

UNIVERSIDAD NACIONAL
“HERMINIO VALDIZAN”

ESCUELA DE POST GRADO



MAESTRIA EN: ADMINISTRACION Y GERENCIA EN SALUD

PROYECTO DE TESIS:

**RELACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES DEL HOSPITAL 2-1, DEL DISTRITO DE PANGOA –
SATIPO - 2016**

TESISTA: SONIA ROJAS ASTUCURI

ASESOR: Dr. VARGAS RONCAL ROSARIO

HUANCAYO - PERU

2016

DEDICATORIA

A Dios fuente de luz y sabiduría que nos encamina a lo largo de nuestra vida brindándonos fuerza para vencer los obstáculos y hacer posible el logro de nuestras metas.

A mis padres por saberme comprender y apoyarme en los momentos más difíciles de mi vida.

.....

AGRADECIMIENTOS

Al director de la escuela de post grado de tesis de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco, y coordinadores profesionales por acogernos y orientarnos para llegar a ser un buen profesional, que contribuya con el desarrollo de nuestra sociedad.

A nuestra Asesor Dr. Rosario Roncal Vargas por sus consejos y sugerencias durante la corrección de la investigación.

Al Hospital 2-1 del distrito de Pangoa – Satipo por el apoyo de sus trabajadores de la salud para la realización de la presente investigación.

A todas aquellas personas que con sus enseñanzas y consejos nos ilustran y guían por el camino de la ciencia y el conocimiento por ser el motor que nos impulsa a seguir adelante.

.....

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es “Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud del Hospital 2-1 del distrito de Pangoa, el año 2016”. El presente trabajo se circunscribe a la investigación de tipo, descriptivo correlacional y se encuentra en el nivel de investigación explicativo, con una muestra poblacional de 91 trabajadores de la salud del hospital 2-1 del distrito de Pangoa - Satipo, Departamento de Junín y con un diseño de investigación correlacional. Las técnicas de recolección de datos aplicado es la observación directa, indirecta, análisis documental y la encuesta según el modelo Burnout de Maslach y Jackson, como la escala de clima social en el trabajo de Moos, mediante el cual se pudo obtener información de los trabajadores de la salud sobre las variables del clima laboral y el síndrome de Burnout. Se realizó el análisis inferencial en base a la estadística no paramétrica. La hipótesis fue asociada e interpretada con la prueba de correlación de Rho de Spearman con la finalidad de determinar la correlación entre las variables señaladas.

Se concluye que existe relación poco significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Hospital 2-1 del distrito de Pangoa – Satipo, con un coeficiente de correlación positiva baja $r_s = 0,35$ y con un nivel de significancia, $\alpha = 0.001$, menor que ($p < 0.05$). Además se concluyó que el 64,84% de los trabajadores de la salud muestran

un clima laboral de nivel regular y el 69,23% de los trabajadores muestran un síndrome de Burnout de nivel medio en dicho Hospital 2-1.

Palabras clave: Clima laboral, síndrome Burnout, presión, autonomía, organización, cansado emocional, despersonalización y realización personal.

SUMMARY

The objective of the present investigation is "To determine the relation between the work climate and the Burnout syndrome in the health workers of Hospital 2-1 of the district of Pangoa, in 2016". The present work is limited to type - descriptive correlational research, and it is found at the level of explanatory research, with a population sample of 91 health workers from the 2-1 hospital district of Pangoa - Satipo, Department of Junín and with A correlational research design. The techniques of data collection applied are direct observation, indirect, documentary analysis and the survey according to the Burnout model of Maslach and Jackson, as the scale of social climate in the work of Moos, through which information could be obtained from workers Of the health on the variables of the work climate and the syndrome of Burnout. Inferential analysis was performed based on non-parametric statistics. The hypothesis was associated and interpreted with the Spearman Rho correlation test in order to determine the correlation between the variables.

It is concluded that there is a weak relationship between the working environment and Burnout syndrome in the health workers of the Hospital 2-1 of the Pangoa - Satipo district, with a low positive correlation coefficient $r_s = 0.35$ and with a level Of significance, $\alpha = 0.001$, less than ($p < 0.05$). In addition, it was concluded that 64.84% of health workers show a regular

working environment and 69.23% of the workers show a middle level Burnout syndrome in the Hospital 2-1.

Keywords: Occupational climate, Burnout syndrome, pressure, autonomy, organization, emotional tiredness, depersonalization and personal fulfillment

INTRODUCCIÓN

La Presente Tesis Titulada: “Relación del clima laboral y síndrome Burnout en los trabajadores de la salud del Hospital 2-1 del distrito de Pangoa – Satipo – 2016, es una propuesta de trabajo que tiene por objetivo, “Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud del Hospital 2-1 del distrito de Pangoa”. La finalidad del trabajo de investigación es conocer la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud, la que nos permitió influir en su bienestar psicológico y que a su vez esto influyo en su relación que tengan entre los trabajadores y su organización. Donde los resultados del estudio ayudan a crear un conocimiento sistemático que enfrentan los trabajadores de la salud y a la vez contar con mejores criterios en el desarrollo de acciones en su atención, prevención y promoción de estrategias que favorezcan a un eficiente desempeño laboral con la calidad de atención y satisfacción en los servicios de salud.

La tesis está constituida por cinco capítulos: En el primer capítulo se desarrolló el planteamiento del estudio, la formulación del problema, su justificación, su importancia, sus objetivos, así como las hipótesis y las variables. En el segundo capítulo se realizaron los antecedentes de estudio, el marco teórico - conceptual. En el tercer capítulo aborda la metodología de

investigación correspondiente. En el cuarto capítulo se presentan los resultados del trabajo de campo con aplicación estadística. En el quinto capítulo se presentan el análisis de los resultados finales, abordamos a las conclusiones y sugerencias.

El presente trabajo de investigación arribo a la conclusión que existe relación poco significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud del Hospital 2-1 del distrito de Pangoa – Satipo, con un coeficiente de correlación positiva baja $r_s = 0,35$ y con un nivel de significancia, $\alpha = 0.001$, menor que ($p < 0.05$). Además se concluyó que el 64,84% de los trabajadores de la salud muestran un clima laboral de nivel regular y el 69,23% de los trabajadores muestran un síndrome de Burnout de nivel medio en dicho Hospital 2-1.

INDICE

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Resumen	iii
Summary	iv
Introducción	v

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.	1
1.2. Formulación del problema.	3
• Problema general.	3
• Problemas específicos.	3
1.3. Objetivo General y objetivos específicos.	4
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis.	4
1.5. Variables del estudio.	6
1.6. Justificación e importancia.	10
1.7. Viabilidad.	12
1.8. Limitaciones.	13

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.	14
2.2. Bases Teóricas.	24
2.3. Definiciones conceptuales.	31

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Nivel de Investigación	75
3.2.	Tipo de investigación.	75
3.3.	Diseño y esquema de la investigación.	76
3.4.	Población y muestra.	76
3.5.	Instrumentos de recolección de datos.	78
3.6.	Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.	79

CAPITULO IV**RESULTADOS DE LA INVESTIGACION**

4.1.	Resultados de trabajo de campo.	81
4.2.	Prueba de hipótesis.	93

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	105
---------------------------------	-----

CONCLUSIONES.	110
----------------------	-----

SUGERENCIAS.	112
---------------------	-----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	113
-----------------------------------	-----

ANEXOS.	118
----------------	-----

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
Anexo 1	Matriz de consistencia	119
Anexo 2	Cuestionario Inventario Burnout de Maslach y Jackson	121
Anexo 3	Cuestionario Escala de Clima Social en el Trabajo de Moos	123

LISTA DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Población en estudio según rol asignado Hospital 2-1, del distrito de Pangoa.	77
Tabla 2	Resumen de frecuencia y porcentaje de la dimensión presión laboral.	80
Tabla 3	Resumen de frecuencia y porcentaje de la dimensión autonomía	83
Tabla 4	Resumen de frecuencia y porcentaje de la dimensión organización	84
Tabla 5	Resumen de frecuencia y porcentaje de la variable clima laboral	85
Tabla 6	Resumen de frecuencia y porcentaje de la dimensión cansancio emocional.	87
Tabla 7	Resumen de frecuencia y porcentaje de la dimensión despersonalización	88
Tabla 8	Resumen de frecuencia y porcentaje de la dimensión realización personal	90
Tabla 9	Resumen de frecuencia y porcentaje de la variable síndrome de Burnout.	91
Tabla 10	Correlación entre clima laboral y síndrome de Burnout.	93
Tabla 11	Interpretación de los coeficientes de correlación	94
Tabla 12	Correlación entre presión laboral y cansancio emocional	96
Tabla 13	Interpretación de los coeficientes de correlación	97
Tabla 14	Correlación entre autonomía y despersonalización	99
Tabla 15	Interpretación de los coeficientes de correlación	100
Tabla 16	Correlación entre organización y realización personal	102
Tabla 17	Interpretación de los coeficientes de correlación	103

LISTA DE FIGURAS

		Pág.

Figura 1	Dimensión presión laboral de los trabajadores	82
Figura 2	Dimensión autonomía de los trabajadores	83
Figura 3	Dimensión organización de los trabajadores	84
Figura 4	Variable clima laboral de los trabajadores	86
Figura 5	Dimensión cansancio emocional de los trabajadores	87
Figura 6	Dimensión despersonalización de los trabajadores	89
Figura 7	Dimensión realización personal de los trabajadores	90
Figura 8	Variable síndrome de Burnout de los trabajadores	92
Figura 9	Coeficientes de correlación del Clima Laboral y síndrome de Burnout	94
Figura 10	Coeficientes de correlación de presión laboral y cansancio emocional	97
Figura 11	Coeficientes de correlación de autonomía y despersonalización	100
Figura 12	Coeficientes de correlación de organización y realización personal.	103

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

Los establecimientos de Salud, son recursos humanos donde todos los elementos que lo componen se relacionan entre sí, personal asistencial, administrativo, coordinadoras, dirección son cuatro elementos centrales del proceso participación, responsabilidad, compromiso, actitud y donde aquellos establecerán una relación personal que influirá en la motivación para el desempeño, su rendimiento laboral y en la disciplina asistencial refiere que un sistema, es un conjunto de elementos con propiedades o atributos que interactúan entre sí y que todo cambio a una parte del sistema afecta a todas las demás.

Una de así pues, todos los fenómenos que ocurren en el entorno laboral del personal de Salud como los percibe y como se siente frente a éstos influirá en su bienestar psicológico y a su vez esto influirá en su relación que tenga con el cliente.

Las razones del malestar para el profesional es la falta de su realización personal que se traduce en un conflicto entre las necesidades personales del trabajador y su función profesional.

El factor organizacional que permite al trabajador tener más independencia en la toma de decisiones en su labor asistencial es la autonomía, cosa que a través del tiempo no ha tenido, convirtiéndolo de esta manera en un profesional funcionalmente dependiente con

escasa capacidad personal para comprometerse e involucrarse en su trabajo, este factor tiene una relación con el cansancio emocional.

En cuanto a la organización del Hospital San Martín de Pangoa, cabe señalar que la planificación es básicamente importante para obtener resultados dentro un plazo convenido y de esto se obtendrán resultados y logros del trabajador que favorecerán a una mejor percepción de su desempeño laboral desarrollando de una u otra manera sus sentimientos de competencia y éxito en su profesión, afirman que la falta de consecución de metas disminuye los sentimientos de realización personal.

La falta de planificación no permite tener en claro qué tareas se van a llevar a cabo en el centro laboral, quien lo va hacer , donde, cómo, cuándo porqué y para qué; todo esto permite establecer el curso de acción de desempeño y el control respectivo de los resultados, de lo contrario aumentará la incertidumbre en cuanto al trabajo, entonces se improvisará y como resultado los trabajadores se verán obligados a realizar un sin número de tareas no planificadas que le generarán reacciones de estrés en la que podría aparecer el burnout, señalan que la variedad de tareas de un trabajador tiene relación con el trato impersonal y distante con los usuarios, es decir, con la dimensión despersonalización del síndrome de burnout, y según Leiter (1991) esta misma variable afecta también los sentimientos de realización personal.(1)

De otro lado, los trabajadores dan cuenta de condiciones adversas que deben enfrentar en la realización de sus funciones, se espera que generen habilidades en la atención con el cliente además

de cumplir su perfil profesional, deberán inculcar valores y enseñar hábitos de conducta; este trabajo es muy complejo a medida que la sociedad también se vuelve compleja.

Como se puede observar los factores organizacionales como la autonomía, la organización y la presión son factores que ayudan al trabajador para su realización como persona y en consecuencia con su bienestar psicológico. Todo trabajo debe ofrecer grandes satisfacciones esto impactará directamente en la efectividad organizacional (Katz y Kahn, 1995). (2)

Según Leiter (1998) las relaciones de mayor confianza y apoyo entre compañeros y jefes aumentan la realización personal y disminuyen la despersonalización. (3)

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa del año 2016?

Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre la presión laboral y el cansancio emocional en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa del año 2016?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre la autonomía y la despersonalización en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa del año 2016?

- c) ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la realización personal en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa del año 2016?

1.3. OBJETIVOS:

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa, del año 2016.

Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación que existe entre la presión laboral y el cansancio emocional en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa del año 2016.
- b) Determinar la relación que existe entre la autonomía y la despersonalización en los trabajadores de la salud del Hospital 2-1 del distrito de Pangoa del año 2016.
- c) Determinar la relación que existe entre la organización y la realización personal en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa del año 2016.

1.4. HIPOTESIS Y/O SISTEMAS DE HIPOTESIS:

Hipótesis General

Ha. = Existe una relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa del año 2016.

Ho. = No existe una relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa del año 2016.

Hipótesis Específicos

Ha = Existe relación significativa entre la presión laboral y el cansancio emocional en los trabajadores del Hospital 2-1, en el distrito de Pangoa del año 2016.

Ho = No existe relación significativa entre la presión laboral y el cansancio emocional en los trabajadores del Hospital 2-1, en el distrito de Pangoa del año 2016.

Ha = Existe relación significativa entre la autonomía y despersonalización en los trabajadores del Hospital 2-1, en el distrito de Pangoa del año 2016.

Ho = No existe relación significativa entre la autonomía y despersonalización en los trabajadores de la salud del Hospital 2-1 en el distrito de Pangoa del año 2016.

Ha = Existe una relación significativa entre la organización y la realización personal en los trabajadores del Hospital 2-1, en el distrito de Pangoa del año 2016.

Ho = No existe una relación significativa entre la organización y la realización personal en los trabajadores del Hospital 2-1, en el distrito de Pangoa del año 2016.

1.5. VARIABLES DEL ESTUDIO

Independiente (X): Clima laboral.

Dependiente (Y): Síndrome de Burnout

Variables intervinientes (Z):

- Edad
- Grado de Instrucción
- Ocupación
- Estado civil

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

TIPO DE VARIABLE	NOMBRE DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTOS
Variable Independiente	Clima Laboral	Autonomía		<p>Son regular los personales de salud que tienen responsabilidades algo importantes.</p> <p>El personal de salud presta mucha atención a la terminación del trabajo.</p> <p>Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.</p> <p>Los personales de salud poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.</p> <p>Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia.</p> <p>Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.</p> <p>Se anima a los personales de salud para que tomen sus propias decisiones.</p> <p>Muy pocas veces las "cosas se dejan para el otro día".</p> <p>La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse)</p>	<p>ESCALA ORDINAL:</p> <p>1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre</p>	<p>Escala de Clima Social en el Trabajo (Moos)</p>

				<p><i>La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.</i></p>		
				<p><i>Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico.</i></p>		
				<p><i>Aquí nadie trabaja duro.</i></p>		
				<p><i>El director anima a los personales de salud a tener confianza en sí mismo cuando surge un problema.</i></p>		
				<p><i>Aquí es muy importante realizar mucho trabajo.</i></p>		
				<p><i>No se apresura a la gente a cumplir las tareas.</i></p>		
				<p><i>Generalmente los personales de salud no intentan ser especiales o independientes.</i></p>		
				<p><i>Se toma en serio la frase "el trabajo antes que la diversión".</i></p>		
				<p><i>Es difícil mantener durante un tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.</i></p>		
				<p><i>Se anima a los personales de salud a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.</i></p>		
		Organización				
				<p><i>Los personales de salud trabajan muy intensamente.</i></p>		
				<p><i>Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.</i></p>		
				<p><i>Los personales de salud actúan con gran independencia del director.</i></p>		
				<p><i>El personal de salud parece ser muy poco eficiente.</i></p>		
		Presión		<p><i>Siempre se tropieza uno, con la rutina o con una barrera para hacer algo.</i></p>		

				<p>El director se reúne regularmente con su personal de salud para construir proyectos futuros.</p> <p>Los personales de salud suelen llegar tarde al trabajo.</p> <p>Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay quedarse fuera de hora de salida.</p>		
Variable Dependiente	Síndrome de Burnout	Cansancio Emocional	<p>Vienen a ser los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento: "Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo"</p>	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	<p>ESCALA ORDINAL:</p> <p>1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre</p>	
				Al final de la jornada me siento cansado.		
				Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.		
				Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.		
				Me siento agotado por el trabajo.		
				Me siento frustrado por mi trabajo.		
				Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.		
				Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.		
		En el trabajo, siento que he llegado al límite de mis posibilidades.				
		Despersonalización	<p>Conjunto de aspectos o elementos que describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional.</p>	Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.		
				Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.		
				Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.		
				Realmente no me importa lo que les ocurrirá a alguno		

				<p>de los pacientes a los que tengo a mi cargo en la prestación de mi servicio.</p> <p>Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.</p>		
		Realización Personal	Describe los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. (Maslach y Jackson, 1997).	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes		

				<p>Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.</p> <p>Siento que mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de los otros.</p> <p>Me encuentro con mucha vitalidad.</p> <p>Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.</p> <p>Me encuentro animado después de atenderlos a mis pacientes.</p> <p>He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.</p> <p>Siento que se trata de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA:

1.6.1. Justificación

En las últimas décadas la efectividad laboral del trabajador ha sido vinculado con la falta de competencia personal y profesional de éste, sin embargo es importante señalar que el ambiente laboral donde éstos se han desenvuelto no ha contribuido a que tengan mayor libertad e independencia de su desempeño, convirtiéndolos en profesionales dependientes y controlados en base a normas y directivas verticales; tampoco los directivos se han preocupado por la organización de los establecimientos de salud es decir en planificar las tareas en plazos establecidos y llevar un control de éstos y es que la toma de decisiones se ha realizado generalmente dentro de un marco normativo centralizado. Los trabajadores carecen además de un sistema de evaluación hasta ahora en donde no se reconoce el esfuerzo, la dedicación y a la calidad del desempeño laboral que pueda realizar, lo que invita a desarrollar un trabajo que lo alienta más a la rutina que a la innovación (Palacios y Paiba, 1997). (4)

Los trabajadores de salud se abocan básicamente a la atención de los clientes, estas deben tomar en cuenta las necesidades personales de sus trabajadores como lo es el personal. Atender esto, significa darle libertad y ofrecer espacios para el desarrollo de sus habilidades profesionales y a través de la planificación y eficacia de tareas los profesionales tienen la oportunidad de experimentar sentimientos de logro personal y elevar el sentido de éxito de su desempeño que contribuirá en su bienestar psicológico y bienestar

laboral y a la vez es importante señalar que esto influirá en la relación que establezca con el cliente en el proceso prestación de servicios asistenciales. En toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones, es decir ser reflejo de una vida agradable (Phegan, 1988). (5)

En efecto los directivos de los establecimientos de salud deben tener en cuenta entonces, de los factores organizacionales que necesita el personal de salud para su autorrealización y en qué medida influye en su estado emocional, ya que estudios anteriores señalan que los profesionales más dispuestos al estrés son aquellos que prestan servicios a personas como el caso del personal de salud, es más el estado emocional de estos va más allá del estrés, está relacionado con el síndrome de burnout o síndrome del quemado por el estrés (García- Izquierdo, 1991). (6)

1.6.2. Importancia

Es importante señalar que las vivencias del estrés están determinadas por la forma como se perciben o evalúan las características de las situaciones laborales. Cuando las demandas del medio son excesivas por la demanda de variedad de tareas no planificadas generan la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás y se manifiesta en un descenso de cantidad y calidad en rendimiento laboral.

Una investigación y comprensión suficiente de cómo el clima laboral a través de la dimensión autorrealización u orientación hacia la tarea se relaciona con el síndrome de burnout, nos permitirá sensibilizar a los directivos de los establecimientos de salud para que sean conscientes de la importancia y de la necesidad de propiciar y alentar el desarrollo de los sentimientos de competencia y éxito profesional en los profesionales y satisfacer de esa manera sus necesidades de autorrealización y como consecuencia su bienestar psicológico condición indispensable que influye en la prestación de servicio asistencial a los clientes.

1.7. VIABILIDAD:

El presente proyecto de investigación se considera viable por las siguientes razones:

Se pretende con la investigación dar un análisis de relación de clima laboral con síndrome de burnout y su influencia en el desempeño del trabajador, con el fin de eliminar las barreras que causan las distorsiones que repercuten la salud del personal y limitan su optimización logros personales y profesionales de los trabajadores del Hospital de Pangoa.

Los costos que pueda generar la materialización del presente proyecto de investigación estarán coberturadas por recursos autogenerada por la tesista.

Se cuenta con la autorización respectiva del director del Hospital 2-1 del distrito de Pangoa, provincia de Satipo,

Departamento de Junín, para materializar el trabajo de campo del proyecto de investigación.

1.8. LIMITACIONES:

Las limitaciones del siguiente proyecto de investigación se detallan a continuación:

Poca seriedad y sinceridad de parte de los trabajadores, poco tiempo disponible por las múltiples actividades que desempeñan los trabajadores.

