Han surgido una gran cantidad de variables que se asocian directamente al rendimiento eficaz de los individuos, a mayor grado de responsabilidad, mayor la carga psicológica que se asume por alcanzar las metas previamente establecidas en un determinado periodo de tiempo.

Actualmente la población se ve laboralmente afectada, ya que por los diferentes cambios organizacionales que se dan en la mayoría de las empresas, la contratación de nuevo personal es cada vez menos y el costo de la vida, cada vez más alto. Así también las organizaciones, buscan estar a la vanguardia con los servicios que prestan a sus clientes, y para poder dar cumplimiento a los requerimientos de los mismos; saben que necesitan a un personal altamente calificado, y dispuesto a dar más de su tiempo y esfuerzo, todo esto con el fin de llegar al cumplimiento de las metas que persigue la organización.

Otro punto importante de mencionar es la autorrealización que la mayor parte de las personas buscan al desempeñar un trabajo. Estas son solo algunas de las razones por las cuales, las personas que ya tienen un trabajo, tratan de cuidarlo a cierto costo, que algunas veces implica el quedarse a trabajar más tiempo fuera del horario establecido y descuidar a la familia, el estudio y la vida personal, trabajar sin descanso por más de un año, lo que genera un desgaste demasiado alto y ello repercute significativamente en el desempeño de sus funciones.

De acuerdo a lo anterior, el concepto desarrollado por los expertos en los nuevos tiempos se denomina estrés, que dentro de este contexto se asocia al ambiente laboral, el rendimiento en este y las consecuencias que pueda provocar. Para efectos de este estudio debe delimitarse el tipo de estrés del cual se quiere hablar, que en este caso será el máximo nivel de estrés que envuelve a los trabajadores. En un principio es importante definir de qué manera está considerado ese nivel máximo de estrés, éste es conocido como el síndrome del Burnout, se da en personas que asisten a otras, inicialmente se estudió en profesiones como enfermería, actualmente se da en muchas más. Este síndrome está compuesto por tres factores principales, el primero es el agotamiento emocional, que es una sensación de desgaste físico donde se siente que no hay energía, el segundo es la despersonalización o alteración en las relaciones, que se entiende como un trato distante e indiferente a las personas que tengan a cargo, y el tercero es la falta de realización personal, baja autoestima y sensación de fracaso profesional. Se debe tener en cuenta que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización y verificación, necesarios para la elaboración de un Estudio del Clima Organizacional, cuyo objetivo principal es el identificar las percepciones de los trabajadores, para definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización, y de igual manera potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable que motiva a todos. Con lo anterior puede verse como hay una asociación directa del Burnout, y clima organizacional.

La estabilidad emocional dentro de un grupo de trabajo es fundamental hablando en términos organizacionales, a lo largo de la historia han sido las mismas organizaciones quienes se han visto lastimadas por la falta de conocimiento en el manejo de las emociones producidas por las situaciones dentro de las diferentes experiencias laborales. Respondiendo ese interés es que se han ido realizando diversos estudios, como son los siguientes:

Internacional

Bittar (2008) en su estudio titulado *Burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios en una universidad de gestión privada de Mendoza, Argentina en julio 2008*. El estudio fue de tipo descriptiva, exploratoria e inferencial de tipo transversal y no experimental. La muestra estuvo constituida por 144 alumnos y se realizó con el objetivo de correlacionar el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el Inventario de Estilos de Personalidad de Millon (MIPS). Los resultados mostraron que la dimensión de cansancio emocional (Agotamiento emocional) y despersonalización muestran resultados superiores al promedio (percentil 50) y la dimensión de realización personal y/o profesional muestran resultados menores al promedio (percentil < 50). De otro lado, el 26% de los alumnos evaluados padecen del síndrome y alcanzan el percentil 85 en la dimensión de agotamiento emocional, percentil 82 en la dimensión despersonalización y en la dimensión realización personal y/o profesional alcanzaron un percentil de 26. El autor sin embargo resalta que para Maslach las dos primeras escalas (cansancio emocional y despersonalización), son independientes de la tercera, y la presencia de puntuaciones altas en ambas, ya es un indicador de la aparición del síndrome. En relación con la edad, el mayor porcentaje de Burnout aparece en los intervalos de 28 a 32 años, en primer lugar (32%) y de 23 a 27 años, en segundo (29%). Esto nos revela que el rango que se extiende desde los 23 a los 32 años, aparece como el período de mayor riesgo a la hora de afrontar el estrés laboral crónico, aspecto que confirma los hallazgos de las diferentes investigaciones.

Cáceres (2005) en su estudio *“Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal sanitario militar”* realizado en 534 médicos y enfermeros militares como población total y una muestra de 331 ,Madrid ,España en el año 2005, tuvo como resultados que la dimensión cansancio emocional alcanzó un valor medio de 23,16 (DS 13,34), la despersonalización de 7,94 (DS 6,48) y la falta de realización personal de 12,31 (DS 9,79), encuadrándose la media de las tres dimensiones en un nivel medio según los puntos de corte utilizados. En la dimensión cansancio emocional se encontró que el 45.15% de los evaluados tuvieron nivel bajo, el 16.6% nivel moderado y el 38.79% nivel alto, el mismo que al ser comparado por

tipo de profesional (médico y enfermera) se encontró que el 41% de médicos y el 35% de enfermeras tienen nivel alto de Burnout. Respecto a la antigüedad laboral encontraron que en el grupo de antigüedad menor de 15 años el cansancio emocional es mayormente bajo (52%), sin embargo hay un 27% que ya presenta niveles altos. En el grupo de antigüedad de 15 a 30 años, se evidencia un mayor índice de estrés de todos los grupos estudiados; se encontró que el 49% presenta nivel alto de agotamiento emocional, y el 41% niveles bajos. Los que registraron antigüedad de mayor a 30 años, el nivel de agotamiento alto se redujo a 34%, mientras que el nivel bajo alcanzó a 41%. Respecto a la dimensión realización personal, encontró que en general el 35% tuvieron nivel alto, el 29% nivel medio y el 36% nivel bajo. Para la dimensión despersonalización encontró niveles bajos en el 46% de la población de estudio, 19% en nivel medio y 35% con nivel alto. Finalmente, reportó que el 18% de profesionales tuvieron nivel bajo de Burnout, el 23% nivel medio y el 59% con nivel alto.

Mujica (2009) en su estudio titulado *clima organizacional en los departamentos del Decanato de Ciencias de la Salud de la Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado. Venezuela año 2009*. Cuya muestra fue de 106 profesores y un estudio descriptivo transversal, utilizó un cuestionario estructurado en cuatro componentes y ocho subcomponentes. La autora encontró que el 49,1% de los encuestados manifestaron trabajar bajo un clima medianamente favorable, el 39,6% de los profesores expresaron que el clima organizacional es medianamente desfavorable, y el 8,5% señaló que es desfavorable. Asimismo, se apreció que la imagen gerencial en los diferentes niveles de la organización del Decanato de Ciencias de la Salud fue considerada entre medianamente favorable a medianamente desfavorable con 34,0% y 27,3% respectivamente. Sólo 26,4% de los profesores manifestaron tener una percepción favorable de la imagen que tiene el gerente que ejerce funciones de decano y jefe de departamento. No obstante, en lo que respecta a la toma de decisiones 74,5% de los profesores percibieron que la comunicación y participación en la toma de decisiones fue desfavorable. El resto reveló que era medianamente favorable. Por otra parte, 38,7% de los profesores manifestaron que las relaciones sociales existentes eran medianamente favorables, seguido del

34,9% que expresó ser favorable. En lo que concierne a la tarea encomendada por parte de sus jefes inmediatos, se encontró que 50,9% de los profesores dijeron a través de su percepción que la tarea es medianamente desfavorable; contraria a esta posición 44,3% de los profesores expresaron que era medianamente favorable.

Castro (2008), en su estudio titulado *Influencia del Clima laboral en el Síndrome de Burnout, realizada en una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala. Octubre 2008*. Del 100% de los encuestados, el 34% coincide en que el clima laboral que se maneja en la empresa es bueno. De la muestra total, un 12% presentó un índice considerable de padecer a futuro el Síndrome.

Oramas (2013), cuyo estudio *“Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”* Cuba, 2013. El universo del estudio estuvo constituido por 621 que corresponde a la totalidad de docentes del nivel primario de enseñanza. Se realizó un muestreo no probabilístico en cuatro provincias del país: Pinar del Río, La Habana, Villa Clara y Santiago de Cuba. Entre los resultados encontrados señala que la dimensión de agotamiento emocional tuvo valores no deseables (medio y alto) para el 64.4% de los sujetos, la despersonalización, para el 12.1% y la realización personal en el trabajo para el 22.2%. De otro lado del análisis de las dimensiones resultó que el 27.5% de los docentes evaluados presentaron valores relativamente saludables en las tres dimensiones del Burnout, el restante 72.5% tuvo valores no saludables, al menos en una dimensión, solamente 26 docentes (4.2%) presentaron valores no saludables en las tres dimensiones. Un 43% de docentes presentó valores no saludables solamente en el agotamiento emocional; en despersonalización solamente los presentaron 6 docentes (1%), y en la realización personal el 6.4%. Entre docentes donde se combinaron valores no saludables de agotamiento y despersonalización representaron el 6.3% y agotamiento con falta de realización personal el 11%. Valores no saludables solo de despersonalización y realización personal se encontraron en 4 sujetos (0.6%). El agotamiento emocional fue la dimensión del Burnout más afectada en estos docentes, encontrándose en

valores no saludables en el 64.4%. Para el 43% fue la única dimensión del Burnout con estos valores, en 11% apareció combinada con valores no saludables de realización personal y en 6.3% de despersonalización; el 4.2% restante (26 docentes) presentó las tres dimensiones en valores no deseables. En la realización personal el 22.2% de éstos manifestó valores no saludables, como ya se mencionó 11% combinado con agotamiento, con despersonalización 4 docentes (0.6%); y exclusivamente en esta dimensión el 6.4%. Solamente en un 12.1% (75 docentes) se detectó valores no deseables de despersonalización, combinado con agotamiento en el 6.3% (39 docentes) y con baja o media realización personal 0.6% (4 docentes), conjuntamente con las otras dimensiones en el 4.2% mencionado (26 docentes) y como la única dimensión afectada, en 1% (6 docentes).

Salcedo (2007) en su trabajo de investigación sobre *el nivel de síndrome de Burnout en el personal de enfermería que trabaja en el albergue central "Ignacia Rodolfo Vda. de Canevaro"* .septiembre-octubre 2007. Tuvo una muestra de 71 personas y entre los resultados encontró que en la Dimensión Agotamiento Emocional se puede apreciar que el 52%(37) presentan un nivel bajo, 31%(21) un nivel medio y 17%(13) un nivel alto. En la Dimensión Despersonalización se puede apreciar que el 50%(35), presentan un nivel medio, 32%(22) y 18%(14) presenta un nivel alto. Con respecto a la Dimensión de Realización Personal se obtiene que el 72%(51) presentan un nivel medio, 7% (5) un nivel bajo y el 21%(15) presenta un nivel alto. Finalmente por lo que expone, concluye que la mayoría del personal de enfermería 53%(38) presenta un nivel Medio de Síndrome de Burnout.

