



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

TESIS EN OPCIÓN AL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN
SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO

TÍTULO

“Clima laboral y Síndrome de Burnout en el personal del Centro de salud Tipo B
Patután. Latacunga. Enero –Abril 2015. Diseño de una Propuesta de Intervención”

Autor: Villarroel Vargas Jenny Fernanda

Tutor: MsC. Clara Lilián Gutiérrez Ramón

LATACUNGA – ECUADOR

Febrero-2016



AVAL DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL PARA DEFENSA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

AVAL DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe del Proyecto de Investigación y Desarrollo de posgrados de la Universidad Técnica de Cotopaxi; por cuanto, el posgraduado: Villarroel Vargas Jenny Fernanda, con el título de tesis: Clima laboral y Síndrome de Burnout en el personal del Centro de salud Tipo B Patután. Latacunga. Enero -Abril 2015. Diseño de una Propuesta de Intervención ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga Enero 21 del 2016

Para constancia firman:

MsC. Giovanna Paulina Parra Gallardo

PRESIDENTE

Ph.D. Juan José La Calle

MIEMBRO

MsC. Cristian Xavier Espín Beltrán

MIEMBRO

MsC. Richard Franco Pérez Hidalgo

OPONENTE

RESPONSABILIDAD DE LA AUTORA

“Del contenido del presente proyecto de investigación y desarrollo, se responsabiliza la autora”

Jenny Fernanda Villarroel Vargas

C.I:0502874597

AGRADECIMIENTO

Agradezco al personal que labora en Centro de Salud Tipo B Patután por su incondicional colaboración para el desarrollo de presente trabajo.

DEDICATORIA

A mi esposo por apoyarme en cada momento en el desarrollo de este trabajo.

A mis hijos Emilio y Daniela por ser la inspiración de mi superación.

A todas las persona que me han apoyado en el desarrollo de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	1
PÁGINA DE ACEPTACIÓN.....	ii
RESPONSABILIDAD DE LA AUTORA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
RESUMEN.....	1
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	6
1.1. Caracterización.....	6
1.2. Marco teórico de la Investigación.....	9
1.2.1. Síndrome de Burnout:.....	9
1.2.2. El Clima laboral.....	14
1.3. Fundamentación de la Investigación.....	18
1.3.1. Factores psicosociales.....	20
1.3.2. Síndrome de Burnout y bajo rendimiento.....	21
1.3.3. Factores de riesgo para la aparición del Síndrome de Burnout.....	21
1.3.4. El estrés y las enfermedades.....	23
1.4. Bases teóricas particulares de la investigación.....	24
1.4.1. Teorías del clima laboral.....	25
1.4.2. Teorías del Síndrome de Burnout.....	26
1.5. Fundamento Legal.....	27
1.5.1. OIT.....	27

1.5.2.	Código del Trabajo	27
1.5.3.	Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	28
CAPÍTULO II		30
2.1.	Enfoque	30
2.2.	Modalidad básica de la investigación.....	30
2.3.	Tipo de investigación	30
2.4.	Métodos y Técnicas	31
2.4.1.	Métodos de investigación.....	31
2.4.2.	Técnicas de recolección de información	31
2.4.2.1.	Cuestionario de clima laboral	31
2.4.2.2.	Cuestionario sobre el Síndrome de Burnout	32
2.5.	Población	33
2.6.	Hipótesis	33
2.7.	Operacionalización de las Variables	33
2.7.1.	Determinación de variables	33
2.7.2.	Procesamiento de los datos, análisis e interpretación de resultados.....	41
CAPÍTULO III		42
3.1.	Clima Laboral.....	42
3.1.1.	Naturaleza y contenido del trabajo	47
3.1.1.1.	Autonomía individual	47
3.1.1.2.	Identificación de la tarea.....	48
3.1.1.3.	Variedad de habilidades.....	49
3.1.1.4.	Significación de la tarea.....	50
3.1.1.5.	Retroalimentación	51
3.1.2.	Grupo de trabajo	52
3.1.2.1.	Variedad de habilidades.....	52

3.1.2.2.	Identificación de la tarea.....	53
3.1.2.3.	Retroalimentación.....	54
3.1.2.4.	Autonomía.....	55
3.1.2.5.	Cohesión.....	56
3.1.2.6.	Atractivo.....	57
3.1.2.7.	Clima socio psicológico.....	58
3.1.3.	Estimulación moral y material.....	59
3.1.3.1.	Suficiencia.....	59
3.1.3.2.	Vinculación.....	60
3.1.3.3.	Correspondencia.....	61
3.1.3.4.	Percepción y Justicia.....	62
3.1.4.	Condiciones del lugar de trabajo.....	64
3.1.4.1.	Seguras.....	64
3.1.4.2.	Condiciones higiénicas del lugar.....	65
3.1.4.3.	Confort y riesgo ergonómico.....	66
3.2.	Síndrome de Burnout.....	68
3.3.	Comprobación de la hipótesis.....	69
3.3.1.	Relación entre la naturaleza y contenido de trabajo con el síndrome de Burnout	70
3.3.2.	Relación entre el grupo de trabajo y síndrome de Burnout.....	72
3.3.3.	Relación entre estimulación material y moral y síndrome de Burnout.....	76
3.3.4.	Relación entre condiciones del lugar de trabajo y síndrome de Burnout....	77
3.3.5.	Resultados más relevantes y su correlación entre las variables estudiadas.	79
3.4.	CONCLUSIONES.....	82
3.5.	RECOMENDACIONES.....	83
	CAPÍTULO IV.....	84

4.1.	Título de la Propuesta.....	84
4.2.	Justificación.....	84
4.3.	Objetivos	84
4.4.	Estructura de la propuesta	85
4.5.	Desarrollo de la propuesta.....	86
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	105
	BIBLIOGRAFÍA	114
	ANEXOS	123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Datos normativos para las puntuaciones de las escalas de Burnout...	32
Tabla N° 2	Operacionalización de la variable independiente.....	34
Tabla N° 3	Operacionalización de la variable dependiente.....	38
Tabla N° 4	Resultados Generales del Clima Laboral. Moda e Índices	43
Tabla N° 5	Resultados Generales del Clima Laboral. Moda e Índices	45
Tabla N° 6	Respuestas Global del Síndrome de Burnout.....	68
Tabla N° 7	Relación entre Naturaleza y contenido del trabajo el Síndrome de Burnout	70
Tabla N° 8	Relación entre el Grupo de trabajo y Síndrome de Burnout	72
Tabla N° 9	Relación entre Estimulación material y moral y Síndrome de Burnout.	76
Tabla N° 10	Relación entre Condiciones del lugar de trabajo y Síndrome de Burnout	77
Tabla N° 11	Resultados más relevantes y su correlación entre las variables estudiadas	79
Tabla N° 12	Resultados más relevantes y su correlación entre las variables estudiadas	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Clima Laboral General	42
Gráfico N° 2	Autonomía	47
Gráfico N° 3	Identificación de la tarea	48
Gráfico N° 4	Variedad de Habilidades	49
Gráfico N° 5	Significación de la tarea	50
Gráfico N° 6	Retroalimentación	51
Gráfico N° 7	Variedad de habilidades	52
Gráfico N° 8	Identificación de la tarea	53
Gráfico N° 9	Retroalimentación	54
Gráfico N° 10	Autonomía	55
Gráfico N° 11	Cohesión	56
Gráfico N° 12	Atractivo	57
Gráfico N° 13	Socio Psicológico.....	58
Gráfico N° 14	Suficiencia	59
Gráfico N° 15	Vinculación.....	60
Gráfico N° 16	Correspondencia	61
Gráfico N° 17	Percepción.....	62
Gráfico N° 18	Justicia	62
Gráfico N° 19	Seguridad	64
Gráfico N° 20	Higiene.....	65
Gráfico N° 21	Confort.....	66
Gráfico N° 22	Ergonomía.....	66



Universidad
Técnica de
Cotopaxi



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

Centro Cultural de Idiomas

TEMA: CLIMA LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO B PATUTAN, LATACUNGA, ENERO-ABRIL 2015. DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.

RESUMEN: El estudio del clima laboral es muy importante ya que mediante un diagnóstico oportuno se puede interceder en él y de esta manera minimizar los riesgos laborales que en este caso es el Síndrome de Burnout con lo cual se garantiza en los trabajadores una salud ocupacional adecuada, de esta manera ofrecer servicios de calidad y calidez a los usuarios externos. **Objetivos:** Determinar la relación entre el clima laboral y el Síndrome Burnout en el personal del Centro de Salud tipo B de Patután. **Método:** Es un estudio observacional transversal descriptivo y correlacional en donde la población fue de 51 trabajadores pertenecientes al Centro de Salud tipo B P Patután a quienes se les administró el cuestionario del Clima Laboral el cual analiza cuatro dimensiones naturaleza del trabajo, grupo de trabajo, estimulación moral y material y condiciones del lugar de trabajo y el Cuestionario Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) que evalúa el agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional se utilizaron frecuencias moda e índices para representar los datos así como también el Coeficiente de Spearman para la relación entre las variable mencionadas. **Resultados:** Se obtuvo una incidencia en cuanto al Síndrome de Burnout con un nivel medio bajo de agotamiento emocional 23.5% en cuanto a los parámetros del grupo de trabajo y el Síndrome de Burnout se encuentra una relación estadísticamente significativa con los componentes del mismo.

Palabras claves: Clima laboral, Síndrome de Burnout, atención primaria de salud.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

Centro Cultural de Idiomas

THEME : WORK ENVIRONMENT AND BURNOUT SYNDROME STAFF TYPE B PUBLIC HEALTH CENTER OF PATUTÁN IN , LATACUNGA , JANUARY- APRIL 2015 DESIGN OF AN INTERVENTIONAL PROPOSAL .

ABSTRACT: The study of the working environment is vitally important because through timely diagnosis could intercede in and thus minimize and control occupational hazards in this case is the burnout syndrome therefore guarantees workers suitable occupational health thus providing quality services and warmth to external users. **Objective:** To determine the relationship between the working environment and Burnout Syndrome in the Type B Public Health Center of Patután. **Method:** It is an observational, descriptive – trasversal and correlational research. In which population was 51 workers belonging to Type B Public Health Center of Patután who were administered the questionnaire Workclimate which analyzed four dimensional such as nature of the work , workgroup, moral stimulation and material conditions of the workplace and the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) which assesses emotional exhaustion, cynicism and professional efficacy moda and indexes frequencies used to represent data as well as the Coefficient of Spearman for the relationship between the variables mentioned. **Results:** The incidence was obtained in terms of the burnout syndrome with a low average level of emotional exhaustion 23.5% in terms of the parameters of the working group and the burnout syndrome found as relationship meaningful with the entire tacts mentioned.

Keywords: Work environment, burnout syndrome, primary health care.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen numerosos elementos que están afectando el desempeño laboral de los trabajadores, uno de ellos es el clima laboral en donde se desempeña, el cual actualmente ha adquirido una importancia vital y se le considera parte fundamental de la estrategia de una organización. Conocer el clima laboral proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite, además, introducir cambios planeados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional.

Varios autores describen que aspectos relacionados con el del clima laboral como son sobrecarga del rol, conflictos, relación entre oferta y demanda, falta de estímulos son desencadenantes vinculados al síndrome Burnout o “estar quemado” a los cuales se debe poner atención y así actuar oportunamente e impedir una posible aparición del síndrome.

El síndrome Burnout es motivo de preocupación, por las implicaciones personales que produce ya sean emocionales, conductuales o psicósomáticas así como también de repercusiones familiares, sociales y laborales que conllevan a un bajo rendimiento en el trabajo traducido disminución del grado de satisfacción de los profesionales deterioro de la calidad de los servicios que ofrece la institución.

Hoy en día el estrés es la patología más frecuente llevada a consulta por los profesionales de la salud. Las exigencias en el cumplimiento de sus actividades , horas de trabajo prolongadas, ambigüedad de roles, clientes conflictivos, inadecuada o falta de inducción para las tareas asignadas , adopción de nuevas estrategias organizacionales en tiempos demasiado cortos, la demanda de nuevas actividades con el mínimo de personal y tiempo para realizarlas pueden ser el desencadenante en la aparición del Síndrome de Burnout o quemarse por el trabajo afectando el entorno personal, social y laboral del trabajador.

Las condiciones de trabajo de los trabajadores en este caso lo profesionales de la salud influyen en la calidad de atención del servicio que presta así como también sobre la calidad de vida del mismo.

Mediante el análisis del presente estudio se motiva a realizar más trabajos encaminados a dar soluciones prácticas a los problemas que se presentan en el clima laboral y el desarrollo del Síndrome de Burnout en los profesionales de salud así como también el de detectar otros factores desencadenantes.

El enfoque de la investigación es cualitativo y cuantitativo ya que en primera instancia se recopilaron los datos en encuestas aplicadas directamente al objeto de estudio para posteriormente arrojar datos estadísticos que se puedan interpretar.

En primera instancia el estudio es descriptivo en donde se aplicaron los cuestionarios correspondientes para luego relacionar las dos variables en estudio en donde el estudio se torna correlacional.

Se realizó una valoración aplicando el cuestionario Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) el cual es utilizado para medir el potencial desequilibrio entre las demandas del entorno y las capacidades de hacer frente a ellas, entendiéndose como una respuesta crónica al estrés laboral que surge cuando las estrategias funcionales de afrontamiento fracasan por el trabajador.

Para la valoración del clima laboral se aplicó el cuestionario correspondiente al tema el cual fue tomado como referencia del trabajo de tesis elaborada por Dávila, M. (2009); una vez obtenidos los datos estadísticos se realizó la correlación de las variables de estudio.

En cuanto a la modalidad de la investigación se trata de una investigación de campo pues constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación.

Es un estudio observacional, descriptivo, analítico con diseño transversal debido a que se está realizando una observación directa al objeto de estudio y transversal porque se describe el fenómeno en un tiempo determinado, cuyo objeto de estudio son el personal que labora en la unidad de salud y los criterios de inclusión son todos los trabajadores del centro y los de exclusión lo trabajadores que no deseen participar en el estudio.

El plan de recolección de la información se lo realizo mediante fuentes primarias aplicando la técnica de la encuesta con sus respectivos cuestionarios de esta manera llegándose a cumplir los objetivos específicos.

En el primer capítulo se describe el contexto en el que se realizó el estudio indicando las características del objeto de estudio y su situación problemática así como también estudios relacionados con el tema y características fundamentales a estudiarlas.

En lo referente al clima laboral se describen sus dimensiones y aspectos a considerarse. En cuanto al Síndrome de Burnout se describe su definición, dimensiones consideradas y finalmente se describe su relación con el clima laboral.

Se describe además, se identifican las variables consideradas y su operacionalización.

En el capítulo segundo la tipología de la investigación, el sistema de procedimientos técnicas y métodos para el tratamiento de los datos obtenidos en la investigación.

El tercer capítulo analiza, interpreta y se discuten los resultados obtenidos de la investigación.

En el capítulo cuarto mediante la información analizada anteriormente y con los resultados arrojados por el estudio se realizó una propuesta de intervención y se plantean conclusiones y recomendaciones para futuros trabajos.

Con el presente trabajo de investigación se trata de identificar los factores predisponentes que podrían conducir al síndrome de Burnout en este caso factores relacionados al clima laboral para de esta manera identificarlos oportunamente con el fin de controlarlos y disminuirlos encaminando a una adecuada salud ocupacional apoyándonos en programas de intervención en la población de estudio de acuerdo al caso.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL Y TEÓRICO

1.1. Caracterización

El ser humano se encuentra obligado a cumplir con un ritmo de vida muy presionado fundamentado en la competitividad y resultados, ritmo de vida que se encuentra elevado de acuerdo a las exigencias de las esferas, laboral, individual y social. En el caso particular de los trabajadores de la salud, se enfrentan diariamente a situaciones muy complejas de responsabilidad en su sitio de trabajo, la vinculación con sus compañeros de labores, con los pacientes y sus familiares, todo esto enlazado con su vida particular, inducen a pensar que es necesario que este personal deba tener el conocimiento que les permita afrontar, las exigencias laborales y en consecuencia enfrentar el estrés profesional que tales circunstancias generan.

Según la Organización Internacional del Trabajo (1984) acota que en “el medio ambiente de trabajo existe una serie de factores psicosociales, potencialmente negativos, vinculados con la salud. Tales factores son: la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico.”(p.14) por lo que es necesario realizar una plena valoración del clima laboral de la institución.

En el Ecuador, el Ministerio de Salud Pública organismo encargado de ejercer la Rectoría, Regulación, Planificación, Gestión, Coordinación y Control de la salud pública ecuatoriana a través de la vigilancia y control sanitario, atención integral a personas, promoción y prevención, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología, articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho de la población ecuatoriana a la salud, este organismo, posee servidores en las diferentes unidades de salud del país , los mismos que se encuentra sometidos a cierto grado de estrés laboral debido a las exigencias en actividades administrativas y operativas asistenciales.

En la Provincia de Cotopaxi en la Ciudad de Latacunga en la Parroquia Eloy Alfaro en Patután, se encuentra ubicado el Centro de Salud Tipo B, Casa de Salud catalogada de esta manera según el Ministerio de Salud Pública de acuerdo al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de las Unidades Operativas del Primer Nivel de Atención, presta sus servicios en cuanto a la atención integral en medicina familiar, obstetricia, odontología, psicología, vacunación, laboratorio, farmacia, medicina general, terapia ocupacional, terapia de lenguaje y psicorehabilitación, estimulación temprana y nutrición. Los ciudadanos reciben la atención de lunes a domingo en un horario de 12 horas.

En este Centro de Salud se atiende a la población que acude con diversas patologías en las diferentes especialidades, siendo el promedio de atención de cada profesional de aproximadamente de 30 pacientes al día, y el tiempo estimado de atención por paciente es de 15 minutos, el realizar además la información que el profesional debe consignar diariamente en su sitio de trabajo para revisión y evaluación de sus superiores y otras actividades administrativas que realiza de acuerdo a directrices emanadas por el nivel central del Ministerio de Salud Pública, el manejo de equipos, herramientas y sustancias que se usan para el cumplimiento de sus actividades, hace que servidores de la salud deban trabajar bajo una presión constante, sin tomar en cuenta que por tal razón se descuida la calidad de atención al usuario, se tome una actitud negativa en el entorno laboral, social y familiar, afectando adicionalmente a la baja de su producción o rendimiento.

El deterioro del clima laboral en el Centro de Salud de Patután a consecuencia de la gran actividad administrativa la cual demanda realizarla en plazos demasiados cortos sin opción a extenderlos, la presión asistencial, la sobrecarga de labores en los trabajadores de la salud, la gran afluencia de pacientes que demandan atención inmediata y de calidad en la unidad de salud, generan en el trabajador un desgaste, cansancio, desmotivación y una actitud negativa hacia las personas con las que debe tratar, lo cual podría desencadenar la aparición del Síndrome de Burnout o quemarse por el trabajo el cual se evidencia especialmente en aquellos individuos que están en contacto frecuente con las personas quienes llegan en busca de ayuda y soluciones rápidas que en ocasiones los profesionales de la salud no las pueden resolver en ese momento debido quizá a falta de médicos especialistas, carencia de medicación e insumos entre otras causas.

Misión del Ministerio de Salud Pública

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2014)

La unidad de salud está sujeta a este estudio y bajo la rectoría del Ministerio de Salud Pública, se encuentran bajo los lineamientos de la misma.

Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana a través de la gobernanza y vigilancia y control sanitario y garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud.

Visión del Ministerio de Salud Pública

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2014)

El Ministerio de Salud Pública, ejercerá plenamente la gobernanza del Sistema Nacional de Salud, con un modelo referencial en Latinoamérica que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y el acceso universal a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad.

El presente trabajo de investigación consiste en conocer el Clima Laboral de los trabajadores de del Centro de Salud de Patután como factor para una posible aparición del síndrome de Burnout; además la importancia del presente trabajo es el de diseñar una propuesta de intervención para mejorar las condiciones en que se desarrollan sus actividades.

En el Ecuador, para el año de 1986 se promulgó el Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente (Decreto 23-93) mismo que emite algunas normas en pos de mejorar las condiciones del trabajo, en concordancia con ciertos artículos de la Constitución de la República.

La Seguridad e Higiene en el trabajo ha conseguido en estos últimos tiempos que se realice una mejora en las condiciones y entornos laborales con ayuda de nuevas tecnologías las mismas que aportan el confort ergonómico.

Según Juárez,S.(2012) el conocer el clima laboral, proporciona una retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite, además, introducir cambios planeados tanto en las actitudes y conductas de los trabajadores y en su estructura organizacional. (p. 307)

Ortega ,C y López ,F. (2004) señalan que las variables organizacionales consideradas en los estudios revisados sobre burnout han sido el clima laboral, el bienestar laboral, el grado de autonomía, la ejecución en el trabajo, el apoyo social, la ambigüedad de rol y la falta de reciprocidad. En este sentido, los resultados de la investigación han mostrado que cuanto más positivo es el clima laboral, el bienestar y la satisfacción laboral menor es el estrés que los sujetos perciben en el trabajo, (p. 143) por tanto se garantiza el desenvolvimiento del trabajador en el medio laboral.La aplicación de la normativa en cuanto a seguridad y salud en el trabajo así como nuevas políticas y modelos de gobiernos que cada vez se vinculan más con el bienestar de los trabajadores en materia de seguridad y salud ocupacional , dejando a un lado viejos esquemas que solo veían el resguardo de los recursos materiales como necesidad intrínseca, volteando la página a una nueva generación en donde la inversión más importante es la de mantener un recurso humano que genere fuerza de trabajo estable y segura para de esta manera garantizar la calidad de servicios .

1.2. Marco teórico de la Investigación

1.2.1. Síndrome de Burnout:

Austria Corrales, F., Cruz Valde, B., Herrera Kienhelger, L., & Salas Hernández, J. (2012). Menciona en su estudio que la prevalencia del síndrome de Burnout en personal de salud es variable debido a las distintas funciones o cargo que ejerce en la institución o a las áreas a la que pertenece ya sean críticas o no críticas. En cuanto a la prevalencia en los diferentes países poseen también variaciones en donde señala:

En Estados Unidos, Shanafelt, Bradley, Wipf y Back (2002) reportaron una prevalencia del 76% en el programa de residencias médicas de medicina interna, mientras que Martini, Arfken, Churchill y Balon (2004) encontraron una prevalencia del 50% entre médicos residentes de distintas especialidades. En España, Fernández Martínez, Hidalgo Cabrera, Martín Tapia, Moreno Suárez y García del Río García (2007)

encontraron una prevalencia del 93% en médicos del servicio de urgencias, mientras que en Holanda, Prins et al. (2007) solo reportaron un 13%. En Venezuela, Parada, Moreno, Rivas y Cerrada (2005), reportaron que el 14.9% tenía niveles medios y el 16.4% presentaron altos puntajes de síndrome.

En México es de 51% en médicos residentes con jornadas prolongadas (López-Morales, González-Velázquez, Morales- Guzmán & Espinoza-Martínez, 2007), del 36.4% en médicos residentes con jornadas menores a 80 horas de trabajo por semana (Austria, Cruz, Herrera, Vázquez & Salas, 2011) y del 27% para personal de salud en general (Cruz, Austria, Herrera, Vázquez, Vega & Salas, 2010). (p.198)

Se observa alta prevalencia de este síndrome en los distintos países siendo en América Latina en este caso México y Venezuela por lo que es posible pensar que esta prevalencia del síndrome podrían desarrollar un problema de salud en las instituciones dado que los signos y síntomas que acarrear esta patología afectan tanto a nivel personal, laboral y en si a los servicios que prestan los trabajadores de la salud.

Como lo señala Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M., & Braga, F. (2009). En el estudio realizado en el 2007 para determinar el padecimiento del síndrome de Burnout en 11.530 profesionales de la salud de habla hispana, en donde los resultados obtenidos fueron España con 14,9%, Argentina con el 14,4% Uruguay el 7,9%. Los profesionales de México, Ecuador, Perú, Colombia, Guatemala y El Salvador presentaron prevalencias entre 2,5% y 5,9%. (p.215)

En el Ecuador, en la ciudad de Cuenca en el trabajo realizado por del Ramírez Palacios, M. E. (2014) existe una prevalencia del 80% con el síndrome de Burnout y de este porcentaje el 41% presentó un nivel alto del mismo (p.51) en Quito una investigación realizada por Ortiz, R. (2014) evidencia una prevalencia del 6% (p52), en Loja en el trabajo realizado por Castro, D. (2015) se presentó el síndrome de Burnout en un 7.4% en el personal de salud. (p.45)

Fidalgo, M. (2008), Viejo, S. (2013) define a este Síndrome “como una condición de estrés que se presenta de forma crónica es el llamado síndrome de Burnout o del desgaste profesional”. (p: 114)

Este síndrome fue descrito por primera vez en 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberger en la ciudad de Nueva York, quien lo refirió como un “conjunto de

síntomas caracterizados por ansiedad y depresión, pérdida de energía, desmotivación, y principalmente cambios en el comportamiento hacia terceros, en este caso pacientes.”La psicóloga Christina Maslach en 1976 oficializa al término Burnout, redefiniéndolo en 1986 pero ya “como un síndrome que se desarrollaba en respuesta al estrés emocional crónico, caracterizado por una actitud fría y despersonalizada en la relación con otras personas y un cansancio físico y psicológico.”

Los estudios acerca de la ocurrencia del Síndrome de Burnout han aumentado en los últimos años, ya que se ha considerado como uno de los factores que provocan disminución de la productividad del trabajador. Para poder ahondar estos estudios y de manera clara los factores que generan este síndrome a continuación se citan estudios relacionados a este tema.

Betancur, A., et.al. (2012) el Síndrome de Burnout ha adquirido gran importancia y es considerado como un riesgo laboral, se toma en cuenta para el estudio al personal de salud ya que este síndrome implica casi siempre a profesionales que mantienen un contacto directo con las personas. Para esto se tomó como referencia literatura latinoamericana donde se destaca que este fenómeno afecta principalmente a médicos, enfermeras, odontólogos y psicólogos (p.186)

Gutiérrez GA, Celis MA, Moreno S, Farias F, Suárez J. (2006) citado por Betancur, A., et.al. (2012) refiere que en un estudio realizado en México, los médicos generales se ven afectados en un 48%, los médicos familiares en 59.7%, los cirujanos generales en un 32%. , por lo que se observa que los médicos de atención primaria son los que más se encuentran afectados en relación a los especialistas.(p.186)

Jiménez,R.(2009) en su Tesis El nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Gerencia Financiera del Organismo Judicial de Guatemala, en el desarrollo de la investigación se menciona que el síndrome de burnout , no sólo se produce por sobrecarga laboral, sino puede deberse también a un manejo inadecuado del tiempo. En esta investigación se recomienda que el mantener un clima laboral en donde la comunicación sea abierta, de tal forma que permita a los colaboradores expresarse y decir a tiempo que presentan síntomas de sobrecarga laboral, para que con el apoyo del personal a cargo se creen programas integrales que vayan en pro de la salud física, mental y emocional de los mismos colaboradores.

Alvares et.al. (2005) en Argentina en la Ciudad de Corrientes, se realizó un estudio acerca del Síndrome de Burnout o agotamiento profesional el cual significa sentirse quemado, agotado, sobrecargado, exhausto; el mismo que ha sido estudiado en los profesionales de salud los cuales se encuentran afectados por el mismo hecho de prestar ayuda a los demás.

Como lo señala Alvares et.al. (2005) “este síndrome además es considerado como estrés crónico en el cual se describen tres componentes esenciales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización profesional y suele afectar a personas con gran intervención social, profesionales de ayuda a los demás”. (p.27).

Se hace énfasis en el sector salud y en si al personal que labora en la unidad de salud ya que son vulnerables a padecer este síndrome por la actividad laboral a la que se dedican.

Como referencia el estudio de Rodríguez, Y. et.al. (2007) estudio realizado en México la población investigada comprenden obreros fabriles, ejecutivos de empresas y personal paramédico investigando la prevalencia de Síndrome de Burnout en donde se concluye que hay más susceptibilidad de padecer este síndrome el personal de salud en especial a los médicos.(p.17).

En la investigación realizada por Franco, M. L., Núñez, A. R., Sanmartín, M. F., Alonso, S. M., & Torres, F. M. (2005) en España se demuestra que el 20,8 % de los entrevistados presentaban un alto grado de síndrome de desgaste profesional, el 19,8% un nivel moderado y el 59,4 % un nivel bajo de síndrome de desgaste profesional. En cuanto a las subescalas del cuestionario, el 67,7 % de los encuestados presenta un bajo grado de realización personal, el 14,5 % obtiene puntuaciones altas de cansancio emocional y el 23,9% tiene valores altos en la escala de despersonalización. (párr.4)

Franco, M. L., et. al (2005) afirma que este síndrome afecta al personal médico en el cual destaca el componente la falta de realización personal lo cual conduciría posiblemente a la existencia de actitudes negativas hacia uno mismo y la actividad laboral, pérdida de interés por la atención al paciente, baja productividad y disminución de la autoestima. Por ende se deberían tomar medidas para atenuar los

factores que influyen en el desarrollo del síndrome de desgaste profesional entre el personal de salud. (párr. 5)

Según Gonçalves et.al. (2002) se ha destacado en distintos estudios que un 5- 12% de los médicos presenta un deterioro suficiente como para afectar seriamente a su práctica laboral, con el daño que de ello puede derivarse para sus pacientes y para sí mismos. Se estima que, al menos, un 10-20% de los médicos están emocionalmente perturbados. (p.278)

El personal de salud debe ser valorado oportunamente para evitar problemas a posterior tanto para sí mismo en el ámbito emocional así como también en el ámbito laboral que se traduce en la atención al paciente.

Basándose en Álvarez, A. (2005) se realizó un estudio descriptivo en la ciudad de Corrientes , Argentina menciona en cuanto a las variables sociodemográficas que hubo mayor incidencia del síndrome de burnout con predominio del componente cansancio emocional en los médicos más jóvenes y con menor experiencia laboral. (p. 27)

En el trabajo realizado por Boada Grau, J., De Diego Vallejo, R., & Agulló Tomás, E. (2004). El término burnout ha sido traducido como «quemarse por el trabajo», «quemazón profesional» y «el hecho de estar quemado profesionalmente» (Gil-Monte y Peiró, 1997; Torres-Gómez et al., 1997). Peiró (1993) citado por Boada,J. et.al.(2004) indica que el contenido del trabajo, su motivación intrínseca, el diseño de tareas y/o puestos, y la acción humana en el trabajo pueden tener un potencial motivador y contribuyen al bienestar psicológico, contrariamente si están deficientemente representadas puede ser una importante fuente de estrés laboral para el trabajador .(p.126)

Según Hernández, G., Olmedo, E. & Ibañes, I. (2004) “aspectos del clima laboral como son sobrecarga del rol, conflictos, relación entre oferta y demanda, falta de estímulos son desencadenantes vinculados al síndrome Burnout o “estar quemado”.(p. 325)

De acuerdo a lo anterior es necesario realizar una evaluación del clima laboral ya que este podría ser un factor predisponente a que aparezca el síndrome Burnout y como la bibliografía lo refiere anteriormente un problema de salud y por ende mala calidad de los servicios que presta la institución.

En base a los antecedentes investigativos se tomará mucho en cuenta los resultados arrojados para realizar las comparaciones pertinentes y de esta manera ver si se presentan tendencias similares en este estudio con los realizados en otros lugares.

1.2.2. El Clima laboral

Juárez , S. (2012) “El clima laboral actualmente ha adquirido una importancia vital y se le considera parte fundamental de la estrategia de una organización. , el conocer el clima laboral proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite, además, introducir cambios planeados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional”. (p.307)

El conocer cómo se desarrolla el clima laboral hace que las organizaciones reconozcan sus debilidades así como también sus fortalezas en este sentido el talento humano y sus conductas para de esta manera actuar en lo negativo que pueda afectar el clima y por ende la salud de los trabajadores.

Vite, B (2007) lo define como:

Un conjunto de cualidades y propiedades normalmente permanentes en un entorno laboral, mismas que se perciben y son vividas por los miembros de una organización y que ejercen influencia en el comportamiento del individuo en el trabajo, tanto en la naturaleza y contenido del trabajo, el grupo de trabajo, la estimulación moral y material y las condiciones del lugar de trabajo.

De acuerdo a Álvarez, L. (2002), citado por Vite, B. (2007) el clima laboral está determinado por diferentes aspectos que influyen en el comportamiento y los resultados tanto en forma individual como colectiva en las organizaciones. De acuerdo a este se determinan los siguientes factores.

1. La naturaleza y contenido de trabajo
2. El trabajo en grupo y sus directivos
3. Las condiciones de trabajo
4. El esfuerzo y los resultados individuales

5. Las condiciones de bienestar

Según Álvarez, L. (2002) cada uno de estos factores poseen varias dimensiones las cuales se describen a continuación.

1. La naturaleza y contenido del trabajo

- 1.1 Variedad de habilidades: grado en que el trabajo requiere de diferentes habilidades para ejecutarlo.
- 1.2 Identificación de la tarea: grado en que un grupo requiere el completar un todo o algo identificado, visible como resultado.
- 1.3 Significado de la tarea: impacto del trabajo en otras personas dentro o fuera de la organización.
- 1.4 Autonomía: grado de independencia en el trabajo, organización, control, otras responsabilidades y permite realizar actividades de dirección
- 1.5 Retroalimentación: grado en que el trabajo provee al individuo de la información sobre su eficacia, su esencialmente dado por su propia percepción de éstos.

2.El trabajo en grupo y sus directivos

- 2.1 Cohesión: tendencia del grupo a mantenerse junto y de acuerdo, unidad, armonía en las relaciones en aras de lograr metas grupales.
- 2.2 Atractivo: grado en que el grupo ofrece satisfacción de estar en él, grado de apoyo del grupo a sus miembros.
- 2.3 Clima socio psicológico; grado en que la dirección del grupo es estimulante y existe un clima adecuado
- 2.4 Variedad e habilidades; grado en que cada miembro puede realizar todas o gran parte de las operaciones y tareas que debe realizar el grupo.
- 2.5 Identificación de la tarea: el grupo hace un todo identificable.
- 2.6 Significación de la tarea: grado en que el trabajo que realiza el grupo afecta a otras personas o grupos dentro o fuera de la organización

2.7 Retroalimentación: grado en que el grupo recibe información sobre los resultados de su trabajo, propiamente por terceros, su jefe, clientes, entre otros.

2.8 Autonomía: grado de independencia en el trabajo de grupo

3 Esfuerzo y los resultados individuales.

3.1 Suficiencia: grado en que el salario y los incentivos son suficientes para satisfacer necesidades personales.

3.2 Correspondencia: grado en que el salario y los incentivos devengados se corresponden con los conocimientos, habilidades, capacidades individuales y sus competencias laborales.

3.3 Vinculación: grado en que el salario y los incentivos se corresponden con los resultados del trabajo.

3.4 Percepción: grado en que el sistema de estímulos es dominado por el individuo

3.5 Coherencia: grado de correspondencia entre la estimulación moral y material.

3.6 Justicia: grado en que el sistema de estímulos es percibido como justo.

4 Condiciones de trabajo

4.1 Seguras: grado en que cada cual percibe seguridad para el ambiente laboral.

4.2 Estéticas: grado en que cada cual percibe limpieza, orden interno, estética en su ambiente laboral.

4.4 Higiene: grado en que cada cual percibe la existencia de condiciones ambientales en lo referente a la temperatura, humedad, ruido, entre otros que afecten su salud y/o entorpecen la concentración y la actividad laboral en general.

4.5 Ergonómicas: grado en que el diseño de los medios de trabajo y su ubicación se ajustan a los requerimientos psicológicos, entre otros, del trabajador.

5 Condiciones de bienestar

- 5.1 Horario: grado en que el régimen de trabajo y descanso se ajustan a las expectativas y necesidades del trabajador.
- 5.2 Mantenimiento: grado en que las condiciones de alimentación, atención a la salud, transporte, entre otras, se pueden ajustar a las necesidades del trabajador.
- 5.3 Atención a la vida: grado en que cada cual percibe que la organización satisface las necesidades de sus trabajadores y sus familiares.
- 5.4 Desarrollo cultural y social: grado en que cada cual percibe que son atendidas sus necesidades de desarrollo cultural, deportivo, social, etc.
- 5.5 Desarrollo personal y profesional: grado en que cada cual percibe que son atendidas sus expectativas de desarrollo de su crecimiento personal y profesional y garantía de seguridad y empleo.

Otros autores como Segredo Pérez, A & Reyes Miranda, D. (2004)

Señalan que el clima laboral se refiere al ambiente interno en que opera la organización que está influido por la calidad de sus relaciones con el contexto al cual envía y recibe información para la toma de decisiones. En el clima influyen factores relacionados a las formas y condiciones de trabajo, los estilos de dirección, los sistemas de compensación, las relaciones interpersonales, los procesos comunicacionales internos y externos, ascendentes y descendentes, horizontales, formales e informales. (p.3)

Segredo Pérez, A & Reyes Miranda, D. (2004) “el adecuado clima laboral fomenta en sus integrantes una cultura organizacional basada en la necesidad de crear normas y prácticas las mismas que se comparten entre los miembros y que a posterior el clima resultante induce determinadas formas de comportamiento y conducta de los trabajadores”. (p.3)

El comportamiento de los individuos dentro de una organización está influenciado por la manera en que los integrantes de la misma actúan, conducen, así como también de las relaciones interpersonales, la motivación e incluso una inducción precisa en las tareas a realizarse, todo ello hace que los individuos en el trabajo lo perciban de una u otra forma definiendo su conducta dentro de la organización.

Según (Gil-Monte y Peiró, 1997; Maslach, 2001; Olmedo et al., 2001) citado por Hernández, G., Olmedo, E. & Ibañez, I. (2004) “Se encuentra que las variables organizacionales como desencadenantes principales del síndrome de burnout, se encuentran variables organizacionales vinculadas al desempeño del puesto de trabajo (clientes difíciles, relación entre oferta y demanda, conflicto, ambigüedad y sobrecarga de rol, etc.).”

