

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA SALUD



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL
PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL
COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD**

AUTORES:

CRUZ VICUÑA, SILVIA ALEJANDRA

OLÓRTEGUI ARICA, LUIS RAMÓN

ASESOR: ALICIA LOURDES MERINO LOZANO

LINEA DE INVESTIGACIÓN: Ciencias de la Salud.

Callao, 2023

PERÚ

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD.

Facultad de Ciencias de la Salud.

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN.

Facultad de Ciencias de la Salud.

TÍTULO:

“Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en el Personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022”.

AUTORES/CÓDIGO ORCID/DNI.

Cruz vicuña, Silvia Alejandra/CODIGO ORCID/44101067
Olórtegui Arica, Luis Ramón/CODIGO ORCID/43807793

AESOR/CÓDIGO ORCID/DNI.

Alicia Lourdes Merino Lozano/ 0000-0003-4430-0104/19984521

LUGAR DE EJECUCIÓN.

Callao, Perú.

UNIDADES DE ANÁLISIS.

Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA de la Diresa Callao.

TIPO/ENFOQUE/DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

Cuantitativo/Correlacional/Prospectivo de Corte Transversal.

TEMA OCDE:

Salud.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

CONSTANCIA N° 063-2022-UPG-FCS

La Unidad de Asesoría de Tesis de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao;

HACE CONSTAR QUE:

Se ha procedido a revisar la tesis titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022

presentada por: CRUZ VICUÑA SILVIA ALEJANDRA
OLÓRTEGUI ARICA LUIS RAMÓN

para tramitar el Grado Académico de **MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD**

Al realizar la revisión de la autenticidad mediante el URKUND, se obtuvo un resultado del **12%**, lo cual no supera el máximo establecido en la Directiva N° 013-2019-R "Directiva que Regula y Norma el Uso del Software para la Identificación de la Autenticidad de Documentos Académicos en la Universidad Nacional del Callao", aprobado con Res. N° 704-2019-R del 05 de Julio de 2019.

Se expide la presente constancia a solicitud del (la) interesado (a), a fin de continuar con el trámite correspondiente.

Bellavista, 5 de Diciembre de 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

Dra. Mercedes Lulúea Ferrer Mejía
UNIDAD DE TESIS - UPG FCS UNAC

Recibo: 784.465.552.5434 050.001.0096
Fecha: 9/05/2022 31/05/2022

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO:

- Dr. Lucio Arnulfo Ferrer Peñaranda PRESIDENTE
- Dra. Ana María Yamunaqué Morales SECRETARIA
- Dr. César Miguel Guevara Llacza VOCAL
- Mg. José Luis Salazar Huarote VOCAL

ASESOR: ALICIA LOURDES MERINO LOZANO

Nº de Acta: 17

Libro N° 002 FOLIO N° 52

Fecha de Sustentación 08 de febrero de 2023

DEDICATORIA

A mi madre, esposa e hijo por ser el constante soporte y brindarme el apoyo para realizar esta tesis.

A nuestros padres y familiares por brindarnos el apoyo para realizar esta tesis.

ÍNDICE

TABLAS DE CONTENIDO	2
TABLA DE GRÁFICOS	5
RESUMEN	7
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	11
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del Problema	16
1.2.1. Problema General	16
1.2.2. Problemas Específicos	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo General	17
1.3.2. Objetivos Específicos	17
1.4. Limitantes de la investigación	17
1.4.1. Limitante Teórica	17
1.4.2. Limitante Espacial	18
1.4.3. Limitante Temporal	18
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes	18
2.1.1. Internacionales	18
2.1.2. Nacionales	19
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1. Teoría del Clima Organizacional de Chiavenato	23
2.2.2. Teoría del Síndrome de Burnout	25
2.3. Conceptual	29
2.3.1. Clima organizacional	29
2.3.2. Síndrome de Burnout	36
2.4. Definición de Términos Básicos	39
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	41
3.1. Hipótesis	41

3.1.1. Hipótesis General.....	41
3.1.2. Hipótesis Específicas.	41
3.2. Definición conceptual de variables.	42
3.2.1. Operacionalización de la variable.	43
IV. DISEÑO METODOLÓGICO.....	45
4.1. Tipo y diseño de investigación.....	45
4.2. Método de investigación.....	46
4.3. Población y muestra.....	46
4.4. Lugar del estudio y periodo desarrollado.....	47
4.5. Técnicas e Instrumentos para la recolección de la información.	48
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	49
V. RESULTADOS.....	51
5.1. Resultados Descriptivos.....	51
5.2. Resultados Inferenciales.....	55
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	58
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.....	58
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.	64
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.	66
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXO N°01.....	76
ANEXO N°02.....	79
ANEXO N°03.....	80
ANEXO N°04.....	86
ANEXO N°05.....	89
ANEXO N°06.....	90
ANEXO N°07.....	91

TABLA DE CONTENIDO		Pág.
Tabla N° 5.1	NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.	51
Tabla N° 5.2	NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN POTENCIAL HUMANO DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.	51
Tabla N° 5.3	NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022	52
Tabla N° 5.4	NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022	52
Tabla N° 5.5	PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.	53
Tabla N° 5.6	PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.	54
Tabla N° 5.7	PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.	54

Tabla N° 5.8	PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL EN LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.	55
Tabla N° 5.9	RELACIÓN ENTRE POTENCIAL HUMANO Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.	55
Tabla N° 5.10	RELACIÓN ENTRE DISEÑO ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.	56
Tabla N° 5.11	RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.	57
Tabla N° 5.12	RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.	57
Tabla N° 5.13	CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	58
Tabla N° 5.14	CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	60
Tabla N° 5.15	CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	61
Tabla N° 5.16	CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL	63

TABLA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 01 NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.	51
Gráfico N° 02 NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN POTENCIAL HUMANO DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.	51
Gráfico N° 03 NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.	52
Gráfico N° 04 NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.	52
Gráfico N° 05 PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.	53
Gráfico N° 06 PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.	54
Gráfico N° 07 PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.	54
Gráfico N° 08 PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL	55

EN LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS
DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED
BEPECA CALLAO, 2022.

RESUMEN

En la actualidad, las organizaciones o instituciones prestadoras de servicio de salud saben que un clima organizacional negativo creará una situación no saludable para el personal. **Objetivo:** determinar la relación entre el clima organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022. **Metodología:** investigación aplicada, cuantitativa, prospectiva de corte transversal y diseño correlacional. Como técnica se utilizó la encuesta virtual y como instrumentos dos cuestionarios, para medir el clima organizacional se utilizó el Maslach Burnout Inventory y para medir la segunda variable el Cuestionario de Clima Organizacional construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional del Ministerio de Salud según RM N° 623- 2008/MINSA. Dichas pruebas se sometieron a estudio de validación en campo obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados de 0,880 y 0,874. y con una alta confiabilidad. La muestra estuvo conformada por 44 trabajadores. Para la contrastación de las hipótesis se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman. **Resultados:** del total de 44 trabajadores se encontró que el 52,27% percibe un clima organizacional por mejorar y el 31,8% si presenta síndrome de burnout. Existe relación significativa ($p=0.002$) entre el clima organizacional y el síndrome de burnout. **Conclusión:** Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout y existe relación significativa entre todas las dimensiones del clima organizacional y el síndrome de burnout general.

Palabras Clave: síndrome de burnout, centros de salud mental comunitarios, clima organizacional, salud mental.

ABSTRACT

Currently, organizations or institutions that provide health services know that a negative organizational climate will create an unhealthy situation for the staff.

Objective: to determine the relationship between the organizational climate and burnout syndrome in the staff of the Community Mental Health Centers of the BEPECA Callao Network, 2022. **Methodology:** applied, quantitative,

prospective cross-sectional research and correlational design. As a technique, the virtual survey was taken and as two instruments, to measure the organizational climate, the Maslach Burnout Inventory was taken and to measure the second variable, the Organizational Climate Questionnaire built by the Technical Committee of Organizational Climate of the Ministry of Health according to RM N° 623 -2008/MINSA. These tests were submitted to a field validation study obtaining a Cronbach's Alpha coefficient based on standardized elements of 0.880 and 0.874. and with high reliability. The sample consisted of 44 workers. To test the hypotheses, Spearman's Rho statistical test was used.

Results: of the total of 44 workers, it was found that 52.27% perceive an organizational climate to improve and 31.8% if they present burnout syndrome.

There is a significant relationship ($p=0.002$) between the organizational climate and the burnout syndrome. **Conclusion:** There is a significant relationship

between the organizational climate and the burnout syndrome and there is a significant relationship between all the dimensions of the organizational climate and the general burnout syndrome.

Keywords: burnout syndrome, community mental health centers, organizational climate, mental health.

ABSTRATO

Atualmente, as organizações ou instituições que prestam serviços de saúde sabem que um clima organizacional negativo criará uma situação insalubre para o pessoal. Objetivo: determinar a relação entre o clima organizacional e a síndrome de burnout nos funcionários dos Centros Comunitários de Saúde Mental da Rede BEPECA Callao, 2022. Metodologia: pesquisa aplicada, quantitativa, prospectiva, transversal e desenho correlacional. Como técnica foi realizada a pesquisa virtual e como dois instrumentos, para mensurar o clima organizacional, foi utilizado o Inventário de Burnout de Maslach e para mensurar a segunda variável, o Questionário de Clima Organizacional construído pelo Comitê Técnico de Clima Organizacional do Ministério da Saúde, conforme RM Nº 623 -2008/MINSA. Esses testes foram submetidos a um estudo de validação de campo obtendo-se um coeficiente Alpha de Cronbach baseado em elementos padronizados de 0,880 e 0,874. e com alta confiabilidade. A amostra foi composta por 44 trabalhadores. Para testar as hipóteses foi utilizado o teste estatístico Rho de Spearman. Resultados: do total de 44 trabalhadores, constatou-se que 52,27% percebem um clima organizacional para melhorar e 31,8% se apresentam síndrome de burnout. Existe uma relação significativa ($p=0,002$) entre o clima organizacional e a síndrome de burnout. Conclusão: Existe uma relação significativa entre o clima organizacional e a síndrome de burnout e existe uma relação significativa entre todas as dimensões do clima organizacional e a síndrome de burnout geral.

Palavras-chave: síndrome de burnout, centros comunitários de saúde mental, clima organizacional, saúde mental.

INTRODUCCIÓN

Las condiciones laborales constituyen un factor importante de análisis en la problemática de cualquier organización y se refiere a los elementos que determinan y propician el cumplimiento de las tareas ocupacionales, así como las situaciones que viven los trabajadores.

El estudio del clima organizacional tiene vital importancia en una organización para una adecuada gestión y mejoramiento continuo (1), permite conocer la percepción de los trabajadores respecto a su ambiente de trabajo y su organización e influye en su motivación, su ámbito de estudio es el comportamiento humano el cual se ve influenciado significativamente por su ambiente laboral. Conocerlo posibilita a los directivos diseñar estrategias que ayuden a optimizar los recursos y capacidades del sistema de salud, introducir cambios en el modo de actuar de los empleados con la finalidad de proveer de un ambiente adecuado en beneficio tanto de la organización y de los pacientes (2).

El Ministerio de Salud en aras de intervenir en la mejora de la gestión de la calidad en salud aprobó un documento técnico para el estudio del clima organizacional basados en el enfoque de Gonçalves (3); esta metodología toma en cuenta 11 dimensiones, liderazgo, innovación, recompensa, confort, estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional, remuneración, identidad, conflicto y cooperación y motivación (4).

El síndrome de Burnout se inicia con la sensación de cansancio, agotamiento frente a determinadas situaciones lo que conlleva a la sensación y/o deseo,

consciente o inconsciente de escape o fuga de dicha situación estresante, esto reflejado como mecanismo de defensa se manifiesta con indiferencia al agente estresor que en el caso de los profesionales de salud puede ser el trabajo o los pacientes, esta reacción está actualmente descrita en los diferentes ámbitos laborales presentándose en los trabajadores la sensación de fracaso en la profesión (5).

Esta investigación tiene por finalidad relacionar el clima organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal de salud que labora en los centros de salud mental comunitario de la Red BEPECA del Callao. Asimismo, este trabajo es políticamente viable porque servirá para diseñar y desarrollar intervenciones específicas según los resultados obtenidos ya que conocer la percepción que tienen las personas del ambiente interno de la institución es una información clave para los directores y gerentes en la toma de decisiones, quienes lograrán entender el comportamiento de los trabajadores y demás miembros de la institución estableciendo estrategias para optimizarlo.