Nacional

Sánchez (2011) en su estudio sobre *la Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas*. Perú. Diciembre 2011, con una población de 667 y muestra aleatoria de 222. Tiene como resultados que el 45% de los trabajadores encuestados presentó estrés laboral, el 73% en tecnólogos médicos, el 46,9% fue en los no profesionales, el 49,6% en los contratados, el 47,4% en los que

trabajaban en las mañanas presentaron estrés laboral. El 47,7 % de los trabajadores encuestados presentaron un clima organizacional negativo, el 97,2% en las enfermeras, el 78,3% en los profesionales, el 48,6% en los trabajadores nombrados, el 47,4% de los que laboran en las mañanas. Finalmente, se puede concluir que el 45% de los trabajadores presentó estrés laboral y el 47,7% un clima organizacional negativo, encontrándose relación significativa entre ambos con $p < 0,05$. Para cada una de las dimensiones de estrés laboral, los porcentajes se presentaron de la siguiente manera: el 77,4% de los trabajadores encuestados presentaron cansancio emocional, el 61,6% manifestaron síntomas de despersonalización, mientras que el 64,9% estaban desmotivados para su realización personal y en el trabajo.

Quiroz y Saco (10) estudiaron *los factores asociados al Síndrome Burnout en médicos y enfermeras del hospital Rodolfo Quiroz Valdivia, Cuzco. Perú*. Octubre de 1998 a Febrero de 1999, en 64 médicos y 73 enfermeras que corresponde al 83.1 % de médicos y al 81 % de enfermeras.

Se utilizaron como instrumentos de investigación cuestionarios estructurados especialmente confeccionados para el presente estudio, los cuales fueron previamente validados antes de aplicarlos a los sujetos de estudio. Se obtuvieron los siguientes resultados: La prevalencia del Síndrome Burnout se encuentra en grado bajo en el 79.7 % de médicos y 89 % de enfermeras; en grado medio en el 10.9 % de médicos y 1.4 % de enfermeras. No se encontró Síndrome Burnout en alto grado. Existe asociación estadísticamente significativa con las siguientes variables: sexo masculino, la profesión de médico, tiempo de servicio mayor de 12 años, baja motivación laboral, baja satisfacción laboral y alta insatisfacción laboral. Existe baja asociación estadística con el trabajo mayor a 40 horas semanales, menos de 6 horas de esparcimiento semanal y otros trabajos fuera del hospital.

Existe correlación inversa con situación laboral, motivación para el trabajo, auto-percepción laboral, satisfacción laboral e insatisfacción laboral. No se encuentra asociación estadísticamente significativa con el número de horas de

trabajo diario, ni con quien vive.

Llaja y Salazar (2006) realizaron un estudio donde relacionan el clima laboral con el Síndrome de Burnout, frecuente en las áreas de trabajo neuroquirúrgicas. La muestra de estudio fue intencional, y estuvo conformada por participantes del Servicio de Neurocirugía, de un hospital público en Lima Metropolitana, 71 profesionales, entre enfermeras y Técnicos de Enfermería. Se administró una escala estandarizada de clima laboral y el Inventario de Burnout (Maslach & Jackson, 2006). Descriptivamente se halló un 16.9% en riesgo y un 5.6% con tendencia a Burnout, existiendo la percepción de un clima laboral desfavorable en el 25.4% de los participantes; también, sí existe una correlación negativa estadísticamente significativa entre clima laboral y Burnout. Asimismo hallaron correlación del variable estado civil con las áreas de clima laboral, demostrando un mejor rol profesional, y mejores condiciones en el clima laboral, aquellos trabajadores de relación no convencional.

Sánchez y Sierra (2013) en su estudio *para determinar el grado de Burnout en el equipo de enfermería de la UVI médica del hospital Ramón y Cajal*. Madrid, España. 2013. Tuvieron una muestra de 68 enfermeros y auxiliares. Los resultados mostraron que el 19,1% de la muestra presenta un nivel alto de Cansancio Emocional (CE), el 20,6% un nivel medio y el 60,3% un nivel bajo. El 47% de los enfermeros y el 13% de los auxiliares presentan bajo CE, siendo la mayoría mujeres (52,9%), mientras que el 13,2% de los enfermeros y el 5,8% de los auxiliares presentan niveles altos. El rango de edad donde mayor cansancio emocional se experimenta es la comprendida entre 35 y 54 años con un 14,6%. El 30,8% de los eventuales presentan puntuaciones bajas, frente al 26,6% de los fijos y el 2,9% de los interinos. El 10,3% de los fijos experimenta alto CE. Se observó aumento de CE conforme avanza la experiencia laboral, dándose el mayor porcentaje de alto CE en trabajadores con experiencia mayor de 21 años, representando el 7,3% de la muestra. El 35,7% de las puntuaciones altas de CE (representadas por el 7,3% de la muestra total) corresponde a trabajadores con antigüedad en UVI entre 1 y 5 años. En la dimensión de Despersonalización, el 23,5% de la muestra presenta un nivel de DP alto, un 30,9% un nivel medio y el

45,6% un nivel bajo. El 33,8% de los enfermeros y el 11,7% de los auxiliares de enfermería presentan puntuaciones bajas de DP. Las puntuaciones altas de DP, están representadas por el 16,1% para los enfermeros y 7,4% para auxiliares de enfermería. El 47% de las mujeres presentan puntuaciones altas y medias mientras que ningún hombre ha obtenido puntuaciones altas y un 7,3% puntuaciones medias. En la dimensión Realización personal, el 39,9% presenta puntuaciones bajas, el 30,9% puntuaciones medias y el 29,4% puntuaciones altas.

El 29,4% y 26,4% de los enfermeros presentan puntuaciones bajas y medias respectivamente. Sin embargo, los auxiliares de enfermería presentan en la misma proporción puntuaciones altas y bajas, con 10,3% de la muestra para cada resultado. La mayor parte de las mujeres obtienen puntuaciones bajas representado por el 35,4% de la muestra; y los hombres puntuaciones medias en un 7,3%, siendo esta dimensión, la más afectada.

Farfán (2003), realiza un trabajo de investigación y se propone demostrar la relación que existe entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en el personal docente de secundaria. Lima Perú 2003, el estudio es de carácter no experimental, el diseño utilizado fue el descriptivo correlacional. El tipo de muestreo fue el probabilístico, el número de participantes estuvo compuesto de 367 profesores de ambos sexos, de diferente grado de nivel secundario de menores de los centros educativos estatales y particulares de Lima Metropolitana. Los instrumentos que se emplearon para la medición de las variables fueron la escala de Clima Social de R.H Moos y el Inventario Burnout de Maslach. En los resultados obtenidos se observaron niveles medios de Burnout, en los colegios estatales y particulares. En cuanto a la correlación de la dimensión autorrealización del clima 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. Esta misma variable autonomía del clima laboral, tuvo una correlación negativa baja con la dimensión realización personal. En cuanto a la correlación de la variable organización con las diferentes dimensiones del Burnout como son cansancio emocional, despersonalización y

realización personal no se obtuvieron correlaciones estadísticamente significativas. La variable presión del clima laboral, tampoco correlacionó con cansancio emocional y despersonalización del síndrome de Burnout, pero sí correlacionó en forma negativa con la dimensión realización personal. En cuanto a la comparación del clima laboral entre los colegios estatales y particulares no se encontraron diferencias significativas en las variables autonomía, organización y presión. En cambio, en el síndrome de Burnout los profesores de colegios estatales obtuvieron un puntaje alto en cansancio emocional y despersonalización en comparación con los colegios particulares. Nótese también un bajo puntaje en la dimensión realización personal. En los colegios particulares en cambio fueron notorios los puntajes altos en la dimensión realización.

1.2. Fundamentación científica

Fundamentación científica del síndrome de Burnout

Es importante reconocer que el Síndrome de Burnout continúa siendo un fenómeno que afecta fuertemente a los individuos dentro del ambiente organizacional, sin embargo a pesar los esfuerzos en investigaciones realizadas por Herbert Freudenberger, no ha sido suficiente para considerar el síndrome con el verdadero nivel de seriedad requerido. Sólo hasta que el aumento progresivo de este permitió reconocer su existencia en más personas de diferentes ocupaciones, surgió la iniciativa de investigar profundamente más el tema.

Entiéndase como la persona empleada u ocupada para realizar funciones de tipo laboral en una organización (empleado, trabajador). El Síndrome Burnout es un estrés crónico, típico de los individuos cuyo puesto de trabajo conlleva el estar rodeados de muchas otras personas(14)y relacionarse directamente con ellas, surge cuando el individuo no cumple sus expectativas laborales y se manifiesta mediante agotamiento físico y psíquico, descontento personal con el trabajo y frialdad hacia los demás trabajadores. Es entonces, un agotamiento físico, es un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación, que no produce el refuerzo esperado. No existe una definición unánimemente aceptada sobre el síndrome de Burnout, pero sí un

consenso en considerar que aparece en el individuo como respuesta al estrés laboral crónico. Se trata de una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, actitudes y comportamientos que tienen un cariz negativo para el sujeto dado que implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para la organización. En su delimitación conceptual pueden diferenciarse dos perspectivas: la clínica y la psicosocial.

La perspectiva clínica lo entiende como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral. La psicosocial como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y personales. La diferencia estriba en que el Burnout como estado entraña un conjunto de sentimientos y conductas normalmente asociadas al estrés laboral, mientras que, entendido como proceso, asume una secuencia de etapas o fases diferentes con sintomatología diferenciada.

Desde la perspectiva psicosocial, lo conceptualizan como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en aquellos sujetos cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad, pero se establecen diferencias entre los autores al considerar el orden secuencial en que aparecen estos síntomas (relación antecedentes-consecuentes) en el desarrollo del proceso de “quemarse”, es decir, cual síntoma actúa como determinante de los demás apareciendo con anterioridad. Nosotros asumimos la perspectiva psicosocial como la más coherente, al entender que el Burnout se da en un proceso interactivo donde se conjugan activamente las variables descritas por Maslach y Jackson, que se conceptualizan como:

Agotamiento emocional, es la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos en el ámbito afectivo. Es por tanto, un agotamiento de los recursos emocionales propios; es decir, emocionalmente agotado por el contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

Despersonalización, implica el desarrollo de sentimientos negativos y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas (v. g: Al paciente le estaría bien merecida la enfermedad).

Falta de realización personal en el trabajo, Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral. Se define como la tendencia de esos profesionales a evaluarse negativamente, con especial incidencia en la habilidad para la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. En todo caso, conceptos como: agotamiento, decepción, pérdida de interés, fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general, baja autoestima, agotamiento emocional, despersonalización, falta de relación, sentimiento de fallo o desorientación profesional, desgaste y labilidad emocional, sentimiento de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional, aislamiento y manifestaciones

psicosomáticas, son manejados por los diferentes autores para identificar el conjunto de síntomas que integran el síndrome de Burnout, poniendo mayor o menor énfasis en algunos de ellos.