El intercambio de experiencias de información entre la tesista y el revisor del proyecto.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION:

A. Investigaciones internacionales

Nieves (1996) realizó un estudio entre las variables desempeño docente y clima organizacional en el Liceo Agustín Codazzi de Maracay en Venezuela, en profesores de educación secundaria, utilizó el cuestionario del Perfil del Clima Organizacional adaptando las versiones de González (1980) y Dorta (1987), la Escala para medir la Eficiencia Docente en actividades inter cátedra, versión original de Silva de Rodríguez (1985) y la Escala de Evaluación Docente en actividades extra cátedra (Nieves, 1990); sus resultados indican que existe una relación baja positiva y no significativa entre las variables estudiadas de acuerdo a la opinión de los docentes y alumnos. La percepción de los alumnos permitió establecer que en la medida en que mejore el profesor su rol de orientador se incrementará la percepción altamente favorable que estos tienen del clima organizacional. (7)

El estudio de Carrasco (1999) se llevó a cabo en la escuela particular N° 64 "Chanquin", comuna de Tolten Chile, su propósito fue conocer el tipo de clima organizacional que perciben los docentes de esa unidad educativa con el fin de detectar debilidades y falencias para luego crear estrategias que permitan optimizar dicho clima y por ende mejorar el trabajo docente en función de los educandos, sus resultados concluyeron que el clima organizacional que rodea a la escuela no es ni medianamente adecuado, tienen un director paternalista poco reservado,

carente de autenticidad, resultando en ocasiones un tanto entrometido, lo que tiende a desmotivar al grupo humano que está bajo su cargo, los cuales se sienten presionados a desempeñar sus funciones en un ambiente en donde abunda la formalidad y está totalmente estructurado, coartando muchas veces la amistad y camaradería que debieran existir entre los miembros de la escuela.(8)

Se concluye que el ambiente laboral es una variable destacable e importante que se relaciona baja pero positivamente con la eficiencia del desempeño docente. El clima organizacional educativo en Chile refiere un liderazgo directivo paternalista que presiona, donde la comunicación carece de confianza totalmente formal y estructurado donde no se genera motivación para el trabajo del grupo que está a su cargo. De allí el interés de conocer el clima laboral en nuestro medio.

Avendaño y Valdivia (2000) realizaron un estudio de la salud laboral de los profesores en Chile estos docentes fueron de enseñanza básica, humanística, científica y tecnológica profesores correspondientes a la zona urbana. En cuanto a las variables psicológicas son profesores de mayor riesgo de bienestar, explicado por tensiones crónicas presentes en las condiciones laborales y por la naturaleza de su actividad. El auto eficacia individual y colectiva en los niveles encontrados (medianas y bajas) no protegen de los estresores laborales percibidos, especialmente de aquellos de carácter crónico como los que fueron evaluados con el Inventario de Maslach, y son consistentes con el hallazgo de altos niveles de burnout experimentados por los profesores en éste y otros estudios anteriores. El burnout se relaciona en mayor medida en el grupo de profesores con agotamiento emocional, más que

con sensación de reducido logro personal o despersonalización. El agotamiento emocional representa la dimensión de tensión básica del síndrome de burnout, en tanto que la despersonalización expresa el contexto interpersonal en donde las personas desempeñan su trabajo y que el logro reducido representa su auto evaluación respecto a su propio desempeño. (9)

En la investigación de Grajales (2000) el objetivo fue ver el nivel de agotamiento emocional en profesores y profesoras del Nuevo León México y la forma como éstos se relacionan con el grado de involucramiento en la labor docente y con la satisfacción laboral, para esto utilizó el Inventario de Maslach, el inventario de actividades de Jenkins, Zyzanski y Rosenman (1992), y la Escala de Satisfacción Laboral de Padilla (1998, citado por Grajales). Sus resultados fueron: Los varones no difieren de manera significativa con las mujeres en el grado de satisfacción laboral ni en su grado de involucramiento en el trabajo, sin embargo en la variable denominada grado de agotamiento emocional, las profesoras alcanzan una media significativa mayor que la de los varones. Existe además una relación negativa significativa entre agotamiento emocional y las variables satisfacción laboral e involucramiento en el trabajo y el cansancio emocional de las mujeres. (10)

En el estudio de salud laboral en docentes de área urbana de mayor riesgo de bienestar, revelan que el burnout se relaciona más con agotamiento emocional (tensión básica) que con bajo logro personal (auto evaluación de su desempeño) y despersonalización (contexto interpersonal).

El grado de satisfacción laboral e involucramiento en el trabajo no difieren significativamente según sexo. Las profesoras alcanzan una media significativa mayor en agotamiento emocional que los profesores, las variables satisfacción laboral e involucramiento en el trabajo en las mujeres guardan relación significativa negativa con el agotamiento emocional.

Boada, Diego y Agulló (2004) realizaron una investigación cuyos objetivos fueron determinar si las variables del Modelo de las Características del Puesto (MCP) son predictores de los niveles del burnout y de síntomas psicossomáticos en el trabajo, y examinar si el clima organizacional pronostica los niveles de burnout y síntomas psicossomáticos en el trabajo con sujetos pertenecientes a dos municipios de una zona costera de la provincia de Tarragona España. Se le aplicaron los siguientes instrumentos: El Job Diagnostic Survey versión de Fuertes, Munduate y Fortea (1996), el Maslach Burnout Inventory versión española (Maslach y Jackson, 1997) la escala de Manifestaciones Psicossomáticas y por último el Focus-93 que evalúa los componentes del clima organizacional (González-Roma, Tomás y Ferreres, 1995). Los resultados obtenidos refieren que generalmente las variables del MCP son preventivas y predictoras de las dimensiones del burnout, en cuanto al clima organizacional es poco predictor de psicossomatizaciones, se presenta más como pronosticador del burnout. Un clima basado en el apoyo y la consecución de metas incrementa la realización personal, por otro lado un clima basado en la innovación (cambios tecnológicos apresurados) afecta positivamente al cansancio

emocional y la despersonalización. Se constata que el clima se asocia al burnout pero no es completamente negativa. (11)

Hermosa (2006) investigó la relación que existe entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en una muestra de profesores de Educación Primaria y Secundaria en Ibagué, Colombia, a los cuales se le aplicó la escala de Satisfacción Laboral Docente (Durán, Extremera y Rey, 2001) y el Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1986) en su versión española (Seisdedos, 1997) los resultados indican la existencia de correlaciones significativas positivas pero débiles. Entre las relaciones estadísticamente significativas destacan la de mayor intensidad entre agotamiento y satisfacción laboral, la correlación encontrada de orden negativo está entre satisfacción laboral y cinismo seguida también con una relación negativa entre ineficacia y agotamiento. Hay además una relación positiva entre cinismo y agotamiento y cinismo e ineficacia. (12)

El clima organizacional pronostica el burnout, un clima basado en el apoyo y consecución de metas incrementa la realización personal, la subescala organización del presente estudio refiere a planificación y eficacia de las tareas y como éstas se relacionan con la realización personal del maestro.

Existen correlaciones significativas positivas pero débiles entre satisfacción laboral y síndrome de burnout, las relaciones de mayor intensidad se dan entre agotamiento emocional y satisfacción laboral. Se presenta una correlación de orden negativo entre satisfacción laboral y despersonalización. La satisfacción laboral está en relación con el clima

psicológico del ambiente laboral, interesa saber, si las presentes subescalas del clima laboral en estudio, correlaciona con el síndrome de burnout.

B. Investigaciones nacionales

Casas y Echevarria (1999, citados en Álvarez, 2001) realizaron un estudio con trabajadores y pacientes en el centro de Salud Manuel Bonilla (DISA I Callao), su objetivo fue determinar el clima organizacional en dicho establecimiento para detectar los factores que influían en la satisfacción laboral en el personal de dicho centro. Se encontraron deficiencias relacionadas con la falta de motivación del personal, el trabajo que realizaban no era evaluado y recompensado, y pensaban que no todos eran premiados de la misma forma. Otro factores que influyeron en la satisfacción laboral es la cantidad de roles que cumple el profesional de salud, se evidenció además una alta motivación de logro ya que encuentran oportunidades de desarrollar sus aptitudes y progreso personal, también hubo una alta motivación de afiliación por cuanto se sentían orgullosos de pertenecer al centro y se identificaban con él. (13)

Pollack (2000, citado en Álvarez, 2001) realizó un estudio de comunicación interna y clima organizacional en la empresa Agroindustria San Jacinto S. Ha, en él analiza la relación que tiene la política empresarial de recursos humanos y los escasos medios de comunicación interna con el clima organizacional, se detectaron fallas en la dinámica comunicacional y se identificaron las necesidades de comunicación de los públicos internos de la empresa y los aspectos mediadores del clima organizacional.

La falta de motivación en el personal, la falta de evaluación y recompensa así como la variedad de roles son factores del clima laboral que influyen en la satisfacción laboral en el centro de salud de estudio. Es importante tener en cuenta además, el sistema de comunicación interna de una empresa y los aspectos que medien el clima organizacional para que ésta sea óptima; todos estos factores se tienen en cuenta en la presente investigación para sustentar como es el clima laboral en los centros educativos en Lima Metropolitana.

Mendo (2000) investigó sobre los factores del ambiente laboral y su relación con el nivel de estrés en enfermeras del Ministerio de Salud en Trujillo, la finalidad de este estudio fue conocer el nivel de estrés y los factores estresores más comunes en las profesionales mencionadas, para ello utilizó el instrumento de Medición de Estrés de Domínguez, Valderrama, y González (1991) y el Test para valorar la Percepción de los Factores Estresantes del Ámbito Laboral Personal (Ivancevich y Mantteson, 1989). Sus resultados refieren que el 88.24% de enfermeras presentaron un nivel leve de estrés. Los factores estresores son ambigüedad de rol y roles conflictivo, que tienen una relación altamente significativa con el nivel de estrés. No existe relación significativa entre los actores estresores sobrecarga de rol cuantitativo y cualitativo, desarrollo por la carrera y responsabilidad por las personas con el nivel de estrés. (14)

El trabajo de Palma (2000) estudió la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias, se tomaron como instrumentos la Escala de Motivación de Steers y Braunstein (1976) y la Escala de Medición del Clima Laboral de Litwin (1978) ; los resultados

evidenciaron niveles medios de motivación y clima laboral. Se encontraron diferencias sólo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y trabajadores con más de 5 años de servicios, no así sin embargo en relación al clima laboral en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. Resalta la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sentimientos de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional. (15)

Silva (2000) realizó un estudio descriptivo de las características del clima organizacional en los centros educativos secundarios estatales en el departamento de Cajamarca, para ello contó con el instrumento elaborado por Halpin y Croft llamado Cuestionario Descriptivo del Clima Organizacional (1963) sus resultados se refieren que el comportamiento directivo no supervisa el desempeño docente en un contexto de búsqueda de rendimiento óptimo, hay un liderazgo autoritario en la conducta de poner énfasis en el rendimiento y sin ejemplaridad, falta de trato y acercamiento a los docentes (consideración) y no se facilita el trabajo de los docentes en cuanto a disponibilidad adecuada de recursos para el trabajo pedagógico y de tiempo (interferencia) y por otra parte se encontró falta de mística de innovación en el trabajo (entusiasmo) y la dificultad para trabajar conjuntamente (desunión). (16)

Álvarez (2001) en su estudio tuvo como objetivo identificar y describir los elementos culturales que afectan el clima organizacional y la eficacia del personal del Instituto Nacional de Oftalmología, se encontró un clima organizacional poco favorable en la identificación, la productividad y la satisfacción de la actividad laboral. Asimismo, se

observó el conformismo en los trabajadores que se adaptaban a las irregularidades administrativas, así como apatía y desidia en los trabajos encomendados. (13)

Se verifica nuevamente en estos estudios que los factores estresores del ambiente laboral son la ambigüedad de rol y roles conflictivos pues estos tienen una relación alta y significativa con el nivel de estrés. La comunicación se hace necesaria para optimizar el rendimiento organizacional y es importante señalar la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones, en el presente estudio se toma en cuenta el factor autonomía y su relación con el burnout.

Las características del clima organizacional en los docentes de educación secundaria en Cajamarca revelan un liderazgo autoritario de los directivos, que no supervisa ni busca el rendimiento de sus docentes, las relaciones personales que establece son distantes, no facilita el trabajo docente, falta innovación y existe dificultad para trabajar conjuntamente. En el presente estudio el maestro de secundaria de Lima Metropolitana dará a conocer su percepción del clima laboral educativo en cuanto a si se le estimula a ser autosuficiente, si percibe la planificación y terminación de tareas y si se le alienta a la urgencia de poder terminarlas.

Uno de los elementos culturales que afectan el clima laboral es el conformismo, hay una adaptación a las irregularidades administrativas y como consecuencia resulta desfavorable la identificación productividad y eficacia laboral, como se verá todo esto es consecuencia de las políticas de estado y la ineficiencia para gerenciar las instituciones educativas.

El objetivo del estudio de Fernández (2002) fue analizar las relaciones de las fuentes de presión laboral, tipo de personalidad, desgaste psíquico y la satisfacción laboral y desempeño docente y ver diferencias existentes de las variables mencionadas según condiciones sociodemográficas de los profesores de primaria de Lima, tomando como instrumentos el Cuestionario de Presiones que enfrenta el maestro, el Inventario de Autoreporte de Conducta Tipo A de Blumenthal, el Inventario de Maslach, la Escala de Satisfacción laboral de Warr, Cook y Wallen y el Cuestionario de Autoreporte del Desempeño Docente; en las conclusiones del estudio el autor señala que encontró que las fuentes de presión laboral se relacionan en forma positiva con el desgaste psíquico (burnout), esto quiere decir que a mayor presión laboral, mayor desgaste psíquico.(17)

La investigación de Delgado (2003) tuvo como objetivo determinar las normas del Inventario de Maslach y conocer las características del síndrome de burnout en docentes de educación secundaria de Lima Metropolitana; las conclusiones a las que llegó la autora son que el inventario mencionado tiene confiabilidad por consistencia interna, por el método de alfa de Cronbach y validez de constructo a través del análisis factorial de las subescalas del inventario. El 32.7% de los profesores de secundaria de Lima Metropolitana presentaron niveles altos de burnout, los docentes de centros educativos no estatales presentaron mayores niveles de cansancio emocional que sus colegas de centros educativos estatales. Los docentes de centros educativos estatales presentaron un mayor nivel de realización personal que sus colegas de colegios no estatales. (18)

Las fuentes de presión laboral se relacionan positivamente con el desgaste psíquico del burnout en profesores de nivel primario como se muestran en los estudios, es nuestro interés conocer además cómo es en el nivel de educación secundaria.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Psicología Ambiental

2.2.1.1 Definición

La Psicología Ambiental es una disciplina joven, que hizo su aparición a principios de los años 70, conociendo una rápida evolución gracias a las publicaciones en revistas especializadas (fundamentalmente anglosajonas), y la multiplicación de encuentros y conferencias internacionales. En 1973 la Asociación Americana de Psicología (APA) creó una sección de investigación sobre la relación entre los entornos físicos y el comportamiento. En 1981 aparece la revista *Journal of Environmental Psychology* de la editorial Academic Press, la cual buscó constituirse como la publicación privilegiada de esta disciplina.

La psicología ambiental surge como una respuesta ante un deterioro de los recursos naturales y el efecto en la vida humana, centrando su atención en dos cuestiones esenciales la influencia del medio ambiente y las modificaciones que ha sufrido sobre las personas, sus conductas y actitudes. La Psicología Ambiental se basa en el estudio de la relación del individuo con el medio ambiente dentro del cual evoluciona. El medio ambiente no es un espacio neutro y excepto de valores, él es culturalmente marcado, por lo tanto lo sitúa tanto en el ámbito social, como económico y cultural. La referencia no es solamente al espacio, sino a la historia del lugar, la cual está ligada a la historia de los individuos. Vehicula

significaciones que son parte integrante del funcionamiento cognitivo y comportamental del individuo.

Comprende tanto el medio ambiente natural (ecosistemas, recursos naturales, fenómenos naturales), como el medio ambiente construido o acondicionado (hábitat) (Navarro, 2005).

Proshansky (1976, citado por Jiménez y Aragonés, 1991) atribuye a la psicología ambiental como el establecimiento de relaciones empíricas y teóricas entre la experiencia y conducta del individuo y su medio construido.

De otro lado Heimstra (1979, citado por Jiménez y Aragonés, 1991) la define como la disciplina que se encarga de las relaciones entre el comportamiento humano y el ambiente físico del hombre.

Las investigaciones en la psicología ambiental comprende un área muy amplia la mayoría se relaciona con los efectos psicológicos del ambiente construido, pero también con ambientes específicos y cabe señalar que debido a su evolución tiende también a tratar problemas de tipo social manteniendo un nivel de análisis holístico y manteniendo énfasis en la aplicación práctica de la teoría.

El termino Psicología más que un sentido disciplinario tiene un sentido de definición de problema así pues, Holahan (1996) refiere que la psicología ambiental viene a ser una disciplina de la psicología que estudia la interrelación y la experiencia humana del ambiente físico con la conducta.

2.2.1.2 Características de la psicología ambiental.

Según Levy (1985) existen 5 características que hacen de la psicología ambiental un campo específico y son los siguientes:

Estudia en forma dinámica las relaciones hombre medio ambiente: El hombre va modificando su entorno y modificándose el mismo, en forma activa y constante lo que interesa son las modalidades de estas relaciones y el complejo algoritmo de las fases sucesivas, se va adaptando al medio ambiente.

La psicología ambiental se interesa por el ambiente físico sea de la naturaleza no modificada por la mano del hombre o del entorno construido: La vida del ser humano no se organiza aisladamente, el entorno es el marco vital de este por lo que el ambiente físico que el ser humano construye es un fenómeno social y físico. El marco social no forma parte en primera instancia de los ambientes estudiados, pero esta dimensión está presente ya que constituye la trama de las relaciones hombre medio ambiente.

El medio ambiente debe ser estudiado desde una perspectiva molar y no molecular o analítica: Lo que significa que las reacciones del hombre con su marco vital y su conducta con el entorno solo pueden estudiarse de modo realista si se trata de ambientes completos y no de segmentos recortados en forma atomística para satisfacer el interés por un aspecto aislado. Los psicólogos ambientales creen que para comprender la conducta humana en forma adecuada el ambiente y la conducta deben contemplarse como partes interrelacionadas.

Las características físicas del medio ambiente no agotan la variedad de los comportamientos: El medio ambiente es un conjunto de objetivos o fines deseables o no deseables por lo que, la conducta del individuo en su medio ambiente no es tan solo una respuesta ante un hecho

y a sus variaciones físicas. La psicología ambiental es inseparable de un análisis completo de las motivaciones psicológicas y de un inventario de las necesidades del hombre que desea satisfacer en un entorno.

La psicología ambiental es una psicología aplicada: Nace de problemas concretos colabora con otras disciplinas y busca un lenguaje común y comprensible para todos.

2.2.1.3 Orientaciones Teóricas.

a) La psicología ecológica

La unidad ambiental básica de este enfoque es el “behavioral sitting” o escenario conductual que intenta dar cuenta de aquellos comportamientos que de forma sistemática se repiten en determinados lugares o momentos, y que por tanto no están ligados a individuos concretos, por ejemplo: Una ceremonia religiosa, una conferencia, un partido de fútbol, etc. Serían escenarios conductuales donde se pueden delimitar aspectos físicos estables que propician o son sinomórficos con determinados comportamientos o patrones también prevalentes. Independientemente de las personas concretas que se hallan en el contexto, se observarán patrones de respuestas estables favorecidas por características del contexto físico (Barker, 1968, citado por Holahan, 1996).

b) Ecología social.

El enfoque de la psicología social de Moos (1974, citado por Levy, 1985) asume que los ambientes al igual que las personas tienen su propia personalidad. Existen ambientes controladores y rígidos, o bien ambientes tolerantes y distendidos, y del mismo modo se podrían poner muchos ejemplos de clasificación de ambientes en términos que usualmente se

destinan a las personas. El interés se centra en un grupo de variables físicas sociales y psicosociales tiene en cuenta variables ecológicas, dimensiones estructurales de la organización características de los habitantes del contexto, dimensiones psicosociales de grupo e instituciones. El enfoque clave es el clima social y sus objetivos son descriptivos y clasificatorios, permiten apreciar las características que el ambiente posee para las personas del contexto. (19)

c) Enfoque conductual

La ecología conductual de Willems (1977, citado por Jiménez y Aragonés, 1991) de inspiración naturalista utiliza métodos de observación, de alcance, intensidad y frecuencia de las interacciones organismo-ambiente en la vida cotidiana. Establece la posibilidad de predecir la conducta a través de los escenarios donde ésta acontece y no a partir de informes verbales utilizando una terminología sistemática y propugnando el uso de largos periodos de tiempo en la investigación del problema.

Una de las aportaciones de este enfoque es el estudio de contextos mediante la elaboración de mapas conductuales. Este término, que ha sido empleado en ocasiones con acepciones bastantes diferentes supone básicamente un dibujo a escala de un espacio físico en el que cada área está rotulada de acuerdo con las clases e conducta que se espera ocurran allí (Ittelson, Rivlin y Proshansky, 1978, citados por Levy, 1985).

d) Enfoque cognitivo perceptivo

Llamado así por Stokois (1978, citado en Fernández, 1991) señala que es el enfoque que más se ha desarrollado entre los psicólogos, se

centran en el estudio del ambiente percibido con la que se pretende formular una psicología ambiental descriptiva y clasificatoria.

2.2.1.4 La organización como ambiente.

Las organizaciones no son entidades naturales es el resultado de formaciones sociales formada por los hombres. Según Simon (1973, citado por Jiménez y Aragonés, 1991) son entidades de carácter artificial, sistemas complejos diseñados para conseguir determinados fines, tratan de determinar no sólo como son las cosas sino como podrían ser.

Hoogdalem (1985) distingue entre ambiente natural (geológico, climático, biológico) y ambiente cultural (cambiado, reorganizado, producido, resultado de la intervención humana) las organizaciones quedan incluidas en el segundo grupo y en ellas distingue dos grandes dimensiones: la cultura material (objetos, instrumentos, edificios) y la cultura inmaterial (conocimiento, leyes, normas, estructuras sociales, etc.). Para comprender el ambiente complejo y artificial de la organización se tendrá en cuenta éstas últimas dimensiones, los individuos que conforman la organización perciben y subjetivan todos esos elementos y forman imágenes impresiones y juicios acerca de ese ambiente lo que la psicología organizacional ha denominado clima organizacional.