La investigación sigue la siguiente estructura: en el capítulo I se realizó el planteamiento y formulación del problema, los objetivos y la justificación e importancia del trabajo de investigación. En el capítulo II están los antecedentes, las bases teóricas y el glosario de términos técnicos. En el capítulo III se desarrollaron las hipótesis y la matriz de operacionalización de variables. En el capítulo IV se desarrolló el diseño de investigación, se determinó la población y muestra, se mencionan los instrumentos empleados, el procedimiento de la investigación y las técnicas de procesamiento y análisis de datos. En el capítulo V se presentan los resultados. En el capítulo VI se

realiza la discusión de los datos y la contrastación de las hipótesis. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones por parte de los autores.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

Durante las últimas décadas, el mundo globalizado viene siendo impactado por diversos cambios produciendo modificaciones en el desarrollo y adaptación del ser humano (6). Es así que, los sistemas organizacionales dentro del mundo moderno emplean procesos de transformaciones sociales formando una necesidad de competencia y responsabilidad en los profesionales, generando riesgos y dificultades dentro del clima laboral, poniéndose en evidencia los factores físicos y psicosociales que influyen sobre el comportamiento humano (3).

De tal manera, en mayo del 2019, el estrés laboral se reconoce como un trastorno de la nueva era, esto se refleja en anteriores estudios, en la cual se ubica que el 73.5% de la población en la Región de las Américas padece de trastornos afectivos, de ansiedad y estrés laboral, seguido por el 47.2% en América del Norte y el 77.9% en América Latina y el Caribe (4). Por aquello, es necesario poseer un ambiente organizacional adecuado y óptimo para el bienestar del personal de salud y de por ende presentar una mejor atención al usuario (7). De manera que, las percepciones compartidas por los miembros que conforman la entidad, el ambiente físico donde se desarrolla, las relaciones interpersonales que se forman y las regulaciones tanto formales como informales deben ser positivas y del agrado de todos (8).

En materia de gestión de recursos humanos, en la mayoría de los países, se observa un escenario de debilitamiento de las instancias gubernamentales, además de una ausencia de mecanismos que permitan definir estrategias de planificación, regulación y gestión tanto desde el punto de vista educacional como del trabajo. (5)

Según estudios a nivel mundial los médicos generales presentan el síndrome de Burnout entre el 43%- 45%, alcanzando hasta un 80% en algunos casos (3). Otros estudios que indagaron sobre ocurrencia de Burnout entre profesionales de ciencias de la salud de Hispanoamérica reportó prevalencias entre 2.5% y 5.9% en países como Perú, Colombia, México, Ecuador, Guatemala y El Salvador (7); mientras que en países como Argentina o España reportaron prevalencias de 14.4% y 14.9%. Además, se encontró una mayor prevalencia de Burnout en médicos que laboraban en urgencias (17.0%) y medicina interna (15.5%) (9).

A nivel nacional, en el Perú se puso de conocimiento que el 48.7% de los colaboradores de un Instituto de Salud de Lima en el periodo del año 2016 demostró un alto nivel de estrés laboral, mientras que el 38.8% de la población laboral mostraba un nivel medio (6). Además, el 62.9% indicó tener cansancio emocional y el 63.8% comentó sentirse despersonalizado en cuanto a su trabajo, repercutiendo en el 67.2% del personal debido a que percibe un clima organizacional negativo (2). De forma similar, el Instituto de Gestión de Servicios de Salud informó del estrés en su personal pre hospitalario encontrándose en un nivel alto a severo en un 67.7% afectando en su desempeño laboral y el ambiente o entorno de trabajo (10).

En la actualidad, las organizaciones o instituciones prestadoras de servicio de salud no son ajenas a esta realidad, pues saben que un clima organizacional negativo generará resultados desfavorables afectando no tan solo su desempeño en el trabajo sino sus logros personales y profesionales, manteniendo un agotamiento físico y mental presentando falta de energía, sin perseverancia a continuar con su trabajo o realizarlo por la angustia a perder el puesto, incrementando así el grado de ansiedad por lo que a su vez ocasiona conductas de irritabilidad y crea una desunión en el trabajo en equipo produciendo un estrés laboral debido a la permanencia de convivir en una situación no saludable para el personal (11).

En nuestro país el sector salud está caracterizado por una mixtura de instituciones públicas y privadas, conformado por instituciones formadoras de los recursos humanos, instituciones que garantizan, instituciones que emiten la habilitación e instituciones que regulan el funcionamiento de los establecimientos de salud públicos y privados (12); cada institución con un horizonte, completamente divididas; dificultando la rectoría del Ministerio de Salud (13).

Los Centros de Salud Mental Comunitarios, para el logro de sus objetivos institucionales, requieren contar con un capital humano motivado, comprometido, que se identifique con la organización, pero esto no sería posible si los directivos no generan un ambiente laboral agradable que permita a los trabajadores trabajar con eficiencia y eficacia.

De acuerdo a lo redactado, se presenta la siguiente problemática de investigación.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y síndrome de Burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- a)** ¿Cómo es el clima organizacional de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao?
- b)** ¿Cuál es la prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao?
- c)** ¿Cuál es la relación entre el potencial humano y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022?
- d)** ¿Cuál es la relación entre el diseño organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022?
- e)** ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao-2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Conocer el clima organizacional en los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao.
- b) Identificar la prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao.
- c) Establecer la relación entre el potencial humano y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.
- d) Definir la relación que existe entre el diseño organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.
- e) Relacionar la cultura organizacional y el síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.

1.4. Limitantes de la investigación

1.4.1. Limitante Teórica

Existe un gran acervo teórico en cuanto a las variables clima organizacional y síndrome de burnout, lo cual no representa una limitante teórica.

1.4.2. Limitante Espacial

Para llevar a cabo el estudio se coordinó previamente con las autoridades del Centro de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA del Callao.

1.4.3. Limitante Temporal

Los tiempos programados para la ejecución del levantamiento de la información se cumplieron dentro de los plazos correspondientes y de acuerdo a la naturaleza del problema objeto de estudio, es de tipo transversal; siendo accesible para la recolección de los datos.

II. MARCO TEÒRICO

A continuación, se presenta los antecedentes referentes al tema de estudio.

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

BARROS, Y. (Ecuador, 2022), realizó un estudio titulado: "Clima organizacional y Síndrome Burnout del personal de enfermería en un Hospital

de Quito, 2021”, se planteó como Objetivo General determinar la relación entre Clima Organizacional y Síndrome Burnout por lo que se aplicó un tipo de investigación cuantitativa y diseño no experimental. El análisis correlacional se lo hizo mediante el coeficiente de correlación de Pearson. La población objetivo la conformó 300 enfermeros y enfermeras en un Hospital de Quito. Se aplicaron dos técnicas de recopilación de datos; evaluación del síndrome Burnout y evaluación 360 grados. El resultado de la r de Pearson entre clima organizacional y síndrome Burnout dio un índice de $-0,291$. Como conclusión, este análisis demostró que no existe correlación lineal fuerte entre Clima Organizacional y Síndrome Burnout entre el personal de enfermería en un Hospital de Quito (14).

COLLAZOS, A. y RAMÍREZ, N. (Colombia, 2018), realizaron una investigación sobre para analizar la relación entre el clima organizacional y síndrome de Burnout en personal del Benemérito cuerpo de bomberos voluntarios de Jamundí, el estudio fue de tipo correlacional, y fueron encuestados 45 personas utilizando el Work Environment Scale WES para evaluar el clima organizacional y se evaluó la presencia del síndrome de Burnout mediante el MBI-HSS en su versión de servicios humanos, donde se encontró que la correlación entre dichas variables es débil y no significativa lo cual limitó en buena medida la interpretación de lo hallado en esta investigación (15).

2.1.2. Nacionales

QUIÑONES, R. (Lambayeque, 2022) realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en 74

profesionales de la salud de los centros especializados de salud mental comunitario, mediante una encuesta virtual con un cuestionario de 27 preguntas validado y con alto poder de confiabilidad, los resultados indicaron que el 73% de los participantes perciben un clima organizacional eficiente y el 6.8% indicaron que el desempeño laboral es regular. Además, existe relación positiva alta empleando la correlación de Pearson igual a 0,668 entre el clima organizacional y desempeño laboral. Concluyendo que si el clima organizacional es adecuado, el desempeño laboral será óptimo y garantizará el cumplimiento de los objetivos institucionales (16).

SILVA, N. (Huacho, 2021), investigó la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en 150 trabajadores de dos centros de salud públicos. Este estudio no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Se aplicaron la Escala de Clima Organizacional y el inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los resultados mostraron que los participantes presentaron un nivel muy bueno en identidad (46,7%), un nivel bueno en cooperación (54%), al igual que en estructura (56,7%) y recompensa (48,7%). Además, se encontró niveles altos en agotamiento emocional (68,7%) y despersonalización (72,7%), pero un nivel medio en realización personal (44%). Asimismo, se encontró correlación significativa e inversa entre clima organizacional y síndrome de burnout ($r=-.313$, $p=.000$). Concluyendo que la relación entre ambas variables implica que mientras una aumenta la otra disminuye (17).

HINOJOSA, M. (Arequipa, 2020), llevó a cabo una investigación para determinar la relación del burnout y la depresión en una muestra de 157 personas que laboraban en once centros de salud mental comunitario, utilizando el inventario de depresión de beck-II (BDI-II) y el cuestionario de Maslach Burnout para la medición de las variables, los resultados fueron que el 73.9% de los trabajadores muestran un nivel bajo de burnout, mientras que el 1.9% presenta depresión. Se encontró relación directa y moderada entre las variables con Rho de Spearman = 0,51 y $p < 0,05$ en los trabajadores de los centros de salud mental comunitarios (18).

MÉNDEZ, S. (Chimbote, 2019), buscó la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral mediante un estudio correlacional, encuestando a 40 trabajadores de salud que venían laborando un año en los CSMC de la provincia del Santa, utilizando dos cuestionarios validados y con alta confiabilidad. Encontrándose que el clima predominante en los centros es de nivel medio, de la misma manera el desempeño laboral. Al relacionar las variables no se halló relación significativa por lo que las variables tienen un comportamiento independiente (19) .

MATTA, L. Y ROJAS, R. (Huancayo, 2019), describieron sobre la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de un centro de salud, mediante un estudio de tipo aplicada, transversal y diseño correlacional, utilizaron el cuestionario de clima laboral, propuesto por el MINSA y el Inventario de burnout de Maslach (MBI) para aplicarlo en 52 trabajadores donde encontraron que existe relación significativa y de tipo inversa (Rho de Spearman de -0.761 y un p-value de $0.00 < 0.05$ (20).

TORRES, L. (Chiclayo, 2018), investigó la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en 88 trabajadores del centro de salud de José Olaya, elegidos en forma no probabilística por conveniencia o a criterio del investigador. De acuerdo a los resultados al relacionar la variable síndrome de burnout y desempeño laboral se ha determinado una correlación de Pearson ($r = 0.114$), lo cual ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,290$ superior al nivel de significancia fijado de $0,05$, lo que demuestra que existe una correlación positiva muy débil entre la variable síndrome de burnout y desempeño laboral (21).

CASSANO, M. (Lima, 2018), investigó sobre la relación entre el Síndrome de Burnout y el Estrés Laboral, en una muestra de 72 profesionales de la salud, quienes fueron encuestados y respondieron los cuestionarios de OIT para medir el estrés laboral y el Maslach para evaluar el síndrome de Burnout, se aplicó el estadístico Rho de Spearman alcanzando un $p=0.004$ lo que indica que si existe relación entre las variables (22).

CHAGRAY, S. (Lima, 2018), llevó a cabo un estudio con el objetivo de conocer la relación entre las variables Clima Laboral y escalas del Síndrome de Burnout en una muestra de 200 trabajadores técnicos y profesionales del área administrativa, a quienes se les aplicó la escala de Clima Laboral de Sonia Palma y el Burnout Inventory (MBI) de Maslach General Survey, y cuyos resultados confirmaron la existencia de la relación entre dichas variables (23).

JON, J. (La Libertad, 2017), realizó una investigación con el objetivo de determinar si el Síndrome de Burnout se relaciona con el clima organizacional

en un conjunto de 39 profesionales de los Centros de Salud Mental Comunitaria, a quienes se les aplicó el Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de Clima Organizacional del MINSA 2009. Se encontró que para una gran mayoría el Síndrome de Burnout a nivel global y en cada una de sus dimensiones alcanzaron un nivel Medio y el Clima Organizacional global y sus dimensiones son regulares. Además, se determinó que existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional a nivel general y entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en profesionales de los Centros de Salud Mental Comunitarias (24).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría del Clima Organizacional de Chiavenato.

Chiavenato (2013), considera como la atmósfera psicológica particular ligada a la satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros (22).

Para Chiavenato (2009) el clima organizacional se relaciona con el grado de motivación de sus integrantes, de esta forma si la motivación es alta, el clima organizacional sube y por lo tanto se refleja la satisfacción de los integrantes, su estado de ánimo, interés, colaboración, etc. (23).

Por el contrario, cuando es baja la motivación, pasa lo mismo con el Clima Organizacional y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, y ya en extremo por enfrentamientos de carácter frontal. De lo anterior debemos considerar que el Clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas, y viceversa (24-26).

Chiavenato (2013) y Guizar (2012) presentan la cultura organizacional como un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización (25).