Determinantes del síndrome de Burnout

El estrés, como variable antecedente, en los profesionales de la salud está compuesto por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. El profesional está sometido, en líneas generales, a estresores como escasez de personal, que supone carga laboral, trabajo en turnos rotatorios y la consecuente alteración del biorritmo, trato con usuarios problemáticos, contacto con la enfermedad, dolor y muerte, conflicto y ambigüedad de rol, etc. La profesión de enfermería conlleva, entre otras, tres características, que son factores de riesgo, y que determinan la aparición del síndrome: un gran esfuerzo mental y físico, continuas interrupciones y reorganización de las tareas, que agravan el nivel de carga y esfuerzo mental, y el trato con la gente en circunstancias de extrema ansiedad y aflicción.

En este sentido, podemos encontrar los antecedentes en las variables del entorno socio-profesional, organizacional, Interpersonales e Individuales, sin que esto presuponga orden de prioridad, y todo ello en el marco contextualizador del estrés laboral.

Entorno socio-profesional, cabe reseñar que, en los últimos años, en la profesión de enfermería ha surgido un nuevo marco que reorienta el ejercicio de la profesión, nuevos procedimientos para tareas y funciones, cambios en los programas de formación de los profesionales, cambios en los perfiles demográficos de la población de los usuarios que requieren redefinir los roles, y aumento en la demanda de servicios de salud por parte de la población. Todo ello ha ocurrido con tanta rapidez que no ha podido ser asumido por la totalidad de los profesionales, máxime cuando no está definido el propio desarrollo de la carrera profesional.

Nivel organizacional, destaca el desarrollo de la actividad en organizaciones estructuradas bajo un esquema de burocracia profesionalizada, que basan su coordinación en la estandarización de las habilidades de sus miembros. Los profesionales, capacitados para el desarrollo de su actividad, gozan de una cierta independencia y control sobre la misma, que en el caso de la enfermería pasa por conjugar de una forma equilibrada las relaciones con el colectivo médico en lo referente a la gestión de las acciones cuidadoras dependientes y autónomas. Todo ello puede llevar a la ambigüedad, el conflicto y la sobrecarga de rol. Otra variable importante que se da en este contexto, pero también fundamentada en las relaciones interpersonales, es la socialización laboral, a la que se refiere Peiró (1986) como “el proceso mediante el cual el nuevo miembro aprende la escala de valores, las normas y las pautas de conducta exigidas por la organización a la que se incorpora”. Ello quiere decir que las actitudes y sentimientos del propio síndrome de burnout pueden ser transmitidas entre los profesionales a través del mecanismo de modelado o aprendizaje por observación durante el proceso de socialización laboral.

Relaciones interpersonales, sobre todo con los usuarios y los compañeros de igual o diferente categoría, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas van a aumentar los sentimientos de burnout. Por otro lado, la falta de apoyo en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores, o de la dirección o administración de la organización, la excesiva identificación con los usuarios, y los conflictos interpersonales con estos y sus familiares, tienen también una importante incidencia en la aparición del síndrome.

Nivel individual, van a ser una variable a considerar con relación a la intensidad y frecuencia de los sentimientos de “quemarse”. La existencia de sentimientos de altruismo e idealismo, en un amplio segmento de la enfermería, les llevan a implicarse excesivamente en los problemas de los usuarios y entienden como un reto personal la solución de los problemas de estos, por lo que se sentirán culpables de los fallos propios y ajenos, lo que redundará en sentimientos de baja realización personal en el trabajo. Si la enfermera no

encuentra estrategias de afrontamiento efectivas, puede generar sentimientos de frustración e incluso culpar al usuario del fracaso personal.

Factores que influyen en el desarrollo del Burnout

Los factores que más se han estudiado como variables que intervienen en el desarrollo del Síndrome de Burnout son:

Características del puesto y el ambiente de trabajo: La empresa es la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo. Corresponde a ella la formación del empleado, delimitar y dejar bien claro el organigrama para que no surjan conflictos, especificar horarios, turnos de vacaciones, etc. Debe funcionar como sostén de los empleados y no como elemento de pura presión. La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso. Ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores. Según los expertos, el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome.

Los turnos laborales y el horario de trabajo, para algunos autores, el trabajo por turnos y el nocturno facilitan la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina.

La seguridad y estabilidad en el puesto, en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, las personas de más de 45 años).

La antigüedad profesional, aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestado en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome.

El progreso excesivo o el escaso, así como los cambios imprevistos y no deseados son fuente de estar quemado y en tensión. El grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales.

La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones, suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas. Las demandas que plantean las nuevas tecnologías sobre los trabajadores, generan escenarios con multiplicidad de factores y estresores, entre los cuales se puede mencionar: la necesidad de capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, reducción de la interacción psicosocial directa, posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, así como los cambios de roles en el sistema organizacional.

La estructura y el clima organizacional, cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, cuanto mayores sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout.

Oportunidad para el control, una característica que puede producir equilibrio psicológico o degenerar en Burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.

Retroalimentación de la propia tarea, la información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es, dentro de ciertos límites, un aspecto valorado por las personas en el marco laboral. La retroalimentación o feedback de la tarea, ha sido definido como el grado en que la realización de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño. La investigación realizada al respecto muestra por lo general que los trabajadores que ocupan puestos con esta característica

presentan mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.

Las relaciones interpersonales, son de forma habitual valoradas en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. De hecho, las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción. Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas, con cierta frecuencia se traducen en uno de los desencadenantes más severos e importantes, sobre todo cuando son relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas lo que produce elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.

El salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura.

La estrategia empresarial: empresas con una estrategia de minimización de costos en las que se reduce personal ampliando las funciones y responsabilidades de los trabajadores; aquéllas que no gastan en capacitación y desarrollo de personal, aquéllas en las que no se hacen inversiones en equipo y material de trabajo para que el personal desarrolle adecuadamente sus funciones, limitan los descansos, etc.

Factores personales: entre ellos se encuentran el deseo de destacar y obtener resultados brillantes, un alto grado de auto exigencia, baja tolerancia al fracaso, perfeccionismo extremo, necesitan controlarlo todo en todo momento, sentimiento de indispensabilidad laboral, son muy ambiciosos, dificultad para conocer y expresar sus emociones, impacientes y competitivos por lo que les es difícil trabajar en grupo, gran implicación en el trabajo, pocos intereses y relaciones personales al margen del trabajo, idealismo y la sensibilidad. Todo esto

se acentúa si el sujeto no tiene una preparación adecuada para enfrentar las expectativas organizacionales en relación al trabajo, si tiene dificultades para pedir ayuda a los compañeros o trabajar en equipo, cuando no comparte las ideas, metas o valores del grupo de trabajo o la empresa, experimenta sentimientos de miedo o culpa cuando no ha cumplido algo que debería haber hecho, no es capaz de compartir sus preocupaciones o miedos sobre su vida laboral con su pareja, familia o amigos, no descansa lo suficiente cuando está cansado, no encuentra otro empleo cuando desea cambiarlo, tiene problemas familiares, económicos, etc.

Variables socio-demográficas mencionadas en la presencia del Síndrome de Burnout

La edad: aunque parece no influir en la aparición del síndrome se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, apreciándose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperada, por lo tanto cuanto más joven es el trabajador mayor incidencia de Burnout hallaremos.

El sexo: El Burnout tiende a ser más frecuente en la mujer, relacionándose con la doble carga laboral (tarea profesional y familiar) y el tipo de enlace afectivo que puede desarrollarse en el ambiente laboral y familiar.

El estado civil, aunque se ha asociado el Síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime. Parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. En este mismo orden la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor

capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar.

Marco contextualizado del estrés laboral

Una vez vistas las variables descritas y que determinan el marco de interacción, podemos plantear que el Burnout debe ser entendido como una respuesta al estrés laboral que aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el profesional. Se comporta como una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias o efectos a largo plazo, por lo que sería un paso intermedio en la relación estrés-consecuencias antes de desembocar en alteraciones nocivas para la salud del individuo y para la organización.

Desde los modelos transaccionales Peiró y Salvador (1993) entienden el estrés como un desequilibrio sustancial percibido entre las demandas del medio o de la propia persona y la capacidad de respuesta del individuo.

Consecuencias del Burnout

Las experiencias de estrés provocan en el individuo respuestas fisiológicas, cognitivo-afectivas y conductuales que, si se mantienen en el tiempo, ocasionan alteraciones en su adaptación. Estas respuestas actúan como mediadoras en la relación estresor-salud. En las consecuencias del estrés asociadas al Burnout podemos diferenciar las que se derivan para el propio individuo y las que se derivan para la organización.

Consecuencias para el individuo

Desde la perspectiva individual producen un deterioro de la salud de los profesionales y de sus relaciones interpersonales fuera del ámbito laboral. Según Gil-Monte y Peiró (1997) las consecuencias a nivel individual se identifican con una sintomatología que integran en cuatro grandes grupos en función de sus manifestaciones, como son: emocionales, actitudinales, conductuales y psicosomáticos. En el primer caso hablaremos de manifestaciones de sentimientos y emociones, mientras que el segundo aspecto hace referencia a las actitudes o posicionamientos que el sujeto toma como reacción a la influencia del síndrome, y que son el sostén cognitivo de las conductas que se manifiestan en

las relaciones interpersonales identificadas en el tercer aspecto. Estos tres índices enmarcan el aspecto emocional y el cognitivo conductual que se desprenden de la aparición del síndrome. Por otro lado, el grupo de manifestaciones psicósomáticas es amplio y de persistir la situación estresante, podría desembocar en la instauración de patología somática. Las manifestaciones psicósomáticas las podemos agrupar en:

Algias: Como dolor precordial, pinchazos en el pecho, dolores cervicales y de espalda, dolor de estómago y jaqueca.

Neurovegetativas: Como taquicardias, palpitaciones, hipertensión y temblor de manos.

Fenómenos psicósomáticos: Tipificados como crisis asmáticas, alergias, úlcera gastroduodenal, diarrea.

Otras manifestaciones: Catarros frecuentes, mayor frecuencia de infecciones, fatiga, alteraciones menstruales e insomnio. Asimismo, refiere Gil-Monte que desde el análisis de los síntomas que se encuentran descritos en la literatura podemos deducir que aparecen implicados todos los sistemas del organismo, en mayor o menor medida.

En cuanto a las consecuencias sobre las relaciones interpersonales extra laborales, Maslach señala que las repercusiones del Burnout no terminan cuando el sujeto deja el trabajo, por el contrario afecta a su vida privada, pues las actitudes cínicas y de desprecio impactan fuertemente sobre su familia y amigos, mostrándose irritable e impaciente pudiendo derivar en conflictos con la pareja e incluso en la separación. El agotamiento emocional les impiden aislarse de la problemática laboral, cuando llegan a casa desean estar solos e incomunicados, lo que repercute en sus relaciones interpersonales. La actitud de despersonalización lleva al endurecimiento de los sentimientos, lo que puede incidir en gran medida en la familia. En todo caso, se ha demostrado la relación significativa entre el Burnout y el deterioro de las relaciones familiares. Los sujetos con menos satisfacción matrimonial expresaban más sentimientos de estar quemados por el trabajo.