Según Katz y Kahn (1978. citado por Jiménez y Aragonés, 1991) la conceptualización de la organización como sistema abierto, considera a ésta como un contexto ambiental dinámico de los comportamientos individuales y grupales. La idea de que la organización es un entorno

psicológicamente significativo para sus miembros ha conducido a la formulación del concepto de clima organizacional. (20)

Porter (1975, citado por Jiménez y Aragonés, 1991) refiere que el clima son las propiedades habituales o características de un ambiente de trabajo concreto, su naturaleza según es percibida y sentida por aquellas personas que trabajan en él o están familiarizadas con él. Según Evan (1976) el clima organizacional es una percepción multidimensional de los miembros y no miembros, de atributos esenciales o del carácter del clima organizacional. Por su parte Atkinson (1977, citado por Jiménez y Aragonés, 1991) refiere que es el resumen del patrón total de expectativas y valores de incentivo que existe en un medio organizacional estas definiciones hacen referencias a procesos perceptivos y subjetivos de los miembros como elemento esencial del clima organizacional. Tal como lo dice Peiró (1987) se trata de percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, se trata en todo caso de una realidad subjetivada.

No obstante el carácter individual y subjetivo del clima organizacional no existe garantía de que diversos miembros de una misma organización perciban el clima de idéntica manera. Junto a las dimensiones diferenciales de los individuos habrá que reconocer la existencia de elementos comunes en la situación, de allí que cualquier atributo sea considerado como parte del clima tiene que existir un cierto acuerdo entre los individuos que constituyen la organización.

En cuanto a la relación de la actividad cognitiva con el clima organizacional para Naylor, Pritchard e Ilgen (1980, citado en Jiménez y Aragonés, 1991) el clima es específicamente un proceso de formulación de

juicios en la que los individuos establecen configuraciones globales de su ambiente a partir de la percepción de diversos atributos para ellos relevantes. El nivel fundamental del clima son las atribuciones generalizadas que un individuo hace de su entorno Schneider (1975).

De esta manera, en la elaboración de una representación del clima intervienen primero las características reales ambientales, segundo las percepciones individuales del grado en que éstos los atributos ambientales específicos existen y tercero un juicio elaborado por el individuo del grado en que una determinada característica psicológica está presente en el ambiente, partiendo de las percepciones de los atributos.

2.2.1.5 Concepto del ambiente según Moos

Moos (1974, citado por Levy, 1985) refiere que el ambiente es un determinante decisivo del bienestar del individuo, realiza investigaciones sobre calidad de vida en aspectos de salud, alimentación, educación, ocio, y trabajo y en climas sociales y relaciones interpersonales. Conceptualizó el rol del ambiente en el comportamiento humano, menciona que se debe contemplar la combinación de variables organizacionales y sociales así como las variables físicas. Propone un marco conceptual para entender la experiencia y conducta de los ancianos que viven en asilos, explicando los efectos simultáneos de las características arquitectónicas, los factores institucionales y características del ambiente social. (21)

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1.- Clima Laboral

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.

Existen tres enfoques epistemológicos que ayudan a entender los diferentes hallazgos obtenidos para explicar el clima laboral en las organizaciones: El guesáltico, el funcionalista y el enfoque sistémico (Brunet, 1987). (17)

Para este estudio se tomará como referencia el enfoque epistemológico guesáltico y el enfoque sistémico. El primero se centra en la configuración de que el todo es diferente a las partes, ya que los individuos comprenden el mundo a partir de criterios conocidos o inferencias, formándose una percepción (personal y psicológica) que va influir en su comportamiento, el segundo el enfoque sistémico el individuo está en un ambiente que influye en él y viceversa de tal manera que establece una relación compleja de co-elaboración del clima organizacional.

Las razones por las cuales se descarta el enfoque funcionalista en nuestra investigación es que este enfoque considera que el pensamiento y comportamiento de las personas dependen del ambiente y de la participación de éstas con el entorno, las personas son entes activos que interactúan con la organización. Se interesa de manera especial en la función de adaptación al medio que tiene la conducta y la conciencia del organismo (Vargas-Mendoza, 2007). Se relaciona más con la definición del enfoque interactivo del clima laboral, en la presente investigación se tomará básicamente el enfoque perceptual (Gestalt) y en segundo lugar el enfoque organizacional donde todos los elementos estructurales del ambiente y individuo se influyen entre sí.

Lewin (1930, citado en Brunet, 1987) fue uno de los primeros que, en su Teoría de Campo refería que el comportamiento humano no sólo se regía por diferencias individuales sino que era función de la persona y de su entorno. Acuñó el término atmósfera psicológica como una realidad empírica, junto con Lippit y White (1939, citado por Álvarez, 2001) diseñaron un experimento donde conocieron el efecto de los estilos de liderazgo: Democrático, laissez faire y autoritario de los cuales surgieron diferentes tipos de atmósferas sociales, probando que el clima era más fuerte que las tendencias a reaccionar adquiridas previamente. (22)

Anterior a la denominación del clima organizacional constructo introducido por Gellerman (1960, citado en Peiró, 1987), estaba la denominada “moral del grupo” entendida como un mecanismo de regulación de comportamientos. (23)

Según Reichers y Scheider (1990, citado en Mañas, González y Peiró, 1999) han explicado la evolución del concepto de clima organizacional de la siguiente manera:

En la primera etapa el concepto se describe como un fenómeno relevante, se trata el concepto como una variable dependiente o independiente. Originalmente el clima tiene un significado meteorológico con características estables durante un periodo de tiempo en una región y el otro significado es metafórico transferido a lo social y a lo psicológico, que se refiere a características estables distinguibles que influyen en las conductas de sus miembros.

Friedlander y Margulis (1969, citado por Mañas et al, 1999) consideran que el clima es el resultado de las propiedades organizacionales

percibidas por los individuos. Litwinn y Stringer (1966, citado por Mañas et al, 1999) establecen relaciones existentes como el correlato de la motivación y la producción laboral, el clima es un concepto molar que describe el efecto que tiene la situación sobre el éxito, poder y afiliación de los individuos.

En la segunda etapa, se conocen las limitaciones de los trabajos empíricos y conceptuales se hicieron revisiones al constructo y a su medición. James y Jones (1974, citado en Mañas et al, 1999) distinguen entre clima como atributo organizacional y clima como atributo personal (clima psicológico) y refieren que el clima es el resultado de la suma de las percepciones que tienen los miembros de su organización. (24)

Hellriegel y Slocum (1974, citado en Mañas et al, 1999) señalan que el clima puede actuar como variable independiente y moduladora, ellos demuestran que el clima interactúa con las necesidades de personalidad de los individuos para influir sobre la satisfacción laboral y el desempeño.

Payne y Pugh (1976, citado por Mañas et al, 1999) distingue entre medidas subjetivas y medidas objetivas del clima organizacional. Las medidas subjetivas representan las percepciones y descripciones de los miembros de la organización (cuestionarios) y las medidas objetivas se obtienen a través de la observación de conducta (disputas abiertas, frecuencias de quejas etc.) estos son indicadores directos del clima, también la recogida de datos estadísticos (ausentismo, rotación, retrasos).

Estos autores refieren que el clima es el resultado del consenso que existe en las descripciones que tienen los individuos sobre su organización.

En la tercera etapa, de consolidación y acomodación del concepto las controversias decaen, se determina lo que se conoce del concepto y lo que falta conocer. El concepto se acepta a nivel general aparece como una variable moderadora mediadora o contextual. Hasta el año 80 hubo controversia respecto a la medición del clima organizacional.

Joyce y Slocum (1988, citado por Mañas et al, 1999) consideran que la unidad de análisis del clima es el individuo y, estudian la diferencia entre el clima psicológico y el clima organizacional y el efecto de esta diferencia sobre actitudes sentimientos y conductas de los individuos en la organización. El clima psicológico está más cerca al concepto de satisfacción laboral pues son atributos individuales mientras que el clima organizacional es una característica del sistema social.

En los primeros estudios se señala que los estilos de liderazgo determinan las atmósferas sociales. El clima laboral originalmente tiene un significado meteorológico y metafórico transferido a lo social y psicológico, es un concepto molar que tiene efectos sobre la motivación del trabajador; se le define como resultado de las propiedades organizacionales percibidas por el individuo.

Posteriormente se distingue el clima como atributo organizacional y como atributo personal. En este último el clima interactúa con las necesidades personales de los individuos que influye en su desempeño y su satisfacción laboral, se le define como la suma de percepciones de los miembros de su organización, la unidad de análisis del clima es el individuo y se relaciona con el clima psicológico.

Otros autores como Glick (1985) considera que la unidad de análisis del clima es la organización. Rosseau (1988, citado por Mañas et al, 1999) acepta la definición de que el clima viene a ser las descripciones individuales del ambiente o contexto social de las que las personas forman parte, según este autor los atributos característicos del clima persisten a través de dos formas, a través de las percepciones, es decir las sensaciones experimentadas por un individuo a través de sus sentidos, y a través de la descripción de los informes que una persona hace de sus sensaciones. (25)

Weinert (1985) analiza las tendencias para conceptualizar el constructo clima organizacional, él refiere que las características objetivas de la organización se dan en las dimensiones estructurales (realidad); el otro aspecto es la percepción individual, la descripción de todos los estímulos que influyen en el individuo, es decir los atributos subjetivos. Un tercer aspecto de entender al clima organizacional como un clima psicológico sería meramente individual. (26)

Para Chiavenato (1989) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, es la atmósfera característica de cada organización.

Hodgetts y Altman (1997) refieren que el clima organizacional es un conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas por los individuos que laboran en ese lugar, que sirve como fuerza vital y que influyen en su conducta de trabajo. (27)

Peiró (1987) menciona que el clima organizacional viene a ser una serie de percepciones, impresiones o imágenes de una realidad organizacional “subjetivada”.

Brunet (1987) también lo toma como una medida perceptiva de los atributos organizacionales donde el individuo actúa como un filtro de información de su ambiente, así como de sus características personales a través de los diseños y procesos organizacionales.

Goncalves (1997) refiere que son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral. (28)

Rodríguez (1995) habla del clima como apreciaciones evaluativas y valorativas compartidas por los miembros de una organización con respecto al trabajo, al ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y a las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo, los miembros de la organización no constituyen los elementos del sistema organizacional, sino parte de su ambiente interno. El clima en esta perspectiva ha de ser entendido como el conjunto de apreciaciones que los miembros de la organización tienen de su experiencia en y con el sistema organizacional. (29)

Schneider (1975) refiere que el clima es a la vez una variable que está en la mente de los individuos y en las características del entorno. (30)

En el atributo organizacional del clima laboral la unidad de análisis es la organización. Los atributos son objetivos, se traducen en la dimensión de las estructuras es decir de las propiedades del ambiente laboral que sirven con fuerza que impulsa e influye en la conducta laboral.

En este estudio se ha optado por la definición del clima como atributo personal que considera a las percepciones y descripciones del individuo de los estímulos del ambiente laboral que influyen en su persona. No se descartan los atributos organizacionales ya que estos factores son permanentes y determinantes en las actitudes, valores y percepciones del sujeto. Esta elección de ambas definiciones se adecua a la variable de estudio y al instrumento de medición de ésta.

2.3.2. Enfoques para ubicar la definición del clima organizacional

Existen cuatro enfoques para definir el clima organizacional: Estructuralista, Perceptual o Subjetivo, Interactivo y el enfoque Cultural.

Para efecto de este estudio se han tomado como referencia los enfoques perceptual y estructural descartándose el enfoque interactivo cuyo supuesto básico es la interacción entre las características de personalidad de los individuos con los elementos estructurales de la organización, el componente central que contribuye al clima es la comunicación y que a partir de todo esto se desarrolla una visión compartida Welsch y La Van (1981), lo cual no es el objetivo del estudio.

El enfoque cultural tampoco se ha tomado en cuenta porque este se centra en la manera como los grupos construyen interpretan y negocian la realidad a través de una cultura organizacional Moran y Volkwein (1992), esta última variable tampoco es objeto de nuestro estudio. (31)

2.6.2.2.1. Enfoque perceptual o subjetivo

Sus representantes Halpin y Crofts (1963, citado en Dessler, 1979) lo definen en términos de la “opinión” que el empleado se forma de la organización. El aspecto más importante es la percepción que tienen los

trabajadores en cuanto a la satisfacción de sus necesidades, también define la "consideración" como un término que refleja la forma como el empleado u obrero juzga el comportamiento de su superior en términos de su propia satisfacción.

Incluyen además otras dimensiones subjetivas y perceptivas como la obstaculización, el alejamiento e inclusive la intimidad.

Según este enfoque el individuo crea una representación subjetiva del clima que resulta en representaciones cognitivas relevantes para el sujeto. La base para la formación del clima está dentro del individuo, se reconoce que los individuos responden a variables situacionales de una forma que para ellos tiene significado desde el punto de vista psicológico. El clima es una descripción individual de las características y condiciones organizacionales procesadas psicológicamente (James y Jones, 1979, citado en Mañas et. al, 1999).

El clima psicológico es histórico, se toma en cuenta el aprendizaje anterior y la predisposición cognitiva del individuo. Por lo que la percepción de una misma situación puede ser diferente (James y Sells, 1981, citado en Mañas et al, 1999).

2.3.2.1. Estructuralista:

Sus representantes son Forenhand y Gilmer (1964, citado en Dessler, 1979) quienes definen el clima organizacional como el conjunto de características distintivas de factores permanentes que describen una organización, que influyen en el comportamiento de las personas que la conforman (reglamento, tecnología y liderazgo). Los miembros están

expuestos a las características estructurales comunes de una organización, como resultado de esto sus percepciones son similares.

Según Guión (1973) las condiciones reales en la organización son determinantes claves de las actitudes de sus miembros, de los valores y de las percepciones. (32)

La medición del clima implica una medición objetiva de las propiedades y procesos de la organización y una medida indirecta perceptual de los atributos objetivos organizacionales (Jablin, 1980).

En el presente estudio interesa conocer, como los maestros de educación secundaria tanto de los centros educativos estatales y particulares de Lima Metropolitana describen los procesos de su ambiente laboral en base a sus percepciones y a la satisfacción de sus necesidades de tal forma, que tenga un significado desde el punto de vista del bienestar psicológico, es decir si se relaciona con la aparición del burnout.

Se toma en cuenta también los atributos organizacionales permanentes, es decir, las características comunes, distintivas de la organización a la que están expuestos los profesores y que de la misma manera influyen en sus valores y percepciones.

2.6.2.3 Dimensiones del clima organizacional (propiedades de la organización)

En este punto es importante señalar los diferentes factores organizacionales comunes y permanentes que influyen en la descripción de las percepciones de los miembros de una organización. Según Oliveros y Ramos (1999) uno de los motivos del malestar docente es la falta de

autorrealización, que se traduce en el conflicto que existe entre las necesidades de la persona y las funciones de su profesión. (33)

De allí el interés por conocer los factores organizacionales del clima laboral que estimulen a desarrollar la autonomía, como se percibe la planificación y terminación de tareas con la oportunidad de desarrollar sentimientos de competencia y éxito profesional y por último como se percibe la urgencia para terminarlas, lo que conllevaría a ver resultados y a la productividad laboral. Todos estos factores pertenecen a la dimensión autorrealización u orientación hacia objetivos del Instrumento llamado “Escala del Clima Social en el Trabajo” de Moos e Insel (1974) del cual se ha tomado para este estudio, porque se relaciona con los enfoques perceptual y organizacional del clima laboral que el objeto de estudio.

Estos autores mencionan tres dimensiones que son:

Relaciones: Miden el grado en que los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo y el grado en que la dirección apoya a sus empleados y anima apoyarse unos a otros. Está integrada por:

Implicación: Es decir el compromiso de los empleados con el trabajo.

Cohesión: La relación de amistad y apoyo entre los trabajadores

Apoyo: Apoyo y estímulo de la dirección para sus empleados.

Esta dimensión podría servir para el enfoque conceptual interactivo del clima Organizacional.

Estabilidad/Cambio: Evalúan el grado en que los empleados conocen lo que se espera de su tarea diaria y como se les explica los planes y normas de trabajo, el grado de presión de la dirección para controlar a los empleados, la importancia que se da al cambio y a las nuevas propuestas y

el grado en que el entorno físico crea un ambiente agradable de trabajo.

Consta de las subescalas:

Claridad: Claridad de la política y los reglamentos.

Control: Reglamento y formas de presión que puede utilizar la dirección.

Innovación: Importancia que otorga la dirección al cambio y las nuevas formas de trabajar.

Confort: Esfuerzo para crear un ambiente físico sano y agradable.

Esta dimensión se adecua más al enfoque cultural del clima laboral.

Autorrealización u orientación hacia unos objetivos: Esta es la dimensión a evaluar en el presente estudio, comprende las siguientes subescalas:

Autonomía: Grado en que la organización estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones.

Organización: Estimulación a la eficacia y a la planificación del trabajo.

Presión: Urgencia de la dirección para el cumplimiento y terminación del trabajo.

Campbell, Dunnette, Lawler y Weik (1970) sintetizan las aportaciones de otros autores y refieren también cuatro dimensiones, algunas de cuyas variables coinciden con el autor anterior:

- Autonomía individual.
- Grado de estructuración impuesta sobre la persona ocupada.
- Orientación hacia la recompensa.
- Consideración, afecto y apoyo.

Koys y Decottis (1991), (34) identificaron de ochenta dimensiones publicadas sobre clima laboral, un conjunto de ocho dimensiones relevantes tales como:

Autonomía: Supervisión cerrada, responsabilidad individual.

Cohesión: Conflicto, espíritu de cooperación, amistad, sociabilidad e intimidad.

Confianza: Insensibilidad en la dirección, confianza del líder.

Presión: Orientación, estándar del trabajo, medida de resultados, énfasis en la producción.

Apoyo: Facilitación del trabajo por parte del líder, distancia, influencia jerárquica.

Reconocimiento: Oportunidades para crecer y avanzar, relación de recompensa y castigo.

Imparcialidad: Objetividad en el sistema de recompensa, claridad en la promoción.

Innovación: Desafíos, riesgos, orientación al futuro.

2.3.2.2 Satisfacción Laboral

Bravo (1996) (como se citó en Mansilla, 2010) precisa la satisfacción laboral como una “actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo”. Locke (1976) (como se citó en Mansilla, 2010) ha definido satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados”. Schneider (1985) (como se citó en Mansilla, 2010) afirma que “entre las razones que pueden explicar la

gran atención dedicada a la satisfacción laboral, se deben considerar: la satisfacción en el trabajo como resultado importante de la vida organizacional y por su aparición en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización". Boada y Tous (1993) (como se citó en Mansilla, 2010) la entienden como un "factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, y que se está convirtiendo en un problema central para la investigación organizacional. Así, la satisfacción laboral es uno de los ámbitos de calidad de vida laboral que ha captado mayor interés". Para Gibson (1996) (como se citó en Caballero, 2002) "la satisfacción en el trabajo es Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout.

Una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios". Bobbio y Ramos (2010) refieren a la satisfacción laboral como el "resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas". Según lo que define cada autor mencionado sobre la satisfacción laboral se pueden identificar aspectos comunes que conllevan a unificar su definición, como la actitud, percepciones o estado emocional positivo de una persona con respecto a su ámbito laboral. Ante esta

diversidad de conceptos que intentan precisar la satisfacción laboral, Palma (1999) no sólo plantea la definición sino que proporciona un instrumento que permite medirla para obtener conocimientos y resultados más exactos de la misma. Afirma que la satisfacción laboral es “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidad de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas”. De acuerdo a esa definición la autora considera siete factores que están involucrados en esta variable: condiciones físicas y/o materiales (los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma); beneficios laborales y/o remunerativos (el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza); políticas administrativas (el grado de acuerdo frente a los lineamientos o Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador); relaciones sociales (el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas); desarrollo personal (oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización); desempeño de tareas (la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora); y, relación con la autoridad (la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas).

Dimensiones Locke (1976) (como se citó en Gil, 2008) fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de las características de la satisfacción laboral, clasificándolas a su vez en dos categorías: eventos o condiciones y agentes de satisfacción que hacen posible la ocurrencia de eventos.

2.3.3. El estrés

2.3.3.1 Definición.

El término estrés (stress) proviene de la física y de la arquitectura, ambas disciplinas se han ocupado de la tensión que se produce en los elementos sólidos como respuesta a los empujes ejercidos desde el exterior que pueden llegar a deformarlos o romperlos.

Fue Cannon (1911), quien por primera vez empleó el término a todo estímulo susceptible de provocar una reacción de lucha o huida y, posteriormente, este término también se utilizó para designar los factores del medio cuya influencia exigen un esfuerzo no habitual de los mecanismos de regulación del individuo.

2.3.3.2 Teorías explicativas del estrés.

Las distintas aproximaciones al concepto de estrés, han definido a este como respuesta general inespecífica Selye (1936), como acontecimientos o estímulos Everly (1989) o como transacción cognitiva persona-ambiente Lazarus y Folkman (1986).

a) Teorías basadas en la respuesta

La primera definición basada en el tipo de respuesta la otorga Selye (1936), quien investigó y llegó a definir el estrés como la respuesta fisiológica, no específica de un organismo ante toda exigencia que se le

haga. Este autor consideró que cualquier estímulo podría derivar en un estresor siempre que provocase en el organismo su correspondiente respuesta biológica de reajuste, no obstante no incluía los estímulos psicológicos como agentes causales.

Según Selye, cuando uno se enfrenta a una nueva situación, el cerebro recibe información que se transmite y analiza a través de los sentidos relacionando ésta con recuerdos que se han almacenado de anteriores experiencias. Si la evaluación es negativa, envía una señal que libera las hormonas de adrenalina, poniendo al organismo en un estado de alerta o de resistencia dando lugar a la aparición de síntomas de cansancio y fatiga. En la mayor parte de los casos, una vez que se deja de sentir la amenaza el cuerpo se recupera, pero si la situación se prolonga se puede llegar a un “estado de extenuación”. Se encontraría entonces con que el nivel de resistencia bajaría, apareciendo nuevas señales de alarma y comenzando un sufrimiento físico y mental y si este estado continúa, la persona empezará a tener problemas llegando incluso a enfermar.