Chiavenato (2013) y Furnham (2001) mencionan que entre los avances más significativos que ha tenido la administración de personal en los últimos tiempos, destaca el hecho de considerar al trabajador como colaborador y no como empleado; así mismo, la concepción del empleo como factor humano y no como recurso humano (27).

Además, Chiavenato y colaboradores consideran el clima organizacional como la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento (24).

Para, Chiavenato (2020), sostiene que existe cuatro tipos de sistemas institucionales, tales como: Sistema I: Autoritario, es personalizado porque la gerencia desconfía de sus colaboradores, el entorno genera miedo, la relación entre los escalones superiores de la jerarquía y el fondo es casi inexistente y las decisiones las toman solo los gerentes. Sistema II: Relación patriarcal, se representa por la confianza entre la gerencia y los subordinados, las recompensas y elogios se utilizan como vías para promover a los empleados, los supervisores manejan el mecanismo de equilibrio. Sistema III: Consulta, en este tipo de sistema, existe confianza entre superiores y empleados, porque los subordinados tienen el poder de tomar decisiones claras, para satisfacer necesidades. Podemos manifestar que existe una relación entre las dos partes y que existe una autorización. Sistema IV: Participativo, en la participación del

grupo existe la confianza de la dirección en los colaboradores, para el proceso de toma de decisiones todos los integrantes participan y pueden integrarse plenamente. La forma de comunicación se realiza horizontalmente ascendente verticalmente descendente "Por lo tanto, las organizaciones deben actuar sobre los factores que contribuyen a un adecuado ambiente organizacional, mejorando las características físicas como infraestructura, ambiente adaptativo propicio para el desarrollo de las organizaciones. Trabaja sobre necesidades y aspectos intangibles para lograr la felicidad espiritual. trabajadores con entrevistas motivacionales, posibilidad de mejora salarial, formación continua y un ambiente agradable basado en los parámetros del respeto a los derechos fundamentales. Por lo tanto, se indica que el desempeño laboral, es una constante que incrementará o disminuirá en función de su evolución, la variable del entorno organizacional o la importancia de poder estudiarla. Esto contribuirá al logro de las metas de las organizaciones que, en el caso del estado, sean capaces de brindar un servicio público oportuno con calidad, eficiencia y eficacia (25,27).

2.2.2. Teoría del Síndrome de Burnout.

El síndrome de burnout, también llamado como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es una entidad que se produce como respuesta a presiones prolongadas que un individuo sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo (28).

Herbert Freudenberger en 1974, laboraba como asistente voluntario en una clínica de Nueva York para drogadictos al igual que otros médicos, contempló que al término de un tiempo, entre uno y tres años, una gran mayoría de

trabajadores presentaba un desgaste de energía, no mostraban interés por el trabajo hasta llegar al cansancio, además síntomas de angustia y melancolía (29). Leiter (1991), menciona que la labor que estas personas realizaban se caracterizaba por no tener horario estable, tener elevadas horas de trabajo, tener un sueldo mísero, de trabajo exigente, rígido y comprometedor. Freudenberger detalló cómo estas personas se volvían menos afectivos, menos comprensivos inclusive con tendencia a la agresión, con un comportamiento alejado y falso con el afán de acusar a los pacientes de sus propios conflictos que padece (30).

Es así como Freudenberger da el concepto para el síndrome de quemado como "la pérdida de motivación o incentivo, especialmente donde la dedicación a una causa no produce los resultados deseados" y lo usó para detallar el resultado de un grado alto de estrés que sentían las personas que laboraban en carreras de salud, como médicos y enfermeras, que prestan servicio a cambio de un salario. Es por eso que las primeras exploraciones iniciales fueron realizadas en estos dos grupos, posteriormente se incluyeron profesionales de la salud mental tales como: psiquiatras, enfermeras psiquiátricas, y auxiliares de enfermería. Hoy en día el síndrome de burnout ha sido estudiado en diversos ámbitos como la empresa, el deporte y la familia (31).

Maslach y Jackson, en 1981, concretaron la noción caracterizado por un aspecto tridimensional constituido por: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (32).

En otras literaturas se puede ver el síndrome burnout con distinta terminología, como síndrome de quemazón, síndrome de estar quemado, desgaste psíquico, desgaste profesional, que son términos que vienen a ser iguales. Aunque deberíamos distinguirlo de diferentes conceptos que se pueden encubrirlo como el caso de insatisfacción laboral, estrés, depresión. En relación a la diferencia entre burnout y depresión, mencionar que el segundo es un cuadro clínico lleno de baja autoestima en el sujeto en comparación al burnout que es específico y temporal al entorno del trabajo (Guerrero et al. 2001). Entre la unión de estrés y burnout, Álvarez Gallego et al. (1991), mencionan que la principal diferencia es que el segundo es una respuesta al estrés de larga data en el ámbito laboral. Gil-Monte (1991) menciona que, aunque la insatisfacción laboral y el burnout son vivencias psicológicas negativas e internas, el segundo implica alteraciones de conducta hacia las personas del entorno laboral, así como modificaciones en la calidad y desempeño laboral, además de agotamiento en el trabajo (33-35).

CUADRO CLÍNICO

En cuanto a las manifestaciones clínicas, muchos estudios mencionan que se pueden aglomerar en cuatro campos sintomatológicos (36):

- Manifestaciones psicósomáticas: presentan cefalea, úlceras gastrointestinales, fatiga crónica, mialgias en el cuello y espalda, aumento de la presión arterial y en el sexo femenino presenta anovulación.

- Síntomas conductuales: conducta violenta, impuntualidad, ausentismo en el trabajo, falta de relajación, adicción por las drogas, etc.
- Síntomas emocionales: la falta de afecto, se vuelven más irritables, más impacientes, con mucho deseo por el abandono laboral. También muy frecuente se observa la dificultad para la concentración por la ansiedad acumulada y la disminución de su autoestima.
- Manifestaciones defensivas: engloban la ironía, negación de emociones, alejamiento de sentimientos hacia otras personas.

Las manifestaciones clínicas pueden imitar la respectiva secuencia (37):

- Fase 1, no existe equilibrio entre los recursos humanos y demandas del trabajo, y lo segundo supera a los primeros, por ende llegaría a provocar un evento agudo de estrés.
- Fase 2, el sujeto se esfuerza demasiado para poder llegar a la adaptación de las demandas. Sin embargo, hasta aquí el cuadro es transitorio y puede ser reversible.
- Fase 3, se manifiesta el síndrome de estar quemado con los factores mencionados.
- Fase 4, La persona con todo el deterioro físico y psicológico se vuelve una amenaza para los usuarios de los diferentes servicios.

De igual manera, el cuadro clínico del síndrome se resumió en cuatro niveles (37):

- Leve: desgano para levantarse en la mañana, fatiga, quejas vagas.

- Moderado: sentimientos negativos, el querer estar alejado de todo y cinismo.
- Grave: ausentismo laboral, adicción por las drogas, tendencia a auto medicarse con fármacos.
- Extremo: cuadros psiquiátricos, alejamiento muy marcado, cuadros psiquiátricos, hasta el suicidio.

2.3. Conceptual

2.3.1. Clima organizacional

a) Definición

Las primeras referencias al clima organizacional pueden rastrearse hasta la década de 1950 en donde Lewin (1951) afirmaba que la forma en que el individuo se comporta en el ambiente laboral no solo depende de sus características personales, sino que, se veía influida por su percepción de las condiciones del clima laboral y los componentes de la organización de la que formaba parte. Estas nociones se vieron plasmadas en estudios posteriores, como el de Morse y Reimer, quienes encontraron que organizaciones en las que los trabajadores no participaba en los procesos de toma de decisiones presentaban una mayor productividad en el corto plazo (en comparación a aquellas instituciones con modelos participativos); pero que, a largo plazo, se reducía la eficacia de la organización al disminuir en el trabajador factores como la lealtad, las actitudes, el interés y desarrollo del trabajo (38).

En la última década del siglo pasado, Robbins define al Clima Organizacional como "la personalidad de la organización" asimilable mediante la cultura

organizacional (este último entendido como elemento estable y permanente en cada organización y que permite reafirmar valores, costumbres y tradiciones que difieren de una organización a otra). También cabe mencionar a Chiavenato que considera al clima organizacional como "el medio interno y la atmósfera de la organización" que puede presentar características diversas según el estado de sus trabajadores. Esto último, genera dinámicas entre los miembros de la organización (motivación, ausentismo, satisfacción, productividad, etc.) (39).

Una explicación más detallada que manifiesta la descripción del clima organizacional es la de Scheiner (1975) el cual define que el clima viene de la meteorología, en cuanto al referirse a los grupos de trabajo lo lleva analógicamente como una serie de aspectos atmosféricos que sostienen ciertas particularidades, traduciéndolos como una totalidad particular de prácticas y procedimientos que se desarrollan en una organización (40)

Mientras que Chiavenato en el año 2000 señala que el clima dentro de una empresa podría ser predicho como las cualidades determinantes que hay en el ambiente de trabajo siendo percibidas y experimentadas por quienes lo conforman enfatizando en la parte directiva y quien dirige la organización ya que estos poseen predominación directa en el comportamiento del empleador (41).

Organización Internacional del Trabajo, (2016) formula que el bienestar y convivencia en el trabajo es fundamental y debe visualizarse como una estrategia para fomentar y mantenerlo en un grado adecuado para un equilibrio

físico, como emocional, cognitivo y social de las personas que laboran en cualquier ocupación y/o profesión que ejerza (42).

Según la R.M. 468-2011/MINSA, el CO está definido como: “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo” (43).

Finalmente, en los últimos años, autores como Ramos y Bernal, Pedraza y Sánchez al revisar la actualidad sobre la definición de clima organizacional coinciden en que existen aún diversas definiciones de clima organizacional, pese a ello, existen elementos concordantes entre ellas. Ramos refiere que hay consenso en que el Clima Organizacional “es una dimensión de la calidad de vida laboral e influye en la productividad y desarrollo de los trabajadores” (44).

El sector salud – MINSA, se regula por normas que articulan su operatividad y procesos de atención (por lo cual toda gestión en este ámbito se ciñe al marco normativo vigente), las Dimensiones del Clima Organizacional en este ámbito están basados en la Normatividad vigente R.M. 468- 2011/MINSA, y sobre este aspecto las dimensiones del CO son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del CO es conveniente conocer los once indicadores a ser evaluados. Aparte la primera dimensión cultura de la organización, se compone de varios indicadores tales como: conflicto y cooperación, el cual se refiere al nivel de colaboración que se

observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización (45).

Asimismo, identidad, es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo, en general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. Además, Motivación se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes (46). Con respecto a la segunda dimensión Diseño Organizacional, esta se compone de indicadores como: comunicación organizacional, la cual se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección. Asimismo, estructura representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto el cual se desenvuelve un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado (47). También, remuneración se basa en la forma en que se remunera a los trabajadores (ingresos económicos). Además, toma de decisiones, evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones,

analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos. En lo concerniente a la tercera dimensión potencial humano, la cual está compuesta de indicadores tales como: confort, esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable. Además, innovación, la cual cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas. Asimismo, liderazgo se define como la Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido. Sin embargo, va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural. De igual manera, Recompensa, es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo (48).

b) Dimensiones

- LIDERAZGO

Influencia ejercida por algunos miembros de la organización especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados (12).

- INNOVACIÓN

Estima la importancia que la dirección da a las nuevas formas de llevar el trabajo basado en la iniciativa de los empleados (12).

- RECOMPENSA

Percepción de los miembros sobre el incentivo recibido por el trabajo bien hecho. “Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo” (2). Esto puede originar un clima adecuado en la organización, siempre y cuando se incentive al empleado a que haga un buen trabajo y si así no fuera, incentivarle a mejorar, evitando el castigo (12).

- CONFORT

Evalúa los esfuerzos realizados por la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable para los empleados (12).

- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Percepción que tienen los empleados “acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo”. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado” (12).

- TOMA DE DECISIONES

Esta dimensión estima la información disponible y empleada en la toma de decisiones dentro de la organización y el rol de los trabajadores en el proceso (8).

- COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Esta dimensión se fundamenta en las redes de comunicación que existen al interior de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer llegar sus reclamos a la dirección (8).

- REMUNERACIÓN

Esta dimensión se refiere en la forma en que son remunerados los trabajadores (8).

- IDENTIDAD

Sentimiento de pertenencia a la organización; es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. Se puede decir que es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización (12).

- CONFLICTO Y COOPERACIÓN

El conflicto se refiere al sentimiento de los miembros de la organización, en sus distintos niveles jerárquicos de aceptar opiniones discrepantes sin temor a enfrentar y dar solución a los problemas en cuanto se presenten (2); el conflicto esto se puede evitar manteniendo siempre una adecuada y oportuna comunicación. En cambio, la cooperación es el sentimiento de los miembros de la institución sobre la existencia de un espíritu de colaboración y apoyo mutuo de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo y trabajo en equipo, en todos los niveles jerárquicos (12).