Consecuencias para la organización

Entre las consecuencias más importantes que repercuten en la organización podemos destacar:

Disminución de la satisfacción laboral.

Elevación del absentismo laboral.

Abandono del puesto y/o organización.

Baja implicación laboral.

Bajo interés por las actividades laborales.

Deterioro de la calidad del servicio.

Incremento de los conflictos interpersonales con los supervisores, compañeros y usuarios.

Aumento de la rotación laboral.

Incremento de accidentes laborales.

En todo caso, existe una relación directa entre Burnouty mayor número de errores en el trabajo, conductas más deshumanizadas, recriminaciones y niveles de compromiso organizacional más bajo. Sus consecuencias van a ir más allá de la propia organización y van a repercutir de manera directa sobre el conjunto de la sociedad. Otro aspecto a considerar es la instauración de culturas organizacionales que perpetúen las actitudes y conductas que provocan el Burnout, mediante el aprendizaje por modelado.

Estrategias de intervención para la prevención y afrontamiento

Las principales estrategias de afrontamiento, en función del nivel en que se producen, las podemos agrupar en tres categorías como son: individuales, grupales y organizacionales, que desarrollamos a continuación.

Estrategias individuales

Las estrategias de afrontamiento de control o activas previenen el Burnout porque aumentan los sentimientos de realización personal en el trabajo, mientras que las de escape facilitan la aparición del síndrome. Según Ceslowitz (1989), las enfermeras con bajo Burnout emplean con mayor frecuencia estrategias de afrontamiento de carácter activo dirigidas al problema. Entre estas estrategias se

encuentra la elaboración y ejecución de un plan de acción, acentuar los aspectos positivos de la situación, buscar apoyo social y auto controlarse. Las enfermeras con altos niveles de Burnout utilizaron estrategias de escape/evitación, autocontrol y confrontación. En resumen podemos decir que el empleo de estrategias de control o centradas en el problema previenen el desarrollo del Burnout y las de evitación, escape y centradas en la emoción facilitan su aparición.

En cuanto a las técnicas para la adquisición y mejora de estas estrategias, los programas de adquisición de destrezas pueden ser dirigidos a las estrategias instrumentales o a las de carácter paliativo (manejo de emociones). En el primer caso se incluyen el entrenamiento en habilidades como resolución de problemas, asertividad, manejo del tiempo, la comunicación y las relaciones sociales, los cambios en el estilo de vida y otras habilidades para cambiar las demandas del entorno. En el segundo caso se incluyen las habilidades para la expresión de las emociones, manejo de sentimientos de culpa, relajación, etc.

Estrategias de carácter interpersonal y grupal

La mayoría de las estrategias que abordan el tema desde la perspectiva grupal, aconsejan fomentar el apoyo social por parte de los compañeros y supervisores. A través del mismo los sujetos obtienen nueva información, adquieren nuevas habilidades o mejoran las que ya poseen, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de las tareas, y consiguen apoyo emocional, consejos, u otros tipos de ayuda. Cobb (1976) define el apoyo social como la información que permite a las personas creer que:

Otros se preocupan por ellos y les quieren.

Son estimados y valorados.

Pertenecen a una red de comunicación y de obligaciones mutuas.

Es importante considerar el apoyo social formal e informal en la prevención del Burnout, pues mientras los contactos de carácter informal previenen el desarrollo del síndrome, los formales pueden llegar a incrementarlo, dado que suponen mayor carga e implicación laboral. Otro aspecto importante es que a

largo plazo, el apoyo social, puede crear dependencia de los demás, baja autoestima y sentimientos de inferioridad. Con relación a las estrategias para su implantación, el apoyo social en el trabajo puede venir, básicamente, de los compañeros y de los supervisores, pero uno de los elementos más importantes son los grupos informales. El trabajo con grupos (de apoyo) de profesionales de enfermería con la pretensión de compartir experiencias que permitan un mejor afrontamiento en el caso de pacientes de características especiales, ha facilitado la comunicación entre las enfermeras y con los profesionales de otras salas, el disponer de un lugar de encuentro y sobre todo poder contar y escuchar los problemas y analizar las reacciones de contra-transferencia que dificultan la relación enfermera/paciente. El objetivo primordial de los grupos de apoyo es la reducción de los sentimientos de soledad y agotamiento emocional de los profesionales, el incremento del conocimiento, la ayuda para desarrollar formas efectivas de tratar los problemas y la facilitación de un trabajo más confortable. Otra forma de desarrollar el apoyo social en el trabajo es fomentar y entrenar a los compañeros y a los supervisores en dar retroinformación, mediante lo cual se les informa sobre cómo son percibidos, entendidos y vividos sus modos de comportamiento.

Estrategias organizacionales para la prevención del Burnout

En este sentido, la dirección de la organización debe desarrollar programas de prevención dirigidos a manejar el ambiente y el clima de la organización, puesto que los desencadenantes del síndrome son estresores percibidos con carácter crónico, cuyas variables están, en gran medida, con relación al contenido del puesto, disfunciones en el desempeño de roles y el clima laboral . Por tanto, es conveniente que los gestores establezcan políticas de gestión que integren programas en la línea de los siguientes:

Programas de socialización anticipada. Tienen un carácter preventivo y pretenden que el choque con la realidad se experimente antes de que el profesional comience su vida laboral, adquiriendo habilidades para desarrollar su actividad. En este sentido se enmarcan los programas de acogida profesional.

Programas de evaluación y retroinformación. Pretenden dar retroinformación desde la dirección de la organización y desde el propio departamento, no presentando la información como un juicio, sino como parte de los programas de desarrollo organizacional.

Programas de desarrollo organizacional. Buscan mejorar las organizaciones a través de esfuerzos sistemáticos y planificados a largo plazo, focalizados en la cultura organizacional, y en los procesos sociales y humanos de la organización, entendiendo que la mayor parte de las personas está motivada hacia el crecimiento y desarrollo personal si se encuentran en un ambiente propicio.

Fundamentación científica de clima organizacional

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

Es un indicador de la gestión de la organización, permite conocer el impacto de los cambios percibidos, las políticas y procedimientos existentes, la comunicación, el estilo de dirección y las condiciones de trabajo.

Se debe tener en cuenta que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización y verificación, necesarios para la elaboración de un estudio de clima organizacional, cuyo objetivo principal es el identificar las percepciones de los trabajadores, para definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización y de igual manera potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable que motiva a todos. La medición del Clima Organizacional constituye una herramienta de gestión que sirve para detectar que deficiencias encuentran los trabajadores en su relación con la organización de salud y que aspectos les satisfacen y cuales les producen insatisfacción y en qué medida.

A fines del siglo XIX, se le denominó de diferentes formas: Ambiente organizacional, atmósfera organizacional, clima organizacional; sólo en los últimos años se han realizado esfuerzos para explicar su naturaleza y comprender su importancia. De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral (Gonçalves, 1997).

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

Según Paulina Bustos y Mauricio Miranda, el clima organizacional, es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y por ende, en el clima. El Clima organizacional se conceptualiza en:

Potencial humano: Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos. Es a través del liderazgo, innovación, confort y recompensa.

Diseño organizacional: Las organizaciones según Chester I. Bernard, son "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización. Se mide mediante la toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración.

Cultura de la Organización: Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio. Se evalúa conflicto y colaboración, identidad y remuneración.

Características del Clima Organizacional

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.

Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.

Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización

Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.

Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, Políticas y planes de gestión, etc.)

Factores del Clima Organizacional

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores:

Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.).

Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.).

Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

Dimensiones del Clima organizacional

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas:

Comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

Conflicto y cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

Confort: Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros 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. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Innovación: Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

Liderazgo: Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

Motivación: Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

Recompensa: Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

Remuneración: Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.

Beneficios de la medición del Clima Organizacional

El Conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. Por tanto los beneficios serían:

Obtener información confiable y válida sobre el funcionamiento de la Organización.

Establecer el valor promedio del Clima Organizacional y comparar el Clima Organizacional en los diferentes departamentos o áreas.

Establecer Benchmarking interno, a los fines de aprovechar las mejores prácticas dentro de la empresa.

Monitorear el resultado de las intervenciones de los proyectos de mejora del clima organizacional, para evaluar su avance en diferentes momentos, lo cual es importante cuando se están adelantando procesos de cambio organizacional.

Adicionalmente, es posible conocer los elementos satisfactorios y aquellos que provocan insatisfacción en el personal de una organización.

Disponer de Indicadores de Gestión adicionales a los tradicionales.

Detectar las fortalezas y debilidades de las áreas organizacionales.

Definir acciones de mejora.

Realizar comparaciones con otras organizaciones y apoyarse en ellas con fines de Benchmarking.

Desarrollar competencias de comunicación y participación entre sus miembros.

Tipos de Clima Organizacional

Rensis Likert sostiene que en la percepción del clima de una organización influyen variables tales como la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc. Estas son variables causales. Otro grupo de variables son intervinientes y en ellas se incluyen las motivaciones, las actitudes, la comunicación. Finalmente, Likert indica que las variables finales son dependientes de las dos anteriores y se refieren a los resultados obtenidos por la organización. En ellas, se incluyen la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas por la organización. Estos tres tipos de variables influyen en la percepción del clima, por parte de los miembros de una organización.

Para Likert es importante que se trate de la percepción del clima, más que del clima en sí, por cuanto él sostiene que los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una situación objetiva. Esta posición sustentada por Likert es consistente con el tan conocido teorema de Thomas: "Lo que los hombres definen como real, se torna en sus consecuencias". También puede ser suscrita por una aproximación metodológica como la propuesta aquí, dado que es la experiencia de los miembros de la organización lo que resulta central en la determinación de lo que es el clima de una organización. No tiene sentido, por lo tanto, hablar de un clima organizacional si éste no es estimado desde la experiencia de los hombres que

pertenece a la organización, los que con sus decisiones dan vida a la organización, que con sus acciones determinan un cierto clima y en sus experiencias, lo vivencia. A partir de diferentes configuraciones de variables, Likert llega a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular. Estos son:

Sistema I: Autoritario. Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización y desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizada de conducto regular. Los procesos de control se encuentran también centralizados y formalizados. El clima en este tipo de sistema organizacional es de desconfianza, temor e inseguridad generalizados.

Sistema II: Paternal. En esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores de la organización. También en este sistema se centraliza el control, pero en él hay una mayor delegación que en el caso del Sistema I. El tipo de relaciones característico de este sistema es paternalista, con autoridades que tienen todo el poder, pero concede ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de límites de relativa flexibilidad. El clima de este tipo de sistema organizacional se basa en relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia desde la base a la cúspide jerárquica. Para los subordinados, el clima parece ser estable y estructurado y sus necesidades sociales parecen estar cubiertas, en la medida que se respeten las reglas del juego establecidas en la cumbre.