En esta teoría el término de estrés se desdobra en distrés, que es cuando estas respuestas se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo y son adecuadas en función de la demanda y se consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el sistema general de adaptación. Es necesario y positivo tener cierta dosis de estrés para permanecer alerta ante cualquier cambio y lograr un ajustado equilibrio en la adaptación; pero cuando la influencia del ambiente supera o no alcanza las cuotas en las que el organismo responde con máxima eficiencia, éste percibe la situación como amenazante, peligrosa o desagradable desencadenando una reacción de lucha o huida

y/o una reacción de estrés, incluso una estimulación insuficiente también puede ser fuente nociva de estrés, hasta llegar a la enfermedad de adaptación o enfermedad psicosomática por “distrés”.

La adaptación se define como un proceso complejo, cambiante y continuo, que requiere muchas reacciones, según Davidoff, (1984) es el proceso de conformarse a las exigencias del yo y del entorno frente a las decepciones, frustraciones, conflictos, presiones y otro tipo de angustias. Para que el sujeto haga frente a los problemas que se hacen presentes en la vida, va a depender de su capacidad para manejar las situaciones; de sus esfuerzos por controlar; y en definitiva de su capacidad de adaptación y hará entonces que su estrés se convierta en eutrés o distrés.

Así, desde este primer enfoque teórico, la relevancia le pertenece a los conceptos de estresor y respuesta; y la posibilidad de considerar al estrés como motivador (deutrés) o como fuente nociva (distrés).

b) Teorías basadas en el estímulo

El estrés se explica en base a estímulos ambientales o estresores estos perturban o alteran el funcionamiento del organismo. Everly (1978, citado por Guerrero, 1996) distingue dos tipos principales.

Psicosociales: Son situaciones que no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en estresores a través de la interpretación cognitiva o del significado que la persona le asigna para que se conviertan en estrés.

Biológicos: Son aquéllos que producen cambios bioquímicos o eléctricos en el organismo. Se pueden considerar como tales a una cantidad de estimulantes de consumo sociocultural como el café, el tabaco así como

elementos ambientales como el ruido y otros tipos de contaminación o condiciones de un medio físico.

En este modelo centrado en el estímulo, el estrés se localiza fuera del individuo y se le llama “strain” al efecto que éste produce. Sandín (1995). Una de las debilidades de esta concepción es lo subjetivo de las asignaciones de significados que las personas le puedan dar a un estímulo; lo que algo puede resultar amenazante para algunos no lo será para otros.

c) Teorías transaccionales

Un tercer grupo de teorías más complejas son las interaccionales o transaccionales, representadas por Lazarus y Folkman (1986). Esta teoría considera el estrés de una manera más amplia, englobando frustración, conflicto y otros estados de estrés, relacionados con los estados de ánimo como la ansiedad y la ira. Asumiendo la siguiente definición: “Una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 43).

Se conceptualizan los estresores como demandas que surgen del medio ambiente sea interno o externo que afectan el bienestar físico o psicológico del sujeto y que requieren una acción para restablecerlo.

Lazarus sostiene dos formas para hacer frente a los problemas la evaluación y el afrontamiento:

La evaluación: Los sujetos valoran constantemente las interacciones que ocurren en cada momento en relación con el entorno. Los sucesos que aparecen como retos o amenazas (nocivos en potencia) se analizan con mayor detenimiento y se plantean interrogantes para averiguar qué tipo de

acción va provocando este caso, a la vez que evalúan los recursos con los que hacer frente al problema.

El grado en que los sujetos se sientan o no alarmados depende de su capacidad para manejar desafíos, al respecto influyen la situación, las experiencias pasadas y las características personales. Una vez que se valora un suceso, hay que decidir qué se va a hacer, sin embargo cuando la circunstancia es repetitiva y sin éxito; cuando el sujeto haga lo que haga y la situación inicial se mantiene, llega a un estado de indefensión, de pasividad, en donde permanecerá inerte, sin valorar la situación y sin afrontar la amenaza. Seligman (1975) refiere a este tipo de reacción como indefensión aprendida.

El afrontamiento: Lazarus establece un modelo de afrontamiento del estrés basado en dos elementos dinámicos y estructurales estas son: La demanda del medio en cuanto compromiso y los procesos de evaluación de la situación estresante.

Aplicado en el ámbito laboral la definición de estrés podría ser el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo. El mecanismo de respuesta previa valoración es la lucha y huida. En situaciones de competencia, inseguridad, búsqueda de eficacia laboral no es factible luchar con el gasto energético correspondiente, ni tampoco teóricamente responder con la huida es decir escapar del estrés. Sin embargo una de las formas de esta es el absentismo.

La imposibilidad de modificar el estresor, estando sometido al mismo tiempo a importantes presiones psicológicas conlleva a salidas como por ejemplo, el cigarrillo, el alcohol, los psicofármacos, las drogas en general e

incluso obesidad que termina agravando el distrés y sumando factores de riesgo.

Por otra parte el concepto de subjetividad individual, de percepción acorde con la personalidad, genera las mayores discusiones entre los especialistas en cuanto a las repercusiones jurídico laborales del estrés como enfermedad profesional o laboral.

Uno de los síndromes más característicos dentro de las fases avanzadas del estrés laboral, es el síndrome de burnout, también conocido por “síndrome del profesional quemado” o de “desgaste profesional” que se dan en trabajadores que enfrentan una carga afectiva importante y acaban perdiendo el interés.

2.4.1 Síndrome de Burnout

2.4.1.1. Definición.

El origen de estudio del término se remonta a 1974 con Freudenberger quien lo describe como “*una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador*”. (35)

Dale (1979, citado por Garcés De Los Fayos, 2003) es uno de los que inicia la concepción teórica del burnout y lo entiende como una *consecuencia del estrés laboral*, por lo que el síndrome podría variar en relación a la *intensidad y duración del mismo*.

En 1980, *Freudenberger* aporta otros términos a la definición habla de un “vaciamiento de sí mismo”, provocado por el agotamiento de los recursos físicos y mentales tras el *esfuerzo excesivo por alcanzar una*

expectativa no realista que ha sido impuesta por él o bien por los valores de la sociedad.

Cherniss (1980) enfatiza la importancia del trabajo como antecedente al burnout, refiere que los trabajos frustrantes con excesivas demandas con el transcurrir del tiempo, generan cambios negativos en la persona, destaca tres momentos:

- Desequilibrio entre demandas y recursos individuales.
- Respuesta emocional a corto plazo con ansiedad tensión, fatiga.
- Cambios de actitudes y conductas, afrontamiento defensivo.

Edelwich y Brodsky (1980) lo definen como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en los profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo, propone cuatro fases: entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía.

En 1981 Maslach y Jackson, después de un estudio empírico, entienden el burnout desde una perspectiva psicosocial ya que lo consideran como una respuesta emocional ante factores laborales y organizacionales como antecedentes y condicionantes, investigaron como el estrés relacionado con el rol laboral, puede desencadenar un "síndrome tridimensional" en profesionales cuyo objeto de ayuda son personas. Estas dimensiones son: agotamiento emocional (hastío emocional), despersonalización, (actitudes y respuestas cínicas) reducida realización personal (pérdida de confianza en realizarse). De acuerdo a la definición de burnout el inventario que estos autores crearon es el más utilizado y aceptado, por lo que se trabajará con dicho instrumento. (36)

Luck y Gohs (1982, citado por Garcés De Los Fayos, 2003) indican que todas las definiciones aportadas al burnout lo que hacían era describir el

síndrome del carbonizado, de allí que en la actualidad una traducción libre del burnout sea la de “quemado” cuando lo que se refleja es una situación más grave (carbonizado), describió como el estado mental y físico de los efectos de debilitamiento experimentadas por sensaciones negativas prolongadas relacionadas con el trabajo.

Perlman y Hartman (1982, citado por Garcés De Los Fayos, 2003) compilando diversas conceptualizaciones, encuentran los siguientes tópicos: fracasar y estar agotado, respuesta a un estrés crónico, y síndrome con actitudes inapropiadas hacia los clientes y hacia sí mismo, asociado con síntomas físicos y emocionales, provocado por una situación negativa y de la organización hacia la persona que desempeñan su labor profesional. Nagy (1985, citado por Garcés De Los Fayos, 2003) realiza una descripción numerosa de manifestaciones psicológicas y físicas evidenciadas en trabajadores de profesiones de interacción humana según el autor, burnout y estrés pueden ser conceptos similares y que el burnout sería un tipo específico de estrés.

Shirom (1989, citado por Garcés De Los Fayos, 2003) plantea que el burnout es el resultado de un mal funcionamiento de los esfuerzos de *afrontamiento* con lo que al disminuir los recursos de la persona, aumenta el síndrome.

Para Leiter (1991, citado por Garcés De Los Fayos, 2003) el burnout es una función del patrón de afrontamiento del individuo condicionado por demandas organizacionales y recursos exigidos. Este mismo autor señala que la excesiva variedad de tareas puede afectar los sentimientos de realización personal en el sujeto. (37)

García Izquierdo (1991, citado por Garcés De Los Fayos, 2003) señala que es característico en profesiones de servicios humanos.

Gil y Peiró (1997), (38), opinan que el burnout puede estudiarse bajo dos perspectivas:

Clínica bajo una concepción estática, donde el sujeto llega a ese estado como consecuencia del estrés laboral y una perspectiva psicosocial que lo define como un proceso, es decir una serie de etapas que se generan por interacción de las características personales y el entorno laboral.

Para el presente estudio, el concepto de burnout a utilizar es desde la perspectiva psicosocial que viene a ser la respuesta emocional ante factores laborales que actúan como antecedentes y condicionantes, está relacionado con el rol laboral de profesionales cuyo objeto de ayuda son personas, como el maestro en la que se establece el síndrome tridimensional que comprende: fatiga emocional, despersonalización y baja realización personal. En el presente estudio estas tres dimensiones se van a correlacionar con el clima laboral.

2.4.2.2 Modelos explicativos del burnout

Para explicar la etiología del burnout, existen diversas perspectivas pero sólo se utilizarán aquellas que ayudarán a explicar y desarrollar la presente investigación.

A. Modelo de competencia social de Harrison

Harrison (1983), citado por Gil y Peiró (1997) refiere que la mayoría de los individuos que trabajan en servicios de ayuda están altamente motivados para ayudar a los demás, la eficacia de sus objetivos están determinados por factores de ayuda o factores de barrera. En un principio,

la motivación para ayudar predeterminará su eficacia y su competencia, de lo contrario disminuirán estos sentimientos, más si se mantiene en el tiempo aparecerá el síndrome de burnout.

Pines (1993, citado por Gil y Peiró, 1997) señala que el burnout, es el resultado de un proceso de desilusión en aquellas personas que intentan darle un sentido existencial a su trabajo de carácter humanitario y de ayuda. Una persona que inicialmente no ha estado motivada en este aspecto puede experimentar fatiga, estrés pero no el síndrome de burnout. (39)

B. El Modelo de Cherniss

Cherniss (1992) establece una relación causal entre la incapacidad del sujeto para desarrollar sentimientos de competencia o éxito y síndrome de burnout, toma el concepto de autoeficacia percibida de Bandura sobre las creencias de las capacidades de las personas para el control de situaciones que lo afectan. (40)

Los sentimientos de éxito generan satisfacción laboral y compromiso con el trabajo en cambio los sentimientos de fracaso llevan al burnout. Los sujetos con fuertes sentimientos de auto eficacia percibida experimentan menos estrés en situaciones amenazantes y las situaciones son menos estresantes cuando creen que pueden afrontarlas exitosamente.

C. El Modelo De Thompson, Page y Cooper

De Thompson, Page y Cooper (1993) quienes se basaron en el modelo de autocontrol de Carver y Scheier (1988, citado por Gil y Peiró, 1997) para explicar el proceso del estrés. La etiología la relacionan con el nivel de autoconciencia del sujeto, sus sentimientos de autoconfianza y sus

expectativas de éxito, además de la discrepancia que puede haber entre las demandas de la tarea y los recursos de la persona. (41)

La autoconciencia es la capacidad del sujeto para autorregular sus niveles de estrés percibido ante el desarrollo de una tarea dirigida a la consecución de un objetivo; cuando este último se ve continuamente frustrado, el sujeto puede resolver sus dificultades retirándose de manera mental (agotamiento emocional considerado como retiro psicológico) o conductual (despersonalización considerado como retiro conductual del problema).

D. Modelo de la teoría de intercambio social

Refiere que la etiología del síndrome de burnout se encuentra en las percepciones de falta de equidad o ganancia que desarrollan los individuos como resultado de la comparación social cuando establecen relaciones interpersonales, cuando perciben continuamente que aportan más de lo que reciben a cambio de su esfuerzo e implicación personal.

Para Bunk y Schaufeli (1993, citado por Gil y Peiró, 1977) el síndrome de burnout tendría una doble etiología, los procesos de intercambio social con las personas a las que se atiende y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros.

Identifican tres fuentes de estrés relevantes:

- a) La falta de claridad sobre cómo se debe actuar, la incertidumbre.
- b) La percepción de equidad (equilibrio entre lo que dan y reciben los sujetos en sus relaciones)
- c) La falta de control, es decir la posibilidad de la persona de controlar los resultados de sus acciones laborales.

Este modelo es producto de un estudio en el área de enfermería que los autores llevaron a cabo.

E. Modelo de la conservación de recursos de Hobfell

Hobfell (1989), citado por Gil y Peiró (1997) plantea que el estrés se da cuando las personas perciben que aquello que los motiva está amenazado o frustrado. Los recursos son los motivadores (posesión de objeto o condiciones de valor, características de personalidad o energía para el desempeño cotidiano), la pérdida de estos desarrolla el síndrome de burnout. Pero es importante recordar que cada persona tiene su propia estrategia de afrontamiento, uno activo que favorece la ganancia de recursos y otro pasivo que favorece la pérdida de estos.

F. Modelo de Golembiewski, Munzender y Carter

Golembiewski, Munzender y Carter (1983) quienes explican el burnout en forma progresiva y a través de fases, el burnout se da como un proceso donde los profesionales pierden su compromiso inicial con su trabajo como una forma de responder al estrés. (42)

El estrés laboral en relación con el burnout se genera en la primera fase ante la sobrecarga laboral (retos) y disfunción de rol este último considerado como poca estimulación y reto; las personas pierden autonomía y control, se sienten fatigados, irritables afectando su auto imagen.

En la segunda fase, los sujetos desarrollan estrategias de afrontamiento en la que incluyen un distanciamiento de la situación laboral estresante, será constructivo cuando se atiende al usuario sin implicarse en el problema y contra productivo cuando hay implicancia del profesional con actitudes de cinismo, rigidez en el trato o indiferencia, es lo que se

denomina actitudes de despersonalización, la persona desarrollará una experiencia de baja realización personal en el trabajo y finalmente agotamiento emocional.

G. Modelo Winnubst

Winnubst (1993), citado por Gil y Peiró (1997) entiende el burnout como un sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental resultado de la tensión emocional crónica del estrés laboral, y considera que afecta a todo tipo de profesionales. Establece relaciones entre la estructura de la organización, la cultura y el clima organizacional y el apoyo social en el trabajo como variables que anteceden al síndrome; estas variables se rigen por criterios éticos de la organización.

H. Modelo Estructural

Gil y Peiró (1997) integran las variables personal, interpersonal y organizacional, consideran que el síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral percibido que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento no son eficaces para reducir el estrés laboral percibido.

La aparición del burnout se da en forma progresiva, donde en un inicio ante factores como sobrecarga laboral y disfunción de rol se va perdiendo el compromiso laboral la autonomía y el control. Luego los sujetos utilizan estrategias de afrontamiento como distanciarse de la situación laboral estresante, con rigidez e indiferencia frente a la relación con el usuario generándose la despersonalización, posteriormente el profesional experimentará una baja realización personal y por último el agotamiento emocional.

La aparición del burnout se explica:

Cuando la motivación de los maestros para ayudar a los demás se ve frustrada generando desilusión por el trabajo. y también cuando sienten que aquello que los motiva tales como posesión de objetos o condiciones de valor, características de personalidad están siendo amenazados o frustrados.

Cuando hay falta de recursos personales como la falta de sentimientos de competencia y éxito profesional, la autoconciencia para autorregular el estrés ante las tareas dirigidas a un objetivo y cuando las estrategias de afrontamiento son ineficaces.

Cuando existe la percepción de la falta de equidad o ganancia que surge tras la comparación social, cuando los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su esfuerzo personal.

Cuando falta apoyo social en el ambiente laboral y por último cuando el sujeto hace una reevaluación cognitiva tanto a nivel personal, interpersonal y organizacional de su organización.

Como se puede apreciar estos factores explicativos del síndrome del burnout están en relación con factores organizacionales del clima laboral. Interesa conocer como estos últimos específicamente estimulan al desarrollo de la autorrealización de los maestros traducidos en el desarrollo de la autonomía, de los sentimientos de competencia y éxito profesional y a los logros o resultados obtenidos de su trabajo educativo y su relación con el agotamiento emocional, la actitud fría y distante con los alumnos y la baja realización personal.

2.4.2. Desencadenantes del síndrome de burnout.

Para Jenkins, y Calhoun (1991) existen variables que aumentan el burnout en maestros del sector público como la falta de preparación y formación, la incompetencia para resolver problemas, aulas masificadas o expectativas irreales. En el ámbito español se agrega la pérdida del prestigio social, la masificación, la exigencia de una mejor calidad de parte de la población. (43)

A nivel organizacional los maestros responden a un esquema de burocracia profesionalizada y en el nivel de las relaciones interpersonales, cuando hay falta de apoyo de los compañeros y supervisores de la dirección o administración, cuando las relaciones son tensas conflictivas y prolongadas, aumentarán el burnout.

La perspectiva transaccional acerca del burnout es entendida como el resultado de un proceso de interacción por el que el sujeto busca ajustarse a su entorno laboral considerándose a los factores ambientales como los elementos desencadenantes.

Entre los estresores que ocurren en el ambiente laboral según Peiró (1993) existen cuatro categorías:

a) Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto como fuente de estrés, tiene que ver con el ruido, la iluminación, la temperatura, condiciones higiénicas y climatológicas en la que hay que trabajar.

Topf, M y Dillon, E (1988, citado por Peiró, 1993) hacen un estudio del confort físico percibido por el sujeto en el trabajo, lo consideran como un predictor significativo del burnout y de baja realización personal del trabajo.

Otras de las fuentes importantes son la sobrecarga laboral (variedad de tareas que debe realizar), las demandas del puesto generado por los

contenidos de estos, la oportunidad para ejercer las habilidades adquiridas. Al respecto Leiter (1990) señala que el hecho de emplear estas habilidades profesionales, aumentaban los sentimientos de realización personal en el trabajo y disminuía sus actitudes de despersonalización. (44)

b) Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.

El rol es un conjunto de expectativas y demandas sobre conductas que se esperan de la persona que ocupa un determinado puesto. El estrés del rol está integrado por la ambigüedad y el conflicto de rol.

La ambigüedad de rol tiene que ver con la falta de claridad de las obligaciones, derechos, objetivos, status y responsabilidad del trabajador, puede estar producido por un déficit de información que impide su desarrollo.

Pierce y Molloy, (1990), Starnaman y Millar (1992) (citados por Vandenberghe y Huberman, 1999) piensan que la ambigüedad de roles es un predictor de baja realización personal; otros señalan que es un predictor de agotamiento emocional (Burke y Greenglass, 1995, Schawab y Iwanicki 1982, citados por Vandenberghe y Huberman, 1999).

Mientras que hay otros estudios donde se muestra que la ambigüedad de rol es un predictor de la despersonalización (Pierce y Molloy, 1990, citados por Vandenberghe y Huberman, 1999).

Friesen y Sarros (1989, citados por Vandenberghe y Huberman, 1999) refieren en cambio que las predicciones en relación a la ambigüedad de roles no son significativas.

Según Gil (1994, citado por Fernández, 2002) en los educadores la relación entre ambigüedad de rol y agotamiento emocional es más intensa

en los profesionales de enfermería, y estos a la vez tienen una relación más intensa con los bajos sentimientos de realización personal en comparación con los maestros.

El conflicto de rol ocurre cuando no se puede satisfacer en forma simultánea expectativas de rol contradictorias. (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, y Rosenthal, 1964, citado por Vandenberghe y Huberman, 1999).

Otros estudios refieren, que el conflicto de rol es un predictor asociado al agotamiento emocional y a la despersonalización (Burke y Greenglass, 1995, Jackson, Leiter, Maslach y Schaufeli, 1996, Starnaman y Miller, 1992 citados por Vandenberghe y Huberman, 1999) el impacto según estos autores no es significativo.

Gil y Peiró (1997) señalan que el conflicto de rol, presenta relaciones negativas significativas con los sentimientos de realización personal mientras que hay relaciones positivas significativas con el agotamiento emocional y la despersonalización. El conflicto de rol evoca entonces, una respuesta de carácter emocional o afectivo y la ambigüedad de rol una respuesta de carácter cognitivo- aptitudinal.

En cuanto a las relaciones interpersonales según Leiter y Maslach (1988) las relaciones de carácter formal aumentan los sentimientos de agotamiento emocional, mientras que las relaciones informales aumentan los sentimientos de realización personal. (45)

El desarrollo de la carrera y las promociones han obtenido relaciones significativas positivas con la falta de seguridad en el puesto de trabajo.

c) Nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales

Las nuevas tecnologías pueden facilitar o dificultar el desempeño de tareas. Los cambios pueden afectar los sistemas cognitivos y emocionales del sujeto de acuerdo a su grado de ajuste al sistema. Si las exigencias cognitivas son excesivas se puede afectar negativamente las auto evaluaciones que el sujeto haga de sus aptitudes y como consecuencia los sentimientos de realización personal pueden quedar disminuidos. Según Schaufeli (2001) la tecnología es una categoría que tiene un efecto positivo sobre los sentimientos de agotamiento emocional. (46)

d) Dimensiones estructurales de la organización

Esta dimensión está relacionada con la toma de decisiones que puede darse a nivel central o descentralizadamente en diferentes niveles, el grado de participación e implicación de los sujetos en este aspecto; el grado de autonomía que se permita en la realización de tareas y el tipo de supervisión ejercida o apoyo social recibida desde esta supervisión.