- MOTIVACIÓN

Son las condiciones que conllevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente al interior de la organización (8); Valora los niveles de aspiración de la empresa cimentada en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados (12).

2.3.2. Síndrome de Burnout

a) Definición

El síndrome de Burnout o “del quemado” es una patología que ha sido asociada clásicamente a profesiones de servicio (educación, personal de salud, etc.) (16).

El término “Burnout” fue acuñado por el médico psicoanalista Freudenberger (1974) como fracasar, desgastarse o sentirse exhausto al realizar excesivos consumos de energía, fuerza o recursos”. Además, refería que estos se reflejaban en signos físicos y comportamentales que variaban de persona a persona (49). Freudenberger utilizó este término debido a que era una expresión común dentro del grupo de voluntarios al que había pertenecido y que era utilizado para describir la sensación que desarrollaban luego de cursar por un periodo de intenso trabajo con los pacientes (50)

Maslach (1976) define al Burnout como “un síndrome psicológico que surge como respuesta a los estresores interpersonales crónicos del trabajo”. Además, precisan que esta respuesta se da principalmente en tres aspectos clave: cansancio emocional severo, sensación de desinterés por el trabajo y sentimiento de ineficacia o falta de realización personal (51)

Más adelante, Maslach junto a Jackson (1981) refinarían este concepto aseverando que el burnout “es un síndrome de agotamiento emocional y desánimo que ocurre con frecuencia entre los individuos que ejercen alguna profesión orientada hacia las personas (52)”.

b) Dimensiones

- AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Llamado también desgaste o fatiga. Engloba sensaciones tanto físicas como emocional expresadas como debilidad, pérdida de energía, agotamiento. (12).

- DESPERSONALIZACIÓN

También referida como escepticismo. Esta dimensión íntimamente relacionada con las profesiones ligadas al contacto con otras personas describe las actitudes negativas o inapropiadas que el trabajador presenta frente al cliente, como también expresiones de irritabilidad o pérdida del idealismo y desapego al trabajo (12).

- REALIZACIÓN PERSONAL

Llamada también ineficacia. Describe la reducción de la productividad y competencia, asociada a sensación de moral baja e incapacidad para cooperar. Comúnmente se expresa como impuntualidad, absentismo y abandono laboral (13).

2.3.3. Clima organizacional y su influencia en la salud mental

Los seres humanos dedicamos gran parte del tiempo de nuestra vida a trabajar dentro de una organización sea del tamaño que fuere, por tanto, la influencia biunívoca entre ellos es evidente y la significación social de las participaciones adquiridas un valor importante (53). Por otra parte, tomando la recomendación de la necesidad que tienen las organizaciones de establecer en su interior climas organizacionales favorables para todos, como una manera de cuidar los

recursos humanos que son el motor de toda organización. El trabajo en el ambiente laboral se constituye en una balanza entre la seguridad de la organización y el bienestar del trabajador, ya que el uno depende del otro. Un ambiente sano y seguro permite que haya salud mental, seguridad laboral y con ello se garantiza la productividad y la calidad de vida de los empleados (54).

El clima organizacional influye en la salud física y mental de los trabajadores, cuando éste es positivo provee logros, afiliación, poder, productividad, baja rotación y satisfacción, mientras que, cuando es negativo, se manifiesta por medio de inadaptación, alta rotación, ausentismo y baja productividad (55).

El clima organizacional es definido por Brow y Moberg (1990) como la agrupación de características de un ambiente determinado que se da en el interior de una institución y cómo es que lo perciben los trabajadores de ésta. Asimismo, denota la influencia del entorno laboral sobre el estado anímico de cada trabajador, lo que se verá evidenciado en su comportamiento (56).

Tomando en cuenta que la salud física y mental es una de las dimensiones que contribuyen a que los seres humanos tengan una calidad de vida, y más aún en el ámbito laboral, un buen estado de salud permite el adecuado desarrollo de la actividad laboral y constituye la base para conseguir y mantener un adecuado bienestar en el trabajo (57). De esta manera, en el caso que exista un riesgo psicosocial que puede afectar de alguna forma a los colaboradores de una organización, se ve reflejado no solo en la calidad de vida sino también que produce un impacto negativo en las condiciones productivas de la organización,

es decir, para lograr productividad, sostenibilidad, competitividad y un correcto desarrollo de las labores organizacionales es de vital importancia que sus empleados o colaboradores gocen de buena salud física y mental, lo que se logra a través de un bienestar laboral (58).

Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización (59).

2.4. Definición de Términos Básicos

- Personal de salud: Todo trabajador cuya labor contribuye a mejorar la salud de las personas conformada por asistenciales y no asistenciales como “gestores, informáticos, personal de secretaría y operarios de diversos oficios, que prestan apoyo administrativo e infraestructural”, etc. (11).
- Potencial humano: Sistema social interno de la organización, conformada por los individuos y grupos; teniendo en cuenta que las personas son seres vivientes, con sentimientos y raciocinio propio que forman parte de la organización y ésta existe para lograr sus objetivos, medido a través de sus cuatro dimensiones, liderazgo, innovación, recompensa y confort (8).

- Diseño organizacional: “Las organizaciones según Chester I. Bernard, son un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas”, valorado mediante sus cuatro dimensiones, estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración (8).
- Cultura organizacional: Una organización se define, cuando sus miembros están comprometidos con los objetivos, para que ello ocurra es imprescindible tener en cuenta el ambiente en el cual se desarrollan las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización y la diferencia de otras, de acuerdo a eso puede convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio, valorado a través de sus tres dimensiones, identidad, conflicto y cooperación y motivación (8).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General.

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

- a) El clima organizacional en los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, está por mejorar.
- b) La prevalencia del síndrome de Burnout afecta a menos del 40% del personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao.
- c) Existe una relación significativa entre el potencial humano y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.
- d) Existe una relación significativa entre el diseño organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.
- e) Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.

3.2. Definición conceptual de variables.

Variable 1: Clima Organizacional.

Se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Variable 2: Síndrome de Burnout.

Entidad caracterizada por una inadecuada forma de afrontar el estrés crónico que puede llegar a afectar la calidad de vida.

3.2.1. Operacionalización de la variable.

Variable	Definición conceptual	Definición OPERACIONAL			
		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Rango
CLIMA ORGANIZACIONAL	Se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.	Potencial Humano	Liderazgo: 6, 7, 8, 9, 10	Cuantitativa Nominal Politómica Totalmente en desacuerdo =1, En desacuerdo =2, ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, de acuerdo = 4, totalmente de acuerdo =5	No saludable=<162 Por mejorar= 162 a 221 Saludable= > 221 Por dimensión: 1) No saludable=<48 Por mejorar= 48 a 70 Saludable= > 70 2) No saludable=<59 Por mejorar= 59 a 77 Saludable= > 77 3) No saludable=<60 Por mejorar= 60 a 72 Saludable= > 72
			Innovación: 11, 12, 13, 14, 15		
			Recompensa: 16, 17, 18, 19, 20		
			Confort: 21, 22, 23		
		Diseño Organizacional	Estructura Organizacional : 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30		
			Toma de decisiones: 31, 32, 33		
			Comunicación organizacional: 34, 35, 36, 37, 38		
			Remuneración: 39, 40, 41, 42, 43		
		Cultura Organizacional	Identidad: 44, 45, 46, 47, 48		
			Conflicto y cooperación: 49, 50, 51, 52, 53, 54		
Motivación: 55, 56, 57, 58, 59, 60					

Variable	Definición conceptual	Definición OPERACIONAL			
		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Rango
SINDROME DE BURNOUT	Entidad caracterizada por una inadecuada forma de afrontar el estrés crónico que puede llegar a afectar la calidad de vida	Agotamiento emocional	61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69.	Cualitativa Nominal Politómica Nunca= 0 Pocas veces al año o menos =1, Una vez al mes o menos =2, unas pocas veces al mes = 3, una vez a la semana = 4, pocas veces a la semana =5 todos los días =6	Por dimensiones: 1) Con indicios ≥ 21 Sin indicios <21 2) Con indicios ≥ 6 Sin indicios <6 3) Con indicios ≥ 33 Sin indicios <33 Síndrome de Burnout (Global): -Sin burnout <60 -Con burnout ≥ 60
		Despersonalización	70, 71, 72, 73, 74.		
		Realización personal	75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82.		

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación tiene las siguientes características:

Es de tipo cuantitativo, correlacional, prospectivo de corte transversal.

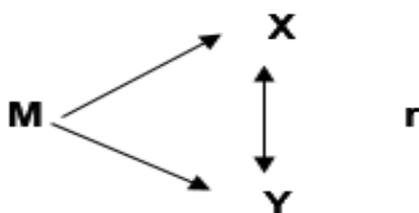
Cuantitativo: porque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (15).

Correlacional: porque asocian conceptos o variables, permiten predicciones y cuantifican relaciones entre conceptos o variables (15).

Prospectivo: porque alude al hecho de que los datos se recopilan después del inicio de la intervención, dado que los participantes son valorados al principio del estudio, y posteriormente se someten a seguimiento y evaluación durante cierto tiempo (15).

Transversal: son diseños que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (15).

El diseño metodológico es correlacional y se representa mediante el siguiente esquema:



Dónde:

M= muestra de estudio

X: Clima organizacional

Y: Síndrome de Burnout

r: Posible relación entre variables

4.2. Método de investigación

El método de investigación científica utilizado es el hipotético deductivo, con predominio al enfoque cuantitativo y uso de estadística paramétrica.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La población de estudio fueron médicos psiquiatras, médicos de familia o cirujanos, psicólogos, enfermeros, trabajadores sociales, tecnólogos médicos para terapia de lenguaje y terapia ocupacional, técnicos de enfermería, personal administrativo, estadísticos, informáticos, técnicos en farmacia y personal de limpieza de los Centros de Salud Mental Comunitarios (CSMCs) de la Red BEPECA del Callao.

CENTROS DE SALUD	Estratos		TOTAL
	Administrativos	Asistenciales	
MENTAL			
COMUNITARIOS			
RED BEPECA			

La Perla	7	18	25
Carmen de la Legua	3	15	18
Reynoso			
Universitario Callao	4	10	14
TOTAL	14	43	57

4.3.2. Muestra

No se calculó el tamaño de la muestra debido a que se trabajó con la totalidad de la población, sin embargo, sólo aceptaron participar en el estudio 44 personas entre personal administrativo y asistencial.

4.4. Lugar del estudio y periodo desarrollado.

El estudio se realizó en los Centros de Salud Mental Comunitarios (CSMCs) de la Red BEPECA, ubicados en la Provincia Constitucional del Callao. En toda la Región Callao contamos con seis Centros de Salud Mental Comunitarios organizados en tres Redes de Salud (Bonilla-La Punta; BEPECA y Ventanilla) según la siguiente distribución:

Tabla 2
Distribución según redes de los Centros de Salud Mental Comunitarios del Callao, 2022

Red Bonilla- La Punta	Red BEPECA	Red Ventanilla
Sarita Colonia	La Perla Carmen de la Legua Reynoso Universitario Callao	Ventanilla Mi Perú

Fuente: DIRESA, 2022.

Cada uno de los CSMCs cuenta con una estructura de al menos 10 ambientes para el desarrollo correcto de las actividades de cada profesional y/o personal administrativo. En los CSMCs de Sarita Colonia y La Perla en la actualidad se vienen desarrollando turnos de 12 horas para el cumplimiento de las metas. En los demás CSMCs son de 6 h debido que no cuentan con la infraestructura para ampliar sus atenciones y recibir mayor número de usuarios.

El periodo comprendido del estudio abarca desde el mes de enero a mayo del año 2022.

4.5. Técnicas e Instrumentos para la recolección de la información.

La técnica que utilizada fue la encuesta virtual autodirigida, mediante dos instrumentos tipo cuestionarios:

A. Clima organizacional: instrumento construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional del Ministerio de Salud según RM N° 623-2008/MINSA, consta de 55 enunciados, que miden 11 dimensiones del clima organizacional, liderazgo (5 ítems), innovación (5 ítems), recompensa (5 ítems), confort (3 ítems), estructura (7 ítems), toma de decisiones (3 ítems), comunicación organizacional (5 ítems), remuneración (5 ítems), identidad (5 ítems), conflicto y cooperación (6 ítems), motivación (6 ítems).

Validez: El instrumento ha sido validado por el Ministerio de Salud (60) mediante juicio de expertos, emplearon la metodología de focus group donde realizaron la validación de la claridad de los enunciados y ha sido adaptado por los autores mediante juicio de expertos Ver Anexo N°4.

Confiabilidad: para la medición de la fiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, por lo tanto, se interpreta que la información obtenida con este instrumento es confiable.

B. MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH): Este instrumento consta de 22 ítems que comprenden las tres dimensiones contempladas por Maslach (Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal). Cada dimensión cuenta con su propia escala que lo califica como alto, medio o bajo. Se considera Burnout cuando obtenemos indicios positivos de Burnout en por lo menos 2 de las 3 dimensiones (alto en las dos primeras y bajo en la tercera) (61)

Validez y Confiabilidad: El Inventario de Burnout de Maslach (MBI por sus siglas en inglés), es considerado la herramienta estándar para la investigación en este rubro y ha sido traducido y validado en múltiples idiomas. Para este estudio se utilizó la versión española que cuenta con múltiples validaciones que certifican su validez.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Los datos fueron recolectados a través de una encuesta virtual autodirigida, se diseñó una base de datos y posteriormente fueron

procesados en el paquete estadístico SPSS (The Statistical Package For The Social Sciences) versión 25. Los resultados se organizaron en tablas y gráficos haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados Descriptivos

TABLA 5.1

NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.

NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL	N°	%
No saludable	10	22,7%
Por mejorar	23	52,3%
Saludable	11	25%
TOTAL	44	100%

Fuente: *Cuestionario sobre el clima organizacional (Ministerio de Salud) y síndrome de burnout (Maslach).*

Según la tabla N°5.1 muestra la frecuencia y porcentaje de la variable Clima Organizacional donde se encuestaron a 44 trabajadores y se encontró que el 52,27% percibe un clima organizacional por mejorar, una cuarta parte (25%) de ellos percibe un clima organizacional saludable y el 22,73% refiere un clima laboral no saludable.

a) Análisis descriptivo de la dimensión Potencial Humano

TABLA 5.2

NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN POTENCIAL HUMANO DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.

NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL (POTENCIAL HUMANO)	N°	%
No saludable	12	25,58%
Por mejorar	18	41,66%
Saludable	14	32,56%
TOTAL	44	100%

Fuente: *Cuestionario sobre el clima organizacional (Ministerio de Salud) y síndrome de burnout (Maslach).*

Según la tabla N°5.2 muestra la frecuencia y porcentaje de la variable Clima Organizacional en la dimensión potencial humano donde se encuestaron a 44 trabajadores y se encontró que el 41,66% percibe un clima organizacional por mejorar, el 32,56% de ellos percibe un clima organizacional saludable y el 25,58% refiere un clima laboral no saludable.

b) Análisis descriptivo de la dimensión Diseño Organizacional.

TABLA 5.3

NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.

NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL (DISEÑO ORGANIZACIONAL)	N°	%
No saludable	11	25%
Por mejorar	20	45,5%
Saludable	13	29,5%
TOTAL	44	100%

Fuente: *Cuestionario sobre el clima organizacional (Ministerio de Salud) y síndrome de burnout (Maslach).*

Según la tabla N°5.3 muestra la frecuencia y porcentaje de la variable Clima Organizacional en la dimensión diseño organizacional donde se encuestaron a 44 trabajadores y se encontró que el 45,5% percibe un clima organizacional por mejorar, el 29,5% de ellos percibe un clima organizacional saludable y el 25% refiere un clima laboral no saludable.

c) Análisis descriptivo de la dimensión Cultura Organizacional.

TABLA 5.4

NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.

NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL (CULTURA ORGANIZACIONAL)	N°	%
---	-----------	----------

No saludable	10	22,7%
Por mejorar	23	52,3%
Saludable	11	25%
TOTAL	44	100%

Fuente: *Cuestionario sobre el clima organizacional (Ministerio de Salud) y síndrome de burnout (Maslach).*

Según la tabla N°5.4 muestra la frecuencia y porcentaje de la variable Clima Organizacional en la dimensión cultura organizacional donde se encuestaron a 44 trabajadores y se encontró que el 52,3% percibe un clima organizacional por mejorar, el 25% de ellos percibe un clima organizacional saludable y el 25% refiere un clima laboral no saludable.

5.1.1. Análisis descriptivo con respecto a la variable Síndrome de Burnout.

TABLA 5.5

PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.

PREVALENCIA DE SÍNDROME DE BURNOUT	N°	%
Sin burnout	30	68,2%
Con burnout	14	31,8%
TOTAL	44	100%

Fuente: *Cuestionario sobre el clima organizacional (Ministerio de Salud) y síndrome de burnout (Maslach).*

Según la tabla N°5.5 muestra la frecuencia y porcentaje de la variable Síndrome de Burnout donde se encuestaron a 44 trabajadores y se encontró que el 68,2% no tiene síndrome de burnout, mientras que el 31,8% si presenta esta enfermedad.

a) Análisis descriptivo de la dimensión Agotamiento Emocional.

TABLA 5.6

PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.

PREVALENCIA DE SÍNDROME DE BURNOUT (AGOTAMIENTO EMOCIONAL)	N°	%
Sin indicios	25	56,8%
Con indicios	19	43,2%
TOTAL	44	100%

Fuente: *Cuestionario sobre el clima organizacional (Ministerio de Salud) y síndrome de burnout (Maslach).*

Según la tabla N°5.6 muestra la frecuencia y porcentaje de la variable Síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional donde se encuestaron a 44 trabajadores y se encontró que el 56,8% no tiene indicios de sufrir agotamiento emocional, mientras que el 43,2% si presenta indicios de sufrir esta enfermedad.

b) Análisis descriptivo de la dimensión Despersonalización.

TABLA 5.7

PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.

PREVALENCIA DE SÍNDROME DE BURNOUT (DESPERSONALIZACIÓN)	N°	%
Sin indicios	33	75%
Con indicios	11	25%
TOTAL	44	100%

Fuente: *Cuestionario sobre el clima organizacional (Ministerio de Salud) y síndrome de burnout (Maslach).*

Según la tabla N°5.7 muestra la frecuencia y porcentaje de la variable Síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización donde se encuestaron a 44 trabajadores y se encontró que el 75% no tiene indicios de sufrir despersonalización, mientras que el 25% si presenta indicios de sufrir esta enfermedad.

c) Análisis descriptivo de la dimensión Realización Personal.

TABLA 5.8

PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL EN LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.

PREVALENCIA DE SÍNDROME DE BURNOUT (REALIZACIÓN PERSONAL)	N°	%
Sin indicios	16	36,4%
Con indicios	28	63,6%
TOTAL	44	100%

Fuente: *Cuestionario sobre el clima organizacional (Ministerio de Salud) y síndrome de burnout (Maslach).*

Según la tabla N°5.8 muestra la frecuencia y porcentaje de la variable Síndrome de Burnout en la dimensión realización personal donde se encuestaron a 44 trabajadores y se encontró que el 63,6% presenta falta de realización personal, mientras que el 36,4% no presenta indicios de sufrir esta enfermedad.

5.2. Resultados Inferenciales

TABLA 5.9

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN POTENCIAL HUMANO Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.

Clima organizacional (Potencial Humano)	Síndrome de Burnout		Total
	Sin burnout	Con burnout	
No Recuento	4	7	11

saludable	% del total	9,3%	16,3%	25,6%
Por mejorar	Recuento	14	4	18
	% del total	32,6%	9,3%	41,9%
Saludable	Recuento	11	3	14
	% del total	25,6%	7,0%	32,6%
TOTAL	Recuento	29	14	43
	% del total	67,4%	32,6%	100,0%

Fuente: *Cuestionario sobre el clima organizacional (Ministerio de Salud) y síndrome de burnout (Maslach).*

Según la tabla N°5.9 se observa que del total de encuestados el 25,6% (11) perciben el clima organizacional en la dimensión potencial humano como no saludable y de ellos el 16,3% presenta síndrome de burnout a nivel general. Por otro lado, el 41,9% (14) percibe el potencial humano por mejorar, siendo el 9,3% (4) quienes presentan burnout a nivel global.

TABLA 5.10

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN DISEÑO ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.

Clima organizacional (Diseño Organizacional)		Síndrome de Burnout		Total
		Sin burnout	Con burnout	
No	Recuento	4	7	11
saludable	% del total	9,1%	15,9%	25,0%
Por mejorar	Recuento	15	5	20
	% del total	34,1%	11,4%	45,5%
Saludable	Recuento	11	2	13
	% del total	25,0%	4,5%	29,5%
TOTAL	Recuento	30	14	44
	% del total	68,2%	31,8%	100,0%

Fuente: *Cuestionario sobre el clima organizacional (Ministerio de Salud) y síndrome de burnout (Maslach).*

Según la tabla N°5.10 se observa que del total de encuestados el 25% (11) perciben el diseño organizacional como no saludable y de ellos el 15,9% (7) presenta síndrome de burnout a nivel general. Por otro lado, el 45,5% (20) percibe el diseño organizacional por mejorar, siendo el 11,4% (5) quienes presentan burnout a nivel global.

TABLA 5.11

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.

Clima organizacional (Cultura Organizacional)		Síndrome de Burnout		Total
		Sin burnout	Con burnout	
No saludable	Recuento	3	7	10
	% del total	6,8%	15,9%	22,7%
Por mejorar	Recuento	17	6	23
	% del total	38,6%	13,6%	52,3%
Saludable	Recuento	10	1	11
	% del total	22,7%	2,3%	25,0%
TOTAL	Recuento	30	14	44
	% del total	68,2%	31,8%	100,0%

Fuente: *Cuestionario sobre el clima organizacional (Ministerio de Salud) y síndrome de burnout (Maslach).*

Según la tabla N°5.11 se observa que del total de encuestados el 52,3% (23) perciben la cultura organizacional por mejorar y de ellos el 13,6% (6) presenta síndrome de burnout a nivel general. Por otro lado, el 22,7% (10) percibe la cultura organizacional no saludable, siendo el 15,9% (7) quienes presentan burnout a nivel global.

TABLA 5.12

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022.

Clima organizacional		Síndrome de Burnout		Total
		Sin burnout	Con burnout	
No saludable	Recuento	3	7	10
	% del total	6,8%	15,9%	22,7%
Por mejorar	Recuento	17	6	23
	% del total	38,6%	13,6%	52,3%
Saludable	Recuento	10	1	11
	% del total	22,7%	2,3%	25,0%
TOTAL	Recuento	30	14	44
	% del total	68,2%	31,8%	100,0%

Fuente: *Cuestionario sobre el clima organizacional (Ministerio de Salud) y síndrome de burnout (Maslach).*

Según la tabla N°5.12 se observa que del total de encuestados el 52,3% (23) perciben la cultura organizacional por mejorar y de ellos el 13,6% (6) presenta síndrome de burnout a nivel general. Por otro lado, el 22,7% (10) percibe la cultura organizacional no saludable, siendo el 15,9% (7) quienes presentan burnout a nivel global.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.

Pasos para la prueba de hipótesis Rho de Spearman.

Prueba de la Hipótesis General

Comprobación de la hipótesis general de la investigación

Paso 1: Planteamos la H₁ y la H₀

H₁: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.

Paso 2: Estadística de prueba

La estadística de prueba es: Rho de Spearman.

TABLA 5.13
CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL.

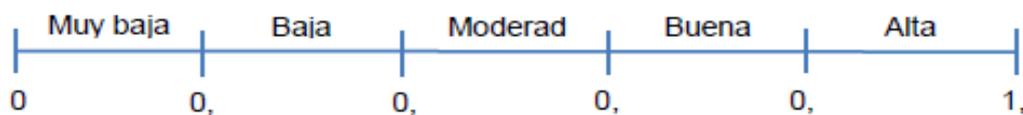
		Clima Organizacional	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Clima Organizacional	1,000	-,445**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,002
N		44	44

Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	-,445**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	44	44

Fuente: *Cuestionario sobre el clima organizacional (Ministerio de Salud) y síndrome de burnout (Maslach).*

Paso 3: Regla de decisión

Se evalúa la existencia de la relación entre las variables conocimiento y práctica, según la regla de decisión estadística siguiente:



Paso 4: Cálculo de la estadística de prueba (Rho de Spearman)

Haciendo uso de la tabla mencionada anteriormente y mediante el análisis estadístico con el paquete estadístico SPSS, se obtuvo coeficiente Rho de Spearman = -,445, lo cual lo ubica en una correlación moderada, con un nivel de significancia (SIG) igual a 0.002.

Paso 5: Decisión estadística

Dado que el nivel de significancia es menor a $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe una relación significativa entre el clima organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.

Prueba de la Hipótesis Específica 1

Comprobación de la hipótesis general de la investigación

Paso 1: Planteamos la H_1 y la H_0

H_1 : Existe una relación significativa entre el potencial humano y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre el potencial humano y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.

Paso 2: Estadística de prueba

La estadística de prueba es: Rho de Spearman.

TABLA 5.14

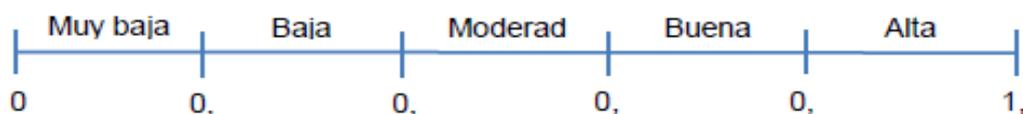
CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.