Sistema III: Consultivo. Este es un sistema organizacional en que existe mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores. También el control es delegado a escalones inferiores. El clima de esta clase de organizaciones es de confianza y hay niveles altos de responsabilidad.

Sistema IV: Participativo. Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización. Las comunicaciones son tanto verticales como horizontales, generándose una partida grupal. El clima de este tipo de organizaciones de confianza y se logra altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos. Las relaciones entre la dirección y los trabajadores son buenas y reina la confianza en los diferentes sectores de la organización.

El trabajo de Likert ha tenido gran influencia en el estudio de los climas organizacionales. Incluso su cuestionario sigue teniendo bastante aplicación en trabajo de consultoría. Interesante resulta ser que su definición de los diferentes sistemas y de las variables que influyen en el clima de una organización, han sido acogidas por la literatura especializada, de tal manera que prácticamente toda ella, se hace referencia a factores tales como grado de participación, formas de control, estilos de manera, formas de comunicación, modos de toma de decisiones, grado de centralización, existencia de confianza o desconfianza, existencia de la organización informal, etc.

1.3. Justificación

El presente estudio se realiza por la preocupación del Clima Organizacional existente en el Centro Materno Infantil Chorrillos II. A lo largo del desarrollo del tema, se espera obtener información relevante que indique la relación existente entre los niveles del Síndrome de Burnout y Clima Organizacional que experimentan el personal del establecimiento de salud.

Como parte de una buena gestión de servicios de salud, la implicancia práctica es que al conocer cómo se encuentra la institución, permite la intervención oportuna y/o la generación de programas de prevención y/o reducción de los niveles del Síndrome de Burnout, de manera tal que se pueda orientar las propuestas y/o establecer medidas correctivas, derivadas de este

conocimiento y de la realidad del personal profesional asistencia, lo cual redundaría finalmente en los trabajadores, los usuarios y la gestión propiamente.

1.4. Problema

Problema general

¿Cómo se relaciona el Síndrome de Burnout con el clima organizacional en los trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II en Junio 2014?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo se encuentra el agotamiento emocional en los trabajadores del CMI Chorrillos II, en Junio 2014?

Problema específico 2

¿Existe despersonalización en trabajadores del CMI Chorrillos II, en Junio 2014?

Problema específico 3

¿Qué nivel de realización personal tienen los trabajadores del CMI Chorrillos II en, Junio 2014?

Problema específico 4

¿Cómo será el potencial humano, la cultura y diseño organizacional en los trabajadores del CMI Chorrillos II, en Junio 2014?

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

La presencia del Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el Clima Organizacional en los trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014

Hipótesis alterna

La presencia del Síndrome de Burnout no se relaciona significativamente con el Clima Organizacional en los trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II.
Junio 2014

1.6. Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II – Junio 2014

Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Identificar el nivel de agotamiento emocional en trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II – Junio 2014

Objetivo específico 2

Valorar el nivel de despersonalización en trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II - Junio 2014

Objetivo específico 3

Evaluar el nivel de realización personal en trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II- Junio 2014

Objetivo específico 4

Identificar el potencial humano, la cultura y el diseño organizacional en trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II- Junio 2014

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Variable Independiente: Síndrome de Burnout

Variable Dependiente: Clima Organizacional

Definición Conceptual

Síndrome de Burnout, Maslach y Jackson (1981)

Experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, actitudes y comportamientos que tienen un cariz negativo para el sujeto dado que implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para la organización. Este síndrome se mide mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI) y tiene un enfoque tridimensional: el primero es el agotamiento emocional, que es una sensación de desgaste físico donde se siente que no hay energía, el segundo es la despersonalización o alteración en las relaciones, que se entiende como un trato distante e indiferente a las personas que tengan a cargo, y el tercero es la falta de realización personal, baja autoestima y sensación de fracaso profesional.

Clima Organizacional

Se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra. Ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados conceptualiza tres dimensiones: Potencial humano, Diseño de la organización y Cultura de la organización. (Anzola, 2003).

Definición operacional

Síndrome de Burnout

Experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, actitudes y comportamientos con consecuencias nocivas para los trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Para el estudio se ha tomado la conceptualización de Maslach que los analiza en tres dimensiones: Agotamiento emocional,.

Despersonalización, y Falta de realización personal, baja autoestima y sensación de fracaso profesional y que será evaluado en los diferentes servicios del establecimiento de salud.

Clima Organizacional

Percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan el trabajo los trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Se hizo uso de las tres dimensiones diferenciadas por el Ministerio de Salud: Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura de la organización.

2.2. Operacionalización de variables

Variable Independiente: Síndrome de Burnout

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Rango
SINDROME DE BURNOUT	Es una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, actitudes y comportamientos con consecuencias nocivas para la persona y para la organización donde se desenvuelve. Se conceptualiza en tres dimensiones: Agotamiento emocional, que es una sensación de desgaste físico donde se siente que no hay energía; Despersonalización o alteración en las relaciones, que se entiende como un trato distante e indiferente a las personas que tengan a cargo y falta de realización personal, baja autoestima y sensación de fracaso profesional.	Experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, actitudes y comportamientos con consecuencias nocivas para los trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Para el estudio se ha tomado la conceptualización de Maslach que los analiza en tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, baja autoestima y sensación de fracaso profesional y que será evaluado en los diferentes servicios del establecimiento de salud.	Agotamiento Emocional	Bajo - 25
			Despersonalización	
			Realización personal	Medio 25 a 75 Alto + 75

Operacionalización de las dimensiones de la variable del Síndrome de Burnout

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacionalizacion	Items	Rangos
Agotamiento Emocional	Sensación de desgaste físico donde se siente que no hay energía, con cansancio emocional por las demandas del trabajo.	Sensación de desgaste físico donde se siente que no hay energía, estar exhausto emocionalmente por las demandas laborales en los trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II.	1 , 2 , 3 , 6 , 8, 13 , 14, 16 ,20	Bajo ≤18 Medio 19 a 26 Alto ≥27
Despersonalización	Alteración en las relaciones, que se entiende como un trato distante e indiferente a las personas que tengan a cargo. En consecuencia las personas son vistas de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo.	Alteración en las relaciones, que se entiende como un trato distante e indiferente a las personas que tengan a cargo, con él y entre los demás miembros de su trabajo en el Centro Materno Infantil Chorrillos II.	5 , 10, 11, 15 , 22	Bajo ≤ 5 Medio 6 a 9 Alto ≥ 10
Realización personal	Tendencia a evaluar el propio trabajo en forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y sentimientos de baja autoestima. La misma afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden (pacientes y familiares).	Sentimiento de auto-eficacia en el trabajo y realización personal, baja autoestima y sensación de fracaso profesional en los trabajadores en el Centro Materno Infantil Chorrillos II.	4, 7, 9, 12, 17,18, 19, 21	Bajo ≥ 40 Medio 34 a 39 Alto ≤ 33

Variable Dependiente: Clima Organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacionalidad	Dimensiones	Rango
Clima Organizacional	Percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. Conceptualiza tres dimensiones: Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura de la organización	Percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan el trabajo en el Centro Materno Infantil Chorrillos II. Se hará uso de las tres dimensiones diferenciadas por el Ministerio de Salud: Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura de la organización.	Potencial humano	Saludable: > 84 puntos Por Mejorar: 56 a 84 puntos No saludable: < 56 puntos
			Diseño Organizacional	
			Cultura de la organización	

Operacionalización dimensiones variable Clima Organizacional

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacionalización	ITEMS	RANGOS
Potencial humano	Sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos.	Sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman el equipo de trabajo en el Centro Materno Infantil Chorrillos II, en la cual se abarcará los aspectos de Liderazgo, Innovación, Recompensa y Confort.	4, 5, 7, 11, 12, 16, 17, 18, 19, 21, 25	Saludable: > 33 puntos Por mejorar: 22 a 33 puntos No saludable: < 22 puntos
Diseño Organizacional	Sistema de actividades coordinadas de dos o más personas. Están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad; abordando aspectos como la Toma de decisiones, Comunicación organizacional y Remuneración.	Sistema de actividades coordinadas que realizan los trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II, para lo cual se incorporan cuatro denominadores comunes: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad; abordando aspectos como la Toma de decisiones, Comunicación organizacional y Remuneración.	3, 6, 10, 13, 14, 27, 29, 30, 34	Saludable: > 27 puntos Por mejorar: 18 a 27 puntos No saludable: < 18 puntos
Cultura de la organización	Es el ambiente en el cual se va a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento; abarcando aspectos de Identidad, Conflicto y Cooperación y por último Motivación	El ambiente en el cual se va a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento de los trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II; abarcando aspectos de Identidad, Conflicto y Cooperación y por último Motivación	1, 8, 20, 23, 24, 26, 31	Saludable: > 24 puntos Por mejorar: 16 a 24 puntos No saludable: < 16 puntos

2.3. Metodología

Para el presente estudio se hizo uso de la metodología cuantitativa; que consiste en contrastar teorías ya existentes a partir de una hipótesis, que surge al observar una realidad particular. Para lograrlo se eligió una idea, que fue convertida en varias preguntas de investigación relacionadas entre sí, las cuales se transformaron en hipótesis y variables del estudio que fueron medidas y permitió probar la hipótesis en el contexto donde se realizó el estudio.

La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

2.4. Tipos de estudio

El presente estudio según su tendencia es de tipo cuantitativo, según su orientación es básica, según el tiempo de ocurrencia es prospectivo, según el periodo y secuencia de la investigación es transversal y según el análisis que se realiza es descriptivo.

2.5. Diseño

El presente estudio es de diseño no experimental, descriptivo y correlacional.

2.6. Población, muestra y muestreo

La población de estudio está conformada por el personal que labora en el Centro Materno Infantil Chorrillos II; que asciende a un total de 145 personas, entre personal nombrado, contratado y personal SERUMS. El establecimiento se encuentra ubicado en el Distrito de Chorrillos, esta Categorizado como establecimiento de salud Nivel I-4 y pertenece a la Microred Urbana, de la Red de

Salud Barranco - Chorrillos - Surco, DISA Lima Sur. Brinda los servicios de Consulta Externa, Emergencia las 24 horas y Hospitalización para partos. El número promedio de usuarios que se atienden en el establecimiento de salud es de 3600 al mes, distribuidos en los servicios de medicina, pediatría, enfermería, obstetricia, ginecología, nutrición, psicología y odontología.

Criterios de inclusión:

Personal que labora en el Centro Materno Infantil Chorrillos II

Personal nombrado y/o contratado con más de un año de antigüedad en la institución.

Personal que desee participar de la investigación.