Para Schawb, Jackson y Schuler (1986) la autonomía puede ser un predictor del burnout por los efectos que tiene sobre los sentimientos de realización personal en el trabajo y de agotamiento emocional. Estos mismos autores observaron que la falta de participación de los maestros en la toma de decisiones explica un 14% de la varianza en las actitudes de despersonalización.

El apoyo social tiene un efecto directo, está relacionado con las expectativas que los compañeros y supervisores tengan de la importancia del rol sobre el sujeto lo que influirá en su desempeño y como consecuencia podrían mejorar los sentimientos de tensión emocional y la

salud de los sujetos independientemente de los niveles de estrés que tenga.

El apoyo social según Bierhoff y Klein (1990, citados por Vandenberghe y Huberman, 1999) facilita la consciencia del sujeto de su realidad social, los compañeros y los supervisores pueden cuestionar actitudes negativas del sujeto hacia el entorno social con importantes efectos sobre el síndrome. Existe un consenso en señalar que el apoyo de los compañeros de trabajo es importante en la disminución del estrés laboral (Maslach y Jackson, 1994, Farber y Miller, 1981 citados por Vandenberghe y Huberman, 1999).

La comparación de los niveles de burnout tanto en los centros educativos estatales y particulares permitirá conocer qué factores desencadenantes comunes y diferentes existen entre ambos centros tales como el ambiente físico del entorno laboral, el desempeño de roles, las dimensiones estructurales, nuevas tecnologías y el apoyo social.

2.4.2.4 Facilitadores del síndrome de burnout

Son aquellas variables personales que facilitan o inhiben la acción que los estresores ejercen sobre los sujetos.

a) Variables demográficas:

Sexo. En cuanto a las actitudes de despersonalización los varones puntúan más alto que las mujeres tanto en nivel primaria y secundaria (Greenglass y Burke, 1990 citados por Vandenberghe y Huberman, 1999) esto puede deberse a los diferentes procesos de socialización de los roles que hay en el hombre y la mujer; se enfatiza en la mujer la interdependencia, relaciones interpersonales y cuidar de los otros mientras

que en el hombre el rol está orientado al logro y no debe expresar emociones descuidando la interdependencia y las relaciones interpersonales.

Edad. Si bien los resultados de diferentes investigaciones no son concluyentes un buen número de estudios indican que a mayor edad los sujetos expresan menos sentimientos de burnout. Investigaciones que trabajaron con edades encuentran que el índice de burnout es bajo entre los 20-25 años, es alto desde los 25 hasta los 40 y es muy pequeño a partir de los 40 años aproximadamente (Faber, 1984, citado por Gil y Peiró, 1997).

Zabel y Zabel (1982) explican que los profesionales de más edad tienen expectativas profesionales más reales y poseen mejores estrategias de afrontamiento del estrés. (47)

Estado marital / familiar. En gran número de estudios no aparecen relaciones significativas entre el síndrome y el estado civil. Schwab y Iwanicki (1982, citado por Vandenberghe y Huberman, 1999) no encontraron efectos significativos del estado marital entre los profesores de primaria y secundaria; sin embargo los profesores con hijos, mostraron menores niveles de burnout en los tres aspectos del síndrome, los profesores con hijos poseen un estilo de vida más estable tienden a preferir la seguridad económica a otros factores como el desafío al trabajo o satisfacción laboral, los sujetos sin hijos usan el trabajo como fuente social lo que hace que se impliquen más en el ámbito laboral y con mayor riesgo de surgir el burnout.

El apoyo socio emocional recibido de los familiares así como la satisfacción o insatisfacción emocional puede influir en el burnout, según Leiter (1990) los recursos familiares complementan a los de los

compañeros de trabajo para aliviar o prevenir el burnout; la vida familiar los hace más expertos en el trato con los demás y sus problemas.

Experiencia de trabajo. Los profesionales jóvenes inexpertos con menos estrategias de afrontamiento para prevenir situaciones estresantes corren el riesgo mayor de tener el burnout, en un estudio de profesores de primaria y secundaria muestran que los años de experiencia no contribuyen de manera significativa en el estrés laboral (Malik, Mueller y Meinke, 1991, citado por Vandenberghe y Huberman, 1999) esto suele ser muy contradictorio ya que se ha encontrado profesores con más de 20 años de experiencia con mayores niveles de estrés que las personas con menos experiencia (Borg y Falzon, 1989, citados por Vanderberghe y Huberman, 1999).

b) Variables de personalidad

Locus de control. Viene a ser una creencia generalizada de que los eventos de la vida y sus consecuencias son controladas por las propias decisiones y acciones (locus interno) o por fuerzas externas o por otras personas, la suerte o el destino.

Los sujetos con control externo experimentan con más frecuencia bajos sentimientos de realización personal, son más propensos al desamparo y usan estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, muy al contrario a las personas de locus de control interno ya que éstas perciben que tienen mayor control de la situación (Farber 1991, citado por Vandenberghe y Huberman, 1999).

Autoestima, autoeficacia. La autoevaluación está relacionada con las actitudes del sujeto hacia sí mismo y como éstas influyen en su conducta y bienestar personal, cuando el sujeto hace una evaluación de sus

capacidades alude a su autoeficacia mientras que la autoestima se refiere a la evaluación del propio aprecio. La creencia acerca de las capacidades afecta la autoestima cuando están referidas a actividades que poseen un alto valor para el individuo.

Algunas investigaciones han reportado que la autoestima es un predictor significativo del burnout (Friedman y Farber, 1992, citados por Vandenberghe y Huberman, 1999).

Sujetos con alta autoestima muestran bajos sentimientos de agotamiento emocional, bajas actitudes de despersonalización y altos sentimientos de realización personal (Gil y Peiró, 1997).

Personalidad resistente. El concepto de personalidad resistente aparece por primera vez en la literatura científica en 1972, en relación a la idea de protección frente a los estresores. Kobasa (1982) desarrolla este concepto, a través del estudio de aquellas personas que ante hechos vitales negativos parecían tener características de personalidad que les protegían, estableciéndose que las personas resistentes tienen un gran sentido del compromiso, una fuerte sensación de control sobre los acontecimientos y están más abiertos a los cambios en la vida, a la vez que tienden a interpretar las experiencias estresantes y dolorosas como una parte más de la existencia. En general, se considera que es un constructo multifactorial con tres componentes principales: compromiso, control y reto.

El compromiso, hace referencia a la capacidad para creer en la verdad, importancia e interés de lo que uno es y hace y la tendencia a implicarse en las diferentes situaciones de la vida, esta dimensión es opuesta a los sentimientos de alineación.

El control, está en relación con la creencia de que la persona misma influye en los resultados de sus acciones, busca el porqué de los hechos y enfatiza su responsabilidad.

El reto, se basa en la creencia de que el cambio es la norma de la vida, es una oportunidad para desarrollarse, se buscan nuevas experiencias y se aproximan a ellas con flexibilidad cognitiva.

Novack (1986, citado por Gil y Peiró, 1997) encontró en una muestra de empleados universitarios que las personas con niveles más bajos de estrés y mayor personalidad resistente presentaron significativamente menos sentimientos de burnout que el grupo de personas con más altos niveles de estrés y menor personalidad resistente; estos resultados muestran que la personalidad resistente tiene un intenso efecto modulador en la relación del síndrome de burnout.

Variables de afrontamiento

Los sujetos que emplean estrategias de carácter activo centrados en el problema tiene menos sentimientos de burnout que aquellos sujetos que emplean estrategias de evitación/escape o centradas en la emoción (Ceslowitz, 1989; Boyle, Grap, Younger y Thornby, 1991, Leiter 1991, citados por Gil y Peiró, 1997).

2.4.2. Consecuencias del burnout en el contexto organizacional

Frecuencia de enfermedades. Las enfermedades donde el estrés en los profesores tiene un rol importante son los desórdenes neuróticos y problemas psicosomáticos, los síntomas son fatiga, desórdenes del sueño, depresión y abuso del alcohol o drogas. (Rudow, 1990, citado por Vandenberghe y Huberman, 1999).

Golembieswsky, Munzenrider y Carter (1986, citados por Gil y Peiró, 1997) encontraron que los sentimientos de agotamiento emocional tenían un índice de correlación intenso con la falta de salud expresada en los síntomas: agitación y debilitamiento problemas cardiovasculares y problemas de sueño.

Deterioro en las relaciones interpersonales. Los sujetos con Burnout tienen un gran número de problemas familiares y matrimoniales (Faber 1983, citado por Grau y Chacón, 1998).

Estados de ánimo. En un inicio el burnout se puede identificar por los cambios de ánimo, los sentimientos negativos aparecen después, tales como la insatisfacción laboral, los estados depresivos, monotonía y falta de energía (Rodow, 1983, citado por Vandenberghe y Huberman, 1999).

En la organización el síndrome puede contagiarse a través de mecanismos de modelado o aprendizaje por observación durante los procesos de socialización laboral (Edelwich y Brodsky, 1980 citados por Grau y Chacón, 1998), entre las variables a este nivel se tienen:

Baja satisfacción laboral. La relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral es significativa en forma consistente, ésta es una consecuencia actitudinal del estrés laboral. En la mayoría de los estudios hay una correlación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, sin embargo en otros estudios los efectos más intensos están relacionados con la realización personal.

La dirección de los efectos entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral están por establecerse.

Desempeño del profesor. Según Rudow (1983, citado por Vandenberghe y Huberman, 1999) el desempeño de un profesor con burnout es inferior

que otros profesores ya que muestran acciones impropias como por ejemplo gritar a los alumnos en situaciones conflictivas, u otros de carácter cognitivo como pasar en alto errores mientras corrige exámenes por escrito. Muchas veces los profesionales evitan ciertas tareas y se desentienden del trabajo, empleando menos tiempo o "desconectándose" psicológicamente de los usuarios, hay una pérdida progresiva de compromiso con el trabajo, el nivel de compromiso organizacional es como un mediador en la producción del burnout (Leiter y Maslach, 1988).

Ausentismo laboral. El ausentismo es incrementado por la frecuencia de enfermedad sobre todo si son frecuentes éstas ocurren en situaciones estresantes al inicio de burnout. (Rudow 1983, por citado por Vandenberghe y Huberman, 1999).

Retiro temprano. Aparecen después de 15 a 20 años de trabajo. La tendencia al abandono se asocia de manera positiva con los sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización, y con la realización personal en el trabajo se asocia de manera negativa (Gil y Pieró, 1997).

Comportamiento social del profesor. Las relaciones interpersonales se ven deterioradas cuando hay despersonalización, los profesores carecen de participación, de carisma y de emociones saludables y cálidas cuando tratan con los estudiantes y como consecuencia afectan el aprendizaje, la motivación y la disciplina de éstos (Vandenberghe y Huberman, 1999).

Las consecuencias del burnout, se traducen en una falta de salud personal y laboral en el maestro afectando de esta manera, sus estados de ánimo, las relaciones interpersonales que establece con su pareja y familia, su desempeño laboral y sobre todo su comportamiento social con los alumnos cuando existe despersonalización, el profesor carece de

participación, de carisma y de emociones saludables lo que en consecuencia afecta el rendimiento la motivación para el aprendizaje y la disciplina.

2.4.2.6 Medidas de intervención

El conocimiento de los niveles de burnout de los personales de salud del Hospital 2-1 Pangoa del presente estudio, permitirá establecer las diferentes medidas preventivas a través de estrategias de intervención bajo tres niveles:

Individual: Considerando estrategias de afrontamiento al estrés.

Interpersonal: Potenciando la formación de habilidades sociales y las estrategias relacionadas con el apoyo social en el trabajo.

Organizacional: Eliminando o disminuyendo estresores del entorno institucional.

Según Matteson e Ivancevich (1987) las *estrategias individuales* se centran en la adquisición y mejora de estilos de afrontamiento, las clasifica en:

Programas dirigidos a estrategias para la solución de problemas. Asertividad, manejo del tiempo en forma eficaz, optimización de la comunicación, cambios en el estilo de vida, etc.

Los afrontamientos activos o centrados en la solución del problema están considerados como los más efectivos para la prevención y manejo del burnout (Leiter, 1991), y uno de los más importantes es la optimización de la comunicación lo que significa establecer la mejora de los canales de comunicación existentes en la organización tanto en sentido vertical con los

supervisores y horizontal con los compañeros de trabajo lo que daría una mayor claridad en el desempeño del trabajo.

Programas dirigidos a estrategias para el manejo de las emociones asociadas, es decir, destacar el entrenamiento y adquisición de habilidades para expresión de emociones, el manejo de sentimientos de culpa y la relajación.

Otras estrategias recomendadas en este estudio desde la perspectiva individual, son: aumentar los sentimientos de competencia y éxito profesional, autoproyectar objetivos reales y factibles de alcanzar.

A nivel individual también se puede realizar la terapia de los procesos inconscientes del burnout. Garden (1991) plantea un programa terapéutico similar a cualquier otro problema psicológico, esta autora toma en cuenta las características de la personalidad en el desarrollo del síndrome, su enfoque es clínico.

Terapia racional emotiva: Una manera de hacer frente al síndrome es la reestructuración cognitiva, es decir trabajar los pensamiento irracionales generadores de la situación aversiva dotando al sujeto de estrategias de afrontamiento efectivas de superación, (Ursprung, 1986, citado por Garcés De Los Fayos, 2003).

Las estrategias a nivel *interpersonal* recomiendan propiciar el desarrollo de las habilidades sociales obteniendo conductas alternativas ante las demandas que puedan aparecer con una secuencia que tiene objetivos ya determinados (Gil, León y Jarana, 1995).

En estudios realizados, las experiencias obtenidas demuestran que el apoyo social entre compañeros y jefes, aumenta la realización personal en el trabajo, disminuye el agotamiento emocional y mejora actitudes y

conductas negativas hacia otros (Leiter 1988, Pines y Aronson 1988, Gil y Peiró, 1997).

Las estrategias organizacionales más relevantes con este estudio son:

- Los programas de socialización anticipatorio para prevenir el choque con la realidad y sus consecuencias haciendo que se experimente "antes" de que el profesional comience su vida laboral, en un contexto de prueba que permite desarrollar estrategias constructivas.
- Otra estrategia es el rediseño de la realización de las tareas (Maslach, 1982), necesario en el trabajo del maestro, lo que podría facilitar la disminución de la sobrecarga laboral y de las disfunciones de sus rol profesional. (48)
- Establecer programas de evaluación y retroinformación que fomentan la evaluación como "desarrollo" y no como "juicio".
- Un establecimiento de recompensa adecuada, una igualación de las expectativas potenciales y reales mejorando así las condiciones y satisfacción por el trabajo. Una de las mejores estrategias es el feedback positivo (Sarros y Sarros, 1992).
- El facilitar que los profesionales de la educación puedan hacer cambios de actividades (Edelwich y Brodsky, 1980) que lleven mejoras de recompensas y de promoción del profesional incrementando la responsabilidad, la participación en la toma de decisiones y la autonomía.
- Promover reuniones multidisciplinarias con periodicidad y formar grupos de trabajo con flexibilidad laboral (Orlowsky y Gullledge, 1986, Bolle, 1988). (49)

2.5. Marco conceptual

La facilitación de su autonomía, la organización en su trabajo es decir la planificación de los programas y cumplimiento de tareas y por último la presión de los directivos percibida por el trabajador, teniendo todo esto repercusiones directas sobre su comportamiento laboral. Clima laboral. Son las características del medio ambiente del trabajo, que se manifiestan a través de los estímulos que se le da al trabajador para

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

CAPITULO III

MARCO METODOLOGÍCO

3.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel es explicativo, porque mide dos o más variables, para ver si la variable independiente (X) influye en la variable dependiente (Y) y después se analiza el resultado, según Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (1997). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw- Hill. Pág. 117, 121,126 (50).

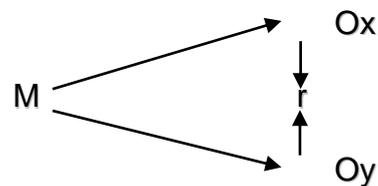
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

El tipo de investigación es descriptivo correlacional. El desarrollo de la investigación, por los objetivos que persigue se localiza dentro del tipo de la investigación básica, en razón a que esta se orienta en primer término a describir las características del Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de salud del Hospital 2-1 del Distrito de Pangoa, de la Provincia de Satipo de la Región Junín.

De forma específica la investigación a es de tipo descriptiva correlacional porque en primera instancia se realizó las descripciones de cada una de las variables (Clima Laboral y el Síndrome de Burnout) y luego procedió al proceso de correlación contrastando la hipótesis correspondientes, según Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (1997). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw- Hill. Pág. 117, 121,126. (50)

3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN:

Por las características del problema y los propósitos de la misma, la presente investigación se ubica dentro de los diseños descriptivos y de manera específica dentro del DISEÑO DESCRIPTIVO CORRELACIONAL. En consecuencia el diseño está compuesto por una muestra con dos medidas, cuyo esquema gráfico es el siguiente:



Donde:

(M) representa la muestra

(Ox) Representa los datos obtenidos del variable clima laboral.

Oy) Representa los datos obtenidos de la variable síndrome de burnout

Las (Ox r Oy) indican las correlaciones entre las variables de estudios.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA:

La población en estudio serán todos los trabajadores que laboran en el Hospital 2 -1 del distrito de Pangoa y se distribuye de la siguiente manera.

Tabla 1: Población en estudio según rol asignado

Trabajadores	M	H	Total
Directivos		1	1
Médicos	1	5	6
Ginecólogos	1	3	4
Pediatra		2	2
Cirujano		1	1
Biólogo	1		1
Obstetras	12		14
Odontólogos	1	1	2
Enfermeras	13	3	15
Psicólogo		2	2
Radiólogo		1	1
Ecografista		2	2
Técnicos	10	6	16
Laboratoristas	5	1	6
Estadístico	2	3	5
Personal de vigilancia		4	4
Nutricionista		1	1
Asistente social	2		2
Personal de transporte		3	3
Personal de limpieza	3		3
Total	52	39	91

Fuente: Oficina de personal Hospital 2-1, de Pangoa

La muestra será la misma que la población.

3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnicas

La técnica utilizada fue mediante una encuesta; que permitió la recopilación de datos de campo mediante dos cuestionarios para saber que piensan los trabajadores que laboran en el Hospital 2 – 1 del Distrito de Pango, Provincia de Satipo Departamento de Junín, sobre la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de Burnout.

3.5.2. Instrumentos

Análisis documental: Esta técnica nos permitió registrar a través de la información de las planillas de la oficina de personal a todos los trabajadores de la salud que laboran en el Hospital 2 – 1 del Distrito de Pango, Provincia de Satipo, Departamento de Junín, que servirá como sustento a la investigación.

Cuestionario: La recolección de los datos necesarios para el estudio fue de la siguiente manera:

El cuestionario fue diseñado de tal forma, que permitió recoger información de los trabajadores que laboran en el Hospital 2-1 del Distrito de Pango sobre el clima laboral y el síndrome de Burnout, para lo cual se le aplico dos cuestionarios cada uno de 22 preguntas.

Ambos cuestionarios fueron sometidos a la validación de los instrumentos por los juicios expertos (ver anexos N° 04). Así mismo se realizó la prueba estadística de confiabilidad con el alfa

de Cronbach, donde se concluyó que es muy confiable debido al resultado siguiente:

Confiabilidad de los dos cuestionarios para medir el clima laboral y el síndrome de Burnout.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	12	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	12	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	44

Dichos cuestionarios se utilizaron para recoger información de los trabajadores que laboran en el Hospital 2-1 del Distrito de Pangoa, Provincia de Satipo, Departamento de Junín referente al clima laboral y síndrome de Burnout.

3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN:

La técnica utilizada para el recojo de información se realizó mediante la encuesta a través de un cuestionario aplicado a los trabajadores que laboran en el Hospital 2-1, del distrito de Pangoa.

Procesamiento de información: Los datos se obtuvieron durante el trabajo de campo y procesados, utilizando el análisis de la estadística descriptiva, para el cual se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 21 en español,

La presentación de los datos es mediante la aplicación de la estadística descriptiva; a través de tablas de frecuencia, histogramas graficas etc.

3.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

La hipótesis de trabajo será contrastada, procesada aplicándose la prueba de Rho de Spearman con la finalidad de determinar la relación entre las variables señaladas.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1. RESULTADOS DE TRABAJO DE CAMPO

4.1.1. Relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout

Para determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome Burnout en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa – Satipo, se encuestó a 91 trabajadores para lo cual se construyó dos cuestionarios el primero para medir el clima laboral y el segundo para medir el síndrome de Burnout respectivamente, ver anexo.

Iniciamos el procesamiento de los datos con respecto al clima laboral en sus dimensiones: presión laboral, autonomía y organización como se muestran los resultados en las siguientes tablas a continuación.

4.1.2. Frecuencia y porcentaje de la dimensión presión laboral en los trabajadores del Hospital 2 – 1, del distrito de Pangoa - Satipo.