En un revisión sistemática realizada por Juárez-García, A, Idrovo, Álvaro J., Camacho-Ávila, A & Placencia-Reyes, O. (2014). Se encontró que “En cuanto a las variables laborales o profesionales, sobresalen la especialidad médica (9.37%), la jornada o número de horas de trabajo (7.8%), la sobrecarga de trabajo (6.25%), las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (6.25%), la posibilidad de interacción social(6.25%), el contenido o naturaleza del trabajo (4.68%), el puesto (4.68%), los sistemas de trabajo (4.68%) y el número de pacientes que se atiende (4.68%).” (p.163-164)

Las variables organizacionales que en este caso podría afectar al trabajador para un posible desarrollo del síndrome de burnout como son clientes difíciles en el caso del sector salud los pacientes, en ocasiones desean que se les atienda con la mayor prontitud genera en le trabajador de salud incomodidad y a la larga stress afectando su calidad de vida.

1.3. Fundamentación de la Investigación

Actualmente en la mayoría de ambientes de trabajo el ser humano experimenta exigencias que el mundo propone, creando competencias laborales para así obtener la excelencia en producción con los mejores resultados y logros, en el menor tiempo posible y con el uso de bajos recursos.

Algunas factores relacionados al puesto de trabajo que tienen que ver con la no definición de roles, sobrecarga de trabajo, relación entre la oferta y demanda, falta de motivación o retroalimentación podría condicionar la aparición del síndrome de Burnout lo cual repercutiría en la calidad de servicio que se ofrece y de las salud del trabajador

En el Centro de Salud Tipo B de Patután, existe la afluencia de pacientes en un número de 30 que por causa de sus dolencias o patologías exigen y demandan ser atendidos con demasiada prontitud y calidad en el menor tiempo posible por parte de

los Servidores de la Salud, sin tomar en cuenta que el servidor debe realizar además de lo anteriormente citado actividades administrativas que igualmente demandan celeridad y calidad de información, tales situaciones conllevan a un posible desarrollo de actitudes frías y despersonalizadas que técnicamente es conocido como Síndrome de Burnout afectando a la salud y desempeño del trabajador, provocando negatividad del profesional en su medio laboral, social y personal.

Gil, Monte ,P.(2002).El Síndrome de Burnout o Síndrome de desgaste profesional, es motivo de preocupación, por las implicaciones que produce ya sean emocionales, conductuales o psicosomáticas, así como por las implicaciones en el ámbito laboral o empresarial, arrojando como resultado consecuencias muy negativas para la productividad, incrementa el ausentismo laboral, genera sentimientos de culpa por carencia de éxito profesional, irritabilidad y trato indolente a los clientes o usuarios de los servicios.

El manejo e interacción constante con los pacientes sumándose a esto la falta de motivación, capacitación en el Centro de salud de Patután, generan un deterioro en el Clima Laboral, lo cual puede ser causa de un posible desarrollo del Síndrome de Burnout, aumentando de esta manera su desmotivación, mala calidad de oferta de los servicios.

De no realizarse esta investigación para conocer la extensión del riesgo laboral y las posibles raíces del problema se seguiría acumulando este cansancio emocional con el consiguiente incremento de la insatisfacción de los trabajadores y que en un grado extremo puede llegar a ocasionar daños emocionales y físicos en los prestadores de salud.

Es necesario realizar una evaluación sobre clima laboral y los factores que conllevan a padecer el Síndrome de Burnout en el personal del Centro de Salud de Patután, para proponer actividades que contribuyan a un manejo adecuado de estrés como: charlas informativas acerca del Burnout y clima laboral, tips para relajación, ejercicios musculares, para de esta manera sobrellevar algún posible episodio de estrés.

La valoración es factible debido a que se cuenta con el apoyo de las autoridades así como también del personal a estudiar ya que mediante ello se detectará a tiempo el estrés o cansancio laboral y se prevendrá sintomatología asociada a este síndrome

que se según Álvarez , E., & Fernández , L. (1991) los agrupan de la siguiente manera:

- Psicosomáticos fatiga crónica, dolores de cabeza frecuente, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, dolores musculares entre otros.
- Conductuales entre ellos se menciona al absentismo laboral, abuso de drogas, aumento de la conducta violenta
- Emocionales: Distanciamiento afectivo, irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima y deseos de abandonar el trabajo, ideas suicidas.
- Defensivos como negación de las emociones, atención selectiva, ironía. (p: 259)

Con el presente trabajo y de acuerdo a los resultados obtenidos nos ayudará a diseñar e implementar programas que ayuden a controlar y disminuir los factores de riesgo que podrían conducir a un Burnout en el ámbito laboral, proporcionando a los trabajadores mantener una salud integral y lograr un adecuado desempeño laboral.

1.3.1. Factores psicosociales

Sauter SL, Hurrell Jr JJ, Murphy LR, Levi L(2001) citado por Gil-Monte Pedro R.(2009)

Los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Las expresiones organización del trabajo y factores organizativos se utilizan muchas veces de manera intercambiable con factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés. (p.169)

Muchos factores incluyen en la aparición del riesgo psicosocial los cuales trascienden en los trabajadores en forma positiva o negativa tanto para ellos como para la organización a la que pertenecen. Es menester conocer al ambiente laboral en el que se desarrolla el trabajador para de esta manera realizar una adecuada valoración y control de algún posible riesgo ya que de esta manera se garantiza la

salud integral del empleado así como también la calidad de servicios que presta determinada institución.

1.3.2. Síndrome de Burnout y bajo rendimiento.

Tuesca-Molina, R., Iguarán, M., Suárez, M., Vargas, G., & Vergara, D. (2006)

El síndrome de Burnout está fuertemente asociado a las nuevas normas de relación laboral en los últimos años; de hecho, está firmemente establecida como una enfermedad ocupacional. Las consecuencias del síndrome de burnout en el ámbito laboral están relacionadas con el riesgo de sufrir enfermedades psiquiátricas, tales como depresión y trastornos de ansiedad, alcoholismo y/o farmacodependencia, ausentismo laboral, dificultades para trabajar en grupos, disminución en el nivel de satisfacción, alta movilidad laboral, despersionización en la relación con el paciente, disminución en el rendimiento laboral y pérdida de la productividad, entre otras. (p: 85)

Ortega,C., Salas ,R. , Correa, R. (2011) señala que el Síndrome de Burnout es un problema de salud pública que va en aumento y que no sólo repercute en la salud de los profesionales de la salud sino también en la calidad asistencial, deteriorando la relación médico-paciente y suponiendo un alto coste, tanto social como económico. (p:2)

Gil,Monte, P .(2002) señala que “las condiciones de trabajo de los profesionales de la salud tienen una influencia significativa sobre su calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones del sector sanitario. Consecuencias como la tasa de accidentabilidad, la morbilidad y el absentismo de los profesionales están directamente ligadas a sus condiciones de trabajo”. (p.1)

1.3.3. Factores de riesgo para la aparición del Síndrome de Burnout.

Existen factores que llevan a padecer el Síndrome de Burnout como lo refiere Pereda et.al. (2009) “el contacto estrecho con los pacientes y la sobrecarga de trabajo son las principales causas de este síndrome.”(p.401)

Como lo señala Arenas, J. (2006). “Las características de las condiciones de trabajo y de su organización afectan a la salud de las personas y sus efectos se manifiestan mediante diversos mecanismos emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos” (p:108)

Las diversas conductas que toman los trabajadores en este caso los del sector salud están ligados a como se encuentra establecido su entorno laboral.

“Factores externos que contribuyen a un mayor grado de estrés fueron la sobrecarga de trabajo, ambiente físico degradado, exceso de responsabilidad, falta de incentivos, burocracia organizativa, las evaluaciones, la competencia grupal, las exigencias de médicos adscritos y compañeros de mayor jerarquía”, según Arenas, J. (2006)

Las condiciones del lugar de trabajo ya sean su estructura física, la manera como se encuentra organizada, las exigencias que demandan en las actividades y en si la presencia o no incentivos condicionan a un posible desarrollo del burnout.

López-León, E., Rodríguez–Moctezuma, J. R., López–Carmona, J. M., Peralta–Pedrero, M. L., & Murguía–Miranda, C. (2007). En un estudio realizado en México describe que “en las áreas de salud existe una variables relacionadas con la aparición del síndrome de Burnout entre ellas puede ser la escasez de personal, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de especificidad de funciones y tareas, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos, entre otros.”(p. 17).

Gonçalves et.al. (2002). “El ser humano es un ente biopsico- social el cual frente a un tipo de estímulo que en este caso es el estrés que se provoca por la sobrecarga de trabajo en el entorno laboral se defiende ya sea cambiando la conducta hacia los demás” traduciéndose como agresividad y falta de sensibilidad hacia los usuarios externos que son los pacientes y por tanto dotando de mala calidad en la atención, tal como lo señala (p.279).

Gil, Monte, P. (2002) Las actitudes que toman los profesionales de salud ante el usuario externo así como el servicio que se ofrece están asociados a los riesgos laborales en especial el de orden psicosocial siendo el síndrome de burnout debido a que los profesionales sanitarios trabajan con personas, por lo que es menester reconocer el ambiente laboral, su organización para de esta manera incorporar la necesidad de realizar un adecuado diagnóstico y prevención de los riesgos psicosociales que en este caso se podrían desarrollar. El fin al que se pretende llegar es a minimizar los riesgos y ofrecer un ambiente laboral saludable. (p.2)

Gamboa et.al. (2008) en la actualidad la exigencia del trabajo son constantes pero lo que cambia en el tiempo es la tolerancia del personal para afrontar el estrés, el personal de salud además se encuentra sometido a cargas horarias prolongadas, deficiente estructuración de las tareas en el trabajo, a más de ello la realización de otras actividades que no se encuentran dentro de su perfil de trabajo conlleva como la carga laboral, sumándose a esto las condiciones del medio ambiente laboral el cual influiría sobre la salud física y mental de los trabajadores factores que hay que tomar muy en cuenta para la toma de decisiones (p.9).

Según Ortega, M. (2006) “Por otra parte algunos de los factores organizacionales que favorecen el estrés con el consecuente cansancio emocional y el desgaste profesional son el nivel de satisfacción en el lugar de trabajo, la percepción de la inseguridad en el trabajo, los cambios de puesto, de nivel u organización, el exceso de trabajo y el autoritarismo, etc” (p.486).

(Juárez García, 2007, Moreno, Morett, Rodríguez & Morant 2006) citado por Camacho-Ávila, A., Juárez-García, A., & Arias Galicia, F. (2010). Entre las variables psicosociales relacionadas al Síndrome Burnout se menciona “falta de control y/o autonomía en el trabajo, relaciones interpersonales tensas, ambigüedad del rol, clima organizacional y estilos de liderazgo inadecuados, apoyo organizacional insuficiente, relaciones escasas con los compañeros, rigidez organizacional, desafío mínimo en el trabajo, autonomía reducida en el trabajo, poca comunicación e inadecuación profesional” (p:3)

Muchos factores inciden en la aparición del síndrome de burnout y se nombra con frecuencia el clima laboral en donde se desenvuelve el trabajador.

1.3.4. El estrés y las enfermedades

Término que se utiliza para identificar a las presiones que el ser humano enfrenta a lo largo de su vida, por lo que el estrés laboral no se puede evitar al momento de realizar alguna actividad, debido a que al acumularse la presión se tiene como resultado un efecto negativo en las emociones, en el pensamiento y la condición física del trabajador y mayormente si este comienza tornarse excesivo, los trabajadores comenzarán a presentar síntomas de estrés como afectaciones de salud como trastornos físicos (problemas estomacales, gastritis y úlcera gástrica), bajo rendimiento y por lo tanto baja producción, y además problemas de comportamiento

en su ambiente laboral y social, si el estrés dura mucho tiempo puede ocasionar enfermedades degenerativas del corazón, de vasos sanguíneos y riñones entre otras. Por lo tanto es importante que los niveles de estrés laboral y personal se mantengan bajos a fin de que el ser humano pueda soportar evitando la aparición de enfermedades o trastornos.

Como Según Hernández, G., Olmedo, E. & Ibañez, I. (2004)

Entre las consecuencias del “estar quemado” encontramos distintos tipos de problemas: interpersonales, donde sufren deterioro la vida social y familiar; problemas individuales, donde destacan los trastornos físicos (dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales, taquicardias, etc.) y los trastornos psicológicos (ansiedad, depresión, agresividad, hostilidad, etc.) y conductuales, con problemas que afectan al rendimiento laboral (absentismo, retrasos, deterioro de la calidad, deterioro de la cantidad, etc.) y a aspectos personales como el posible consumo de sustancias (Durán et al. , 2001; Leiter y Maslach, 2000; Maslach, 2001; Olmedo et al., , 2001b; Ortega y López, 2004; Ramos, 1999; Schaufelli et al., (2001). (p:325-326)

1.4. Bases teóricas particulares de la investigación

Delimitación del problema

Campo: Salud Ocupacional

Área: Riesgos Psicosociales

Aspecto: Clima Laboral y Síndrome de Burnout

Espacial: El Centro de Salud de Patután Se encuentra situado geográficamente en la ciudad de Latacunga en la Parroquia Eloy Alfaro.

Temporal: Enero- Abril del año 2015

Formulación del Problema

¿En qué forma influye el clima laboral para el desarrollo del Síndrome de Burnout en los trabajadores del centro de salud tipo B de Patután?

Objetivos

Objetivo General:

- Determinar la relación entre el clima laboral y el Síndrome Burnout en el personal del Centro de Salud tipo B de Patután.

Objetivos Específicos

- Caracterizar el clima laboral del centro de salud tipo B Patután.
- Identificar el riesgo de padecer Síndrome de Burnout en el personal del centro de salud tipo B Patután.
- Diseñar una propuesta de intervención para mejorar el clima laboral en el centro de salud tipo B Patután.

1.4.1. Teorías del clima laboral

El autor, Weinert (1981) citado por Seisdedos, N. (1985), señala tres escuelas distintas en su concepción del clima; en ellas éste se considera:

a) Como un conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices objetivos de dichas características. En esta línea están los trabajos de Forehand y Gilmer (1965) y, de Litwin y Stringer (1966, 1968).

b) Como una serie de variables perceptivas o atributos cualitativos de la organización. Estos se deducen de las relaciones entre sus miembros, y los elementos críticos son las percepciones individuales que los sujetos tienen de la realidad laboral; dichas percepciones, a su vez, influyen en la conducta y actitudes de los individuos de la organización. Aquí se incluyen los trabajos de Campbell et al. (1970), Guion (1971) y Pritchard y Karasick (1973).

c) Como un conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la

interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta cómo lo perciben otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización.

Resumiendo los enfoques que menciona el autor, el clima laboral puede entenderse como una cualidad interna de la organización la cual resulta de la conducta y normativas de sus miembros, que es percibida por éstos y hace a la entidad diferente de otras.

Naylor (1979) citado por Seisdedos, N. (1985) integra los enfoques considerándolos como partes de un único proceso de desarrollo: el individuo percibe las características objetivas de la organización, la enlaza con sus atributos subjetivos (actitudes y personalidad) y elabora su constructo psicológico (globalizado y personalizado) del clima laboral. Dando como resultado una interacción entre las características percibidas de la organización y las características personales del que percibe, (p. 1)

1.4.2. Teorías del Síndrome de Burnout

Rodríguez, A. (2006) Para explicar el síndrome de *burnout* han surgido diversos modelos teóricos, los cuales según Gil-Monte y Peiró (1999) agrupan una serie de variables consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome, que discuten los procesos que influyen para que los individuos se sientan quemados. Estos modelos, enmarcados en una perspectiva psicosocial, se clasifican según estos autores en tres grupos:

El primer grupo comprende los modelos desarrollados desde la teoría sociocognoscitiva (Bandura, 1987), donde se considera que las cogniciones de los individuos influyen en aquello que estos perciben y hacen. A su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás. Así mismo, el grado de seguridad de un sujeto en sus propias capacidades determinará el empeño que éste pondrá para conseguir sus objetivos. Así, desde esta óptica, la autoeficacia percibida es la variable relevante para el desarrollo del síndrome.

El segundo grupo recoge los modelos elaborados desde la teoría del intercambio social (Worchel, Cooper, Goethals y Olson, 2002). Estos modelos consideran los principios de la teoría de la equidad y los principios de la teoría de la conservación de recursos, en donde se propone que el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su etiología principalmente en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia

que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales.

Lo anterior significa que, cuando de manera continuada un sujeto percibe que aporta más de lo que recibe en su relación de intercambio con los receptores de su trabajo, entonces desarrollará sentimientos de quemarse por el trabajo.

El tercer grupo considera los modelos elaborados desde la teoría organizacional (Furnham, 2001). Estas propuestas incluyen como antecedentes del síndrome, las disfunciones de rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Se caracterizan por la importancia que le otorgan a los estresores presentes en el contexto organizacional y asumen que el síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral. (p: 82)

1.5. Fundamento Legal

La base legal en la cual el Ecuador y en otras instancias brinda la protección de los trabajadores en su integridad física psicológica, económica, social y moral con leyes, reglamentos, resoluciones decretos mismas que son de cumplimiento obligatorio en cuanto a la prevención y asistencia a las enfermedades y accidentes de trabajo; entre ellas tenemos:

1.5.1. OIT

Según la IX Reunión del Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y de la Organización Mundial de la Salud OIT/OMS (1984), los factores de riesgo psicológico son aquellos que se originan de las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización. (p: 12)

1.5.2. Código del Trabajo

Art. 347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes

Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida.

Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

Art. 428.- Reglamentos sobre prevención de riesgos.- La Dirección Regional del Trabajo, dictarán los reglamentos respectivos determinando los mecanismos preventivos de los riesgos provenientes del trabajo que hayan de emplearse en las diversas industrias.

Entre tanto se exigirá que en las fábricas, talleres o laboratorios, se pongan en práctica las medidas preventivas que creyeren necesarias en favor de la salud y seguridad de los trabajadores.

1.5.3. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

Decisión 584 (Capítulo III)

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN LOS CENTROS DE TRABAJO – OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES

Artículo 11.-En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

Para tal fin, las empresas elaborarán planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán al menos las siguientes acciones:

- a. Formular la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal de la empresa. Prever los objetivos, recursos, responsables y programas en materia de seguridad y salud en el trabajo;
- b. Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante

sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;

- c. Combatir y controlar los riesgos en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando el control colectivo al individual. En caso de que las medidas de prevención colectivas resulten insuficientes, el empleador deberá proporcionar, sin costo alguno para el trabajador, las ropas y los equipos de protección individual adecuados;
- d. Diseñar una estrategia para la elaboración y puesta en marcha de medidas de prevención, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo y de producción, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores;

Artículo 12.- Los empleadores deberán adoptar y garantizar el cumplimiento de las medidas necesarias para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, entre otros, a través de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

DE LOS TRABAJADORES OBJETO DE PROTECCIÓN ESPECIAL

Artículo 26.- El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Enfoque

Es un estudio cualitativo y cuantitativo ya que en primera instancia se recopilaron los datos en encuestas aplicadas directamente al objeto de estudio para posteriormente arrojar datos estadísticos que se puedan interpretar.

2.2. Modalidad básica de la investigación

Se realizó una investigación de campo que constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación.

2.3. Tipo de investigación

Se efectuó un estudio observacional, descriptivo y correlacional, con diseño transversal ya que se realizó una observación directa del objeto de estudio y transversal debido a que se describió el fenómeno de una situación determinada en un tiempo determinado es decir permite evaluar la dimensión, frecuencia y distribución de eventos de salud y enfermedad en un momento dado.