Criterios de exclusión:

Personal contratado y/o nombrado, con menos de año de antigüedad en la institución.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Cuestionario de Maslach Burnout**

Para el estudio se hizo uso de la prueba psicométrica MBI (Maslach BurnoutInventory), compuesta por 22 ítems en forma de afirmaciones, que explora los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes. Tiene como función medir el desgaste profesional en cada uno de los colaboradores donde el sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. El instrumento mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout como sub escalas: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

La subescala de Agotamiento Emocional está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de Despersonalización está formada por 5 ítems que describen una

respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de Realización Personal en el trabajo está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo, tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional. Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse. Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen. La aplicación del instrumento se realiza en un tiempo de 10 a 15 minutos.

Cuestionario sobre Clima Organizacional (EDCO)

El cuestionario EDCO, es un instrumento del Ministerio de Salud del Perú, el cual consta de 34 ítems sobre percepción y actitudes en el centro de trabajo, mide el potencial humano y de la organización. De los 34 ítems que conforma el cuestionario, 6 de ellos hacen uso de la escala de Likert para medir actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Este cuestionario se realiza en un tiempo aproximado de 15 minutos.

2.8. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial para cada una de las variables de manera independiente.

Se hizo uso de la prueba χ^2 como prueba de hipótesis, haciendo uso del programa estadístico SPSS 19 los mismos que están presentados en tablas y gráficos.

IV. Resultados

4.1 Resultados

La población de estudio estuvo conformada por 106 trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II, en su mayoría el 63.2% (67/106) fue personal no profesional. De acuerdo al tipo de profesional se observa que personal técnico estuvo representado por el 46.2% (49/106) y por el 37% (39/106) por personal profesional. Asimismo, el 77% (82/106) fueron de sexo femenino y la diferencia de sexo masculino, mientras que se encontró una diferencia de 15 puntos porcentuales a favor del personal nombrado sobre el contratado (57.5% y 42.5% respectivamente). Así mismo se observó predominancia de personal asistencial (90%) frente al personal administrativo (10%).

Tabla 1

Características Generales del personal de salud del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014

Características	N°	%
Tipo de profesional		
Profesionales	39	36.8
Técnicos	49	46.2
Asistente/Auxiliar	12	11.3
Otros	6	5.7
Sexo		
Femenino	82	77.4
Masculino	24	22.6
Grupo Ocupacional		
Administrativo	11	10.4
Asistencial	95	89.6
Condición laboral		
Nombrado	61	57.5
Contratado	45	42.5
Total	106	100.0

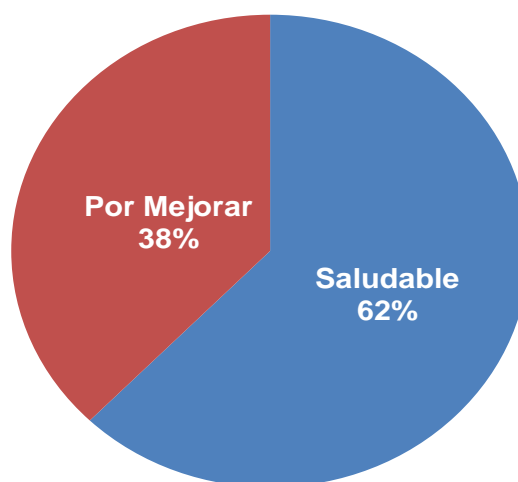
Fuente: Cuestionario de Clima Organizacional aplicado a trabajadores del CMI Chorrillos II. Junio 2014

Una característica fue que del total de trabajadores, el 57.5% eran nombrados, la edad promedio fue de 45 años, siendo el grupo de edad entre 30 y 49 años el que predominó (44%).

4.2. Resultados específicos

Clima Organizacional

El análisis general de los datos para la variable dependiente clima organizacional, mostró como resultados que el 62% (66/106) de los trabajadores del CMI Chorrillos II, percibieron un Clima Organizacional mayormente considerado como “Saludable” y en menor proporción lo percibieron en un nivel “Por Mejorar”.



Fuente: Cuestionario de Maslach-Burnout, aplicado a trabajadores del CMI Chorrillos II. Junio 2014

Figura 1. Percepción del Clima Organizacional según los trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014

De otro lado, la valoración de la variable Clima Organizacional, según tipo de ocupación (Administrativo/Asistencial) mostró semejanza en sus resultados, de manera tal que en el grupo ocupacional administrativo alcanzó un valor de “Clima Saludable” en el 64% y en el grupo asistencial de 62%.

En cambio, el análisis según sexo mostró una diferencia de 5 puntos porcentuales en ambos sexos, de manera que el 63% de personal femenino alcanzó clima organizacional saludable, mientras que en el personal masculino alcanzó a 58%. Según la condición laboral se observó un incremento porcentual de clima organizacional saludable en el personal contratado (67%) a diferencia del personal nombrado (59%).

Tabla 2

Percepción del Clima Organizacional según características, en trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014

Características	Saludable (%)	Por mejorar (%)	Total (N°)
Grupo Ocupacional			
Administrativo	63.6	36.4	11
Asistencial	62.1	37.9	95
Sexo			
Femenino	63.4	36.6	82
Masculino	58.3	41.7	24
Condición laboral			
Nombrado	59.0	41.0	61
Contratado	66.7	33.3	45
Total	66	40	106

Fuente: Cuestionario de Clima Organizacional aplicado a trabajadores del CMI Chorrillos II. Junio 2014

Del análisis según dimensiones de la variable Clima Organizacional, se encontró un nivel “Por Mejorar” para las tres dimensiones que implica que hay varios procesos organizacionales que deben evaluarse y determinar su continuidad en el CMI Chorrillos II.

La dimensión Cultura de la Organización (CO) y Diseño Organizacional (DO) tuvieron un indicador cada una en nivel “Saludable” (ítem de Identidad y Estructura respectivamente), sin embargo la dimensión DO incluye también un indicador en nivel “No Saludable” al igual que la dimensión Potencial Humano (PH), lo que equilibra y explica en cierta manera el resultado general. Los demás indicadores de las tres dimensiones muestran resultados de indicadores en nivel “Por Mejorar”.

Tabla 3

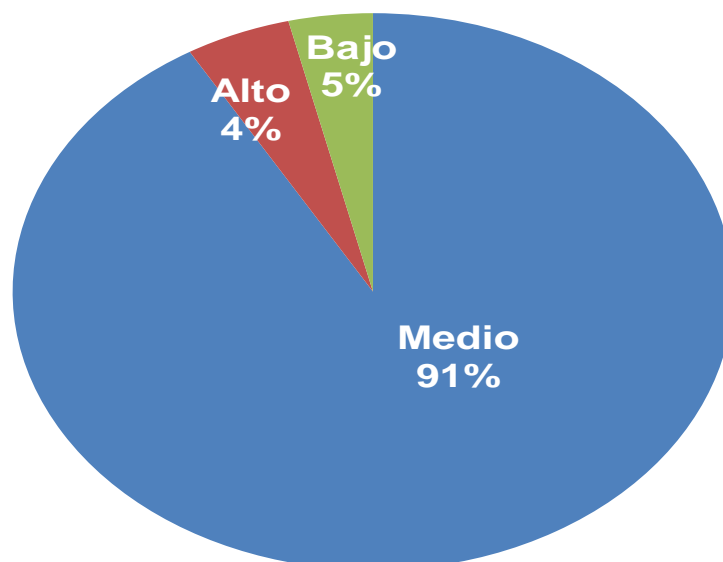
Clima organizacional según dimensiones en trabajadores del CentroMaterno Infantil Chorrillos. Junio 2014

VARIABLE	PUNTUACIÓN	RESULTADO
Clima Organizacional	71.9	Por Mejorar
DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN	RESULTADO
Cultura de la organización	23.3	Por Mejorar
Conflicto y Cooperación	5.1	Por Mejorar
Motivación	8.1	Por Mejorar
Identidad	10.0	Saludable
Diseño Organizacional	23.6	Por Mejorar
Remuneración	4.0	No Saludable
Toma de Decisiones	4.7	Por Mejorar
Comunicación Organizacional	8.3	Por Mejorar
Estructura	6.7	Saludable
Potencial Humano	25.0	Por Mejorar
Recompensa	5.8	No Saludable
Liderazgo	4.4	Por Mejorar
Innovación	9.4	Por Mejorar
Confort	5.3	Por Mejorar

Fuente: Cuestionario de Clima Organizacional aplicado a trabajadores del CMI Chorrillos II. Junio 2014

Síndrome de Burnout

El análisis de la variable independiente mostró que en su mayoría los trabajadores del CMI Chorrillos II tienen un “Nivel Medio” del Síndrome de Burnout, el mismo que se observó en el 91.5% (97/106) de los mismos, siendo los niveles “Alto y Bajo” casi insignificantes.



Fuente: Cuestionario de Maslach-Burnout, aplicado a trabajadores del CMI Chorrillos II. Junio 2014

Figura 2. Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014

Asimismo, se encontró que los trabajadores del grupo ocupacional asistencial, mostraron 21 puntos porcentuales más de nivel “Medio” del síndrome, que los que corresponden al grupo ocupacional administrativo.

Según sexo, no se muestran mayores diferencias en la presencia de Burnout, sin embargo entre el grupo de nombrados si bien se encontró 95% de nivel “Medio” del síndrome (mayor en 9 puntos porcentuales que los contratados), el grupo de contratados presenta un importante 9% de nivel de Burnout “Alto”.

Tabla 4

Síndrome de Burnout según características en trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014

Características	Alto	Medio	Bajo	Total (N°)
	(%)	(%)	(%)	
Grupo Ocupacional				
Administrativo	9.1	72.7	18.2	11
Asistencial	4.2	93.7	2.1	95
Sexo				
Femenino	4.9	91.5	3.7	82
Masculino	4.2	91.7	4.2	24
Condición laboral				
Nombrado	1.6	95.1	3.3	61
Contratado	8.9	86.7	4.4	45
Total	4	97	5	106

Fuente: Cuestionario de Maslach-Burnout, aplicado a trabajadores del CMI Chorrillos II. Junio 2014

El análisis al interior de las dimensiones del Síndrome de Burnout, mostró que el personal en su mayoría presentan un nivel “Bajo” de Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP).

De las tres dimensiones en la RP se observó que el 33% (35/106) mostraron niveles “Altos”, en relación a las dimensiones de AE y D en las que se observaron 7.5% (8/106) y 8.5% (9/106) respectivamente.

Tabla 5

Percepción de las dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro Materno infantil Chorrillos II. Junio 2014

Nivel	Dimensiones del Síndrome Burnout					
	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	8	7.5	9	8.5	35	33.0
Medio	12	11.3	18	17.0	15	14.2
Bajo	86	81.1	79	74.5	56	52.8
Total	106	100.0	106	100.0	106	100.0

Fuente: Cuestionario de Maslach-Burnout, aplicado a trabajadores del CMI Chorrillos II. Junio 2014

Los resultados obtenidos como producto del análisis de los datos sobre AE, no muestran mayores diferencias para el nivel “Bajo” de la dimensión entre el personal Administrativo y Asistencial; sin embargo el grupo de administrativos presentó para el nivel “Alto”, 2 puntos porcentuales mayor de AE que en el grupo de asistenciales.