Tabla 2: Resumen de frecuencia y porcentaje de la dimensión presión laboral

Niveles	ni	%
Buena (36 – 48)	20	21,98
Regular (21 – 35)	46	50,55
Deficiente (6 – 20)	25	27,47
Total	91	100,00

Fuente: cuestionario sobre clima laboral

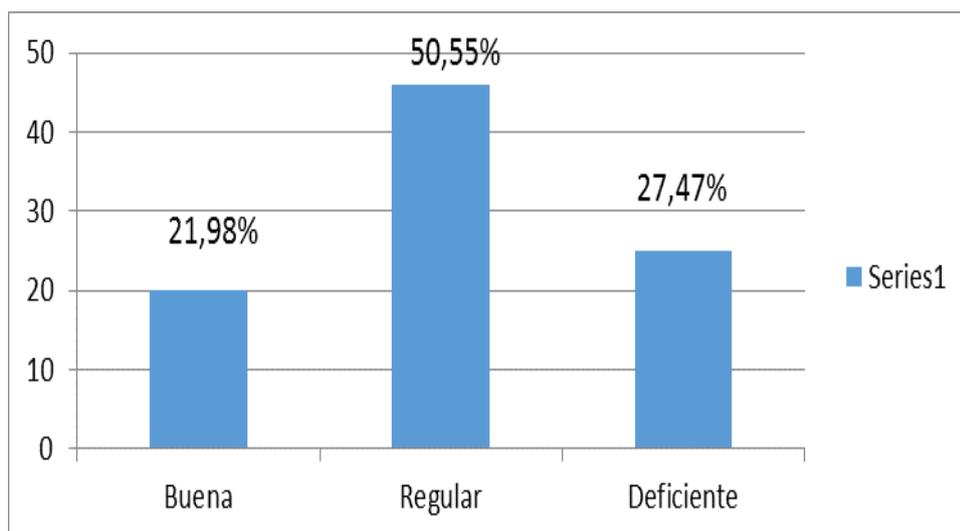


Figura 1. Dimensión presión laboral de los trabajadores

Análisis e interpretación:

Con respecto a la dimensión presión laboral de los trabajadores del Hospital 2 – 1, del distrito de Pangoa – Satipo, se observa que, el 21,98% de los trabajadores del Hospital se ubicaron en el nivel buena, mientras que el 50,55% de los trabajadores lograron el nivel regular con respecto a la mencionada dimensión y el 27,47% de los trabajadores se ubicaron en el nivel deficiente, considerando los siguientes aspectos: el personal de salud trabajan muy intensamente, los trabajadores toman con calma las cosas, el personal de salud actúan con independencia del director, además se tropiezan con la rutina o con una barra para hacer algo, el director se reúne de manera regular con el personal del Hospital, así mismo el personal de salud suelen llegar tarde al trabajo, además se quedan a trabajar fuera del horario establecido.

4.1.3. Frecuencia y porcentaje de la dimensión autonomía de los trabajadores del Hospital 2 – 1, del distrito de Pangoa - Satipo.

Tabla 3: Resumen de frecuencia y porcentaje de la dimensión autonomía

Niveles	ni	%
Buena (24 – 30)	12	13,19
Regular (15 – 23)	46	50,55
Deficiente (6 – 14)	33	36,26
Total	91	100,00

Fuente: cuestionario sobre clima laboral

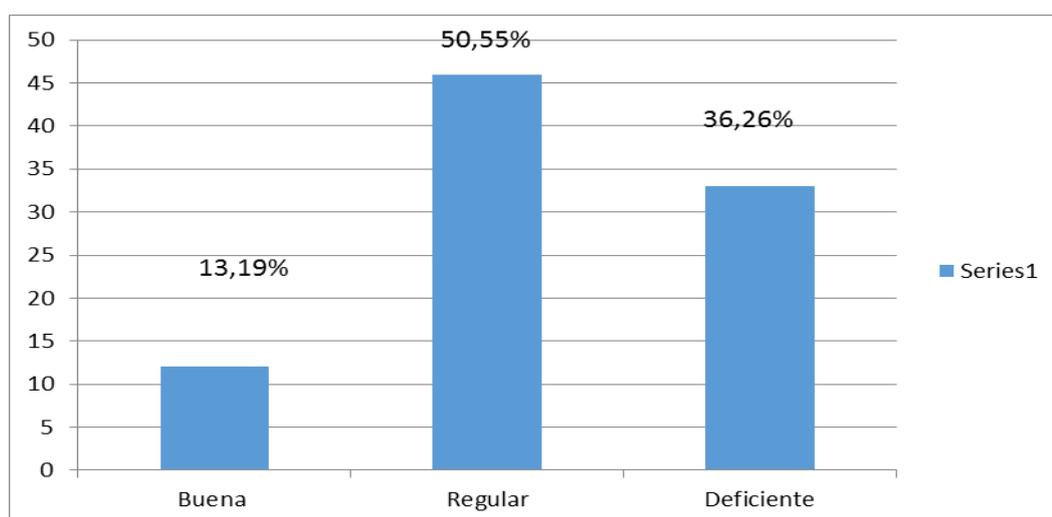


Figura 2. Dimensión autonomía de los trabajadores

Análisis e interpretación:

Con respecto a la dimensión autonomía de los trabajadores del Hospital 2 – 1, del distrito de Pangoa – Satipo, se observa que, el 13,19% de los trabajadores del Hospital se ubicaron en el nivel buena, mientras que el 50,55% de los trabajadores lograron el nivel regular con respecto a la mencionada dimensión y el 36,26% de los trabajadores se ubicaron en el nivel deficiente, considerando los siguientes aspectos: el personal de salud

presta mucha atención al término del trabajo, poseen bastante libertad, para actuar dentro del trabajo, se invoca para la toma de decisiones, los trabajadores no tienen tiempo para relajarse.

4.1.4. Frecuencia y porcentaje de la dimensión organización de los trabajadores del Hospital 2 – 1, del distrito de Pangoa - Satipo.

Tabla 4: Resumen de frecuencia y porcentaje de la dimensión organización

Niveles	ni	%
Buena (34 – 45)	17	18,68
Regular (20 – 33)	57	62,64
Deficiente (6 – 19)	17	18,68
Total	91	100,00

Fuente: cuestionario sobre clima laboral

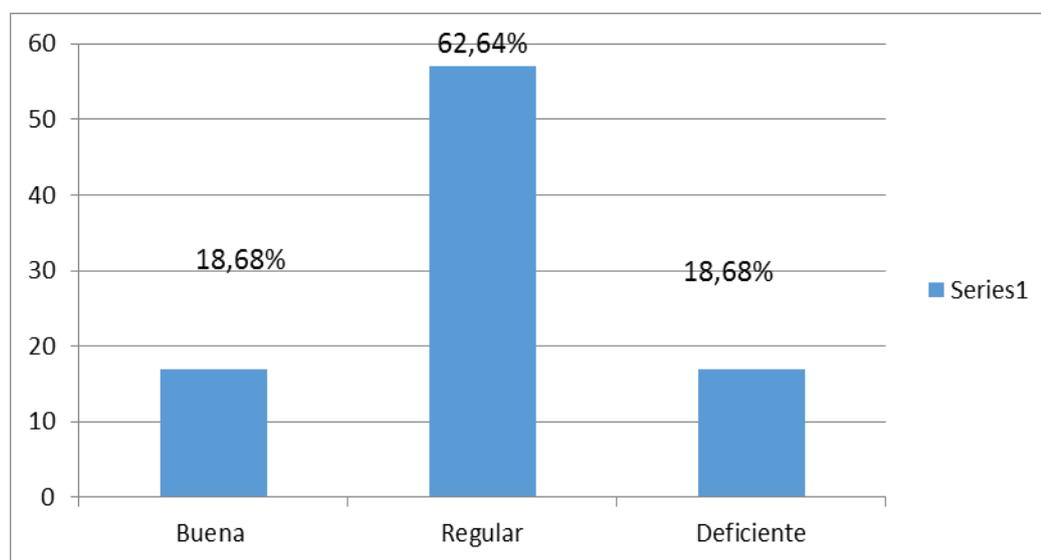


Figura 3. Dimensión organización de los trabajadores

Análisis e interpretación:

Con respecto a la dimensión organización de los trabajadores del Hospital 2 – 1, del distrito de Pangoa – Satipo, se observa que, el 18,68% de los trabajadores del Hospital se ubicaron en el nivel buena, mientras que el 62,64% de los trabajadores lograron el nivel regular con respecto a la mencionada dimensión y el 18,68% de los trabajadores se ubicaron en el nivel deficiente, considerando los siguientes aspectos: las personas utilizan su propia iniciativa para realizar diferentes actividades, el grupo de trabajo es muy eficiente y práctico, el director apoya al personal del Hospital a tener confianza en sí mismo, no se apresura al personal a realizar mucho trabajo, generalmente el personal del Hospital no intentan ser especiales o independientes, se apoya al personal de salud en el aprendizaje de otras actividades.

4.1.5. Frecuencia y porcentaje del variable clima laboral de los trabajadores del Hospital 2 – 1, del distrito de Pangoa - Satipo.

Tabla 5: Resumen de frecuencia y porcentaje de la variable clima laboral

Niveles	ni	%
Buena (96 – 132)	9	9,89
Regular (59 – 95)	59	64,84
Deficiente (22 – 58)	23	25,27
Total	91	100,00

Fuente: cuestionario sobre clima laboral

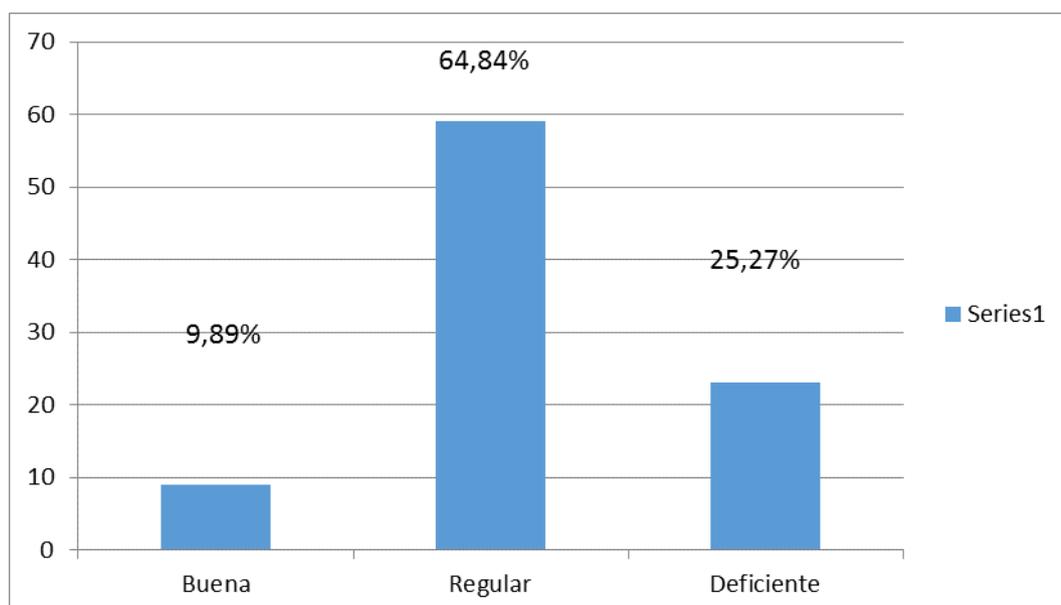


Figura 4. Variable clima laboral de los trabajadores

Análisis e interpretación:

Con respecto a la variable clima laboral de los trabajadores del Hospital 2 –1, del distrito de Pangoa – Satipo, se observa que, el 9,89% de los trabajadores del Hospital se ubicaron en el nivel buena, mientras que el 64,84% de los trabajadores lograron el nivel regular con respecto a la mencionada variable y el 25,27% de los trabajadores se ubicaron en el nivel deficiente, considerando los siguientes aspectos: presión laboral, autonomía y organización.

Continuando con el procesamiento de los datos con respecto al cuestionario del síndrome de Burnout en sus dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal respectiva a continuación mostramos los resultados en las siguientes tablas respectivamente.

4.1.6. Frecuencia y porcentaje de la dimensión cansancio emocional de los trabajadores del Hospital 2 – 1, del distrito de Pangoa - Satipo.

Tabla 6: Resumen de frecuencia y porcentaje de la dimensión cansancio emocional.

Niveles	ni	%
Alta (36 – 48)	10	10,99
Media (21 – 35)	65	71,43
Baja (6 – 20)	16	17,58
Total	91	100,00

Fuente: cuestionario sobre síndrome de Burnout

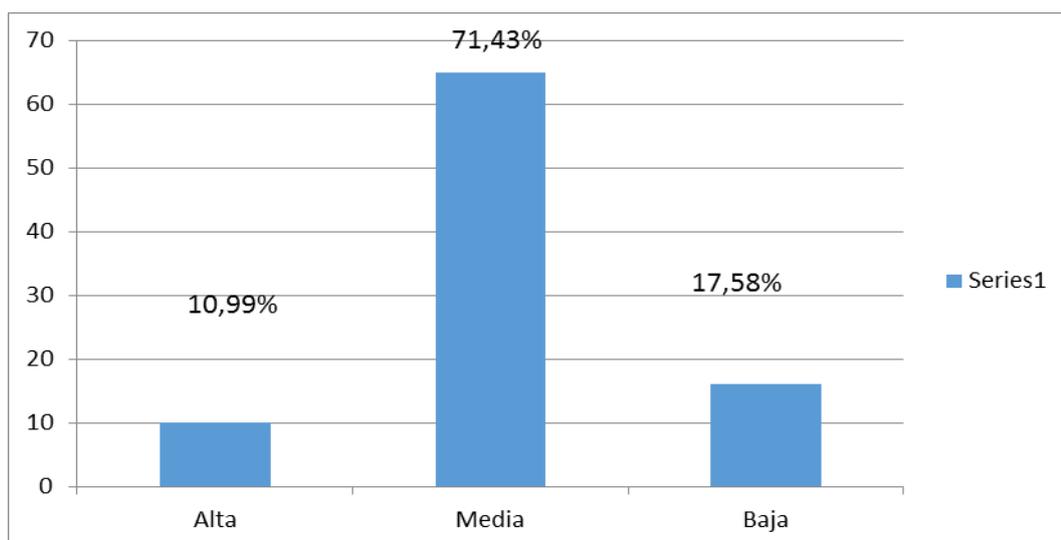


Figura 5. Dimensión cansancio emocional de los trabajadores

Análisis e interpretación:

Con respecto a la dimensión cansancio emocional de los trabajadores del Hospital 2 – 1, del distrito de Pangoa – Satipo, se observa que, el 10,99% de los trabajadores del Hospital se ubicaron en el nivel alta, mientras que el 71,43% de los trabajadores lograron el nivel media con respecto a la mencionada dimensión y el 17,58% de los trabajadores se ubicaron en el nivel baja, considerando los siguientes aspectos: el personal del Hospital se encuentran agotado teniendo en cuenta la emoción, por otro lado el personal se sienten cansado al final de la jornada, el trabajo con pacientes todos los días es una tensión directa que produce estrés.

4.1.7. Frecuencia y porcentaje de la dimensión despersonalización de los trabajadores del Hospital 2 – 1, del distrito de Pangoa - Satipo.

Tabla 7: Resumen de frecuencia y porcentaje de la dimensión despersonalización

Niveles	ni	%
Alta (24 – 30)	11	12,09
Media (15 – 23)	26	28,57
Baja (6 – 14)	54	59,34
Total	91	100,00

Fuente: cuestionario sobre síndrome de Burnout

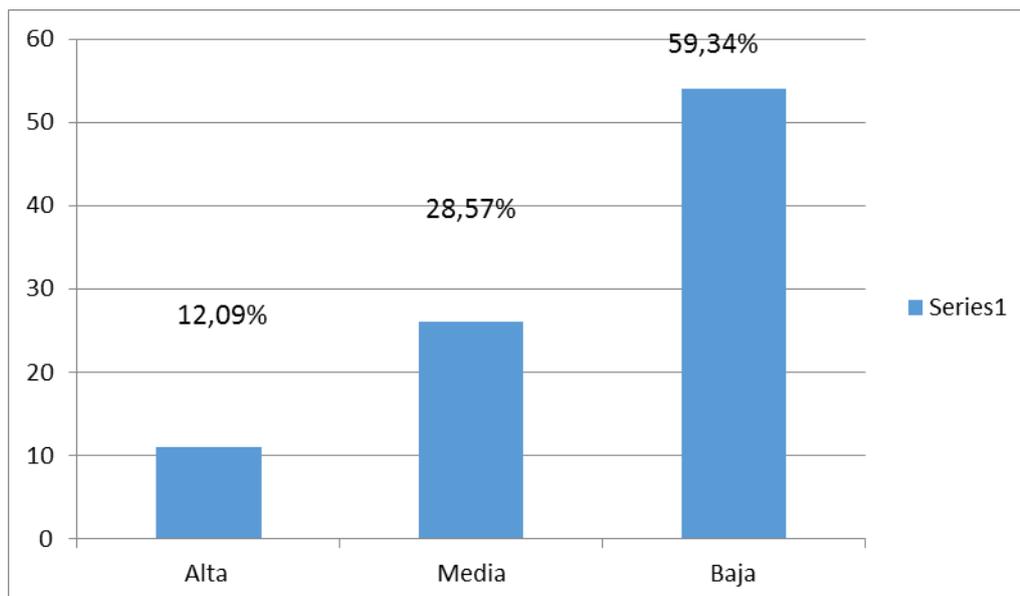


Figura 6. Dimensión despersonalización de los trabajadores

Análisis e interpretación:

Con respecto a la dimensión despersonalización de los trabajadores del Hospital 2 –1, del distrito de Pangoa – Satipo, se observa que, el 12,09% de los trabajadores del Hospital se ubicaron en el nivel alta con respecto a despersonalización, mientras que el 28,57% de los trabajadores lograron el nivel media con respecto a la mencionada dimensión y el 59,34% de los trabajadores se ubicaron en el nivel baja en despersonalización, considerando los siguientes aspectos: algunos trabajadores son tratados con indiferencia, el trabajo paulatinamente está endureciendo emocionalmente, se sienten que los pacientes culpan de algunos de sus problemas.

4.1.8. Frecuencia y porcentaje de la dimensión realización personal de los trabajadores del Hospital 2 – 1, del distrito de Pangoa - Satipo.

Tabla 8: Resumen de frecuencia y porcentaje de la dimensión realización personal

Niveles	ni	%
Alta (34 – 45)	10	10,99
Media (20 – 33)	66	72,53
Baja (6 – 19)	15	16,48
Total	91	100,00

Fuente: cuestionario sobre síndrome de Burnout

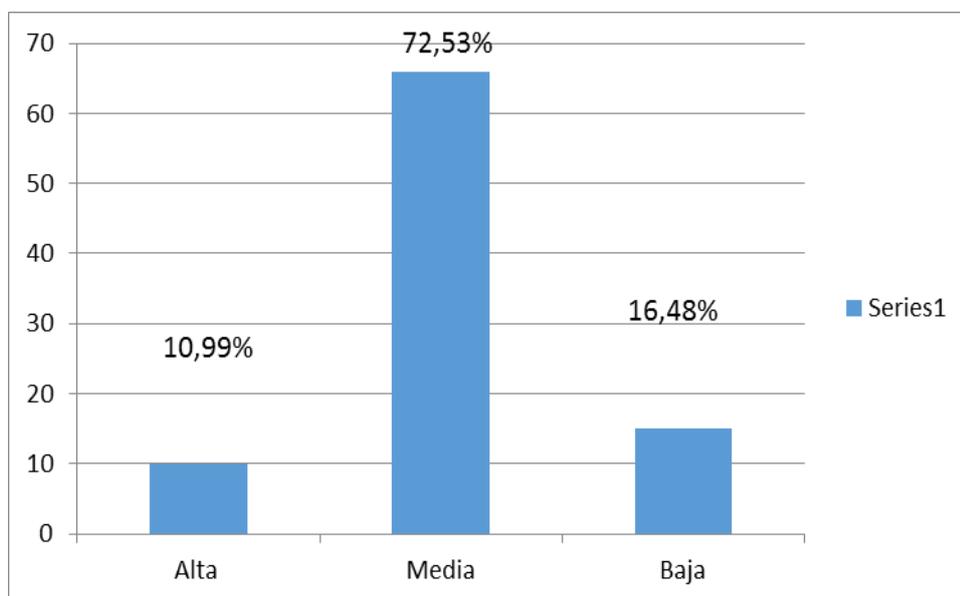


Figura 7. Dimensión realización personal de los trabajadores

Análisis e interpretación:

Con respecto a la dimensión realización personal de los trabajadores del Hospital 2 – 1, del distrito de Pangoa – Satipo, se observa que, el 10,99% de los trabajadores del Hospital se ubicaron en el nivel alta con respecto a realización personal, mientras que el 72,53% de los trabajadores lograron el nivel media con respecto a la mencionada dimensión y el 16,48% de los trabajadores se ubicaron en el nivel baja en realización personal, considerando los siguientes aspectos: los trabajadores entienden con facilidad lo que piensan los pacientes, con el trabajo influyen de manera positiva a los pacientes, se encuentran con mucha vitalidad, el trato es de forma adecuada los conflictos emocionales.

4.1.9. Frecuencia y porcentaje de la variable síndrome de Burnout de los trabajadores del Hospital 2 – 1, del distrito de Pangoa - Satipo.

Tabla 9: Resumen de frecuencia y porcentaje de la variable síndrome de Burnout.

Niveles	ni	%
Alta (96 – 132)	6	6,59
Media (59 – 95)	63	69,23
Baja (22 – 58)	22	24,18
Total	91	100,00

Fuente: cuestionario sobre síndrome de Burnout

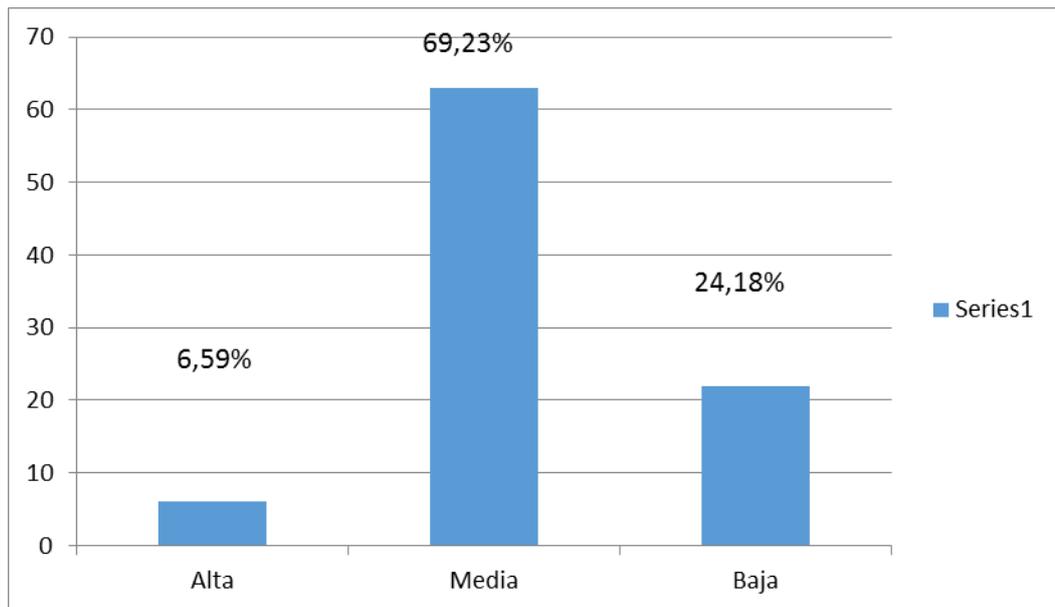


Figura 8. Variable síndrome de Burnout de los trabajadores

Análisis e interpretación:

Con respecto a la variable síndrome de Burnout de los trabajadores del Hospital 2 –1, del distrito de Pangoa – Satipo, se observa que, el 6,59% de los trabajadores del Hospital se ubicaron en el nivel alta teniendo en cuenta la variable respectiva, mientras que el 69,23% de los trabajadores lograron el nivel media con respecto a la mencionada variable y el 24,18% de los trabajadores se ubicaron en el nivel baja, considerando los siguientes aspectos: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1 Contrastación de la Hipótesis General

a) Hipótesis General

Ha = Existe una relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Hospital 2-1 del distrito de Pangoa en el año 2016.