		Potencial Humano	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Potencial Humano	Coeficiente de correlación de 1,000	-,318*
		Sig. (bilateral)	-,037
		N	43
Síndrome de Burnout	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación de -,318*	1,000
		Sig. (bilateral)	-,037
		N	44

Fuente: *Cuestionario sobre el clima organizacional (Ministerio de Salud) y síndrome de burnout (Maslach).*

Paso 3: Regla de decisión

Se evalúa la existencia de la relación entre las variables conocimiento y práctica, según la regla de decisión estadística siguiente:



Paso 4: Cálculo de la estadística de prueba (Rho de Spearman)

Haciendo uso de la tabla mencionada anteriormente y mediante el análisis estadístico con el paquete estadístico SPSS, se obtuvo coeficiente Rho de Spearman = -,318, lo cual lo ubica en una correlación baja, con un nivel de significancia (SIG) igual a 0.037.

Paso 5: Decisión estadística

Dado que el nivel de significancia es menor a $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe una relación significativa entre el potencial humano y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.

Prueba de la Hipótesis Específica 2

Comprobación de la hipótesis general de la investigación

Paso 1: Planteamos la H_1 y la H_0

H_1 : Existe una relación significativa entre el diseño organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.

H_0 : No existe una relación significativa entre el diseño organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.

Paso 2: Estadística de prueba

La estadística de prueba es: Rho de Spearman.

TABLA 5.15

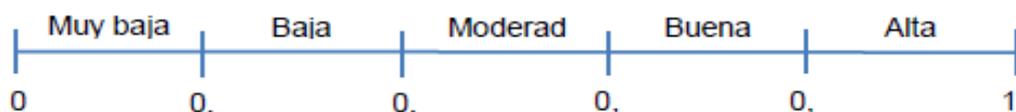
CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.

		Diseño Organizacional	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Diseño Organizacional	Coeficiente de correlación de 1,000	-,370*
		Sig. (bilateral)	-,014
		N	44
Síndrome de Burnout	Diseño Organizacional	Coeficiente de correlación de -,370*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014
		N	44

Fuente: *Cuestionario sobre el clima organizacional (Ministerio de Salud) y síndrome de burnout (Maslach)*.

Paso 3: Regla de decisión

Se evalúa la existencia de la relación entre las variables conocimiento y práctica, según la regla de decisión estadística siguiente:



Paso 4: Cálculo de la estadística de prueba (Rho de Spearman)

Haciendo uso de la tabla mencionada anteriormente y mediante el análisis estadístico con el paquete estadístico SPSS, se obtuvo coeficiente Rho de Spearman = $-0,370$, lo cual lo ubica en una correlación baja, con un nivel de significancia (SIG) igual a 0.014.

Paso 5: Decisión estadística

Dado que el nivel de significancia es menor a $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe una relación significativa entre el diseño organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.

Prueba de la Hipótesis Específica 3

Comprobación de la hipótesis general de la investigación

Paso 1: Planteamos la H_1 y la H_0

H_1 : Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.

H_0 : No existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.

Paso 2: Estadística de prueba

La estadística de prueba es: Rho de Spearman.

TABLA 5.16

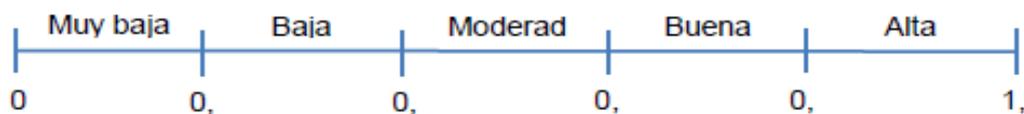
CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3.

		Cultura Organizacional	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,445**
		N	44
Síndrome de Burnout	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	-,445**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	44

Fuente: *Cuestionario sobre el clima organizacional (Ministerio de Salud) y síndrome de burnout (Maslach).*

Paso 3: Regla de decisión

Se evalúa la existencia de la relación entre las variables conocimiento y práctica, según la regla de decisión estadística siguiente:



Paso 4: Cálculo de la estadística de prueba (Rho de Spearman)

Haciendo uso de la tabla mencionada anteriormente y mediante el análisis estadístico con el paquete estadístico SPSS, se obtuvo coeficiente Rho de Spearman = -,445, lo cual lo ubica en una correlación baja, con un nivel de significancia (SIG) igual a 0.002.

Paso 5: Decisión estadística

Dado que el nivel de significancia es menor a $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.

Como se puede apreciar en los resultados estadísticos obtenidos en el nivel de percepción del clima organizacional existe un nivel medio denominado “por mejorar” (52,27%) del total de los 44 profesionales de los Centros de Salud Mental Comunitarios de la Red BEPECA-Callao, estos resultados coinciden con los reportados por Jon Juan (11) quien concluye que el clima organizacional en los Centros de Salud Mental Comunitarios de la región La Libertad, es regular. Otro estudio realizado por Méndez (6) encontró un nivel de clima organizacional medio en los centros de salud mental comunitarios de Chimbote. Niveles más altos reportaron Matta y Rojas (7) donde el 59.6% del personal de un centro de salud en Huancayo percibieron que las características del ambiente de trabajo, el sistema organizacional y el comportamiento individual son adecuadas. Asimismo, Silva (4) encontró que el 82,7% de trabajadores de dos centros de salud públicos estaban satisfechos con su clima organizacional, finalmente Quiñones (3) reporta que el 73% de los profesionales de la salud de los centros comunitarios de salud mental en Lambayeque indican que existe un clima organizacional eficiente.

Al analizar el síndrome de burnout se puede apreciar en los resultados estadísticos obtenidos que el burnout afecta al 31,8% del total de los 44 profesionales de los Centros de Salud Mental Comunitarios de la Red

BEPECA-Callao, estos resultados coinciden con los reportados por Matta y Rojas (7) donde encontraron niveles medios y altos de burnout en trabajadores de un centro de salud en Huancayo. Niveles intermedios de burnout también han sido reportados en trabajadores de centros de salud en Chiclayo (8). Resultados opuestos han sido encontrados por Cassano (9) quien al evaluar a 72 profesionales de la salud en un policlínico en Lima, encontró niveles bajos de burnout. También Hinojosa (5) reportó que el 73.9% de los trabajadores de un centro de salud mental comunitaria en Arequipa presenta niveles bajos de burnout.

En esta investigación se halló que existe relación significativa entre Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, con un coeficiente Rho de Spearman igual a -0,445 y un nivel de significancia igual a 0.002. lo que significa que la relación es inversa, estos resultados son similares a los reportados por Matta y Rojas (7) quienes al analizar las variables reportaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a -0.761 y un p-value de 0.00 <0.05; también Silva (4) encontró una relación significativa inversa a un nivel moderado bajo. Por otro lado Collazos y Ramírez (2) reportaron no haber determinado relación entre variables.

Al analizar la relación entre las dimensiones de la variable clima organizacional y la variable síndrome de burnout, se encontró una relación significativa inversa en las tres dimensiones: potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional. Estos resultados coinciden

con los hallados por Barros (1) en un estudio realizado en Ecuador donde encontró correlación inversa entre las variables. Por otro lado, estos resultados se contraponen con los reportados por Collazos y Ramírez (14) quienes aseguran que no existe ninguna relación significativa entre dichas variables.

6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.

Esta investigación contó con la autorización del Comité de ética de la Dirección Regional de Salud Callao.

Por lo tanto, se cumplieron con los principios bioéticos:

-Beneficencia: los 44 trabajadores que aceptaron participaron mediante el consentimiento informado, fueron informados sobre todo lo que acontece al estudio.

-No Maleficencia: La recolección de los datos fue de manera virtual para no exponer la salud de los participantes, se evitó la encuesta presencial.

-Justicia: no se permitió ningún abuso o discriminación de los participantes.

-Autonomía: se fomentó la autonomía para poder realizar la auto-encuesta.

CONCLUSIONES

- 1) Existe relación significativa entre cultura organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao.
- 2) Respecto al clima organizacional en los trabajadores de los Centros de Salud Mental Comunitarios de la Red BEPECA Callao, predomina el nivel por mejorar.
- 3) El síndrome de Burnout afecta al 31,8% del personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao.
- 4) Existe una relación significativa entre el potencial humano y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao.
- 5) Existe una relación significativa entre el diseño organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao.
- 6) La cultura organizacional está relacionada con el síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a los directores de los CSMC de la Red BEPECA implementar un planeamiento estratégico orientado a mejorar el clima organizacional, ya que los resultados obtenidos mostraron relación directa entre las variables, todo ello a fin de optimizar el desempeño del personal de salud, el mismo que repercute en mejor servicio para los usuarios de salud.
- 2) Se recomienda continuar la presente investigación para evaluar de manera regular al personal de centros de salud mental comunitario que laboran en diversas circunstancias los cuales afectan el trabajo que desempeñan.
- 3) Fomentar un ambiente saludable en todas las dimensiones del clima organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Segredo A. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización [Internet]. [citado 1 de noviembre de 2016].
2. Gonçalves A. Dimensiones del clima organizacional [Internet]. [citado 8 de octubre de 2016]. Disponible en: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
3. Bernal I, Pedraza N, Sánchez M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico [Internet]. [citado 27 de octubre de 2016]. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-estudios-gerenciales-354-linkresolver-elclima-organizacional-su-relacion-S0123592314001624>
4. Juárez-Adauta S. Clima organizacional y satisfacción laboral [Internet]. [citado 1 de noviembre de 2016].
5. Segura A. Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud [Internet]. [citado 16 de septiembre de 2016].
6. Cardona D, Zambrano R. Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional [Internet]. Estudios Gerenciales. [citado 2 de noviembre de 2016].
7. Contreras B, Matheson P. Una herramienta para medir clima organizacional: Cuestionario de Litwin y Stringer [Internet]. [citado 25 de octubre de 2016]. Disponible en: <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf?sequence=1>
8. Ministerio de Salud. Metodología para el estudio del clima organizacional [Internet]. [citado 17 de septiembre de 2016].

9. Macedo N, Vigo G. Informe de la encuesta de clima organizacional del Hospital II-2 Tarapoto, julio-agosto, 2015.
10. Orbezo A. Problemas teóricos del clima organizacional: un estado de la cuestión [Internet]. [citado 17 de octubre de 2016].
11. Organización Mundial de la Salud. Manual de seguimiento y evaluación de los Recursos Humanos para la salud [Internet]. [citado 2 de noviembre de 2016].
12. Camilo J, Rodríguez E, Montoya A. Metodología de evaluación del clima organizacional a través de un modelo de regresión logística para una universidad en Bogotá, Colombia [Internet]. [citado 2 de noviembre de 2016].
13. Del Rio Mendoza J, Munares-Lovaton A, Montalvo-Valdez H. Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica [Internet]. [citado 9 de octubre de 2016]. Disponible en: <http://revpanacea.unica.edu.pe/index.php/rmp/article/view/56/56>
14. Campos J, Calderón N, Vigo G, Valencia D, Tirado F. Resumen del informe de la Encuesta de clima organizacional del Hospital II-2 Tarapoto, julio-agosto, 2013.
15. Oficina de gestión de calidad y derechos de las personas-IGSS, MINSA. Consolidado de la evaluación del clima organizacional 2014 [Internet]. [citado 18 de febrero de 2017].
16. Picoy D. Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014 [Internet]. [citado 18 de febrero de 2017]. Disponible en: <http://aulavirtual1.urp.edu.pe/ojs/index.php/RFMH/article/view/335/265>
17. Orcasitas J. Gestión hospitalaria en el Perú y los desafíos del presente milenio [Internet]. [citado 21 de febrero de 2017].
18. Manosalvas C, Manosalvas L, Nieves J. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación [Internet]. [citado 2 de noviembre de 2016].
19. Rodríguez A, Paz M, Lizana J, Cornejo F. Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena [Internet]. Salud & Sociedad. 2011 [citado 2 de

noviembre de 2016]. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3899629>

20. Rocano N, Fonseca A. Clima organizacional y disfunciones emocionales en los profesionales de enfermería del Hospital III Chimbote - 2009 [Internet]. In Crescendo. [citado 2 de noviembre de 2016]. Disponible en:
<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/117>
21. Sierra Y. Clima organizacional como factor de riesgo ocupacional [Internet]. [citado 8 de octubre de 2016].
22. Ellegren U. Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud [Internet]. [citado 10 de octubre de 2016].
23. Álvarez R, Álvarez J, García T, García I, Sainz R. Enfoques de innovación en las organizaciones [Internet]. [citado 24 de febrero de 2017].
24. Chiavenato Idalberto (2009) Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano en las organizaciones, 2, pp 49.
25. Chiavenato Idalberto (2009) Comportamiento Organizacional, La Dinámica del éxito en las organizaciones. Capítulo 9 235-268.
26. Chiavenato, I. (2013). Administración de Recursos Humanos. Mc Graw Hill. México.
27. Chiavenato, I., Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw Hill, 4-5, 321, 2007.
28. Forbes R. El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Éxito Empresarial / No. 160, 2011
29. Maicon C., Garcés EJ. El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Anales de psicología, 2010, vol. 26, nº 1.
30. . Freudenberger HJ. Staff Burn-Out. J Soc Issues. 1 de enero de 1974; 30(1):159-165. 41.
31. Barría J. Síndrome de burnout en asistentes sociales del servicio nacional de menores de la región metropolitana. PSYKIE 2003, Vol. 12, N° 1,213-226.