Según la característica sexo, se encontró que los varones tienen el mayor índice de AE de nivel “Medio y Alto” (17% y 7.4%) a diferencia de las mujeres que alcanzaron 9.8% para el nivel “Medio” y 7.3% para el nivel “Bajo”. Respecto a la condición laboral, se observó que el personal contratado tiene el índice mayor de AE de nivel “Alto” (11.1%) en relación al personal nombrado (5%).

Tabla 6

Agotamiento emocional según características de trabajadores en el Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014

Características	Alto	Medio	Bajo	Total (Nº)
	(%)	(%)	(%)	
Grupo Ocupacional				
Administrativo	9.1	9.1	81.8	11
Asistencial	7.4	11.6	81.1	95
Sexo				
Femenino	7.3	9.8	82.9	82
Masculino	8.3	16.7	75.0	24
Condición laboral				
Nombrado	4.9	11.5	83.6	61
Contratado	11.1	11.1	77.8	45
Total	8	12	86	106

Fuente: Cuestionario de Maslach-Burnout, aplicado a trabajadores del CMI Chorrillos II. Junio 2014

Los resultados obtenidos como producto del análisis de los datos sobre la Despersonalización, muestran diferencias para el nivel “Medio” de la dimensión entre el personal Administrativo y Asistencial de 11 puntos porcentuales (27.3% y 15.8% respectivamente); sin embargo el grupo de asistenciales tuvo mayor índice para el nivel “Bajo” de la dimensión.

Según la característica sexo, que encontró que los varones tienen el mayor índice de despersonalización de nivel “Medio y Alto” (21% y 13%) a diferencia de las mujeres que alcanzaron 16% para el nivel “Medio” y 7.3% para el nivel “Alto”.

Respecto a la condición laboral, se observó que el personal contratado tiene el índice mayor de despersonalización de nivel “Medio” (22%), aventajando al personal nombrado en 11 puntos porcentuales.

Tabla 7

Despersonalización según características de trabajadores en el Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014

Características	Alto (%)	Medio (%)	Bajo (%)	Total
Grupo Ocupacional				
Administrativo	9.1	27.3	63.6	11
Asistencial	8.4	15.8	75.8	95
Sexo				
Femenino	7.3	15.9	76.8	82
Masculino	12.5	20.8	66.7	24
Condición laboral				
Nombrado	8.2	13.1	78.7	61
Contratado	8.9	22.2	68.9	45
Total	8	12	86	106

Fuente: Cuestionario de Maslach-Burnout, aplicado a trabajadores del CMI Chorrillos II. Junio 2014

Los resultados obtenidos como producto del análisis de los datos sobre la Realización Personal que tienen los trabajadores del CMI Chorrillos II, muestran diferencias de 6 puntos porcentuales para el nivel “Medio” de la dimensión, entre el personal Administrativo y Asistencial (15% y 9% respectivamente).

Según la característica sexo, el grupo de los varones muestran índices mayores para los niveles “Medio y Alto” de Realización Personal, en relación a las mujeres (25% y 38% respectivamente). Las mujeres por el contrario muestran mayor valor en el nivel “Bajo” de Desarrollo Personal.

Según la condición laboral, no se observó mayores diferencias entre el personal contratado y nombrado.

Tabla 8

Realización Personal según características de trabajadores en el Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014

Características	Alto	Medio	Bajo	Total
	(%)	(%)	(%)	
Grupo Ocupacional				
Administrativo	36.4	9.1	54.5	11
Asistencial	32.6	14.7	52.6	95
Sexo				
Femenino	31.7	11.0	57.3	82
Masculino	37.5	25.0	37.5	24
Condición laboral				
Nombrado	34.4	14.8	50.8	61
Contratado	31.1	13.3	55.6	45
Total	8	12	86	106

Fuente: Cuestionario de Maslach-Burnout, aplicado a trabajadores del CMI Chorrillos II. Junio 2014

Clima Organizacional y Síndrome de Burnout

Al relacionar las categorías de Síndrome de Burnout y de Clima Organizacional, se observó que del total de trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II, el 90% (36/40) que percibió un Clima Organizacional en la categoría “Por Mejorar” mostró Síndrome de Burnout “Medio” y, el 92% (61/66) de los que percibieron Clima Organizacional “Saludable”, presentaron niveles “Bajos” de Burnout.

Al someter los resultados a la prueba de hipótesis (Chi² de Pearson), se encontró que no existe relación entre la presencia del Síndrome de Burnout y la calidad del Clima Organizacional en el establecimiento de salud. ($p > 0.05$).

Tabla 9

Chi cuadrado de Pearson

Síndrome Burnout	Clima Organizacional				Total		
	de	Por Mejorar		Saludable		Nº	%
		Nº	%	Nº	%		
Bajo		2	5.0	3	4.5	5	4.7
Medio		36	90.0	61	92.4	97	91.5
Alto		2	5.0	2	3.0	4	3.8
Total		40	100.0	66	100.0	106	100.0

Chi cuadrado de Pearson- Sig. Asintótica (bilateral)= 0.868- $p > 0.05$

V. Discusión

La valoración del clima organizacional permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, y detectar factores negativos que afecten el compromiso y la productividad del potencial humano. En este estudio, por ser desarrollado en un establecimiento de salud, se tomó como referencia la propuesta metodológica del Ministerio de Salud, que evalúa en tres dimensiones el Clima Organizacional: i) Cultura de la Organización, ii) Diseño Organizacional y iii) Potencial Humano.

En el Centro Materno Infantil Chorrillos II, la población estuvo constituida por un total de 106 trabajadores de salud, las mismas que fueron analizadas considerando diversas variables como condición laboral, grupo ocupacional y sexo entre otras complementarias, dado que perciben de diferente manera el tipo del Clima Organizacional en el establecimiento.

Es así que se observó que del 37.7% (40/106) de los trabajadores que percibían el clima organizacional "Por Mejorar", 37.9%, tenían perfil asistencial, el 41.7% eran de sexo masculino, el 41% eran nombrados y el 74% fueron profesionales; mientras que del 62.3% (66/106) de los trabajadores que percibían el clima organizacional como "Saludable" el 63.6% tuvo perfil administrativo, el 63.4% fue de sexo femenino, 66.7% fue contratado y el 79% fue profesional, es así que en un estudio sobre la relación entre la percepción del clima organizacional en el decanato de una universidad por Mujica María(4) se observó valores relativamente semejantes, sustentando que estas variables son importantes en el momento de la determinación del Clima Organizacional.

El Síndrome de Burnout es un estrés crónico, típico de los individuos cuyo puesto de trabajo conlleva el estar rodeados de muchas otras personas(13) y relacionarse directamente con ellas, surge cuando el individuo no cumple sus expectativas laborales y se manifiesta mediante agotamiento físico y psíquico, descontento personal con el trabajo y frialdad hacia los demás trabajadores.

En el estudio se encontró que el 92% de los trabajadores presentan Burnout medio, un 4% Burnout alto y el 5% Burnout bajo. Según sus dimensiones de AE,

el 81% tuvo nivel bajo y el 8% nivel alto; en la dimensión D el 75% tuvo nivel bajo y el 9% alto y en la dimensión RP el 52% tuvo nivel bajo y el 33% nivel alto. Estos resultados al compararlos con el estudio sobre el nivel de síndrome de Burnout en el personal de enfermería realizado por Salcedo Rosas, Karen Patricia(7) en un albergue de Lima, contrariamente encontró que en la Dimensión AE el 52%(37) presentan un nivel bajo y 17%(13) un nivel alto. En la dimensión D encontró que 50%(35), tuvieron nivel bajo y 18%(14) nivel alto. Con respecto a la dimensión de RP encontró que solo el 7% (5) tuvo nivel bajo y el 21%(15) nivel alto, concentrando sus valores en los que tienen RP de nivel medio 72% (51).

Al analizar el nivel de Burnout “Alto” se encontró que el 80% tenía una antigüedad laboral menor a los 15 años en el Ministerio de Salud. Respecto a las dimensiones Agotamiento Emocional y Despersonalización se encontró que para el Nivel Alto de cada dimensión, el 75% y 66% respectivamente, tenían menos de 15 años de servicio, sin embargo en la dimensión Realización Personal, este grupo de trabajadores fueron los que mostraron tener el más alto índice (65%), al respecto Cáceres B., G.(3) en su estudio “Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal sanitario militar” realizado en médicos y enfermeros militares, encontró que en el grupo de antigüedad menor el AE es más bajo, contrariamente a lo encontrado en este estudio.

Respecto al tipo de personal profesional o no profesional, en el estudio se encontró que el 80% de los que tiene Burnout “Alto” corresponden a los profesionales. Valores similares fueron reportados por Sánchez, P (2011)(8) que encontró 73% en personal profesional de Tecnología Médica. Contrariamente Quiroz Valdivia, R. y Saco M.(9), en su estudio “Factores asociados al Síndrome Burnout en médicos y enfermeras” encontraron que la prevalencia del Síndrome de Burnout se encuentra en grado “Bajo” en el 79.7% de médicos y 89% de enfermeras. De otro lado en el estudio realizado por Sánchez P.(11) en el equipo de enfermería en España encontró en general que el 60,3% de su muestra tuvo nivel bajo de Burnout. En la dimensión AE, encontró 47% de nivel bajo en los profesionales de enfermería a diferencia del 13% reportado en personal no

profesional de enfermería, mientras que el 13,2% de los enfermeros y el 5,8% de los auxiliares presentan niveles altos.

En relación para el nivel alto de Burnout, el rango de edad, con mayor índice (60%) se ubicaba en el grupo de edad mayor de 50 años y en el nivel bajo predominó el grupo de edad de 30 a 49 años. El nivel más alto de AE estuvo ubicado en el grupo de edad mayor de 50 años. De manera similar encontró G. Cáceres, en su estudio: mayor cansancio emocional se experimenta en la edad comprendida entre 35 y 54 años con un 14,6%. Respecto a la modalidad laboral (Nombrado/Contratado) en el estudio se encontró que el mayor porcentaje de nivel alto lo presentó el personal contratado (80%) y de este grupo el 86% presentó nivel medio. De la misma manera sucede para la dimensión AE, es el personal contratado los que presentan mayores índices de nivel alto de Burnout, mientras que en la dimensión D, es el personal nombrado el que muestra nivel más alto (56%). El mismo autor (G. Cáceres) reportó que el 30,8% de los eventuales presentan puntuaciones bajas. El 10,3% de los fijos experimenta nivel alto de AE.

Finalmente, la aplicación de la prueba de hipótesis de las variables Clima Organizacional y Burnout, no se encontró correlación estadísticamente significativa, sin embargo si existe correlación entre el Clima Organizacional y la dimensión Realización personal ($p < 0.005$). De manera similar como los resultados obtenidos por FarfánManrique (12) quien realizó un estudio de investigación en que se propone demostrar la relación que existe entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en el personal docente de secundaria, concluyendo que no se dieron correlaciones estadísticamente significativas entre las dos variables.