Ho = No existe una relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Hospital 2-1 del distrito de Pangoa en el año 2016.

Aplicación de la Prueba de Correlación de Rho de Spearman:

Tabla 10: Correlación entre clima laboral y síndrome de Burnout

		Correlaciones	
		Laboral	Burnout
Rho de Spearman	Laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,349**
		N	.
		N	91
Rho de Spearman	Burnout	Coeficiente de correlación	,349**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,001
		N	91

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

Fuente: cuestionario del clima laboral y síndrome de Burnout

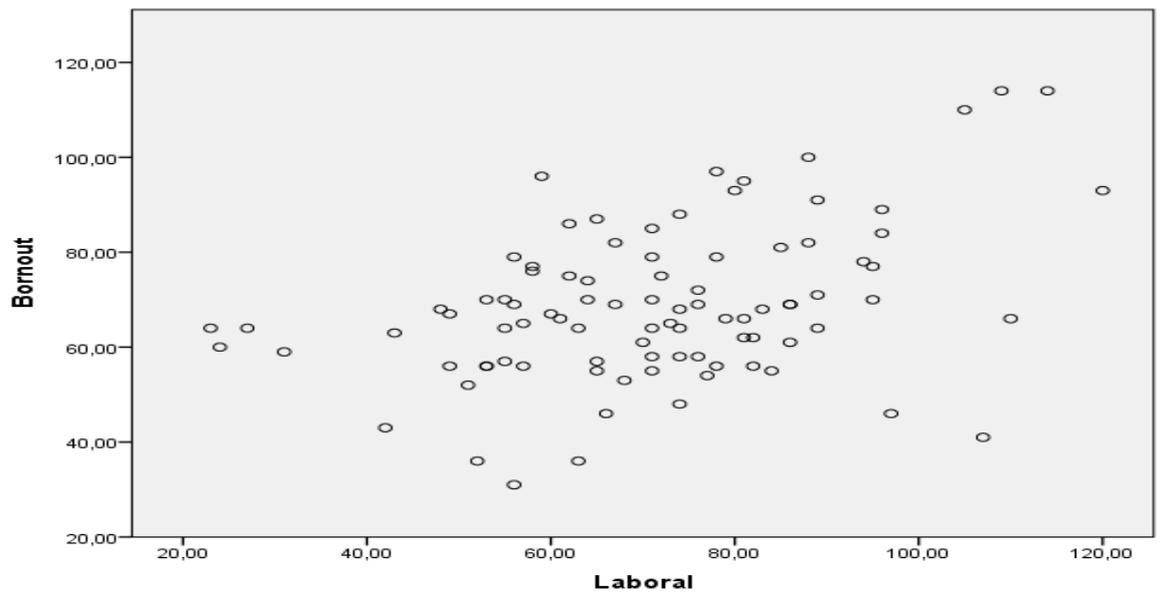


Figura 9. Coeficientes de correlación del Clima Laboral y síndrome de Burnout

Toma de Decisión:

Tabla 11: Interpretación de los coeficientes de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Santisteban, C (2009; 117).

La prueba estadística aplicada según Rho de Spearman, nos indica que la correlación entre clima laboral y síndrome de Burnout de los trabajadores del Hospital 2 -1, del distrito de Pangoa – Satipo, es de una correlación positiva baja (según tabla 10), debido a que $r_s = 0.35$, con respecto a la muestra de estudio.

1. Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ Es decir el 5%

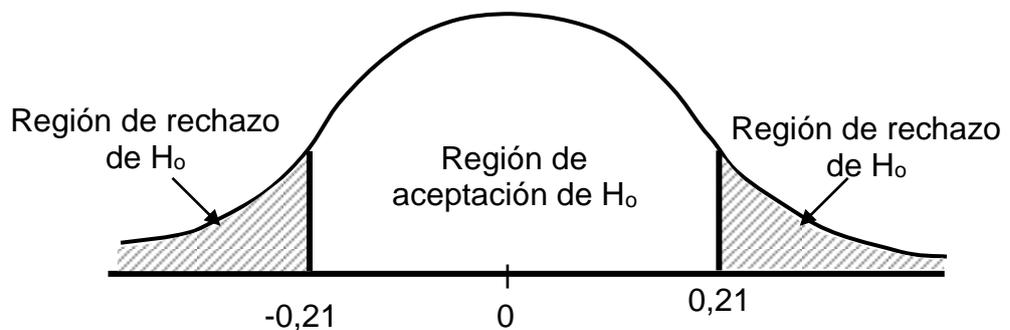
2. Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0,05$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{91-1}}$$

$r_s = 0,21$



Aceptar H_a si $-0,21 < r_c < 0,21$

Rechazar H₀ si $-0,21 \geq r_c \geq 0,21$

3. Decisión estadística

Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,35 > 0,21$), en consecuencia se rechaza la Hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

4. Conclusión estadística.

Se concluye que: existe una relación poco significativa entre clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud del Hospital 2- 1, del distrito de Pangoa - Satipo.

4.2.2 Contrastación de las Hipótesis Específicas

a) Hipótesis Específicas

Ha = Existe relación significativa entre la presión laboral y el cansancio emocional en los trabajadores del Hospital 2-1, en el distrito de Pangoa del año 2016.

$$Ha : \rho_s \neq 0$$

Ho = No existe relación significativa entre la presión laboral y el cansancio emocional en los trabajadores del Hospital 2-1, en el distrito de Pangoa del año 2016.

$$Ho : \rho_s = 0$$

Aplicación de la Prueba de Correlación de Rho de Spearman:

Tabla 12: Correlación entre presión laboral y cansancio emocional

		Correlaciones		
		Presión	Cansancio	
Rho de Spearman	Presión	Coeficiente de correlación	1,000	,227*
		Sig. (bilateral)	.	,030
	Cansancio	N	91	91
		Coeficiente de correlación	,227*	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	91	91

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

Fuente: cuestionario del clima laboral y síndrome de Burnout

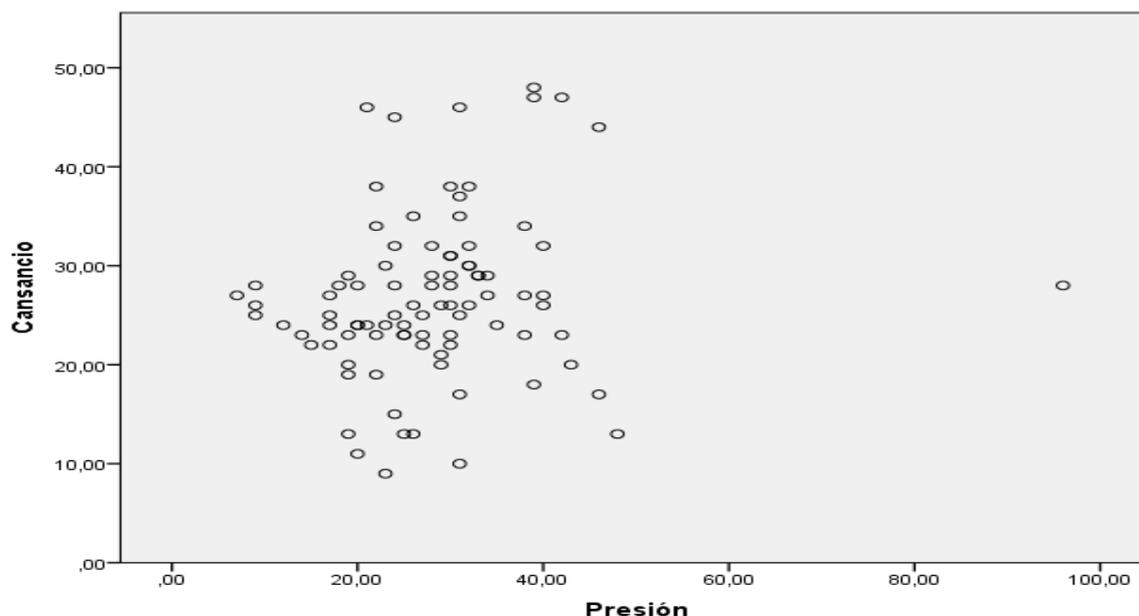


Figura 10. Coeficientes de correlación de presión laboral y cansancio emocional

Toma de Decisión:

Tabla 13: Interpretación de los coeficientes de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Santisteban, C (2009; 117).

La prueba estadística aplicada según Rho de Spearman, nos indica que la correlación entre la presión laboral y el cansancio emocional en el Hospital 2 -1, del distrito de Pangoa – Satipo, es una correlación positiva baja, debido a que $r_s = 0.23$, con respecto a la muestra de estudio.

1. Nivel de significancia.

a. $\alpha = 0,05$ Es decir el 5%

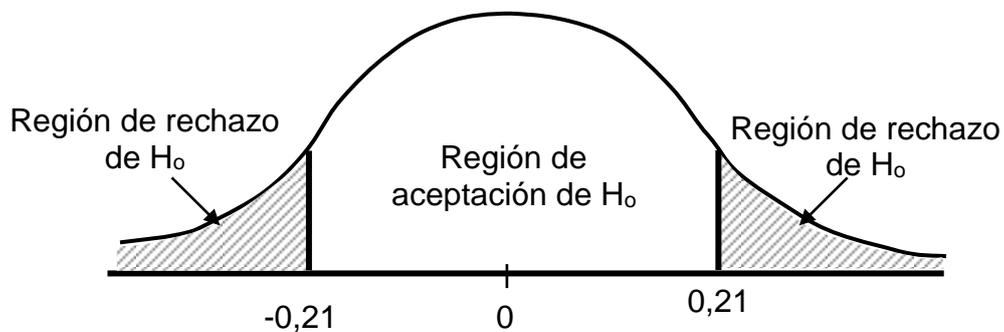
2. Región de rechazo y aceptación

$$\alpha = 0.05$$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{91-1}}$$

$$r_s = 0,21$$



Aceptar H_a si $-0,21 < r_c < 0,21$

Rechazar H_0 si $-0,21 \geq r_c \geq 0,21$

3. Decisión estadística

Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,23 > 0,21$), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

4. Conclusión estadística.

Se concluye que: existe relación poco significativa entre la presión laboral y el cansancio emocional en los trabajadores del Hospital 2 – 1, del distrito de Pangoa - Satipo.

b) Hipótesis Específicas

Ha = Existe relación significativa entre la autonomía y la despersonalización en los trabajadores del Hospital 2-1, en el distrito de Pangoa del año 2016.

$$Ha : \rho_s \neq 0$$

Ho = No existe relación significativa entre la autonomía y la despersonalización en los trabajadores del Hospital 2-1, en el distrito de Pangoa del año 2016.

$$Ho : \rho_s = 0$$

Aplicación de la Prueba de Correlación de Rho de Spearman:

Tabla 14: Correlación entre autonomía y despersonalización

		Correlaciones	
		Autonomía	Despersonalización
Rho de Spearman	Autonomía		
	Coeficiente de correlación	1,000	,159
	Sig. (bilateral)	.	,133
	N	91	91
Despersonalización	Coeficiente de correlación	,159	1,000
	Sig. (bilateral)	,133	.
	N	91	91

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

Fuente: cuestionario del clima laboral y síndrome de Burnout

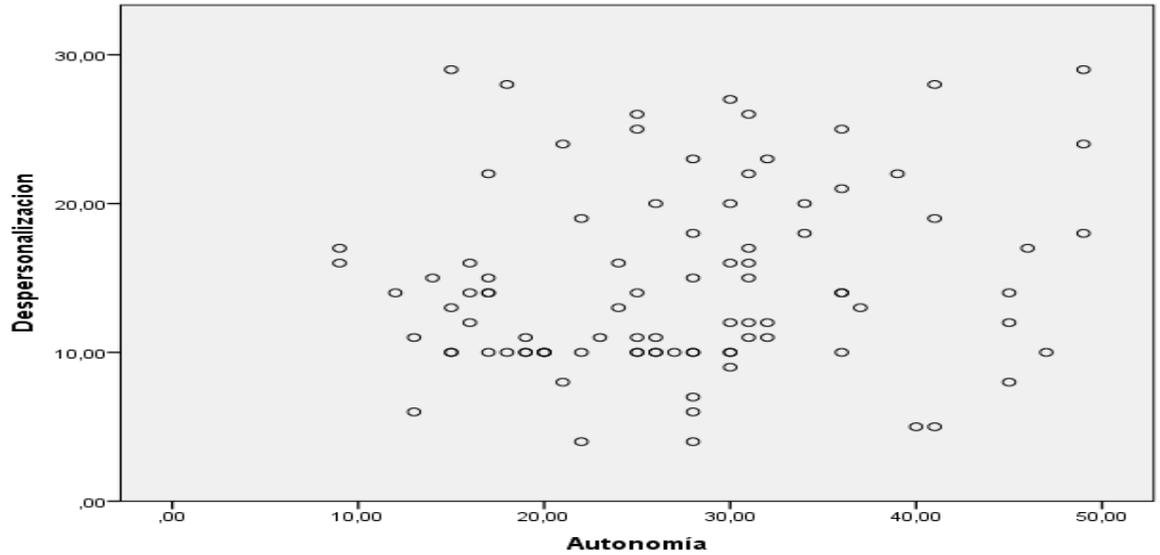


Figura 11. Coeficientes de correlación de autonomía y despersonalización.

Toma de Decisión:

Tabla 15: Interpretación de los coeficientes de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Santisteban, C (2009; 117).

La prueba estadística aplicada según Rho de Spearman, nos indica que la correlación entre la autonomía y la despersonalización en el Hospital 2 -1, del distrito de Pangoa – Satipo, es una correlación positiva muy baja, debido a que $r_s = 0.16$, con respecto a la muestra de estudio.

1. Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ Es decir el 5%

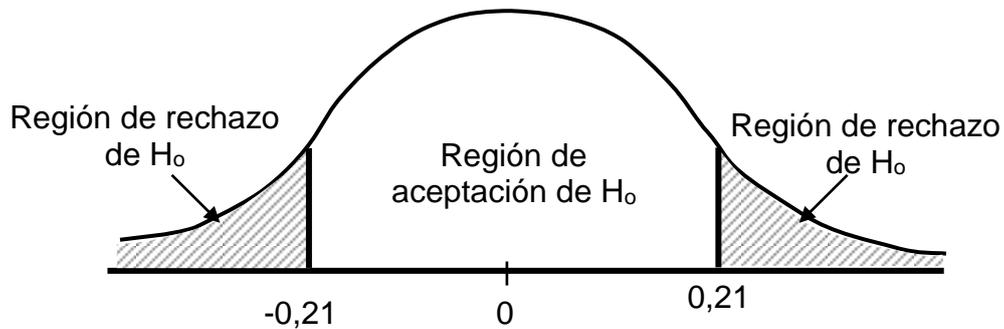
2. Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.05$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{91-1}}$$

$r_s = 0,21$



Aceptar H_0 si $-0,21 < r_c < 0,21$

Rechazar H_0 si $-0,21 \geq r_c \geq 0,21$

3. Decisión estadística

Puesto que r_s calculada es menor que r_s teórica ($0,16 < 0,21$), en consecuencia se acepta la hipótesis nula (H_0).

4. Conclusión estadística.

Se concluye que: no existe relación significativa entre la autonomía y la despersonalización en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa - Satipo.

c) Hipótesis Específicas

Ha = Existe una relación significativa entre la organización y la realización personal en los trabajadores del Hospital 2-1, en el distrito de Pangoa del año 2016.

$$Ha : \rho_s \neq 0$$

Ho = No existe una relación significativa entre la organización y la realización personal en los trabajadores del Hospital 2-1, en el distrito de Pangoa del año 2016.

$$Ho : \rho_s = 0$$

Aplicación de la Prueba de Correlación de Rho de Spearman:

Tabla 16: Correlación entre organización y realización personal

			Correlaciones	
			Organización	Personal
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,038
		Sig. (bilateral)	.	,720
		N	91	91
	Personal	Coeficiente de correlación	,038	1,000
		Sig. (bilateral)	,720	.
		N	91	91

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

Fuente: cuestionario del clima laboral y síndrome de Burnout

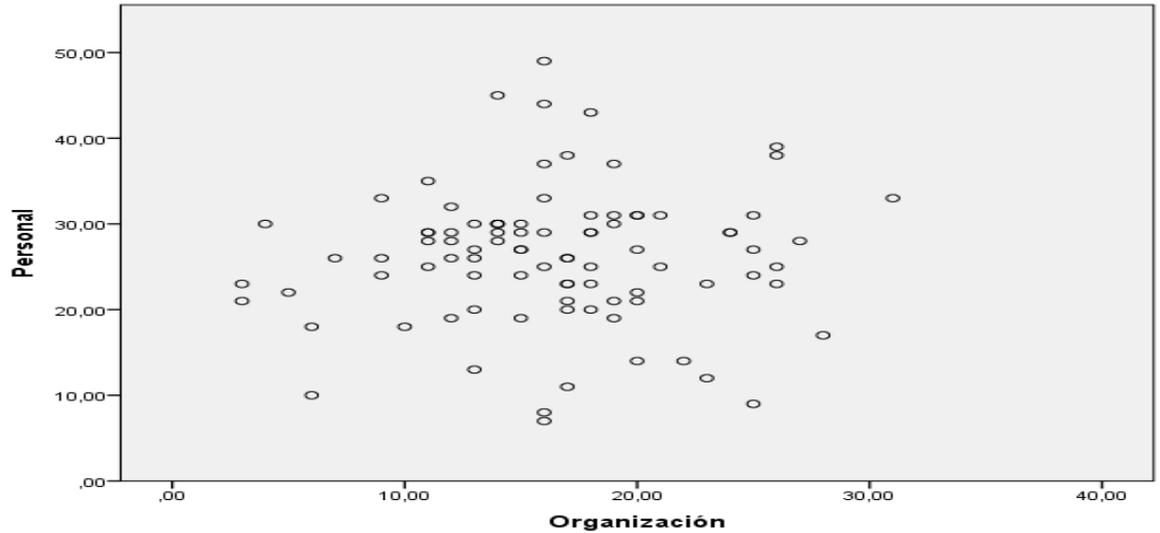


Figura 12. Coeficientes de correlación de organización y realización personal.

Toma de Decisión:

Tabla 17: Interpretación de los coeficientes de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Santisteban, C (2009; 117).

La prueba estadística aplicada según Rho de Spearman, nos indica que la correlación entre la organización y la realización personal en los trabajadores del hospital 2 -1, del distrito de Pangoa – Satipo, es una correlación positiva muy baja, debido a que $r_s = 0.04$, con respecto a la muestra de estudio.

1. Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ Es decir el 5%

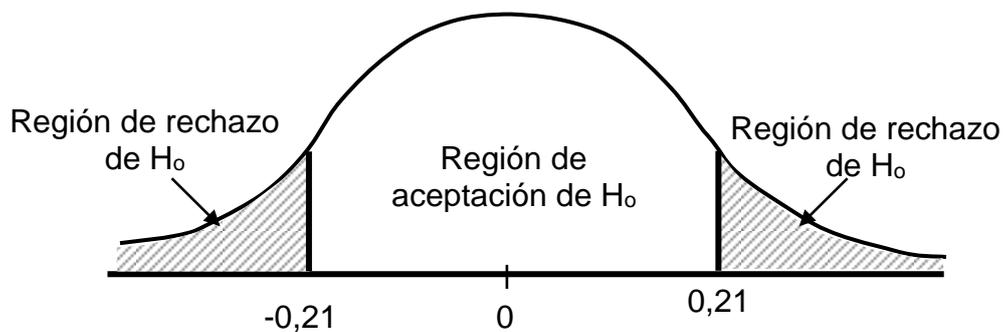
2. Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.05$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n - 1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{91 - 1}}$$

$r_s = 0,21$



Aceptar H_0 si $-0,21 < r_c < 0,21$

Rechazar H_0 si $-0,21 \geq r_c \geq 0,21$

3. Decisión estadística

Puesto que r_s calculada es menor que r_s teórica ($0,04 < 0,21$), en consecuencia se acepta la hipótesis nula (H_0).

4. Conclusión estadística.

Se concluye que: no existe una relación significativa entre la organización y realización personal en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa - Satipo.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

Avendaño y Valdivia (2000) realizaron un estudio de la salud laboral de los profesores en Chile estos docentes fueron de enseñanza básica, humanística, científica y tecnológica profesores correspondientes a la zona urbana. En cuanto a las variables psicológicas son profesores de mayor riesgo de bienestar, explicado por tensiones crónicas presentes en las condiciones laborales y por la naturaleza de su actividad. El auto eficacia individual y colectiva en los niveles encontrados (medianas y bajas) no protege de los estresores laborales percibidos, especialmente de aquellos de carácter crónico como los que fueron evaluados con el Inventario de Maslach, y son consistentes con el hallazgo de altos niveles de burnout experimentados por los profesores en éste y otros estudios anteriores. El burnout se relaciona en mayor medida en el grupo de profesores con agotamiento emocional, más que con sensación de reducido logro personal o despersonalización. El agotamiento emocional representa la dimensión de tensión básica del síndrome de burnout, en tanto que la despersonalización expresa el contexto interpersonal en donde las personas desempeñan su trabajo y que el logro reducido representa su auto evaluación respecto a su propio desempeño. (9). Según los resultados de mi investigación se pudo observar que de un total de 91 trabajadores del Hospital 2 -1, del distrito de Pangoa – Satipo, se observa que, el 6,59% de los trabajadores del Hospital se ubicaron en el nivel alta teniendo en cuenta la variable respectiva, mientras que el 69,23% de los trabajadores lograron el nivel media con respecto a la mencionada variable y el 24,18% de los trabajadores se ubicaron en el nivel baja, considerando los siguientes aspectos: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Concluyendo

así que el síndrome de Burnout en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa no es muy significativo. Concordando con el investigador.