Esta investigación es descriptiva porque como su nombre lo indica: consiste en identificar propiedades, características y perfiles importantes de las personas que trabajan en el sitio donde se produce el fenómeno, en tal sentido se describió el clima laboral que existe en el centro de salud de Patután, los factores de riesgo que se encuentran en el entorno, como los factores de riesgo psicosociales a que se exponen los trabajadores de la salud en donde se desempeñan o cumplen sus actividades profesionales; el desgaste psicológico o síndrome de Burnout resultado de la exposición de los trabajadores a los factores de riesgo laboral, que inciden en su desempeño laboral, lo cual va en detrimento de la atención a los usuarios que acuden a la unidad de salud.

La investigación del clima laboral y su incidencia en el síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud de Patután, se desarrolló en el mismo centro, lugar en donde se desenvuelve la población en estudio, desde la realidad en donde se identifican los riesgos laborales del clima laboral y en donde los trabajadores de la salud manifiestan su afectación en la salud.

2.4. Métodos y Técnicas

2.4.1. Métodos de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación, se consideró el método analítico y sintético que permitirán ir realizando análisis y síntesis de definiciones de las categorías fundamentales que abarca la presente investigación, e ir estructurando el marco teórico, se realizó además una correlación de las variables estudiadas.

Los métodos deductivos que permitirán hacer generalizaciones desde particularidades y el método inductivo que permitirá analizar documentos y teorías desde lo general a lo particular.

2.4.2. Técnicas de recolección de información

Se utilizaron las técnicas de observación, entrevista y encuesta la misma que se basa en la aplicación de sus respectivos instrumentos que son los cuestionarios sobre el clima laboral y para el síndrome de burnout el Maslach Burnout Inventory-General Survey.

2.4.2.1. Cuestionario de clima laboral

Este instrumento evalúa cuatro dimensiones del clima organizacional: Naturaleza y contenido de trabajo (autonomía, identificación de la tarea, variedad de habilidades, significación de la tarea y retroalimentación); grupo de trabajo (identificación de la tarea, significación de la tarea, retroalimentación, cohesión, atractivo, autonomía), estimulación moral y material (suficiencia, vinculación, correspondencia, percepción, coherencia y justicia) y condiciones del lugar de trabajo(seguras ,higiénicas, estéticas y ergonómicas).Consta de 23 ítems y debe ser contestado utilizando una escala de frecuencia de tipo Likert que va de “1” (nunca) a “7” (siempre). Se calculó la moda y el índice.

Para el análisis de los datos y para la comparación de los mismos se calcularon los índices para cada ítem, es decir a mejor calificación en cada ítem corresponde a 7

“siempre” que corresponde al valor satisfactorio máximo para cada parámetro, la muestra constituye de 51 sujetos entonces un índice de 100 corresponde a una puntuación total de $7 \times 51 = 357$ este puntaje quiere decir totalmente satisfactorio. Por tanto el valor del índice corresponde al valor que arroja en cada parámetro con respecto a el ítem “siempre” este se multiplica por 7 el valor máximo de la escala y su resultado se divide para el puntaje totalmente satisfactorio (357) y luego se multiplica por 100.

Se utilizó el instrumento validado en la investigación Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en una empresa mediana de manufactura; donde se determinó el alfa de Cronbach con un valor de 0.8693 determinándolo como un instrumento válido.

2.4.2.2. Cuestionario sobre el Síndrome de Burnout

El MBI-General Survey (MBI-GS) es una versión modificada del Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson. El instrumento consta de 15 ítems que deben ser respondidos por los trabajadores haciendo uso de una escala tipo Likert que va de “0” (nunca) a “6” (siempre), para obtener las puntuaciones de cada dimensión (agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional). Para obtener las puntuaciones de cada dimensión hay que sumar las puntuaciones obtenidas en cada uno de los ítems que pertenece a cada escala y dividir el resultado por el número de ítems de la escala.

La categorización del síndrome se basara en los datos normativos para la corrección de las puntuaciones en el cuestionario de Burnout.

Tabla N° 1

Datos normativos para las puntuaciones de las escalas de Burnout

	AGOTAMIENTO	CINISMO	EFICACIA PROFESIONAL
Muy bajo	< 0,4	< 0,2	< 2,83
Bajo	0.5-1.2	0.3-0.5	2.83 - 3.83
Medio (bajo)	1.3-2	0.6-1.24	3.84 - 4.5
Medio (alto)	2.1-2.8	1.25-2.25	4.51-5.16
Alto	2.9-4.5	2.26-4	5.17-5.83
Muy alto	>4.5	>4	>5.83

Fuente: Bresó Edgar, Salanova Marisa, Schaufeli Wilmar, “Síndrome de estar quemado por el trabajo “Burnout” (III): Instrumento de medición.

Los cuestionarios antes mencionados se entregaron a cada uno de los participantes que laboran en el Centro de Salud de Patután y los respondieron en sus puestos de trabajo.

Todos los datos que fueron recopilados a través de encuestas a los trabajadores, Centro de Salud de Patután, fueron codificados y tabulados. El periodo de aplicación de los instrumentos comprendió en el periodo de Enero a Abril del 2015.

Se excluyó al personal que no desee participar en el estudio o que haya sido diagnosticado anteriormente con algún nivel de Síndrome de Burnout.

2.5. Población

La investigación se realizó en el universo de la población estudiada que en este caso es de 51 por lo que no es necesario calcular la muestra.

2.6. Hipótesis

¿El clima laboral es un factor influyente en la aparición del síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro de Salud de Patután?

2.7. Operacionalización de las Variables

2.7.1. Determinación de variables

Variable independiente: Clima Laboral

Variable dependiente: Síndrome de Burnout

Tabla N° 2

Operacionalización de la variable independiente

Conceptualización	Dimensiones	Ítems	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
<p>Clima Laboral</p> <p>Conjunto de cualidades y propiedades normalmente permanentes en un entorno laboral, mismas que se perciben y son vividas por los miembros de una organización y que ejercen influencia en el comportamiento</p>	<p>Naturaleza y contenido de trabajo</p>	<p>¿Tiene posibilidad de decidir cómo y cuándo debe realizar su trabajo?</p> <p>¿Se aprecia fácilmente en el producto o en el servicio final el resultado de su trabajo?</p> <p>¿En su trabajo requiere realizar diferentes operaciones y utilizar un gran número de habilidades y conocimientos?</p> <p>¿Los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas?</p> <p>¿El jefe inmediato u otras personas le dan retroalimentación sobre el desarrollo y</p>	<p>Autonomía %</p> <p>Identificación de la tarea %</p> <p>Variedad de habilidades %</p> <p>Significación de la tarea %</p> <p>Retroalimentación %</p>	<p>Observación</p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario de clima laboral</p>

del individuo en el trabajo.		desempeño de su trabajo?			
	Grupo de trabajo	<p>¿Puede cada miembro de su grupo de trabajo desarrollar con habilidad todas o gran parte de las habilidades que tiene asignadas en conjunto?</p> <p>¿El grupo puede ver el resultado de su trabajo en el producto o servicio final?</p> <p>¿El jefe inmediato u otras personas dan retroalimentación al grupo, en conjunto sobre la calidad con que realizan su trabajo?</p> <p>¿Los miembros del grupo participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo?</p> <p>¿El grupo se mantiene unido para alcanzar una meta común, después de acordada?</p> <p>¿Se siente usted orgulloso(a) de pertenecer al</p>	<p>Variedad de habilidades %</p> <p>Identificación de la tarea%</p> <p>Retroalimentación %</p> <p>Autonomía%</p> <p>Cohesión %</p> <p>Atractivo %</p> <p>Clima socio psicológico %</p>	<p>Observación</p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario de clima laboral</p>

		<p>grupo?</p> <p>¿Está satisfecho con las relaciones humanas que existen entre los miembros del grupo y sus dirigentes?</p>			
	<p>Estimulación moral y material</p>	<p>¿El salario que recibe por su trabajo le permite satisfacer sus necesidades personales?</p> <p>¿El salario que percibe está de acuerdo a la calidad y cantidad de trabajo que usted realiza?</p> <p>¿Corresponde el salario que recibe con su nivel de preparación?</p> <p>¿Se conocen los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de mérito y la selección del personal más destacado?</p> <p>¿Los empleados más destacados son los que reciben la mayor cantidad de estímulos materiales?</p>	<p>Suficiencia %</p> <p>Vinculación %</p> <p>Correspondencia %</p> <p>Percepción %</p> <p>Justicia %</p>	<p>Observación</p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario de clima laboral</p>

	Condiciones del Lugar de trabajo	¿El ambiente de trabajo le ofrece seguridad? ¿Las condiciones higiénicas de su ambiente son favorables? ¿Hay confort en su ambiente de trabajo? ¿Los equipos, muebles y espacio le permiten realizar su trabajo cómodamente?	Seguras% Higiénicas% Confort% Ergonómicas%	Observación Entrevista Encuesta	Cuestionario de clima laboral
--	----------------------------------	---	---	---------------------------------------	-------------------------------

Elaborador por: Jenny Villarroel (2015)

Tabla N° 3

Operacionalización de la variable dependiente

Conceptualización	Dimensiones	Ítems	Indicadores	Técnicas	Instrumento
<p>Síndrome de Burnout</p> <p>Síndrome de agotamiento emocional, baja realización personal, desmotivación generado en profesionales que mantienen una relación constante y directa con otras personas, particularmente quienes ejercen profesiones de ayuda (médicos, enfermeras, profesores) y que han puesto expectativas y dedicación</p>	<p>Agotamiento emocional</p>	<p>¿Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo?</p> <p>¿Estoy "consumido" al final de un día de trabajo?</p> <p>¿Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo?</p> <p>¿Trabajar todo el día es una tensión para mí?</p> <p>¿Estoy "quemado" por el trabajo?</p>	<p>% de trabajadores con agotamiento emocional con niveles:</p> <p>Muy bajo</p> <p>Bajo</p> <p>Medio bajo</p> <p>Medio alto</p> <p>Alto</p> <p>Muy alto</p>	<p>Observación</p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey</p>

excesiva a su trabajo.	Cinismo	<p>¿He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto?</p> <p>¿He perdido entusiasmo por mi trabajo?</p> <p>¿Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo?</p> <p>¿Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo?</p>	<p>% de trabajadores con cinismo con niveles:</p> <p>Muy bajo</p> <p>Bajo</p> <p>Medio bajo</p> <p>Medio alto</p> <p>Alto</p> <p>Muy alto</p>	<p>Observación</p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey</p>
	Eficacia profesional	<p>¿Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo?</p> <p>¿Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización?</p> <p>¿En mi opinión soy bueno en mi puesto?</p> <p>¿Me estimula conseguir objetivos en</p>	<p>% de trabajadores con eficacia profesional con niveles: Muy bajo</p> <p>Bajo</p> <p>Medio bajo</p> <p>Medio alto</p>	<p>Observación</p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey</p>

		mi trabajo? ¿He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto? ¿En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas?	Alto Muy alto		
--	--	---	------------------	--	--

Elaborador por: Jenny Villarroel (2015)

2.7.2. Procesamiento de los datos, análisis e interpretación de resultados

Los datos obtenidos de los instrumentos se llevaran a un modelo de recolección de datos automatizado en el programa Excel 2010, de donde se exportaran a una base de datos en el programa SPSS 17 para su análisis estadístico.

Se utilizaron medidas de resumen para los datos cuantitativos que son, moda, índices y porcentajes.

Para la relación de variables se usó el Coeficiente de Spearman cuyo nivel de significación es de 0.05.

La cuantificación de los datos obtenidos a través de técnicas aplicadas en la investigación, permitirán analizar los resultados y llegar a establecer ciertas conclusiones y recomendaciones, que serán de gran importancia para investigaciones futuras.

La presentación de los resultados se realizó mediante tablas y gráficos.

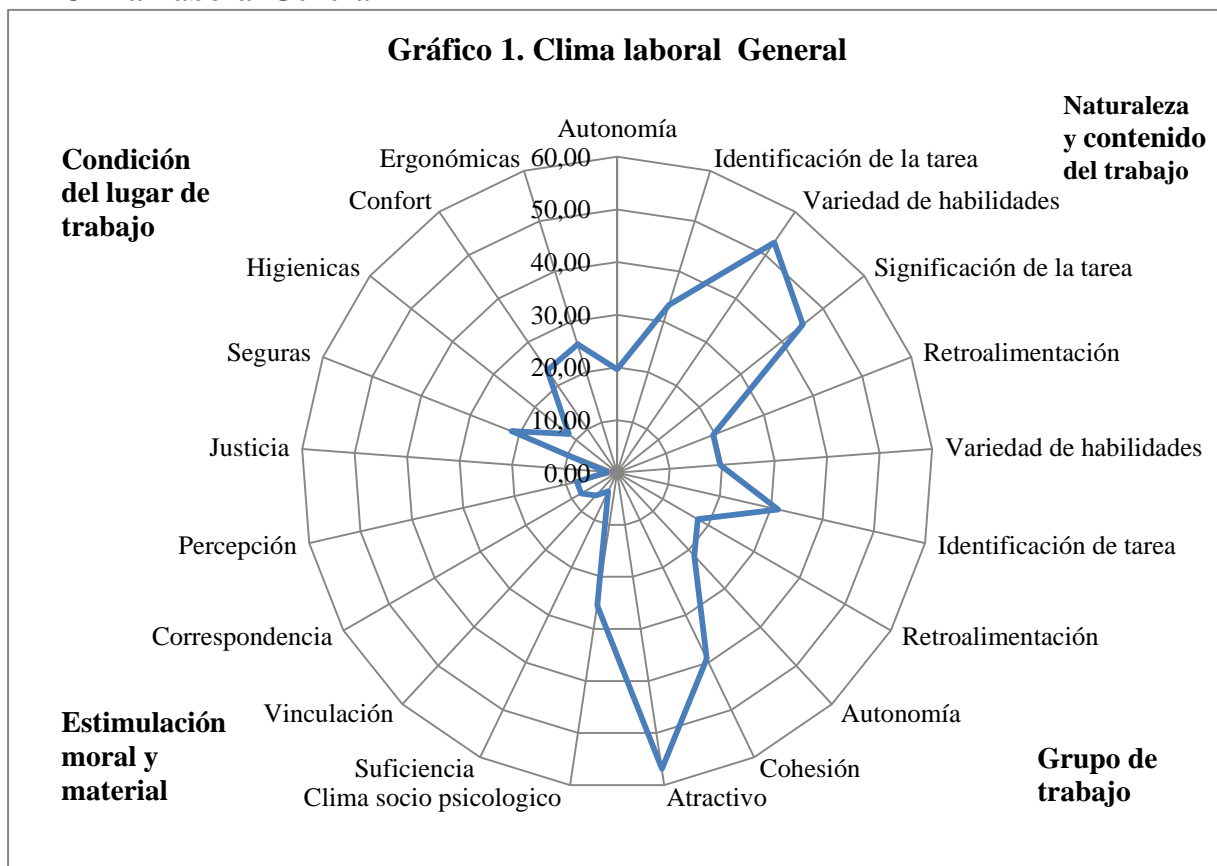
CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Clima Laboral

Gráfico N° 1

Clima Laboral General



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

Se utilizó el instrumento validado en la investigación Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en una empresa mediana de manufactura realizado en México Dávila, M. (2013); donde se determinó el alfa de Cronbach con un valor de 0.8693 determinándolo como un instrumento válido.

Se puede observar que las dimensiones de condiciones de lugar de trabajo y la estimulación moral y material revelan apreciaciones desfavorables por parte del personal ya que las respuestas no son en su mayoría satisfactorias.

Tales condiciones como lo menciona Mansilla (2013) en Ramírez, M. (2014) en donde una falta de motivación genera en el trabajador un sentimiento de ineficacia lo cual podría desencadenar burnout. (p.14)

Para el análisis correspondiente a cada parámetro y en el caso de las variables de clima organizacional son mediciones de nivel ordinal se determinó la moda en cada una. (Gráfico N° 1)

Tabla N° 4

Resultados Generales del Clima Laboral. Moda e Índices

Dimensión	Ítem	Parámetro	Moda (Frecuencia)	Índice
NATURALEZA Y CONTENIDO DE TRABAJO	Tiene posibilidad de decidir cómo y cuándo debe realizar su trabajo	Autonomía	CASI SIEMPRE (14)	19,61
	Se aprecia fácilmente en el producto o en el servicio final el resultado de su trabajo	Identificación de la tarea	SIEMPRE (17)	33,33
	En su trabajo requiere realizar diferentes operaciones y utilizar un gran número de habilidades y conocimientos	Variedad de habilidades	SIEMPRE (27)	52,94
	Los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas	Significación de la tarea	SIEMPRE (23)	45,10
	El jefe inmediato u otras personas le dan retroalimentación sobre el desarrollo y desempeño de su trabajo	Retroalimentación	CASI NUNCA (11)	19,61

GRUPO DE TRABAJO	Puede cada miembro de su grupo de trabajo desarrollar con habilidad todas o gran parte de las habilidades que tiene asignadas en conjunto	Variedad de habilidades	CASI SIEMPRE (13)	19,61
	El grupo puede ver el resultado de su trabajo en el producto o servicio final	Identificación de tarea	SIEMPRE (16)	31,37
	El jefe inmediato u otras personas dan retroalimentación al grupo, en conjunto sobre la calidad con que realizan su trabajo	Retroalimentación	CASI NUNCA (10)	17,65
	Los miembros del grupo participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo	Autonomía	CASI SIEMPRE (12)	21,57
	El grupo se mantiene unido para alcanzar una meta común , después de acordada	Cohesión	SIEMPRE (20)	39,22
	Se siente usted orgulloso(a) de pertenecer al grupo	Atractivo	SIEMPRE (29)	56,86
	Está satisfecho con las relaciones humanas que existen entre los miembros del grupo y sus dirigentes	Clima socio psicológico	SIEMPRE (13)	25,49

Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

Tabla N° 5

Resultados Generales del Clima Laboral. Moda e Índices

Dimensión	Ítem	Parámetro	Moda (Frecuencia)	Índice
ESTIMULACIÓN MATERIAL Y MORAL	El salario que recibe por su trabajo le permite satisfacer sus necesidades personales	Suficiencia	ALGUNAS VECES (14)	3,92
	El salario que percibe está de acuerdo a la calidad y cantidad de trabajo que usted realiza	Vinculación	A VECES (13)	5,88
	Corresponde el salario que recibe con su nivel de preparación	Correspondencia	ALGUNAS VECES (10)	7,84
	Se conocen los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de mérito y la selección del personal más destacado	Percepción	NUNCA (13)	7,84
	Los empleados más destacados son los que reciben la mayor cantidad de estímulos materiales	Justicia	NUNCA (21)	1,96

CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO	El ambiente de trabajo le ofrece seguridad	Seguras	A VECES (15)	21,57
	Las condiciones higiénicas de su ambiente son favorables	Higiénicas	A VECES (15)	11,76
	Hay confort en su ambiente de trabajo	Confort	ALGUNAS VECES (14)	23,53
	Los equipos, muebles y espacio le permiten realizar su trabajo cómodamente	Ergonómicas	ALGUNAS VECES (14)	25,49