VI. Conclusiones

Primera. El Clima Organizacional y la presencia de Síndrome de Burnout no guardan relación estadísticamente significativa. ($p>0.05$).

Segunda. Se valida la hipótesis alterna de ésta tesis.

Tercera. El síndrome de Burnout se presenta con mayor frecuencia en el nivel medio (92%) y de manera mínima en los niveles alto y bajo (4% y 5% respectivamente)

Cuarta. El nivel medio de Burnout, se presenta con mayor frecuencia en el personal de sexo masculino, profesional, asistencial, nombrado.

Quinta. El Clima Organizacional es percibido mayormente como saludable (62%), siendo el personal que mejor lo identifica caracterizado por ser administrativo, de sexo femenino y contratado.

Sexta. Los indicadores de identidad en la dimensión de cultura de la organización y estructura de la dimensión Diseño Organizacional del Clima Organizacional, fueron las únicas que alcanzaron valores saludables en la variable. Los indicadores de Remuneración y Recompensa, alcanzaron calificaciones de “No Saludables” y los demás indicadores alcanzaron resultados de “Por Mejorar”.

Séptima. El nivel alto de Agotamiento Emocional y despersonalización en Burnout, se da con mayor frecuencia en personal de sexo masculino, administrativo, contratado y con menos de 15 años de servicio en el Ministerio de Salud. El nivel bajo de realización personal se da en personal de sexo femenino, administrativo, contratado y con menos de 15 años de servicio.

VII. Recomendaciones

- Primera.** Complementar el estudio de manera que se identifique los factores que contribuyen a la presencia de Burnout en el personal que trabaja en el CMI Chorrillos II.
- Segunda.** Implementar políticas laborales que comprenda al personal de salud con énfasis en el profesional, administrativo, contratado y con menor tiempo de servicio, que facilite la mejora en su desarrollo personal y profesional.
- Tercera.** Establecer mediciones periódicas de clima organizacional en el CMI Chorrillos II, como parte de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud con la finalidad de identificar factores determinantes positivos y negativos en la oferta de los servicios de salud.

VIII. Referencias bibliográficas

- Apiquian, A. (2007) *El Síndrome del Burnout en las empresas*. Universidad Anáhuac México 2007 RM N° 623-2008/MINSA Metodología para el Estudio del Clima Organizacional Ministerio de Salud PERÚ Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud.
- Bernal, G., Ramirez, N. (1998) *Impacto del Burnout en el Bienestar y Clima de las Organizaciones*. Universidad del Rosario.
- Bittar, M., Burnout, L. (2008) *Estilos de personalidad en estudiantes universitarios en una universidad de gestión privada de Mendoza, Argentina* 2008.
- Bustos, P. Miranda, M. Peralta, R. (2008) *Revista Electrónica Gestipolis.ClimaOrganizacional.*, En:
<http://www.gestipolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/clio.htm>
R.M. N° 623 – 2008 / MINSA. Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008 – 2011 y “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional”
- Castro, L. (2012) *Influencia del Clima Laboral en el síndrome del Burnout*. Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades. Quetzaltenango, Guatemala 2012
- Cáceres, G. (2005) *Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal sanitario militar, Madrid*. España 2005
- Dávila, J., Romero, P. (2010) *Relación entre el Síndrome de Burnout y la percepción sobre el Clima Organizacional en médicos del área de emergencia, Caracas, Venezuela*. 2010
- Farfán, M. (2009) *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú 2009

- Francoise, F., Juárez, E., Murrain, K. (2008) *Influencia del Burnout, la calidad de vida y los factores socioeconómicos en las estrategias de afrontamiento utilizadas por los profesionales y auxiliares de enfermería*. Revista Pensamiento Psicológico. vol.4 numero 11. Diciembre 2008
- Galeano, L. Bromet, D., Parra, S. (2012) *El Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en el Desarrollo Laboral*. Artículo de revisión presentado como trabajo final del Diplomado: "Gestión del talento humano: macro procesos de área. Medellín 2012.
- Hernández, R. (2010) *Metodología de la investigación*.4ta. ed. México: Mc Graw-Hill; 2010.
- Hueso, A. (2012) *Metodologías y técnicas cuantitativas de investigación*. Editorial: Universitat Politècnica de Valencia. 1ra Edición 2012
- Likert, R. (1961) *New Patterns of Management*. Nueva York: McGraw Hill. 1961. 1967.
- Llaja, V., Salazar, G. (2011) *Clima laboral y Síndrome de Burnout. Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima*. Universidad Nacional
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986) *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto. California Consultingpsycholpress.
- Mujica, M. (2009) *Clima Organizacional en los Departamentos del Decanato de Ciencias de la Salud en la Universidad Centro Occidental "Lizandro Alvarado"*. Venezuela 2009
- Oramas, A. (2013) *Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria, La Habana, Cuba 2013*

Quiroz, R., Saco, S. (1999) *Factores asociados al Síndrome Burnout en Médicos y enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de ESSALUD*. Cusco, Perú 1999

Salcedo, K (2007) Nivel de síndrome de Burnout en el personal de enfermería que trabaja en el albergue central “Ignacia Rodolfo Vda. de Canevaro” .Lima, Perú 2007.

Sánchez, D. (2011) *Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas*. Perú 2011.

Sánchez, P., Sierra, V. (2012) *Determinar el grado de Burnout en el equipo de enfermería de la UVI médica del hospital Ramón y Cajal*. Madrid, España 2012

Apéndices

Apéndice 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA
Título: Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en los profesionales asistenciales del Centro Materno Infantil Chorrillos II Junio 2014

Autor: Rosa Celina Ubillús Tolentino

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variables E Indicadores						
			Variable 1: Síndrome de Burnout						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel			
<p>Problema principal ¿Cómo se relaciona el Síndrome de Burnout con el clima organizacional en trabajadores del CMI II – Chorrillos. Junio 2014?</p> <p>Problemas secundarios ¿Cómo se encuentra el agotamiento emocional en los trabajadores del CMI Chorrillos II. Junio 2014? ¿Existe despersonalización en trabajadores del CMI Chorrillos II. Junio 2014? ¿Qué nivel de realización personal tienen los trabajadores del CMI - Chorrillos II. Junio 2014? ¿Cómo será el clima organizacional en los trabajadores del CMI Chorrillos II. Junio 2014?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación del Síndrome de Burnout con el clima organizacional en trabajadores del CMI II - Chorrillos, Surco, Junio 2014?</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de agotamiento emocional en trabajadores del CMI Chorrillos II. Junio 2014 Valorar el nivel de despersonalización en trabajadores del CMI Chorrillos II. Junio 2014 Evaluar el nivel de realización personal en trabajadores del CMI Chorrillos II. Junio 2014 Identificar el potencial humano, la cultura y el diseño organizacional en trabajadores del CMI - Chorrillos II. Junio 2014</p>	<p>Hipótesis general La presencia del Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el Clima Organizacional en los trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014</p> <p>Hipótesis Alterna La presencia del Síndrome de Burnout no se relaciona significativamente con el Clima Organizacional en los trabajadores del Centro Materno Infantil Chorrillos II. Junio 2014</p>							
			Agotamiento emocional	Vivencias de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	Bajo ≤ 18 Medio 19 a 26 Alto ≥ 27			
			Despersonalización	Grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento relaciona.	5, 10, 11, 15, 22	Bajo ≤ 5 Medio 6 a 9 Alto ≤ 10			
			Realización personal	Sentimiento de auto eficacia en el trabajo y realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	Bajo ≥ 40 Medio 34 a 39 Alto ≤ 33			
			Variable 2: Clima Organizacional						
						Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel
						Potencial humano	Liderazgo Innovación Recompensa Confort Estructura	4, 5, 7, 11, 12, 16, 17, 18, 19, 21, 25	Saludable: >33 Por mejorar: 22 a 33 No saludable < 22
						Diseño Organizacional	Toma de decisiones Comunicación Organizacional Remuneración	3, 6, 10, 13, 14, 27, 29, 30, 34	Saludable >27 Por mejorar 18 a 27 No saludable <18
						Cultura de la organización	Identidad Conflicto y Cooperación Motivación	1, 8, 20, 23, 24, 26, 31	Saludable >24 Por mejorar 16 a 24 No saludable <16

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO:Cuantitativo, básico, prospectivo y transversal</p> <p>DISEÑO:Estudio experimental, descriptivo y correlacional no y</p>	<p>POBLACIÓN: personal que labora en el CMI Chorrillos II</p> <p>MUESTRA: 100% de la población de estudio: 184 trabajadores</p>	<p>Variable 1: Síndrome de Burnout Técnicas: Directa Instrumentos: Cuestionario. Autor:Maslach Año: 2014 Monitoreo: Periódico Ámbito de Aplicación:CMI Chorrillos II.Forma de Administración:Encuesta</p> <p>Variable 2: CLIMA ORGANIZACIONAL Técnicas: Directa. Instrumentos: Cuestionario Autor: Ministerio de salud Perú Año: 2014 Monitoreo: Periódico Ámbito de Aplicación:CMI Chorrillos II.Forma de Administración:Encuesta</p>	<p>DESCRIPTIVA: Los datos obtenidos han sido analizados con el soporte técnico del SPSS (Paquete estadístico para las Ciencias sociales) versión 19, mediante el cual se procede a la presentación estadística de medidas de tendencia central y de variabilidad, así como la estadística inferencial para la respectiva prueba de hipótesis.</p> <p>INFERENCIAL: Para el contraste de hipótesis, se utilizará la prueba de Chi².</p>

Apéndice 2

CUESTIONARIO: BURNOUT DE MASLACH Y JACKSON

INSTRUCCIONES

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

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días

Por ejemplo:

“Me siento deprimido en el trabajo”

Si nunca se siente deprimido en el trabajo, debe marcar el 0.

Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia del 1 al 6.

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

N°	Pregunta	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
1	EE							
2	EE							
3	EE							
4	PA							
5	D							
6	EE							
7	PA							
8	EE							
9	PA							
10	D							
11	D							
12	PA							
13	EE							
14	EE							

15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							
16	EE	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.							
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	PA	Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

Muchas gracias, apreciamos su colaboración!!

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

1. Edad: 2. Sexo: [1] Femenino[2] Masculino

3. Grupo Ocupacional: [1] Administrativo [2] Asistencial9. Profesión:

4. Condición: [1] Nombrado [2] Contratado

5. Tiempo trabajando en la Institución: 6. Tiempo trabajando en el Puesto actual

N°	ÍTEM	Nunca	A veces	Frecuente-mente	Siempre
		1	2	3	4
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.				
2	Me río de bromas.				
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
4	La innovación es característica de nuestra organización.				
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
9	Las cosas me salen perfectas.				
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.				
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
14	En mi organización participo en la toma de decisiones				
15	Estoy sonriente.				
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
18	La limpieza de los ambientes es adecuada.				
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
22	Cometo errores.				
23	Estoy comprometido con mi organización de salud.				
14	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
27	Mi salario y beneficios son razonables.				
28	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.				
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
32	He mentido.				
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				

Muchas gracias, apreciamos su colaboración!!