32. Apiquian A. El síndrome del Burnout en las empresas.
33. Monte G. El Síndrome de quemarse por el Trabajo (Burnout). Una Enfermedad Laboral en la Sociedad de Bienestar. Madrid: Editorial Pirámide. 2005.
34. Kaschka WP, Korczak D, Broich K. Burnout: a fashionable diagnosis. *Dtsch Arztebl Int.* Noviembre de 2011; 108(46):781-7.
35. Guillen C., Guil R. Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana. 2008.
36. Purnanova M. Síndrome de Burnout y personalidad en médicos residentes. *Jornal of vocational Behavior* 2010. *Jornal homepage*; www.elsevier.com/locate/JVG; 406 – 456.
37. Gutiérrez G, Celis M, Moreno S, Farias F, Suárez J. Síndrome de burnout. *Arch. Neurocién. (Mex)*.2006; 11(4):305-309.
38. Edel R, García A, Casiano R. Clima y compromiso organizacional [Internet]. [citado 27 de febrero de 2017]. Disponible en: <http://es.calameo.com/read/000383179af5baa121afd>
39. Ministerio de Salud. Estudios de casos: Experiencias en la gestión de recursos humanos en salud [Internet]. [citado 6 de octubre de 2016].
40. Maslach C. Burnerd-out, [Human Behavior, 5(9), 16–22. 2(2), 99–113. [Internet]. [citado 6 de octubre de 2016]. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
41. Maslach C, Jackson S. The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*.
42. Maslach C, Leiter M. Understanding the burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. [Internet]. [citado 2 de noviembre de 2016]. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
43. Leiter, M. The dream denied: Professional burnout and the constraints of human service organizations. *Canadian Psychology*. 1991
44. Gil, P. y Peiró, J. Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse. 1ª ed. Madrid Síntesis Editores; 1997..

45. Brunet, L. El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias. 3era ed. México: Editorial Trillas; 1997
46. Picoy D. Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014 [Internet]. [citado 18 de febrero de 2017]. Disponible en: <http://aulavirtual1.urp.edu.pe/ojs/index.php/RFMH/article/view/335/265>
47. Chiavenato, Administración de Recursos Humanos. 4ta ed. Bogotá; McGraw Hill; 1993.
48. Murofuse, N.T.; Abranches, S.S.; Napoleão, A.A. - Reflexiones sobre el estrés y el agotamiento y la relación con la enfermería. Rev. Latino-Am. Enfermería, 2005.
49. Atance Martínez, J. C. Aspectos epidemiológicos del síndrome de Burnout en personal sanitario. Revista Española de Salud Pública. Vol. 71, Nº 3. España, Mayo - Junio 1997.
50. Rodríguez, D. Diagnóstico organizacional. Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile. 1995
51. Dessler, G. Organización y administración: Enfoque situacional. México: Editorial: Prentice Hall. 1979.
52. Rousseau, D. M. Issues of level in organizational research: Multilevel And cross-level perspectives. In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), Research in organizational behavior. Greenwich, CT: JAI Press. 1985.
53. Herrera YC, Betancur J, Jiménez NLS, Martínez AM. Bienestar Laboral y Salud Mental en las Organizaciones. Rev Electrónica Psyconex. 11 de agosto de 2017;9(14):1-13.
54. Guerrero JG. Salud mental y trabajo en tiempos de cambio organizacional. Rev Colomb Psicol. 1994;(3):100-8.
55. Loh MY, Idris MA, Dormann C, Muhamad H. Organisational climate and employee health outcomes: A systematic review. Saf Sci. 1 de octubre de 2019;118:442-52.
56. Brow W. y Moberg D (1990). Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral. México: Editorial Limusa.

57. Davis, Keith & Newstrom John.(1997). "Comportamiento Humano en las Organizaciones, Comportamiento Organizacional". Editorial McGraw Hill.
58. Wesley K.N., Yukl G.A.(1990) "Conducta organizacional y psicología del Personal". Ed. Continental S.A.
59. Brunet L (1999). El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.

ANEXOS

**ANEXO N°01
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022”.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario, Callao, 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a) ¿Cómo es el clima organizacional de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao?</p> <p>b) ¿Cuál es la</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre el clima organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) Conocer el clima organizacional en los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao.</p> <p>b) Identificar la prevalencia del síndrome de Burnout</p>	<p>H. General</p> <p>a) Existe una relación significativa entre el clima organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario, Callao 2022.</p> <p>H. específicas</p> <p>a) El clima organizacional en los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao, está por mejorar.</p> <p>b) La prevalencia del síndrome de Burnout</p>	<p>Variable I: Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potencial humano. • Diseño organizacional. • Cultura organizacional. <p>Variable II: Síndrome de Burnout</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cansancio emocional. • Despersonalización. • Realización personal. 	<p>Tipo de Investigación: La presente investigación es de enfoque Cuantitativo. Según la secuencia es Transversal, prospectivo y de tipo relacional.</p> <p>Diseño de Investigación: El diseño de investigación es correlacional.</p> <p>El diagrama es el siguiente:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --> X M --> Y X <--> r Y </pre> </div> <p>Especificaciones: M: tamaño de muestra X: Clima organizacional</p>

<p>prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre el potencial humano y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario, Callao 2022?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre el diseño organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario,</p>	<p>en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao.</p> <p>c) Establecer la relación entre el potencial humano y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario, Callao 2022.</p> <p>d) Definir la relación que existe entre el diseño organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario, Callao 2022.</p> <p>e) Relacionar la cultura organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario, Callao 2022.</p>	<p>afecta a menos del 40% del personal de los Centros de Salud Mental Comunitario de la Red BEPECA Callao</p> <p>c) Existe una relación significativa entre el potencial humano y síndrome de burnout en el personal del Centro de Salud Mental Comunitario, Callao 2022.</p> <p>d) Existe una relación significativa entre el diseño organizacional y síndrome de burnout en el personal del Centro de Salud Mental Comunitario, Callao 2022.</p> <p>e) Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y síndrome de burnout en el personal del Centro de Salud</p>		<p>Y: Síndrome de burnout r: relación entre variables. Población: La población estuvo conformada por 57 trabajadores (administrativos y asistenciales) de los Centros de Salud Mental Comunitarios, de la Red BEPECA del Callao 2022. La muestra final estuvo representada por un total de 44 trabajadores tanto administrativos como asistenciales de los Centro de Salud Mental Comunitarios de la Red BEPECA del Callao, 2022.</p>
---	---	---	--	--

<p>Callao 2022? e) ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario, Callao 2022?</p>		<p>Mental Comunitario, Callao 2022.</p>		
--	--	---	--	--

ANEXO N°02
CONSENTIMIENTO INFORMADO

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL
PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO
DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022”**

Estimada/o:

Usted ha sido elegida/o para participar en un estudio de investigación, antes de que acepte, el investigador le tiene que hablar acerca de:

Participación: El estudio pretende determinar la relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el personal de los Centros de Salud Mental Comunitario. Por ello es importante su participación, la cual es de manera voluntaria, es decir, no tiene ninguna obligación de hacerlo si no lo desea.

Riesgos del estudio: Este estudio no presenta ningún riesgo. Solo es necesario su autorización y que usted responda en base a los conocimientos que posee.

Beneficios del estudio: Con su participación contribuirá a la identificación de los indicios del síndrome de burnout y conocer el clima organizacional en el cual laboran.

Costo de la participación: Su participación no tendrá ningún costo para usted. Las encuestas se realizarán con previa autorización del Centro de Salud Mental Comunitario Callao.

Confidencialidad: Toda la información brindada será confidencial. Para la publicación de los resultados se utilizará una codificación numérica, de tal manera que no revele alguno de sus datos.

Declaración voluntaria

Yo.....

.... he leído el procedimiento descrito arriba y los investigadores me han explicado el estudio y contestado todas mis preguntas. En pleno uso de mis facultades mentales, voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el estudio **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022”**

.....
Firma del participante

.....
Firma del investigador

**ANEXO N°03
CUESTIONARIO**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL
PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIO
DE LA RED BEPECA CALLAO, 2022”**

DATOS PERSONALES:

1. Edad:

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| A) Menor a 30 años | C) 41-50 años |
| B) 31-40 años | D) más de 50 años. |

2. Sexo:

- | | |
|---------------------|--------------------|
| A) Masculino | B) Femenino |
|---------------------|--------------------|

3. Grupo ocupacional:

- | | |
|---|--|
| A) Médico(a) Psiquiatra | H) Técnicos(as) de enfermería |
| B) Médico(a) cirujano/familiar | I) Personal Administrativo |
| C) Psicólogo(a) | J) Personal Estadístico-
Informático |
| D) Enfermeras(os) | K) Químico farmacéutico |
| E) Trabajador(a) social | L) Técnico en farmacia |
| F) Tecnólogo(a) médico para
terapia de lenguaje | M) Personal de limpieza |
| G) Tecnólogo(a) médico para
terapia ocupacional | |

4. Condición Laboral:

- | | |
|--------------------|----------------------|
| A) Nombrado | B) Contratado |
|--------------------|----------------------|

5. Tiempo de servicio:

- A)** Menos de 3 meses
- B)** 3meses – 6 meses
- C)** 6meses – 1 año
- D)** Más de 1 año

La presente encuesta tiene como objetivo efectuar la medición del clima organizacional que permitirá realizar mejoras en la gestión del Centro de Salud Mental Comunitario, el cual se está aplicando previa coordinación con la institución. Gracias por su participación.

Instrucciones:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Responda el cuestionario con sinceridad.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos dos meses de trabajo.
- Llene el cuestionario con lapicero. No debe utilizar lápiz.
- Solo tiene una opción para llenar por cada uno de las preguntas o enunciados.
- Encierre con un círculo en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
- La información será recogida y analizada por el investigador.

Ejemplo:

Mi jefe está disponible cuando se le necesita:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(TED)	(ED)	(NDNED)	(DA)	(TDA)

CLIMA ORGANIZACIONAL

A: Totalmente en desacuerdo		A	B	C	D	E
B: En desacuerdo						
C: Ni de acuerdo ni en desacuerdo						
D: De acuerdo						
E: Totalmente de acuerdo						
6	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					
7	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.					
8	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
9	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.					
10	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el					

	progreso de mi organización.					
11	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
12	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
13	La innovación es característica de nuestra organización.					
14	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
15	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
16	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados					
17	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
18	En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
19	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
20	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
21	La limpieza de los ambientes es adecuada.					
22	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
23	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
24	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.					
25	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo					
26	Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan					
27	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					
28	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					
29	Existe un ambiente organizado en mi organización de salud					
30	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
31	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.					
32	En mi organización participo en la toma de decisiones.					
33	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					

34	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
35	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
36	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					
37	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
38	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
39	Recibo mi pago a tiempo.					
40	Existe equidad en las remuneraciones.					
41	Mi salario y beneficios son razonables.					
42	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
43	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas					
44	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
45	Estoy comprometido con mi organización de salud.					
46	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud					
47	Me siento a gusto de formar parte de la organización.					
48	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					
49	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
50	Existe sana competencia entre mis compañeros.					
51	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
52	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.					
53	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.					
54	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
55	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
56	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.					
57	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
58	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
59	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					

60	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.						
----	---	--	--	--	--	--	--

Fuente: Documento técnico, metodología para el estudio del clima organizacional. RM N° 623-2008/MINSA

Ejemplo:

Mi jefe está disponible cuando se le necesita:

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

SÍNDROME DE BURNOUT:

N°	ITEMS							
		0	1	2	3	4	5	6
61	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
62	Al final de la jornada me siento agotado.							
63	Me encuentro cansado me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
64	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
65	Me siento "quemado" por el trabajo.							
66	Me siento frustrado por mi trabajo.							
67	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
68	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
69	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
70	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
71	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
72	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
73	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							
74	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

75	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
76	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
77	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
78	Me encuentro con mucha vitalidad.							
79	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
80	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.							
81	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
82	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							

ANEXO N°04 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUECES DE EXPERTOS

OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS EN LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO. CALLAO, 2022”

Indicaciones: señor(a) especialista, luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO. CALLAO, 2022”, con la matriz de consistencia le solicitamos en base a su criterio y experiencia profesional denotar si cuenta con los requisitos de formulación para su posterior aplicación.