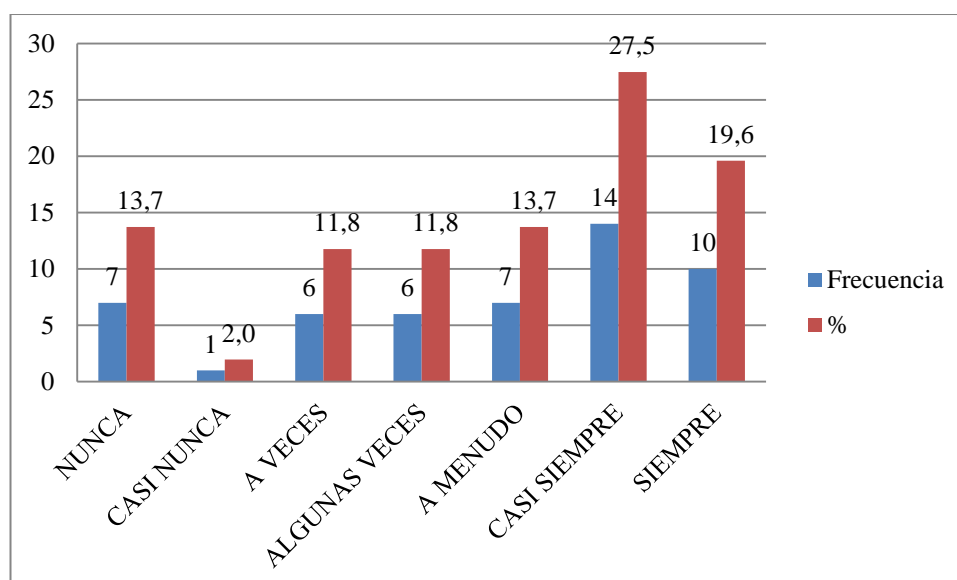
Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

3.1.1. Naturaleza y contenido del trabajo

3.1.1.1. Autonomía individual

Gráfico N° 2

Autonomía



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

Análisis e interpretación de resultados

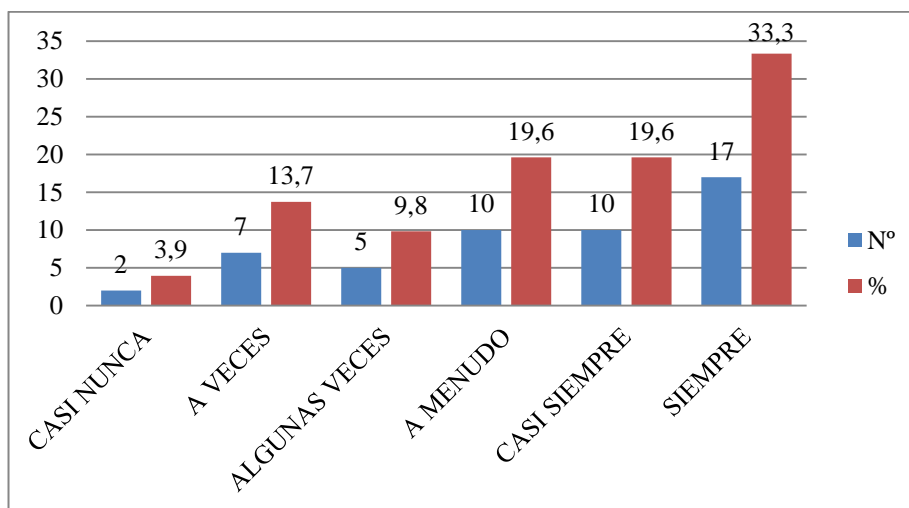
La moda corresponde a la opción “casi siempre”, con 28 % es decir que en el parámetro de si tiene posibilidad de decidir cómo y cuándo debe realizar su trabajo hay una libertad relativa en realizarlo es decir la posibilidad de ejercer sus responsabilidades así como también aspectos relacionados a la dirección de alguna tarea. (Gráfico N°2).

En el presente trabajo los individuos no presentan un adecuada autonomía para la realización de sus tareas lo cual puede predisponer a un posible desarrollo para la aparición de síndrome en los trabajadores , como lo refiere Salanova y Llorens (2008) en Ramirez,M. (2014) en donde señalan que posibles desencadenantes para el síndrome son la falta de autonomía.(p.33).

3.1.1.2. Identificación de la tarea

Gráfico N° 3

Identificación de la tarea



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

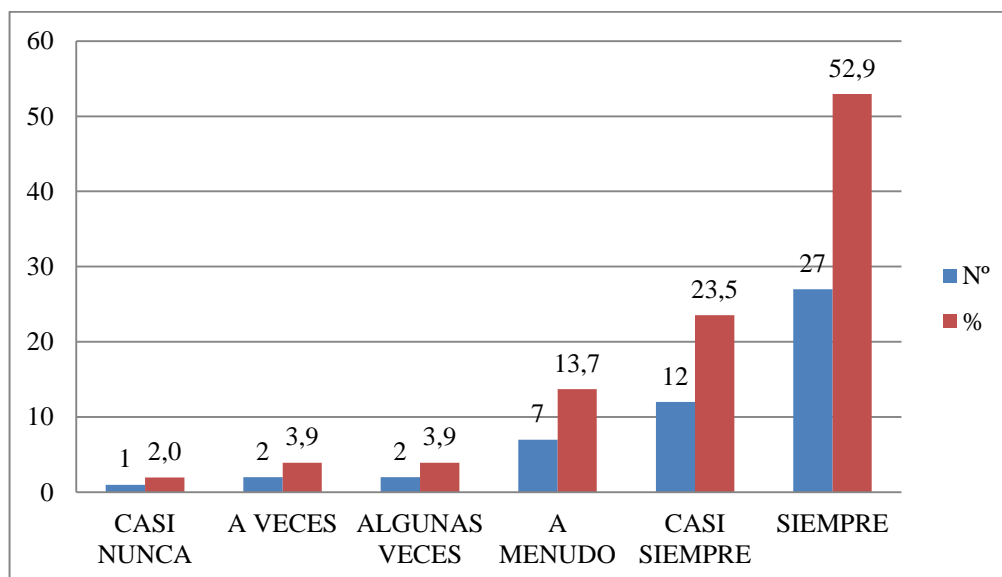
Análisis e interpretación de resultados

Aquí la moda en los datos es “siempre” con un valor del 33,3%, lo que nos indica que existe una facilidad individual de apreciar los resultados de su trabajo en el producto o servicio final (Gráfico N° 3). Con respecto a ello el grupo lo hace bien por tanto este aspecto hay que reforzarlo cada vez que sea necesario como lo refiere (Fidalgo, M, 2005, p.5)

3.1.1.3. Variedad de habilidades.

Gráfico N° 4

Variedad de Habilidades



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

Análisis e interpretación de resultados

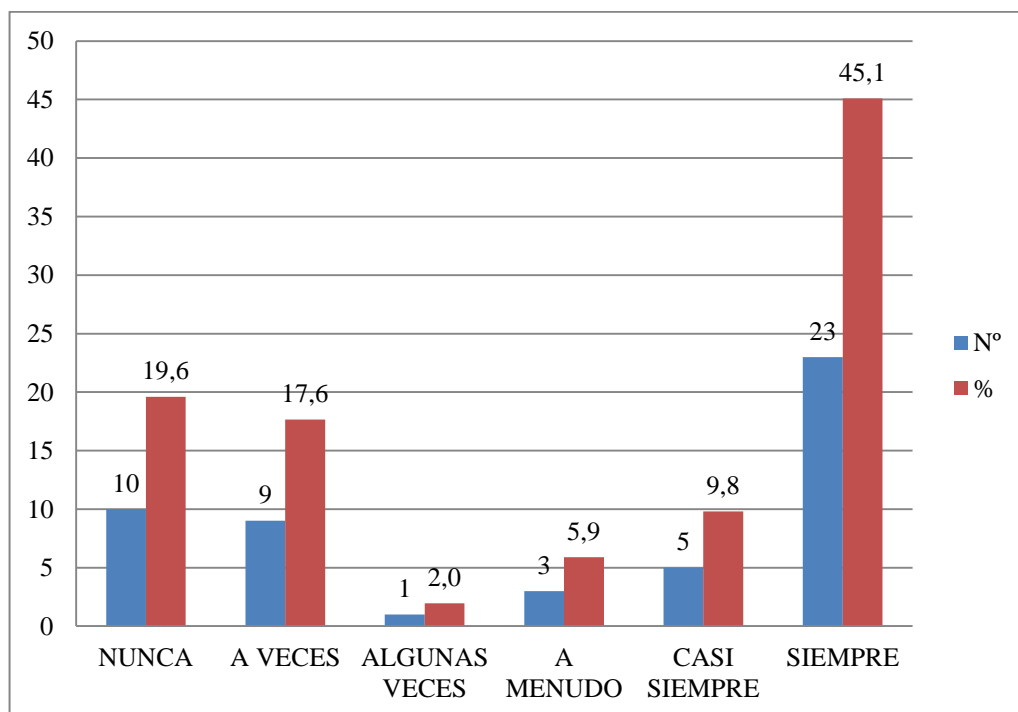
La moda es la opción “siempre” donde se evidencia que el personal requiere una variedad de conocimientos y habilidades para realizar sus actividades lo que representa un 53%. (Gráfico N° 4).

Es indispensable el adecuado desarrollo de habilidades por parte de los profesionales de la salud debido a que a ellos acuden personas con múltiples problemas y en ocasiones es necesario resolverlas rápidamente ya que de ello depende su vida, en si este factor protector que posee la organización y lo hace loable ya que impide que los trabajadores se sientan frustrados al poder realizar determinada actividad y por ende factor predisponente a la aparición del burnout.

3.1.1.4. Significación de la tarea.

Gráfico N° 5

Significación de la tarea



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

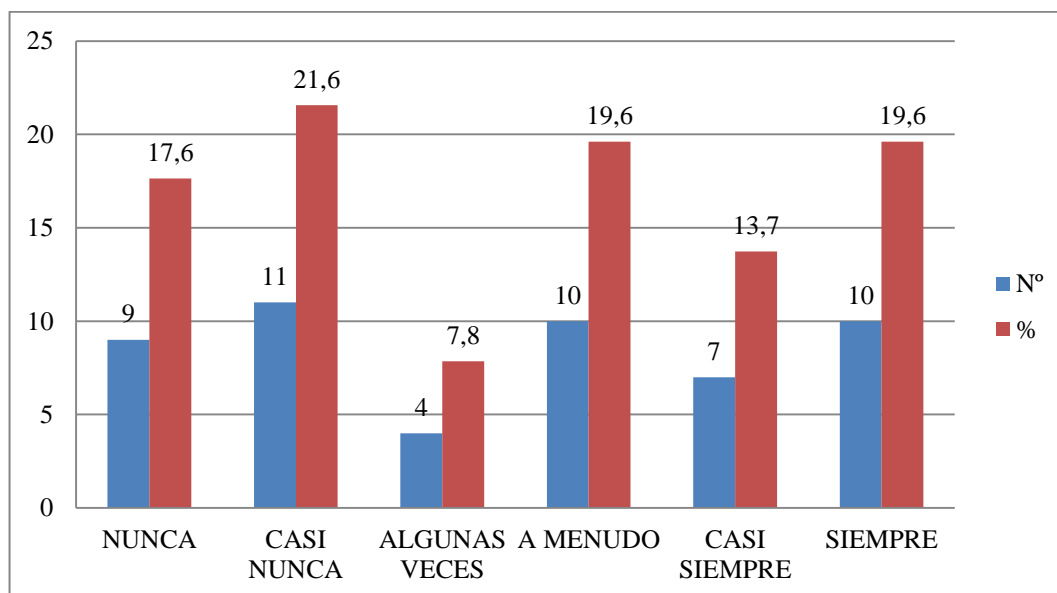
Análisis e interpretación de resultados

La moda correspondiente es “siempre” con un 45% indicando que el personal considera que su trabajo siempre afecta significativamente la vida o bienestar de otras personas. Los profesionales de la salud deben poseer un sin número de habilidades como en todas las profesiones pero en este caso hay que poner más atención a las actividades que se realizan ya que lo relacionado a la salud está en manos de estos profesionales (Gráfico N° 5).

3.1.1.5. Retroalimentación

Gráfico N° 6

Retroalimentación



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

Análisis e interpretación de resultados

La moda corresponde a “casi nunca” con el 21,6% (Gráfico N° 6), donde el personal indica una falta de retroalimentación por parte de los directivos. Aunque van seguidos por las opciones “siempre y a menudo” lo que indica que la percepción es muy variada. Es importante indicar que la retroalimentación en algunos grupos de trabajo mejora las actividades mediante el reconocimiento las mismas y por ende favoreciendo cada día más a ser mejores según refiere Maslach (2009) citado por Ramirez. M(2014) “importa mucho que el trabajo que una persona hace sea apreciado y se reciba una retroalimentación al esfuerzo y dedicación, esto contribuirá a que el individuo se sienta motivado.”(p.18)

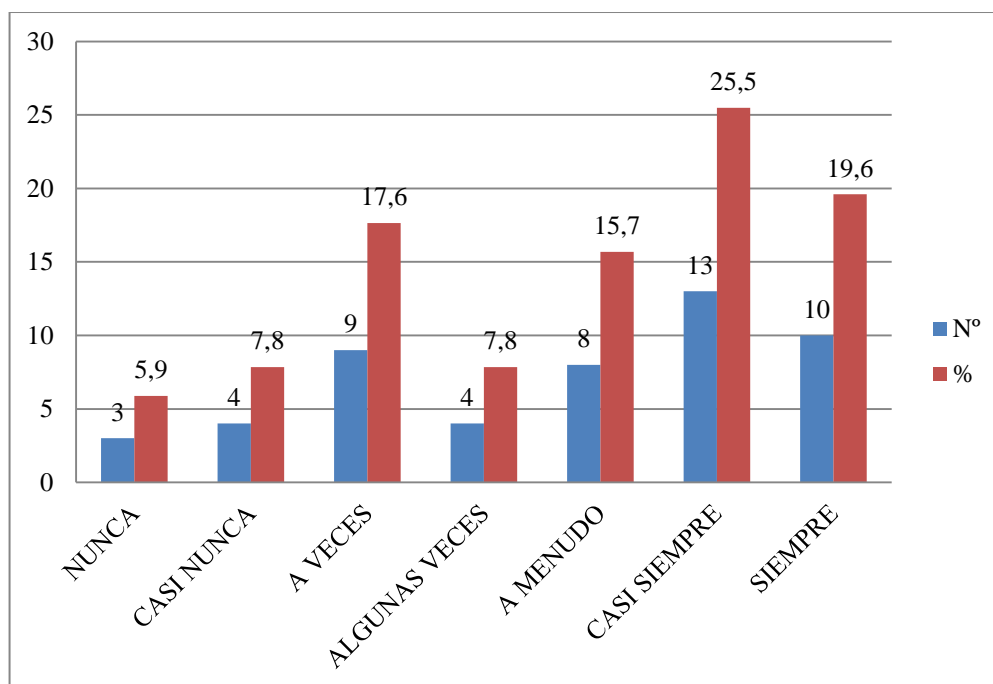
En forma general ya analizado todos los indicadores de la dimensión de naturaleza y contenido del trabajo el problema se observa en el parámetro de retroalimentación donde indican que casi nunca se tiene una adecuada retroalimentación por sus superiores, acotando a ello en una organización como factor protector a los trabajadores es mantener un feedback o retroalimentación de los resultados de su esfuerzo en el trabajo como lo señala Fidalgo, M. (2005), entre las recomendaciones a nivel organizativo.(p.5)

3.1.2. Grupo de trabajo

3.1.2.1. Variedad de habilidades.

Gráfico N° 7

Variedad de habilidades



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

Análisis e interpretación de resultados

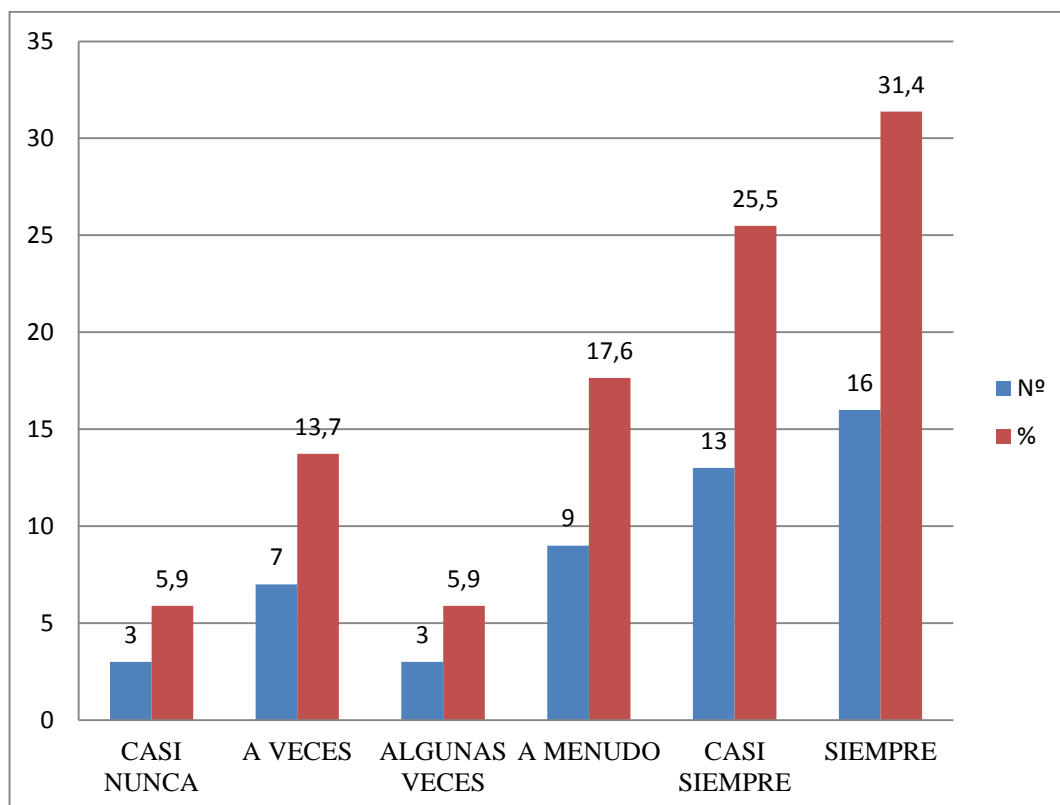
El 25.5% considera que “casi siempre” las habilidades realizadas por cada persona mejora las actividades de grupo además se debe tomar en cuenta que existe una variabilidad en las respuestas que se puede indicar la relación con el lugar de trabajo teniendo también las respuesta de “siempre” (19%) (Gráfico 7).

Como grupo no existe un adecuado desempeño ya que no poseen una adecuada variedad de habilidades para ponerlas en marcha al beneficio de los pacientes para de esta manera hacer que el desenvolvimiento sea eficaz y los resultados observados sean adecuados, de esta manera cada persona y en si el grupo se apoya y se fortalece siendo estas características las que ayudan a sobreponerse y poder llevar cualquier situación estresante (Ramírez, M, 2014, p.41).