En la investigación de Grajales (2000) el objetivo fue ver el nivel de agotamiento emocional en profesores y profesoras del Nuevo León México y la forma como éstos se relacionan con el grado de involucramiento en la labor docente y con la satisfacción laboral, para esto utilizó el Inventario de Maslach, el inventario de actividades de Jenkins, Zyzanski y Rosenman (1992), y la Escala de Satisfacción Laboral de Padilla (1998, citado por Grajales). Sus resultados fueron: Los varones no difieren de manera significativa con las mujeres en el grado de satisfacción laboral ni en su grado de involucramiento en el trabajo, sin embargo en la variable denominada grado de agotamiento emocional, las profesoras alcanzan una media significativa mayor que la de los varones. Existe además una relación negativa significativa entre agotamiento emocional y las variables satisfacción laboral e involucramiento en el trabajo y el cansancio emocional de las mujeres. (10). En el estudio de salud laboral en docentes de área urbana de mayor riesgo de bienestar, revelan que el burnout se relaciona más con agotamiento emocional (tensión básica) que con bajo logro personal (auto evaluación de su desempeño) y despersonalización (contexto interpersonal).

Según los resultados de mi investigación se pudo observar que de un total de 91 trabajadores del Hospital 2 –1, del distrito de Pangoa – Satipo, nos muestra que el síndrome de Burnout, se muestra en los trabajadores en la dimensión cansancio emocional, en el 71,43% de los trabajadores en un nivel medio, mientras que la dimensión de despersonalización, en el 59,34% de los trabajadores se muestra en un nivel bajo y en la dimensión de realización

personal, en el 72,53% de los trabajadores se muestra en un nivel medio. Concluyendo así que el síndrome de Burnout en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa se muestra en un nivel medio, por el lado del cansancio emocional y en la realización personal y muy bajo en la despersonalización. Concordando con el investigador.

Boada, Diego y Agulló (2004) realizaron una investigación cuyos objetivos fueron determinar si las variables del Modelo de las Características del Puesto (MCP) son predictores de los niveles del burnout y de síntomas psicósomáticos en el trabajo, y examinar si el clima organizacional pronostica los niveles de burnout y síntomas psicósomáticos en el trabajo con sujetos pertenecientes a dos municipios de una zona costera de la provincia de Tarragona España. Se le aplicaron los siguientes instrumentos: El Job Diagnostic Survey versión de Fuertes, Munduate y Fortea (1996), el Maslach Burnout Inventory versión española (Maslach y Jackson, 1997) la escala de Manifestaciones Psicósomáticas y por último el Focus-93 que evalúa los componentes del clima organizacional (González-Roma, Tomás y Ferreres, 1995). Los resultados obtenidos refieren que generalmente las variables del MCP son preventivas y predictores de las dimensiones del burnout, en cuanto al clima organizacional es poco predictor de psicomatizaciones, se presenta más como pronosticador del burnout. Un clima basado en el apoyo y la consecución de metas incrementa la realización personal, por otro lado un clima basado en la innovación (cambios tecnológicos apresurados) afecta positivamente al cansancio emocional y la despersonalización. Se constata que el clima se asocia al burnout pero no es completamente negativa. (11). Según los resultados de mi investigación se pudo observar que de un total de 91

trabajadores del Hospital 2 –1, del distrito de Pangoa – Satipo, el clima laboral que se manifiesta en los trabajadores en sus tres dimensiones; la presión laboral, en el 50,55% de los trabajadores se muestra en un nivel regular, mientras que en la dimensión autonomía, el 50,55% de los trabajadores se muestran en un nivel regular y en la dimensión organización, el 62,64% de los trabajadores se muestran en un nivel regular, y por el lado del síndrome de Burnout, se muestra en los trabajadores en la dimensión cansancio emocional, en el 71,43% de los trabajadores en un nivel medio, mientras que la dimensión de despersonalización, en el 59,34% de los trabajadores se muestra en un nivel bajo y en la dimensión de realización personal, en el 72,53% de los trabajadores se muestra en un nivel medio. Concluyendo así que el clima laboral en los trabajadores del mencionado Hospital, muestra un nivel regular y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Hospital, en un nivel medio. Se constata que el clima laboral se asocia al burnout con una significancia baja. Concordando con el investigador.

Hermosa (2006) investigó la relación que existe entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en una muestra de profesores de Educación Primaria y Secundaria en Ibagué, Colombia, a los cuales se le aplicó la escala de Satisfacción Laboral Docente (Durán, Extremera y Rey, 2001) y el Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1986) en su versión española (Seisdedos, 1997) los resultados indican la existencia de correlaciones significativas positivas pero débiles. Entre las relaciones estadísticamente significativas destacan la de mayor intensidad entre agotamiento y satisfacción laboral, la correlación encontrada de orden negativo está entre satisfacción laboral y cinismo seguida también con una relación negativa entre ineficacia y

agotamiento. Hay además una relación positiva entre cinismo y agotamiento y cinismo e ineficacia. (12). Según los resultados de mi investigación se pudo observar que de un total de 91 trabajadores del Hospital 2 –1, del distrito de Pangoa – Satipo, en el clima laboral se manifiesta que el 64,84% de los trabajadores se muestra en un nivel regular, considerando en los aspectos: presión laboral, autonomía y organización y por el lado del síndrome de Burnout, se manifiesta que el 69,23% de los trabajadores muestran un nivel medio, considerando los siguientes aspectos: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Concluyendo así que el clima laboral en los trabajos del mencionado Hospital, muestra un nivel regular y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Hospital, en un nivel medio. Se constata que el clima laboral se asocia al burnout con una correlación positiva baja. Concordando con el investigador.

APORTE DE LA INVESTIGACION:

Mediante estos resultados se puede aportar a la teoría existente que existe una relación poca significativa positiva baja entre el nivel de Clima Laboral y el Síndrome de Burnout entre los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa- Satipo, Constatándose que el clima laboral se asocia al burnout con una correlación positiva baja y que por consiguiente se debe de tener en cuenta a otras variables que ayuden armonizar un clima laboral adecuado y que permita generar una satisfacción alta en los trabajadores de las instituciones de salud en general.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación poco significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Hospital 2-1 del distrito de Pangoa – Satipo. Debido a una correlación positiva baja entre el clima laboral y el síndrome de Burnout, puesto que r_s calculada es = 0,35 con respecto a la muestra de estudio, siendo mayor que r_s teórica (0,35 > 0,22), con un nivel de significancia de 0,05.
2. Se determinó la que existe una relación poco significativa entre la presión laboral y el cansancio emocional en los trabajadores del Hospital 2-1 del distrito de Pangoa – Satipo. Debido a una correlación positiva baja entre la presión laboral y el síndrome de Burnout, puesto que $r_s = 0,23$ con respecto a la muestra de estudio, siendo mayor que r_s teórica (0,23 > 0,22), con un nivel de significancia de 0,05.
3. Se determinó la que no existe una relación significativa entre la autonomía y despersonalización en los trabajadores del Hospital 2-1 del distrito de Pangoa – Satipo. Debido a una correlación positiva muy baja entre la autonomía y despersonalización, puesto que $r_s = 0,16$ con respecto a la muestra de estudio, siendo menor que r_s teórica (0,16 < 0,22), con un nivel de significancia de 0,05.
4. Se determinó la que no existe una relación significativa entre la organización y la realización personal en los trabajadores del Hospital 2-1 del distrito de Pangoa – Satipo. Debido a una correlación positiva muy baja entre la organización y la realización personal, puesto que $r_s = 0,04$ con

respecto a la muestra de estudio, siendo menor que r_s teórica ($0,04 < 0,22$), con un nivel de significancia de 0,05.

5. Se estableció que el 64,84% de los trabajadores del Hospital 2-1 del distrito de Pangoa – Satipo, muestran un clima laboral de nivel regular, mientras que el 25,27% de los trabajadores se ubicaron en un clima laboral de nivel deficiente y solo el 9,89% de los trabajadores se ubicaron en un clima laboral de nivel bueno, considerando en los aspectos: presión, autonomía y organización.

6. Se estableció que el 69,23% de los trabajadores del Hospital 2-1 del distrito de Pangoa – Satipo, muestran un síndrome de Burnout de nivel medio, mientras que el 24,18% de los trabajadores muestran un síndrome de Burnout de nivel bajo y solo el 6,59% de los trabajadores se ubicaron en síndrome de Burnout de nivel alto, considerando en los aspectos: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

SUGERENCIAS

1. A los directores y jefaturas del Hospital 2-1 del distrito de Pangoa – Satipo realizar actividades conjuntas que permitan a los directivos y trabajadores una participación conjunta de talleres de manejo y trabajo del clima laboral en las instituciones de la salud así como el manejo del síndrome de Burnout.
2. Realizar estudios acerca del síndrome de Burnout y del clima laboral en otros grupos poblacionales de la provincia de satipo a fin de enriquecer los resultados de la investigación y nos permita tener otras mejores apreciaciones de las características descritas y relaciones halladas.
3. Realizar trabajos de investigación y administrativos relacionados con la creación de un programa de evaluación a trabajadores asistenciales y administrativos que abarquen no solo competencias laborales sino también los aspectos psicológicos como el síndrome de Burnout, como las condiciones personales y sociales.
4. Se sugiere a las instancias descentralizadas del Ministerio de salud a través de su área de capacitación desarrollar capacidades relacionadas al buen manejo del clima laboral institucional así como el manejo personal de la estabilidad emocional y psicológica.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Leiter, M. (1991). He impact of family resources, control coping and skill utilization on the devolpment of burnout. A longitudinal study. Human Relations, 43, 11, 1060-1083.
2. Katz, D. (1992).y Kahn, R. Psicología social de las organizaciones. México: Editorial Trillas.
3. Leiter, M. (1988). Burnout as a function of communication patterns: A study of amultidisciplinary mental health team. Group and Organization Studies, 13, 111- 128.
4. Palacios, M. y Paiba, M. (1977). Consideraciones para una Política de Desarrollo Magisterial. Lima: Foro Educativo.
5. Phegan, B. (1988). Desarrollo de la cultura de la empresa. México: Editorial Panorama.
6. García (2003). Izquierdo, M. (1991). Burnout en profesionales de Hospitalarios Revista Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 7 (18)3-12.
7. Nieves, F. (1996). Desempeño docente y clima organizacional en el liceo Agustín Codazzi de Maracay, Investigación del Instituto Universitario Pedagógico Experimental Rafael Alberto Escobar Lara Venezuela.
8. Carrasco, P. (1999) Clima organizacional en la escuela particular número 6 Chanquín Comuna de Toltén. Chile: Universidad de Toltén.
9. Avendaño, C. (2000) y Valdivia, G. Estudio de la salud laboral de los profesores en Chile. Chile: Pontificia Universidad de Chile.
10. Grajales, T. (2000). El agotamiento emocional en profesores del Nuevo León, México: Un estudio de géneros. México: Estudio de Investigación Montemorelos.

11. Boada, J., Diego, R. & Agullo, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuencias del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, Universidad de Oviedo.
12. Hermosa, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista colombiana de Psicología de la Universidad Nacional de Colombia*, 15, 81-89.
13. Álvarez, S. (2001) La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Tesis para optar el Título de Licenciada En Comunicación Social. U.N.M.S.M. Lima, Perú.
14. Mendo, T. (2000). Factores del ambiente laboral personal y su nivel de stress en Enfermeras del Ministerio de Salud de la provincia de Trujillo. *Revista de Psicología Universidad Cesar Vallejo*, 2, 68-82.
15. Palma, S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista del Instituto de Investigaciones Psicológicas UNMSM Lima*, 3, 11-21.
16. Silva, O. (2000). Clima Organizacional en los centros educativos estatales secundarios de Cajamarca. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Administración P.U.C.P Lima, Perú.
17. Fernández, M. (2002). Realidad psicosocial del maestro se primaria. Lima: Fondo de desarrollo.
18. Delgado, K., (2003). Orbeagozo E. e Hidalgo, M. (1995). Formación del docente en el Perú, Lima: Editorial Magisterial.
19. Moos, R. e Insel, P. (1974). The work environmental scale. California: Editorial Consulting Psychologists Press.

20. Katz, D. y Kahn, R. (1995). *Psicología social de las organizaciones*. Mexico: Editorial Trillas.
21. Moos, R., Moos, B. y Trickett, (1984). E. *Escalas de clima social (FES, WES, CIES, CES)*. Madrid: Ediciones TEA.
22. Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y Consecuencias*. México: Editorial Trillas.
23. Peiró, J. (1987). *Psicología de las organizaciones*. Madrid: Edición Universidad Nacional de Educación a Distancia.
24. James, L. y Sells, S. (1981). *Psychological climate a review of theory and research*. En D. Magnusson (Ed.) *toward a psychology situations: An interactional perspective*. LEA. 275-295.
25. Glick, W. (1985). *Conceptualizaing and measuring organizational and psychological climate: Pitfalls in multilevel research*. *Academy of Management Review*, 10, 601- 616.
26. Weinert, A. (1985). *Manual de psicología de la organización: La conducta humana en las organizaciones*. Barcelona: Editorial Herder.
27. Hodgetts, R. (1997).y Altman, S. *Comportamiento humano en la organización*. México: Interamericana.
28. Goncalves, A. (1997) *Dimensiones del clima organizacional*. México: Sociedad Latinoamericana para la calidad.
29. Rodríguez, D. (1995). *Diagnóstico organizacional*. Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
30. Schneider, B (1975). *Organizational climates: An essay*. *Personnel Psychology*, 28, 447-479.
31. Moran, E. (1992).y Volkwein, J *The cultural approach to the formation of organizational climate*. *Human Relations*, 45, 19-47.

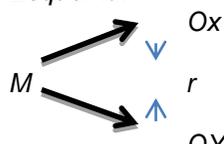
32. Guión, R. (1973). A note on organizational climate. In *Organizational Behavior and van Human Permance*, 120-125.
33. Oliveros, (1999). R. y Ramos, M. *Educación y desarrollo Personal Lima: Facultad de educación de la Universidad Mayor de San Marcos.*
34. Koys, D. (1991). Y Decottis T. Inductive measures of psychological climate. *Human Relation*, 30, 10, 98-120.
35. Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30,159-175. Garcés De Los Fayos, E. Tesis sobre burnout. Colombia: Asociación Colombiana para el avance de la Ciencia del Comportamiento.
36. Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experience burnout. *Journal of Ocupational Behavior*, 2, 99-113.
37. Leiter, M. (1990). The dream denied: Professional burnout and the constraints of human service organizations. *Canadian Psychology*, 32, 4, 547-558. (1991)
38. Gil, P. y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis.
39. Pines, A. (1988).y Aronson, E. *Career burnout. Causes and cures*. Nueva York: Free Press
40. Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills: Sage.
41. Thompson, (1993). M.S., Page, S.L. y Cooper, C.L. A test of Carver and Scheier's elf-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*, 9, 4, 221-236.
42. Golembiewski, R., (1983). Munzenrider, R. y Carter, D. Phases of progressive burnout and heir work site covariants: Critical issues in OD

- research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19, 4, 461-481.
43. Jenkins C., (1992). Zyzansky, S. y Rosenman, R. Inventario de actividades de Jenkins - JAS. Madrid: Publicaciones de Psicología Aplicada.
 44. Peiró, J. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Editorial: Eudema.
 45. Leiter, M. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout.
 46. Schaufeli, W. (2001). Exposición a las tecnologías de la Información, burnout y el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Revista de Psicología Social Aplicada de España*, 11, 69-90.
 47. Zabel, R. y Zabel, M. (1982). Factors in burnout among teachers of exceptional children. *Exceptional Children*, 49, 3, 261-263.
 48. Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. En W.S. Paine (Ed), *Job stress and burnout*. California: Sage.
 49. Orlofsky, J. y Gullede, A. (1986). Critical care stress and burnout. *Critical Care Clinics*, 2,1, 173-81.
 50. Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (1997). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw- Hill. Pág. 117,121 y 126.

ANEXOS

**ANEXO 1:
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO: RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL 2-1 DEL DISTRITO DE PANGOA, 2016

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa del año 2016?</p>	<p>GENERAL Determinar la relación que existe el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa del año 2016.</p>	<p>GENERAL Existe una relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa del año 2016.</p>	<p>VARIABLE X: Clima laboral</p> <p>INDICADORES: Presión Laboral Autonomía Organización</p>	<p>Tipo: Descriptivo correlacional Nivel: Explicativo. Diseño: Descriptivo-Correlacional Esquema:</p>  <p>M → O_x M → O_y r</p> <p>M = muestra O_x = Observación (clima laboral) O_y = Observación (síndrome de Burnout) r = Relación entre X y Y</p> <p>Población y muestra: Población: 91 trabajadores de la salud del Hospital 2-1 del Distrito de Pangoa - Satipo - Junín. Muestra censal: 91 personal de salud del Hospital 2-1 Distrito de Pangoa - Satipo - Junín.</p> <p>Técnicas e instrumentos: Observación: Ficha de observación directa e indirecta. Fichaje: fichas de resumen, párrafo y comentario.</p>
<p>ESPECÍFICOS ¿Cuál es la relación que existe entre la presión laboral y el cansancio emocional en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa del año 2016?</p>	<p>ESPECÍFICOS Determinar la relación que existe entre la presión laboral y el cansancio emocional en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa del año 2016.</p>	<p>ESPECÍFICOS Existe una relación significativa entre la presión laboral y el cansancio emocional en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa del año 2016.</p>	<p>VARIABLE Y: Síndrome de Burnout</p> <p>INDICADORES: Cansancio emocional Despersonalización Realización personal</p>	
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la autonomía y la despersonalización en los trabajadores Hospital 2-1, del distrito de Pangoa del año 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la realización personal en los trabajadores del Hospital 2-1,</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la autonomía y la despersonalización en los trabajadores del Hospital 2.1, del distrito de Pangoa del año 2016.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la organización y la realización personal en los trabajadores del Hospital 2-1,</p>	<p>Existe una relación significativa entre la autonomía y la despersonalización en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa del año 2016.</p> <p>Existe una relación significativa entre la</p>		

<i>del distrito de Pangoa del año 2016?</i>	<i>del distrito de Pangoa del año 2016.</i>	<i>organización y la realización personal en los trabajadores del Hospital 2-1, del distrito de Pangoa del año 2016.</i>		<i>Escala de Clima Social en el Trabajo (Moos)</i> <i>Inventario Burnout de Maslach y Jackson</i> TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS: <i>Medidas de Tendencia central.</i> <i>Medidas de dispersión.</i> <i>Medidas de regresión y correlación.</i> <i>Prueba de hipótesis "r" de Rho de Spearman.</i>
---	---	--	--	---

ANEXO 2

CODIGO:

FECHA: / /



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN DE HUANUCO

ENCUESTA

CUESTIONARIO
INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH Y JACKSON

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

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Una pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas 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.

1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado						
2	Al final de la jornada me siento cansado.						
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.						
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.						
5	Creo que trato a algunos pacientes con indiferencia.						
6	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.						
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.						
8	Me siento agotado por el trabajo.						
9	Siento que mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de los otros.						
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.						
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
12	Me encuentro con mucha vitalidad.						

13	<i>Me siento frustrado por mi trabajo.</i>						
14	<i>Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.</i>						
15	<i>Realmente no me importa lo que les ocurrirá a alguno de los pacientes a los que tengo a mi cargo en la atención.</i>						
16	<i>Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.</i>						
17	<i>Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.</i>						
18	<i>Me encuentro animado después de trabajar junto con mis pacientes.</i>						
19	<i>He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.</i>						
20	<i>En el trabajo, siento que he llegado al límite de mis posibilidades.</i>						
21	<i>Siento que se trata de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.</i>						
22	<i>Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.</i>						

Gracias por su colaboración

ANEXO 3

CODIGO:

FECHA: / /



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN DE HUANUCO

ENCUESTA

CUESTIONARIO

ESCALA DE CLIMA SOCIAL EN EL TRABAJO DE MOOS

INSTRUCCIONES

A continuación encontrará unas frases relacionadas con el establecimiento Hospitalario de salud, donde se labora. Anote las contestaciones en la hoja de respuestas. Si cree que la frase aplicada a su servicio de trabajo, es verdadera o casi siempre verdadera, anote una X en el espacio correspondiente a la V (verdadero). Si cree que la frase es falsa o casi siempre falsa, anote una X en el espacio correspondiente a la F (Falso). Siga el orden de la numeración que tiene las frases, para evitar equivocaciones.

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6
1	Son pocos los personales de salud que tienen responsabilidades algo importantes.						
2	Los personales de salud presta mucha atención a la terminación del trabajo.						
3	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.						
4	El personal de salud posee bastante libertad para actuar como crean mejor.						
5	Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia.						
6	Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.						
7	Se anima al personal de salud para que tomen sus propias decisiones.						
8	Muy pocas veces las "cosas se dejan para el otro día".						
9	La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse)						
10	La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.						
11	Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico.						
12	Aquí nadie trabaja duro.						
13	El director anima al personal de salud a tener confianza en sí mismo cuando surge un problema.						
14	Aquí es muy importante realizar mucho trabajo.						
15	Los personales de salud trabajan muy intensamente.						
16	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.						
17	Los personales de salud actúan con gran independencia del director del Hospital.						
18	El personal de salud parece ser muy poco eficiente.						

19	<i>Siempre se tropieza uno, con la rutina o con una barrera para hacer algo.</i>						
20	<i>El director se reúne regularmente con sus personales de salud para construir proyectos futuros.</i>						
21	<i>Los profesores suelen llegar tarde al trabajo.</i>						
22	<i>Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay quedarse fuera de hora de salida.</i>						

Gracias por su colaboración