N°	Indicadores	Criterios	1	2	3	4	5
1	Claridad	Está formulado con lenguaje sencillo					X
2	Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
3	Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología				X	
4	Organización	Existe una organización lógica				X	
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6	intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					X
7	Consistencia	Basados en aspectos teóricos – científicos de la tecnología educativa					X
8	Coherencia	Entre los indicadores e índices					X
9	Metodología	La estrategia corresponde al propósito del diagnóstico					X

Para cada criterio considere la escala de 1 a 5:

Muy aceptable	5
Aceptable	4
Regular	3
Poco aceptables	2
No aceptable	1

Apellidos y nombres	Condor Camara, Daniel		
Grado académico	Magister en informática biomédica en salud global		 Firma

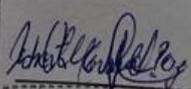
"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO. CALLAO, 2022"

Indicaciones: señor(a) especialista, luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO. CALLAO, 2022", con la matriz de consistencia le solicitamos en base a su criterio y experiencia profesional denotar si cuenta con los requisitos de formulación para su posterior aplicación.

N°	Indicadores	Criterios	1	2	3	4	5
1	Claridad	Está formulado con lenguaje sencillo					X
2	Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
3	Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4	Organización	Existe una organización lógica					X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6	intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					X
7	Consistencia	Basados en aspectos teóricos – científicos de la tecnología educativa					X
8	Coherencia	Entre los indicadores e índices					X
9	Metodología	La estrategia corresponde al propósito del diagnóstico					X

Para cada criterio considere la escala de 1 a 5:

Muy aceptable	5
Aceptable	4
Regular	3
Poco aceptables	2
No aceptable	1

Apellidos y nombres	CARBONEL PERO ROBERTO JOSE ANTONIO	 Dr. Roberto Carbonel P. MÉDICO CARDIÓLOGO OMP.13551 Reg. Esp. 4622
Grado académico	MAGISTER EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA	

OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS EN LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO. CALLAO, 2022”

Indicaciones: señor(a) especialista, luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO. CALLAO, 2022”, con la matriz de consistencia le solicitamos en base a su criterio y experiencia profesional denotar si cuenta con los requisitos de formulación para su posterior aplicación.

N°	Indicadores	Criterios	1	2	3	4	5
1	Claridad	Está formulado con lenguaje sencillo					X
2	Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
3	Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4	Organización	Existe una organización lógica					X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6	intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					X
7	Consistencia	Basados en aspectos teóricos – científicos de la tecnología educativa					X
8	Coherencia	Entre los indicadores e índices					X
9	Metodología	La estrategia corresponde al propósito del diagnóstico					X

Para cada criterio considere la escala de 1 a 5:

Muy aceptable	5
Aceptable	4
Regular	3
Poco aceptables	2
No aceptable	1

Apellidos y nombres	TELLO GONZALES CYNTHIA ELIZABETH	
Grado académico	LICENCIADA EN ENFERMERIA	
		Firma

ANEXO N°05 ALFA DE CRONBACH

CLIMA ORGANIZACIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	44	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	44	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	55

SÍNDROME DE BURNOUT

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	44	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	44	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	22

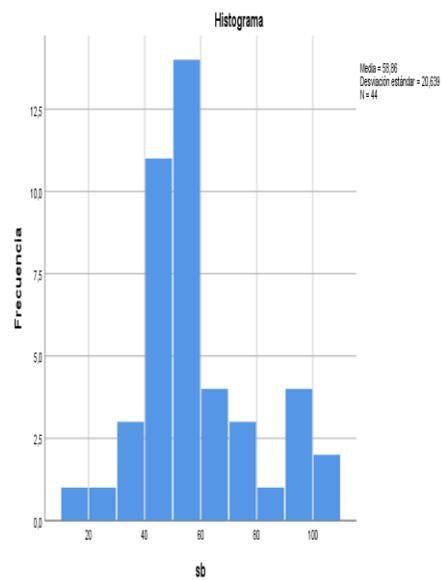
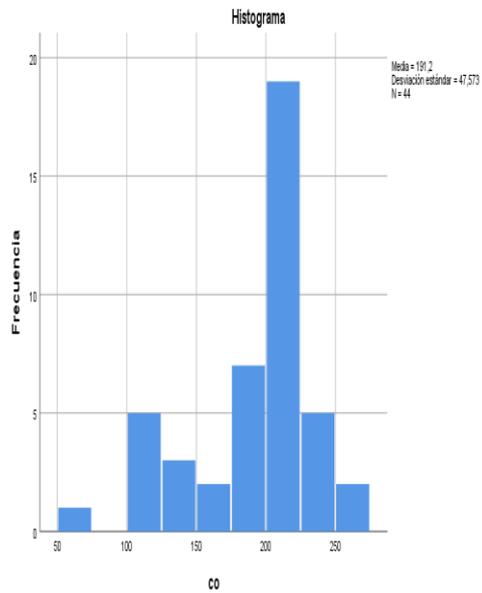
ANEXO N°06 PRUEBA DE NORMALIDAD

SHAPIRO WILK

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístic	gl	Sig.	Estadístic	gl	Sig.
	o			o		
co2	,191	44	,000	,908	44	,002
co1	,180	44	,001	,892	44	,001
co3	,222	44	,000	,905	44	,002
co	,203	44	,000	,895	44	,001
sb1	,141	44	,028	,902	44	,001
sb2	,272	44	,000	,646	44	,000
sb3	,145	44	,021	,930	44	,010
sb	,179	44	,001	,933	44	,014

a. Corrección de significación de Lilliefors



	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	0	0	0	0	1
	1	0	0	0	0	0	1	4	4	4	4	4	6	6			
3	2	2	8	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	2
	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	1	1	2	1	5	5	4	5	5	5	5	5
	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	0	1	2
	1	0	0	0	0	0	4	4	1	6	4	4	3	2			
4	2	2	3	2	4	5	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	2
	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2
	0	0	0	2	0	0	0	4	5	4	6	5	5	5			
5	2	2	11	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6			
6	3	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	1	2	1	1	1
	2	2	2	2	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6			

7	2	1	3	2	4	3	2	4	5	5	5	5	4	4	4	2	1
	1	1	1	4	4	2	1	3	4	4	5	4	5	4	2	4	4
	4	3	5	2	5	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	4	5
	4	4	4	3	1	3	4	5	3	6	6	6	0	0	0	0	3
	0	0	0	2	6	0	6	6	6	6	6	5	6	6			
8	2	1	9	2	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
	2	0	0	0	0	1	3	5	5	5	5	4	5	4			
9	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3
	3	2	2	4	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	5
	4	4	4	3	1	3	3	4	3	5	6	3	1	3	2	1	0
	0	0	0	0	0	0	5	5	5	3	5	4	4	5			
10	3	2	3	2	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	4	4	4	5	5	4	5	1	1	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	5	6	6	6	6	6	6	6			
11	2	2	9	2	4	3	3	2	1	2	3	1	1	1	3	1	1
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	3

	1	1	1	3	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	5
	4	3	4	2	1	3	3	1	1	6	4	6	0	6	6	3	0
	6	0	0	0	0	0	0	0	3	3	4	0	3	4			
12	1	1	3	2	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3
	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6			
13	3	2	4	2	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2
	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	5	5
	5	5	4	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5
	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	1	4	3	2	1
	3	1	1	0	0	2	1	5	1	4	3	4	2	4			
14	2	2	3	2	3	4	1	2	3	1	3	5	4	3	2	3	1
	3	4	2	3	1	1	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3
	3	3	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	5	2	1	2
	4	3	2	3	4	3	2	4	2	5	6	2	4	4	2	3	2
	0	1	1	1	1	1	1	6	5	6	5	4	4	5			
15	1	1	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	4	4	4	5	5	2	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4
	5	3	3	5	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5

	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	3	1	1	0	0	1	0
	0	0	0	0	0	0	1	1	6	5	6	6	6	6			
16	2	2	8	2	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3
	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	3	4	4	2	4	4	4	5	3	3	3	3	1	1	1	1
	2	0	0	0	0	0	0	0	3	3	3	3	3	3			
17	3	1	8	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1
	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
	2	2	2	3	3	2	2	1	1	3	3	3	2	3	2	2	3
	2	2	2	2	2	3	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6
	6	6	6	6	5	5	5	5	1	0	0	0	1	2			
18	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	2	1	0	0	3
	1	0	0	0	0	0	5	6	6	6	6	5	6	6			
19	1	2	9	2	1	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
	4	4	4	5	4	5	5	4	5	0	0	0	0	0	3	0	0
	2	0	0	0	0	3	4	6	3	4	6	4	3	6			

20	3	2	3	2	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	2	1	1	1	1	1
	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5		
21	1	2	8	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	1	1	0	0	1	1
	0	0	0	0	0	0	5	5	5	6	5	5	5	5			
22	3	2	5	2	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3
	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4
	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	3	3	3	1	4	4	3	4	5	5	4	5	4	3	5	4
	4	0	0	1	0	0	5	4	5	4	5	5	5	4			
23	1	2	9	2	4	3	3	2	1	2	1	1	2	2	1	3	1
	1	2	1	5	1	3	1	2	1	1	5	1	2	1	1	1	3
	4	2	3	5	4	2	2	1	4	5	4	4	1	4	1	3	4
	3	2	3	1	1	3	1	3	2	3	3	3	0	1	1	3	2
	2	0	0	2	0	0	4	3	2	3	0	0	4	1			
24	2	1	9	2	4	3	1	4	1	1	1	3	1	2	3	1	1
	1	3	3	5	2	2	1	3	2	3	5	1	2	1	3	3	3

	3	4	3	4	4	1	1	1	1	4	4	5	3	5	2	1	3
	1	1	2	1	1	3	3	4	3	5	5	5	0	4	3	4	0
	5	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	5	6			
25	4	1	9	2	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	2	3
	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4
	5	4	4	5	5	3	2	2	1	5	5	5	4	5	5	5	5
	5	4	4	5	4	5	4	4	4	2	3	1	2	1	1	1	3
	1	0	0	0	0	0	5	5	6	6	6	6	6	6			
26	3	1	9	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2
	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	5	4	3	4	3	4	4
	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4
	4	4	4	4	1	4	3	1	3	3	3	1	1	1	2	1	1
	0	1	1	1	2	2	3	5	3	3	3	3	5	4			
27	3	2	11	2	1	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	1	3	1	1	2
	2	6	3	2	1	1	4	2	1	3	5	5	3	5			
28	2	2	6	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	1
	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	3	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3	3	5

	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	2	0	2	1	0	2
	0	0	0	0	0	0	6	6	6	5	5	5	5	5			
29	2	2	7	2	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2
	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	4	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1
	1	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6			
30	2	2	9	2	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	5	5	5	6	5	6	6	6			
31	3	1	12	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	1	3	3	1	3	3
	3	0	0	0	0	1	5	3	3	5	5	5	5	3			
32	2	2	3	2	3	1	1	2	3	3	2	4	2	1	3	1	1
	1	3	1	3	2	3	2	3	4	3	5	2	5	1	2	1	3
	2	4	4	5	5	1	1	1	3	5	5	5	3	5	1	1	4
	2	1	2	1	3	1	1	3	1	4	4	5	3	4	5	3	3
	5	1	1	3	2	5	6	4	5	5	6	0	6	4			

33	3	2	9	2	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	0	2	1	0	0	0	1
	0	0	0	0	0	0	0	5	5	6	6	6	6	5	6		
34	1	1	9	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1
	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	3
	3	3	3	2	2	2	2	2	2	6	6	6	5	6	6	6	6
	6	6	6	6	4	4	5	5	5	1	2	1	3	1			
35	2	1	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	3	2	3
	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	5	5	6	6	6	6	5
	6	5	5	6	4	4	4	4	5	0	2	0	6	0			
36	2	2	6	2	2	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	2	2
	3	3	4	2	1	1	3	3	3	3	5	3	5	4	4	3	3
	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	2	4
	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	3	2	2	1	0	1	1
	1	0	0	0	0	0	5	5	5	5	6	5	6	6			
37	3	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	2	2	1	2	1	1	1	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2

	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3	2	2	2
	2	2	2	2	1	2	2	2	2	6	6	6	5	6	6	6	5
	6	5	5	6	5	4	4	4	4	0	2	0	4	0			
38	2	2	13	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1
	4	4	4	5	4	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
	5	4	4	5	5	1	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5
	4	2	5	5	2	5	4	4	4	0	1	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	3	0	0	0	3	4	0	1	4	3			
39	3	2	13	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0			
40	3	1	9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	5	6
	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5			
41	3	2	5	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	1	1	1	1	1	3	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
	6	4	5	5	5	5	5	5	4	0	1	0	5	0			
42	1	2	9	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	2	5	6	6	5	4	5	5			
43	3	2	13	2	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2
	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
	4	4	4	5	5	2	3	3	2	5	5	4	4	4	4	4	5
	4	1	4	5	3	4	4	4	4	0	0	1	1	0	0	1	0
	0	0	2	0	2	0	6	0	0	6	6	6	6	6			
44	2	2	7	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	5	4	4	4
	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	0	0	1	0	0	2
	0	0	0	1	0	0	1	1	6	4	6	5	5	5			