3.1.2.2. Identificación de la tarea.

Gráfico N° 8

Identificación de la tarea



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

Análisis e interpretación de resultados

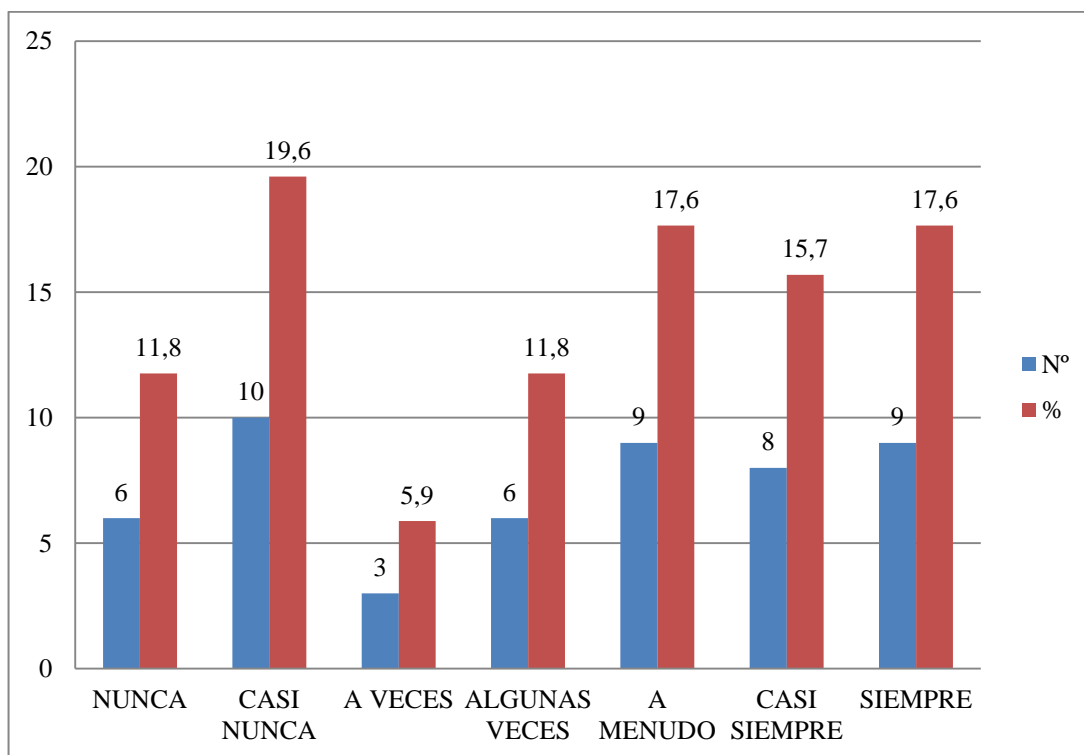
La moda corresponde a “siempre” con un valor del 31,4% indicando que en el personal es fácil identificar el resultado de su trabajo en el servicio otorgado (Gráfico N° 8).

En cuanto a la identificación de la tarea como grupo los profesionales así como también en forma personal como se describió anteriormente saben desarrollar sus aptitudes logrando de esta manera ver un resultado favorable., por tanto el hombre como ser social satisface sus necesidades por el trabajo evitando de esta manera entrar en conflicto con sí mismo, disminuyendo la carga mental. (Tomasina, A. D. F. 2003, p.5), la misma apreciación lo describe Fidalgo, M. (2005) refiriéndose en el aspecto organizacional que la “definición de competencias y responsabilidades son esenciales para el desempeño óptimo de la actividad laboral para reducir el estrés de la misma y aumentar la competencia psicosocial del profesional”.(p.5)

3.1.2.3. Retroalimentación

Gráfico N° 9

Retroalimentación



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

Análisis e interpretación de resultados

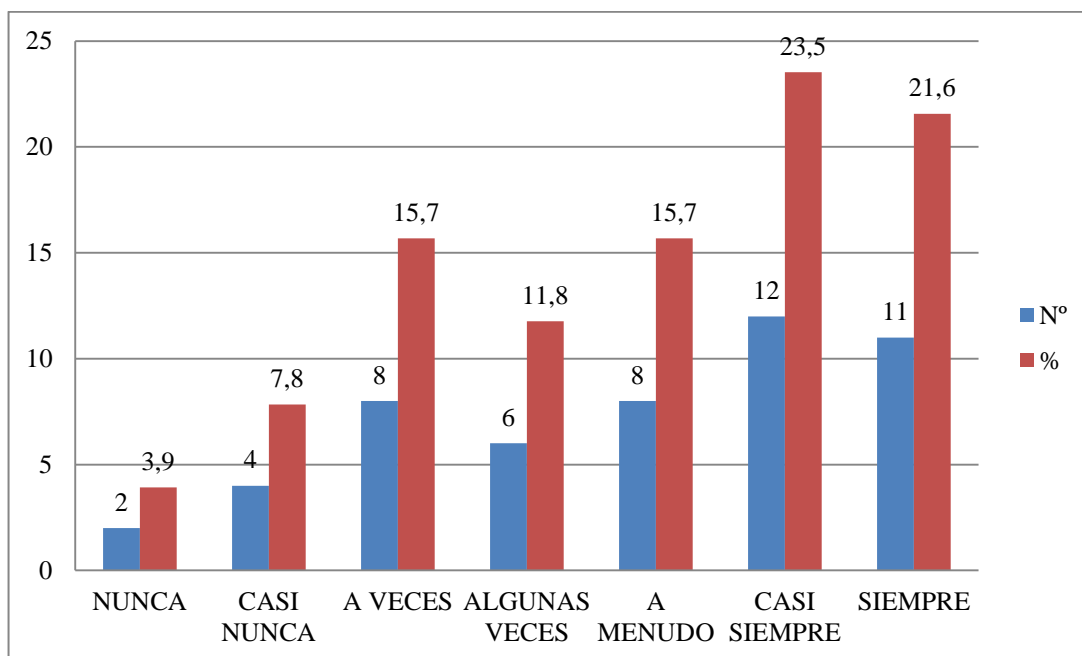
La moda corresponde a “casi nunca” 19,6% seguido de “a menudo” 17,6% y “siempre” 17,6% teniendo diferentes apreciaciones respecto a la manera que los directivos retroalimentan el trabajo grupal teniendo similitud a la percepción individual (Gráfico N° 9).

En este aspecto como ya se describió en el sentido individual, si bien es cierto aunque algunos factores son positivos hay que en aquellos como en este caso la retroalimentación no lo es; por tanto el dar información sobre cómo se está desempeñando el trabajador fomenta en él y por ende en el grupo motivación a seguir haciéndolo. Como lo señala (Peiró y Bravo, 1999; Ramírez, 2009) citado por Ramírez Pérez, M., & Lee Maturana, S. L. (2011). “Es interesante tener en cuenta estos aspectos ya que obliga a las organizaciones en general a prestar mayor atención a este ámbito para velar por la seguridad y el bienestar de los trabajadores tanto en términos físicos como psicológicos.”(p.441)

3.1.2.4. Autonomía

Gráfico N° 10

Autonomía



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

Análisis e interpretación de resultados

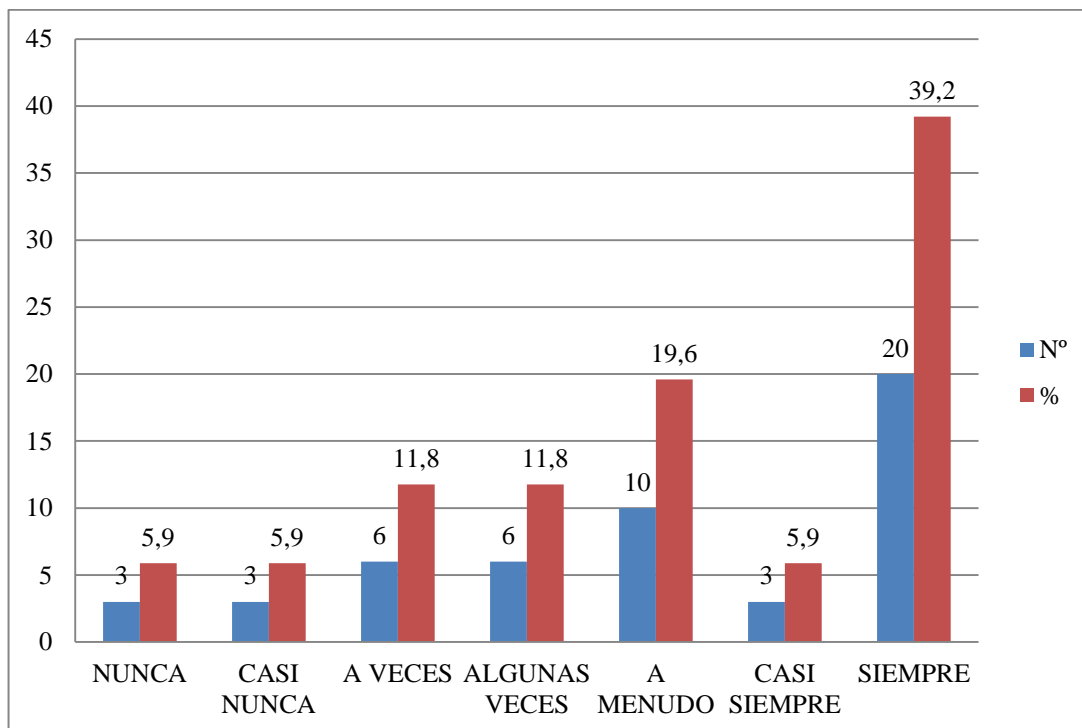
La moda es “casi siempre” con el 23,5 % indicando que como grupo no presentan una adecuada autonomía para realizar las actividades y por ende lograr las metas y objetivos del trabajo (Gráfico 10).

Poniendo en consideración este aspecto mantiene una tendencia similar tanto en forma individual como de grupo siendo un posible factor para la aparición del síndrome, debido a que si presentan una autonomía adecuada menor es el estrés que los sujetos perciben en el trabajo como le señala (Cuevas, O´Ferrall y Crespo, 1998), el bienestar (Escribá et al., 2000) y la satisfacción laboral (Cherniss, 1980; García et al., 2000; Graham, Ramirez, Cull y Finlay, 1996; Lim y Yuen, 1998; Lozano y Montalbán, 1999; Zurriaga, Ramos, González- Romá, Espejo y Zornoza, 2000) citado por (Ortega,C & López ,F, 2004,p:143)

3.1.2.5. Cohesión.

Gráfico N° 11

Cohesión



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

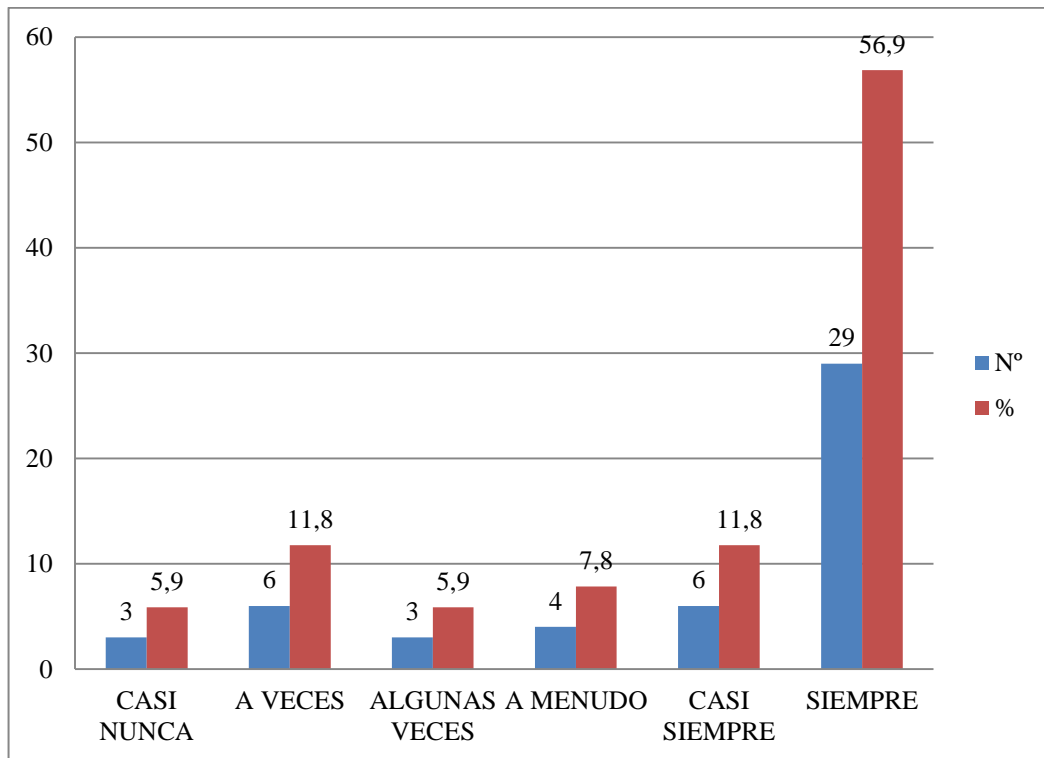
Análisis e interpretación de resultados

En éste parámetro la moda es “siempre” con el 39,2% indicando una fuerte unión entre los compañeros de trabajo (Gráfico11), este es un factor protector en cuanto a ámbito social ya que este proporciona más apoyo entre los compañeros y en si disminuye la aparición de este síndrome según lo señala (Ramírez, M ,2014.p.16).

3.1.2.6. Atractivo

Gráfico N° 12

Atractivo

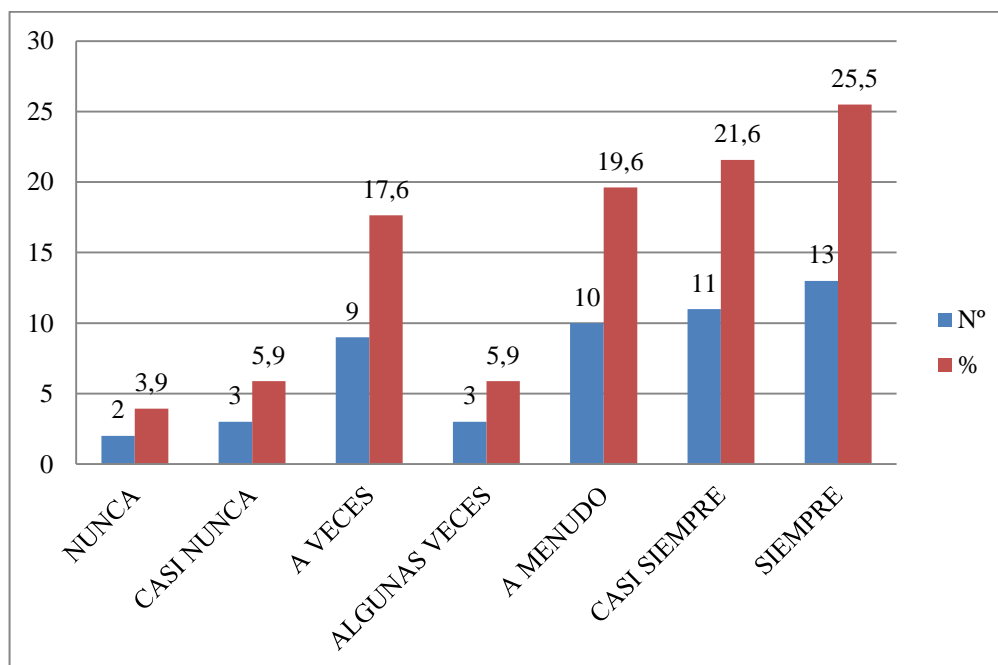


Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

3.1.2.7. Clima socio psicológico.

Gráfico N° 13

Socio Psicológico



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

Análisis e interpretación de resultados

La moda es “siempre” donde un 56,9 % del personal se siente orgulloso de pertenecer al grupo de trabajo (Gráfico 12).

La moda es “siempre” con el 25,5% donde se evidencia una tendencia favorable respecto a las relaciones laborales entre los miembros de un grupo y los directivos. (Gráfico N° 13)

En los dos aspectos antes mencionados el mantener relaciones adecuadas entre los compañeros y el sentirse muy a gusto de pertenecer a ese grupo genera el apoyo social lo cual mantendría en el caso del burnout un efecto de amortiguador de las consecuencias del estrés (Cohen y Ashby, 1985; Eastburg, Williamson, Gorsuch y Ridley, 1994; Folkman y Lazarus, 1985; Gil-Monte y Peiró, 1996; Iverson, Olekaslns y Erwin, 1998, Koniarek y Durek, 1996)”.citado por (Ortega, C & López, F. 2004, p.144)

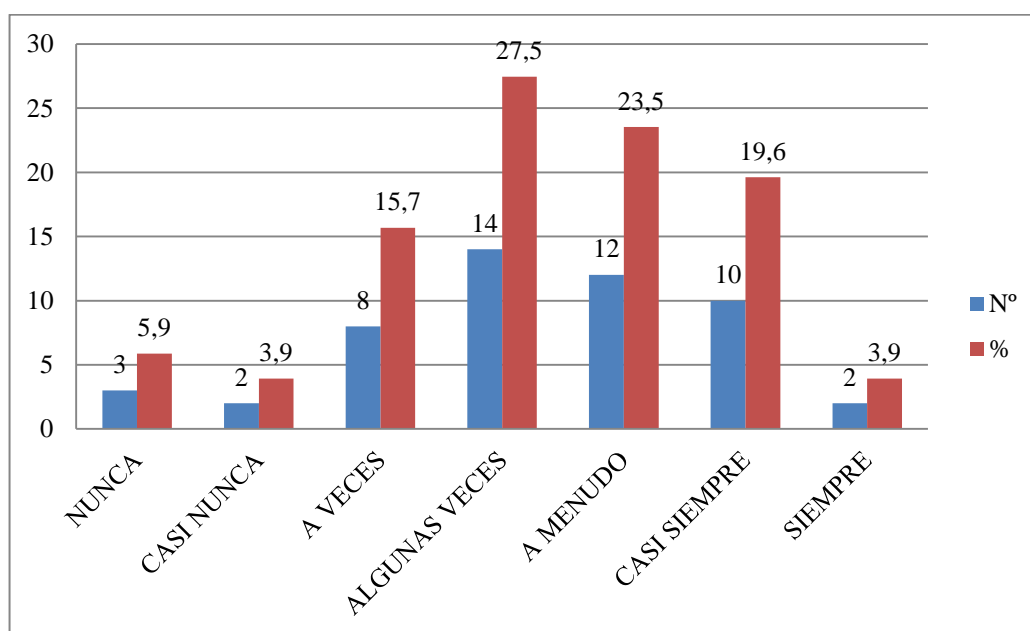
En forma general con respecto a las dimensiones de grupo de trabajo y naturaleza y contenido del trabajo la retroalimentación y la falta de autonomía son el problema.

3.1.3. Estimulación moral y material

3.1.3.1. Suficiencia

Gráfico N° 14

Suficiencia



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

Análisis e interpretación de resultados

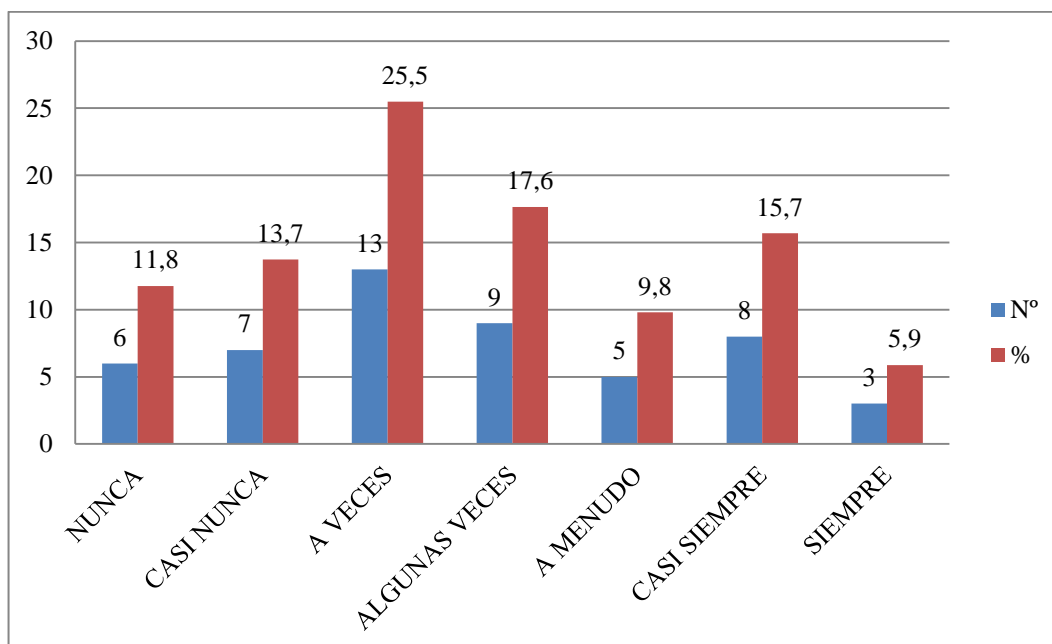
La moda es “algunas veces” 27,5% seguidas de las opciones “a menudo” 23,5% y “casi siempre” 19,3 evidenciándose una tendencia favorable a la satisfacción de necesidades respecto al salario cabe indicar que la variabilidad del salario es mucha debido al personal de estudio. (Gráfico 14).

En un estudio realizado por López et. al (2007) en cuanto a los aspectos que afectan la atención de los pacientes en cuanto al salario reportó un el 32,1 %. (p.16).

3.1.3.2. Vinculación

Gráfico N° 15

Vinculación



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

Análisis e interpretación de resultados

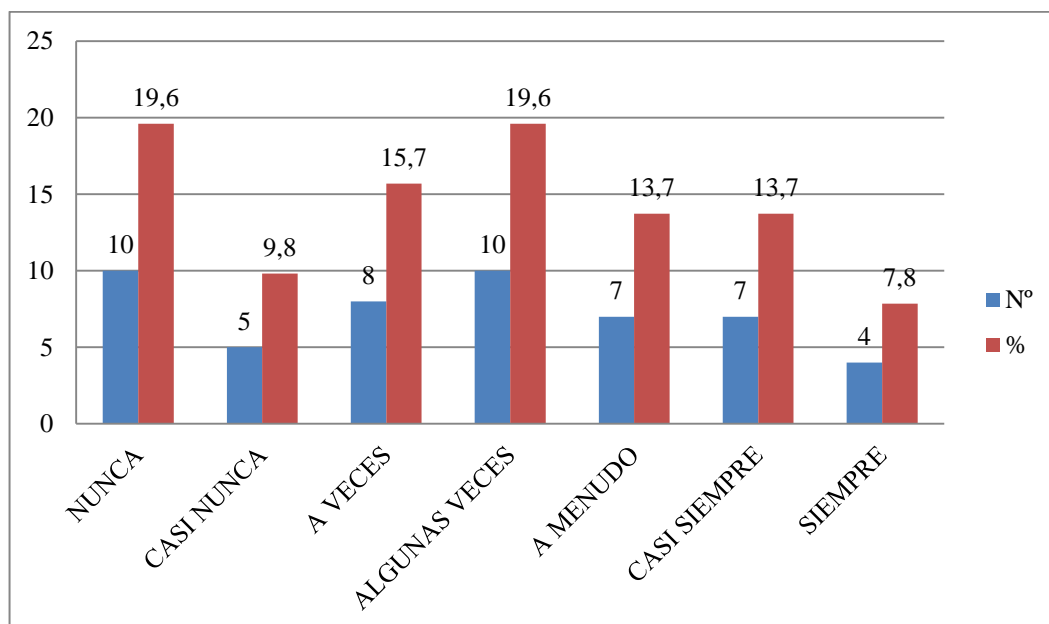
La moda es “a veces” con un 25.5% sin una distancia considerable a los demás parámetros teniendo una evaluación variada por parte del personal respecto a sus actividades y la remuneración que debería recibir. (Gráfico 15).

Los trabajadores se encuentran en el servicio público por lo que los sueldos que perciben dependen del tipo de servidor que sean, el cual está en correspondencia a la alza de cada año; no así a la producción que genere para la institución el trabajador; en cambio en las instituciones privadas el sueldo varía con respecto a la producción que genere el empleado.

3.1.3.3. Correspondencia.

Gráfico N° 16

Correspondencia



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

Análisis e interpretación de resultados

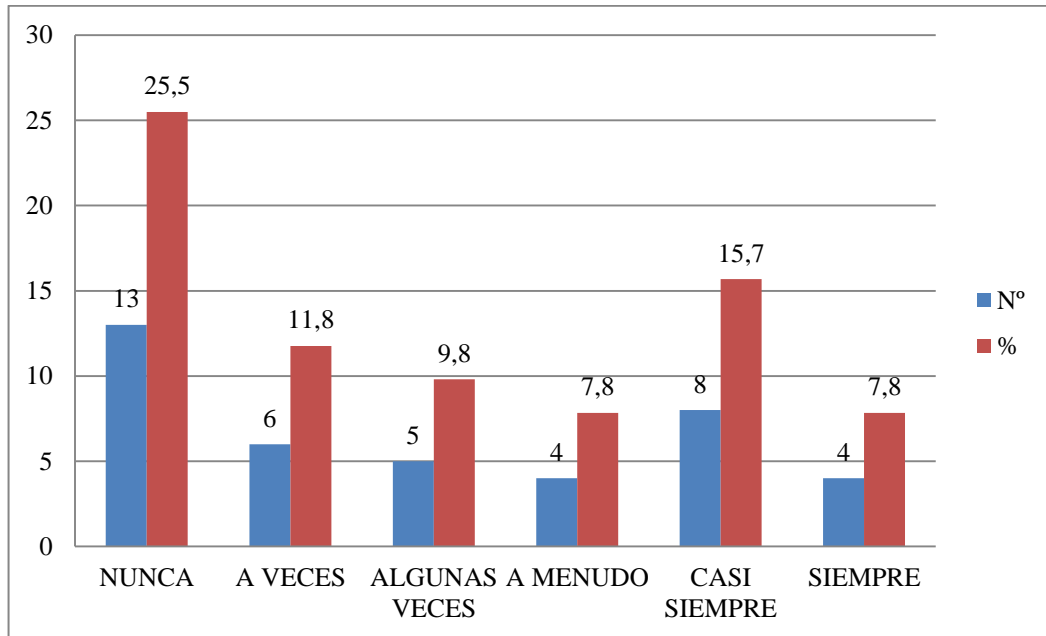
La moda es igual en las opciones de “nunca” y “algunas veces” evidenciándose que hay una tendencia negativa a la aceptabilidad del salario respecto al nivel de preparación. (Gráfico 16).

El hecho de que se mantenga una perspectiva negativa en cuanto a que el salario que percibe no va en correspondencia a las habilidades o capacidades desempeñadas en el trabajo refleja por tanto un malestar que a la larga pueda conllevar a mala atención en los servicios como lo señala López, et al. (2004) que en su estudio reporta 48% la falta de estímulos laborales como variable organizacional que podría desencadenar el síndrome de burnout.

3.1.3.4. Percepción y Justicia

Gráfico N° 17

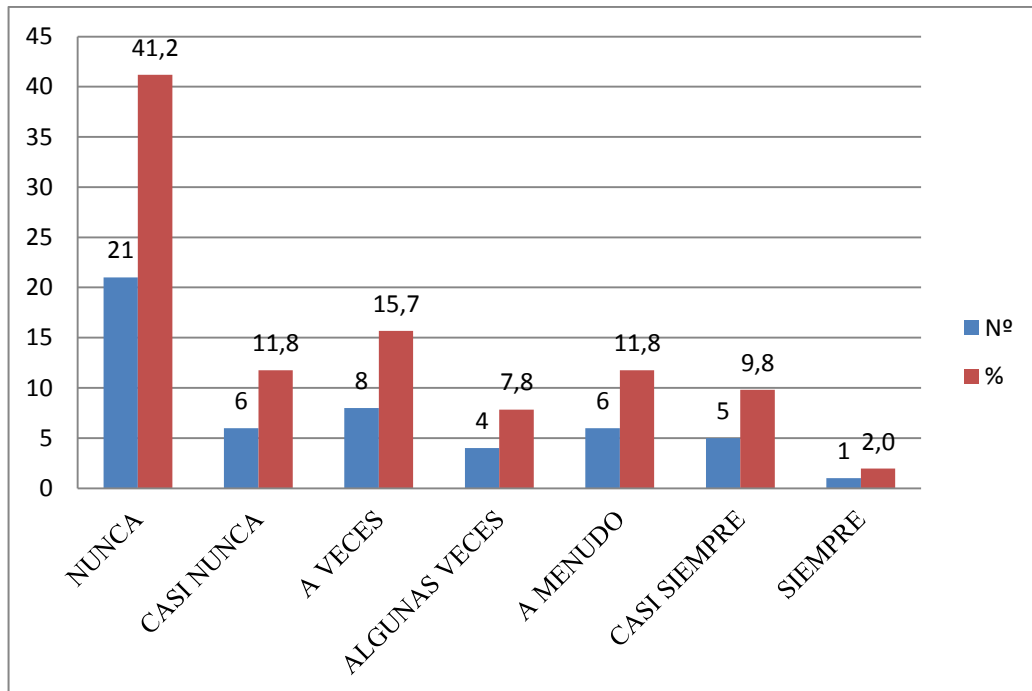
Percepción



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

Gráfico N° 18

Justicia



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

Análisis e interpretación de resultados

La moda se repite “nunca” en los dos casos evidenciándose el desconocimiento en el primer caso 25,5 % (Gráfico 17) y la inconformidad en el segundo caso 41,2% por no tener un reconocimiento por los méritos logrados (Gráfico 18).

En un trabajo realizado en Cuba en el 2003 en atención primaria por Hernández, J. R. (2003). encontró una asociación significativa entre el bajo reconocimiento profesional (expresión de recompensa) y los síntomas de estrés y las manifestaciones de Burnout.(p109)

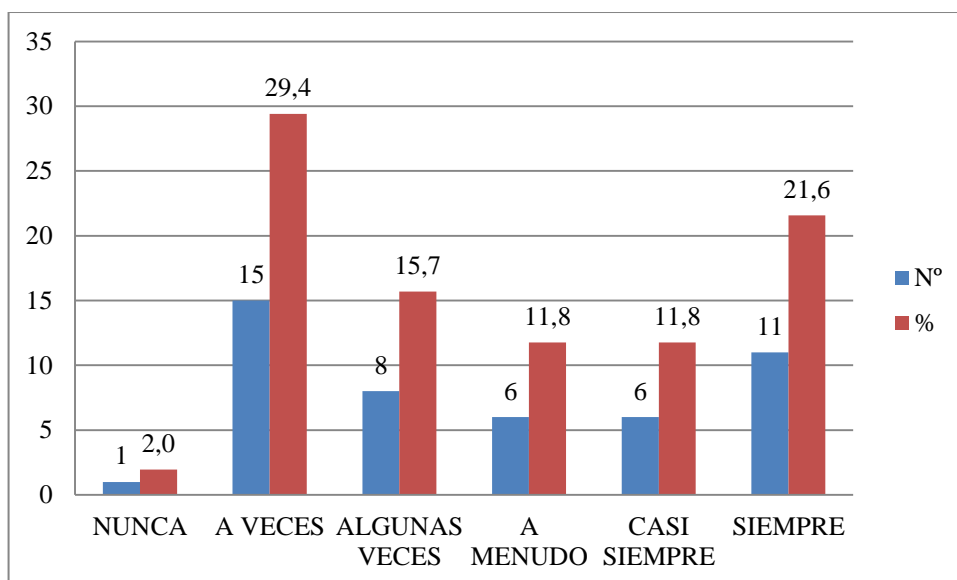
En la estimulación moral y material se evidencia una respuesta negativa en todos los parámetros.

3.1.4. Condiciones del lugar de trabajo

3.1.4.1. Seguras

Gráfico N° 19

Seguridad



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

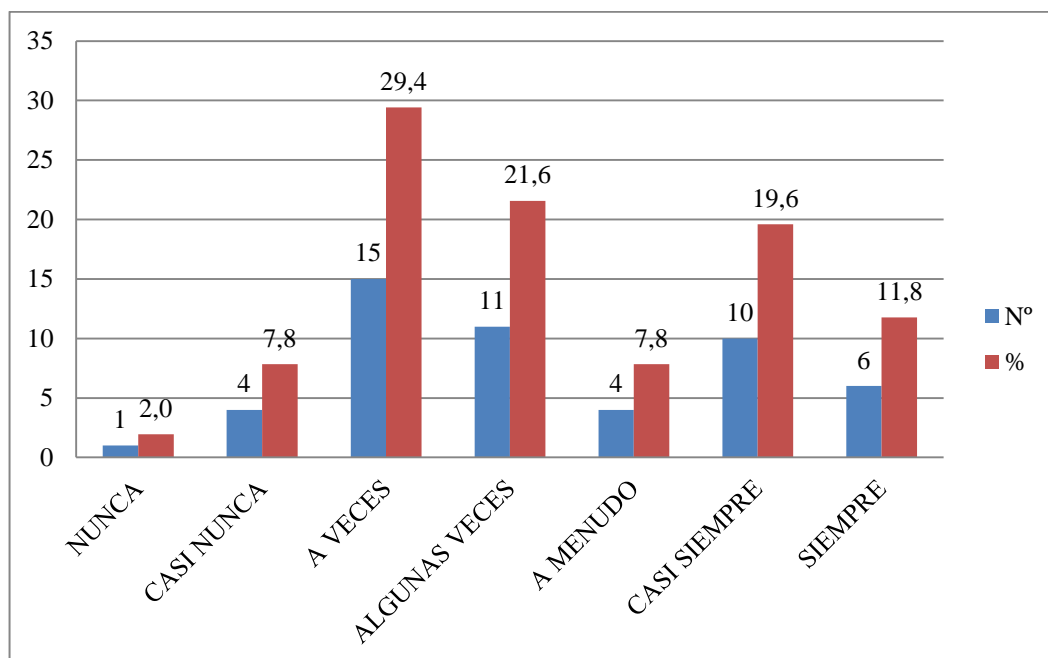
Análisis e interpretación de resultados

La moda es “a veces” 29,4% ya que el personal se encuentra expuesto sobre todo a los factores de riesgo de tipo biológico, manejo de material desechables contaminado con secreciones biológicas y en si a diversas enfermedades contagiosas.(Gráfico N°19)

3.1.4.2. Condiciones higiénicas del lugar.

Gráfico N° 20

Higiene



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

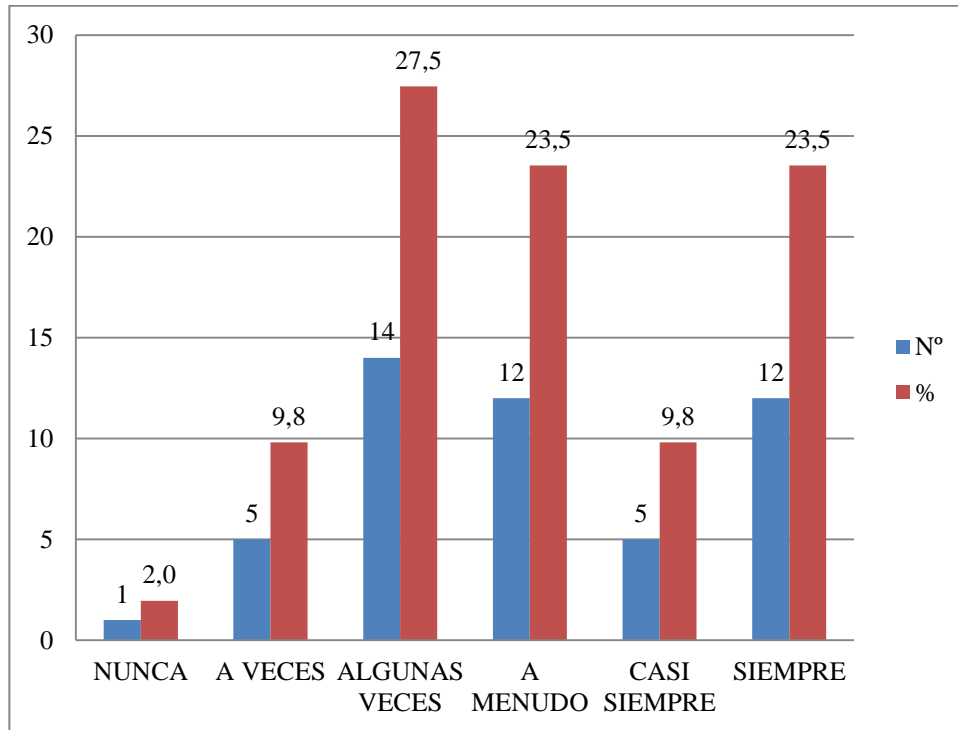
Análisis e interpretación de resultados

La moda es “a veces” con un 29,4% con respecto a las percepciones del personal de salud en cuanto a la higiene del lugar de trabajo esto se debe a que en ocasiones no se cuenta en forma constante con el personal de limpieza. (Gráfico N° 20)

3.1.4.3. Confort y riesgo ergonómico.

Gráfico N° 21

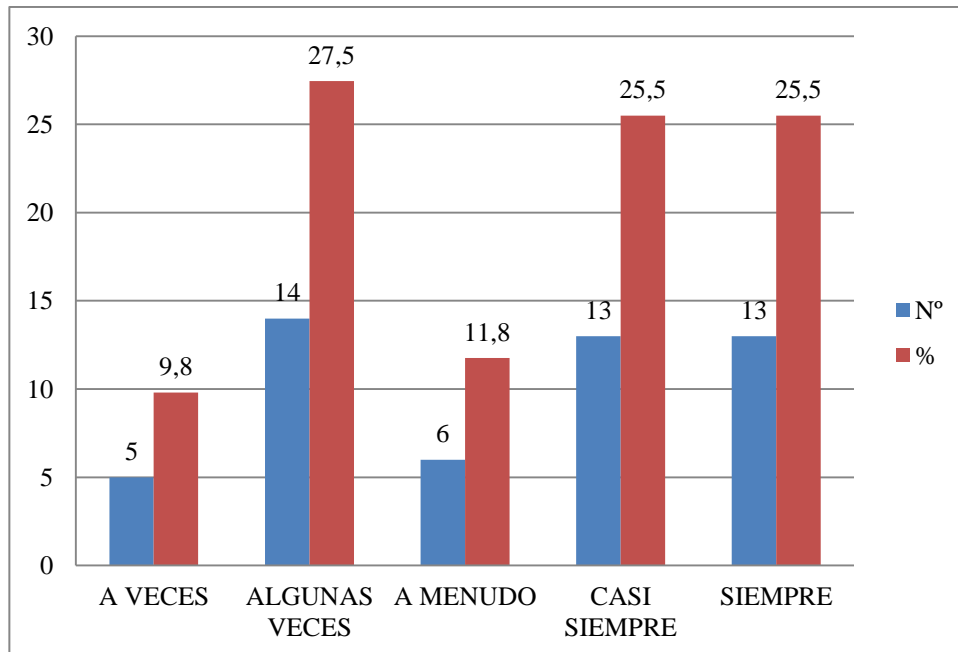
Confort



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

Gráfico N° 22

Ergonomía



Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

Análisis e interpretación de resultados

Se evidencia que el confort en la unidad de salud no es del todo adecuada ya que los resultados según la moda es “algunas veces” con un valor del 27,5% mientras que existe una tendencia positiva en el caso de la ergonomía de los puestos de trabajo ya que la moda mas representativa es “algunas veces” pero existe la tendencia a mejorar con los resultados de “casi siempre” y “siempre existe” en un 50 % (Gráfico 21 y 22). Se considera que el área física del centro de salud no es del todo inadecuada siendo un aspecto positivo para la no aparición del síndrome de burnout; aspectos relacionados lo reportan en el trabajo por López et.al. (2007) entre las variables organizacionales relacionadas en forma general al área física que afectan la atención de los pacientes es del el 34,4%. (p.126)

Como lo refiere Acebedo, G. E., Farias, M. A., Sanchez, J. M., Astegiano, C., Buffa, G., Loyaute, G. A., & Fernandez, A. R. (2013) un “ambiente de trabajo saludable esencial, no sólo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general” (p.9)

En la dimensión y sus aspectos sobre condiciones del lugar de trabajo existen aspectos negativos que se pueden solucionar ya que en cuanto al aspecto de condiciones seguras siempre se va encontrar el personal de salud a factores de riesgo biológico pero que en todo caso con el adecuado uso de los equipos de protección personal se mitiga estos factores en cuanto a confort, ergonomía y limpieza son aspectos solucionables.

3.2. Síndrome de Burnout

Tabla N° 6

Respuestas Global del Síndrome de Burnout

Nivel	Dimensión (% de personal que respondió)		
	Agotamiento Emocional	Cinismo	Eficacia Personal
Muy Bajo	19,6	27,5	5,9
Bajo	19,6	11,8	17,6
Medio bajo	23,5	23,5	9,8
Medio alto	9,8	21,6	25,5
Alto	11,8	9,8	29,4
Muy alto	15,7	5,9	11,8
Total	100,0	100,0	100,0

Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a la estimación del nivel de Burnout a través del MBI-GS, en cada cuestionario se determinó el agotamiento emocional, el cinismo y la eficacia profesional.

El procesamiento estadístico se realizó mediante el programa SPSS 17 para Windows.

Para determinar la presencia de Síndrome de Burnout se debe tener altas puntuaciones en las dimensiones de agotamiento emocional y cinismo y bajas puntuaciones en la eficacia profesional, además se correlaciona con las puntuaciones que otorga los datos normativos para las puntuaciones de las escalas del Burnout. (Tabla N° 1).

Teniendo de manera global en la dimensión de agotamiento emocional un nivel medio bajo con un 23,5% en la población el cual es un posible riesgo para la aparición de este síndrome, en la dimensión de cinismo un nivel muy bajo con el 27,5% y en la dimensión de eficacia profesional un nivel alto con un 29,4%.

Respecto a la presencia de Síndrome de Burnout no se cumple con los parámetros y por ende no se encuentra ningún caso, pero si es preciso indicar que existe un nivel medio bajo en cuanto al parámetro agotamiento emocional que bien es cierto no es indicativo del Síndrome de Burnout pero en cuanto a la salud ocupacional, ya detectado el problema se debe poner en marcha el plan de intervención para que los trabajadores no desarrollen el síndrome puesto que este afecta no solo a la persona sino a la calidad de servicios que presta la institución.

3.3. Comprobación de la hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis se usó el Coeficiente de correlación de Spearman y como los datos considerados corresponden a mediciones del nivel nominal y ordinal, el análisis de correlación se realizó utilizando técnicas estadísticas no paramétricas, determinándose dicho coeficiente el cual mide la asociación lineal entre las variables. Los cálculos se realizaron utilizando el programa SPSS 17 para Windows identificándose las relaciones significativas a los niveles de significancia de 5% y 1%.

A continuación se realizan las correlaciones entre las variables es decir cada parámetro del clima laboral con cada dimensión del síndrome de Burnout y se identificarán las asociaciones significativas, interpretando los resultados.

3.3.1. Relación entre la naturaleza y contenido de trabajo con el síndrome de Burnout

Tabla N° 7

Relación entre Naturaleza y contenido del trabajo el Síndrome de Burnout

Clima laboral		Spearman	Síndrome de Burnout		
Dimensión	Parámetro		Agotamiento Emocional	Cinismo	Eficacia Personal
NATURALEZA Y CONTENIDO DE TRABAJO	Autonomía	Coeficiente de correlación	-,274	-,235	,275
		Sig. (bilateral)	,052	,096	,051
	Identificación de la tarea	Coeficiente de correlación	-,318*	-,334*	,326*
		Sig. (bilateral)	,023	,016	,020
	Variedad de habilidades	Coeficiente de correlación	-,240	-,299*	,220
		Sig. (bilateral)	,090	,033	,121
	Significación de la tarea	Coeficiente de correlación	,294*	,170	,033
		Sig. (bilateral)	,036	,234	,819
	Retroalimentación	Coeficiente de correlación	-,405**	-,062	,151
		Sig. (bilateral)	,003	,665	,292

Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

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

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

En lo referente a la autonomía no se evidencia una correlación significativa con ningún parámetro del síndrome de Burnout ; en cambio con el aspecto identificación de la tarea posee una correlación estadísticamente significativa con los tres parámetros del síndrome de Burnout siendo para el parámetro agotamiento emocional ($r = -,318^*$, $p = ,023$) ; cinismo ($r = -,334^*$, $p = ,016$) y eficacia profesional ($r = ,051^*$, $p = ,020$) lo cual quiere decir que a mayor identificación de la tarea se tiene un menor agotamiento emocional y un menor cinismo y además se logra una eficacia profesional significativa.

En cambio en el aspecto variedad de habilidades presenta una correlación estadísticamente significativa con la dimensión del síndrome de burnout cinismo ($r = -,299^*$, $p = ,033$) lo cual significa que a mayor variedad de habilidades se evidencia un menor cinismo en las actividades a realizar.

En el caso del aspecto significación de la tarea presenta una correlación estadísticamente significativa con la dimensión agotamiento emocional ($r = ,294^*$, $p = ,036$) lo cual se interpreta de la siguiente manera es decir si los resultados del trabajo afectan significativamente a la vida o bienestar de las personas el personal de salud presenta un mayor agotamiento emocional.

En cuanto al parámetro retroalimentación existe una correlación significativa negativa con la dimensión agotamiento emocional ($r = -,405^{**}$, $p = ,003$) observándose que a menor retroalimentación existe un mayor agotamiento emocional.

En base a los resultados cabe decir que en la significancia de la tarea ósea el impacto del trabajo en otras personas dentro o fuera de la organización posee un mayor agotamiento emocional, así como también la percepción del grado en que el trabajo provee al individuo de la información sobre su eficacia ósea la retroalimentación no es adecuado por lo que es evidente el agotamiento emocional en este estudio.

En Naturaleza y contenido del trabajo en los parámetros de identificación de la tarea se observa que a mayor identificación de la tarea se tiene un menor agotamiento emocional y un menor cinismo y además se logra una eficacia profesional significativa.

En cambio en la variedad de habilidades nos muestra que a mayor variedad de las mismas se evidencia un menor cinismo en las actividades a realizar por tanto en cuanto al factor social está protegido, en cuanto a la significación de la tarea es mayor es decir si los resultados del trabajo afectan significativamente a la vida o bienestar de las personas tienen un mayor agotamiento emocional y en el parámetro retroalimentación se observa que a menor retroalimentación existe un mayor agotamiento emocional.

3.3.2. Relación entre el grupo de trabajo y síndrome de Burnout

Tabla N° 8

Relación entre el Grupo de trabajo y Síndrome de Burnout

Clima laboral		Spearman	Síndrome de Burnout		
Dimensión	Parámetro		Agotamiento Emocional	Cinismo	Eficacia Personal
GRUPO DE TRABAJO	Variedad de habilidades	Coeficiente de correlación de	-,484**	-,401**	,154
		Sig. (bilateral)	,000	,004	,281
	Identificación de tarea	Coeficiente de correlación de	-,410**	-,178	,125
		Sig. (bilateral)	,003	,213	,381
	Retroalimentación	Coeficiente de correlación de	-,366**	-,281*	,334*
		Sig. (bilateral)	,008	,046	,016
	Autonomía	Coeficiente de correlación de	-,435**	-,399**	,269
		Sig. (bilateral)	,001	,004	,057
	Cohesión	Coeficiente de correlación de	-,521**	-,487**	,211
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,138
	Atractivo	Coeficiente de correlación de	-,435**	-,327*	,114
		Sig. (bilateral)	,001	,019	,427
	Clima socio	Coeficiente de	-,511**	-,300*	,038

	psicológico	correlación			
		Sig. (bilateral)	,000	,033	,792

Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

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

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

Como grupo de trabajo en cuanto a variedad de habilidades el personal de salud de este estudio no posee un adecuado desarrollo de las mismas que como grupo se cumplan con las metas establecidas por lo que existe una correlación estadísticamente significativa con dos dimensiones del síndrome de burnout así es el caso con agotamiento emocional ($r = -,484^{**}, p = 0,000$) la correlación es negativa y es muy significativa, es decir que a menor variedad de habilidades existe una mayor predisposición a padecer agotamiento emocional, cinismo ($r = -,401^{**}, p = 0,004$) se interpreta que a menor variedad de habilidades mayor predisposición a presentar cinismo; no se halla correlación significativa entre variedad de habilidades y eficacia profesional.

En el parámetro identificación de la tarea como grupo existe correlación negativa estadísticamente significativa con agotamiento emocional ($r = -,410^{**}, p = 0,003$) es decir que a mayor identificación de la tarea como grupo menor agotamiento emocional, no se halla correlación estadísticamente significativa con las dimensiones cinismo y eficacia profesional.

En cuanto al parámetro retroalimentación se observa que existe una correlación negativa estadísticamente significativa con agotamiento emocional y cinismo en cambio con eficacia profesional es positiva, arrojando los siguientes resultados, con agotamiento emocional ($r = -,366^{**}, p = 0,008$); cinismo ($r = -,281^{*}, p = 0,046$) y eficacia profesional ($r = ,334^{*}, p = 0,016$) quiere decir que a menor retroalimentación existe mayor agotamiento emocional, mayor cinismo y menor eficacia profesional.

En el parámetro sobre autonomía existe una correlación estadísticamente significativa negativa con las dimensiones agotamiento emocional ($r = -,435^{**}, p = 0,001$) y cinismo ($r = -,399^{**}, p = 0,004$) lo cual indica que a menor autonomía mayor agotamiento emocional y mayor cinismo; no se encuentra una correlación estadísticamente con la dimensión eficacia profesional.

En otras palabras casi siempre prevalece que los miembros del grupo participen en la determinación de las metas del trabajo por tanto en cuanto a la relación entre el Síndrome de Burnout a menor autonomía existe mayor agotamiento emocional, cinismo.

En cuanto al parámetro cohesión se encontró una correlación negativa estadísticamente significativa con las dimensiones agotamiento emocional ($r = -.521^{**}, p = .000$) y cinismo ($r = -.487^{**}, p = .000$) es decir el grupo se mantiene unido para lograr las metas y el parámetro atractivo es decir el grado en el cual el grupo ofrece satisfacción de estar en él, demuestra que es adecuado por tanto a mayor atractivo y cohesión en el grupo de trabajo existe menor agotamiento emocional y cinismo, no se encontró una correlación estadísticamente significativa con la dimensión eficacia profesional.

En cuanto al parámetro clima sociopsicológico la moda que más prevalece es siempre y presenta una correlación negativa estadísticamente significativa con agotamiento emocional ($r = -.511^{**}, p = .000$) y cinismo ($r = -.300^{*}, p = .033$) lo cual quiere decir que a mejor clima sociopsicológico menor agotamiento emocional y cinismo; no se encuentra una correlación estadísticamente significativa con eficacia profesional.

Se observa una relación estadísticamente significativa con las dimensiones del Síndrome de Burnout: agotamiento emocional y cinismo y los parámetros del clima laboral excepto con eficacia profesional con la cual solo se observa solo al parámetro retroalimentación.

En forma general en cuanto al análisis realizado anteriormente existe una correlación estadísticamente significativa en cuanto al grupo de trabajo y el Síndrome de Burnout por lo que se debe poner en marcha el plan de intervención en esta dimensión del clima laboral. Tomando como referencia a Cherniss (1980), De la Gángara (2002), León (1998), Maslach et al., (2001) y Peiró y Salvador (1993) citado por (Ortega Ruiz, C. & López Ríos, F., 2004, p.150) en donde se menciona sobre estrategias basadas en aspectos que pueden desarrollar el síndrome de burnout que se enumeran a continuación.

1. Incrementar la autonomía del trabajo, pasando la responsabilidad y el control sobre el trabajo del supervisor a los propios trabajadores.

2. Fomentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.
3. Enriquecer los trabajos, incorporando en ellos autonomía, retroalimentación, variedad de habilidades, identidad de la tarea y significado de la misma.
4. Asignación de tareas al grupo, así como la organización y control del propio trabajo y en su conjunto, proporcionando retroalimentación adecuada de su ejecución.
5. Limitar el número de horas de trabajo, así como el número de pacientes que atender.
6. Plantearse los objetivos a conseguir en el equipo de trabajo de manera clara.

En forma general en cuanto a los aspectos relacionados con el Grupo de Trabajo y las dimensiones del síndrome de burnout el análisis realizado anteriormente existe una correlación estadísticamente significativa con la mayoría de los aspectos de grupo de trabajo y el Síndrome de Burnout por lo que se debe poner en marcha el plan de intervención toda esta dimensión del clima laboral.

3.3.3. Relación entre estimulación material y moral y síndrome de Burnout

Tabla N° 9

Relación entre Estimulación material y moral y Síndrome de Burnout

Clima laboral		Spearman	Síndrome de Burnout		
Dimensión	Parámetro		Agotamiento Emocional	Cinismo	Eficacia Personal
ESTIMULACIÓN MATERIAL Y MORAL	Suficiencia	Coefficiente de correlación	-,093	-,120	,164
		Sig. (bilateral)	,517	,402	,251
	Vinculación	Coefficiente de correlación	,093	,145	-,146
		Sig. (bilateral)	,517	,310	,307
	Correspondencia	Coefficiente de correlación	-,020	,088	-,036
		Sig. (bilateral)	,889	,539	,803
	Percepción	Coefficiente de correlación	-,003	-,083	,202
		Sig. (bilateral)	,985	,562	,155
	Justicia	Coefficiente de correlación	-,043	,131	-,271
		Sig. (bilateral)	,766	,358	,055

Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

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

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

No se evidencia una correlación significativa entre la dimensión estimulación moral y material y el síndrome de Burnout, pero es claro precisar que se debe estimular a los trabajadores y reconocer sus logros en bien de la institución y de esta

manera elevar la motivación a seguir trabajando y ofreciendo mejores servicios a la comunidad.

3.3.4. Relación entre condiciones del lugar de trabajo y síndrome de Burnout

Tabla N° 10

Relación entre Condiciones del lugar de trabajo y Síndrome de Burnout

Clima laboral		Spearman	Síndrome de Burnout		
Dimensión	Parámetro		Agotamiento Emocional	Cinismo	Eficacia Personal
CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO	Seguras	Coeficiente de correlación	-,156	,071	,123
		Sig. (bilateral)	,274	,620	,388
	Higiénicas	Coeficiente de correlación	-,142	-,028	,097
		Sig. (bilateral)	,321	,847	,500
	Confort	Coeficiente de correlación	-,395**	-,279*	,090
		Sig. (bilateral)	,004	,047	,531
	Ergonómicas	Coeficiente de correlación	-,165	-,064	,046
		Sig. (bilateral)	,247	,657	,747

Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

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

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

En cuanto a este aspecto del clima laboral se encuentra una correlación negativa estadísticamente entre confort ($r = -,395^{**}$, $p = ,004$) y cinismo ($r = -,279^{*}$, $p = ,047$) esto significa que a menor confort mayor cinismo en los trabajadores de la institución.

En el caso de las condiciones del lugar de trabajo los parámetros mejores condiciones de confort provocan un menor agotamiento emocional así como un menor cinismo. Es decir que si se ofrecen las mejores condiciones de confort en el trabajo se disminuye el agotamiento emocional y el cinismo.

En los otros parámetros el estudio señala que no existe una correlación estadísticamente significativa.

(Ortega Ruiz, C.& López Ríos,F., 2004,p.150) Es importante mejorar los niveles de calidad del ambiente físico de trabajo con el fin de prestar al trabajador condiciones que impidan el desarrollo del burnout.

3.3.5. Resultados más relevantes y su correlación entre las variables estudiadas

Tabla N° 11

Resultados más relevantes y su correlación entre las variables estudiadas

Clima laboral		Spearman	Síndrome de Burnout			
Dimensión	Parámetro		Agotamiento Emocional	Cinismo	Eficacia Personal	
NATURALEZA Y CONTENIDO DE TRABAJO	Identificación de la tarea	Coeficiente de correlación	-,318*	-,334*	,326*	
		Sig. (bilateral)	,023	,016	,020	
	Variedad de habilidades	Coeficiente de correlación	-,240	-,299*	,220	
		Sig. (bilateral)	,090	,033	,121	
	Significación de la tarea	Coeficiente de correlación	,294*	,170	,033	
		Sig. (bilateral)	,036	,234	,819	
	Retroalimentación	Coeficiente de correlación	-,405**	-,062	,151	
		Sig. (bilateral)	,003	,665	,292	
	GRUPO DE TRABAJO	Variedad de habilidades	Coeficiente de correlación	-,484**	-,401**	,154
			Sig. (bilateral)	,000	,004	,281
		Identificación de tarea	Coeficiente de correlación	-,410**	-,178	,125
			Sig. (bilateral)	,003	,213	,381
Retroalimentación		Coeficiente de correlación	-,366**	-,281*	,334*	
		Sig. (bilateral)	,008	,046	,016	

	Autonomía	Coefficiente de correlación	-,435**	-,399**	,269	
		Sig. (bilateral)	,001	,004	,057	
	Cohesión	Coefficiente de correlación	-,521**	-,487**	,211	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,138	
	Atractivo	Coefficiente de correlación	-,435**	-,327*	,114	
		Sig. (bilateral)	,001	,019	,427	
	Clima socio psicológico	Coefficiente de correlación	-,511**	-,300*	,038	
		Sig. (bilateral)	,000	,033	,792	
	CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO	Confort	Coefficiente de correlación	-,395**	-,279*	,090
			Sig. (bilateral)	,004	,047	,531

Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

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

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

Tabla N° 12

Resultados más relevantes y su correlación entre las variables estudiadas

NATURALEZA Y CONTENIDO DE TRABAJO	Identificación de la tarea vs Agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional
	Variedad de habilidades vs Cinismo
	Significación de la tarea vs Agotamiento emocional
	Retroalimentación vs Agotamiento emocional
GRUPO DE TRABAJO	Variedad de habilidades vs Agotamiento emocional y Cinismo
	Identificación de la tarea vs Agotamiento emocional
	Retroalimentación vs Agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional
	Autonomía vs Agotamiento emocional y cinismo
	Cohesión vs Agotamiento emocional y cinismo
	Atractivo vs Agotamiento emocional y cinismo
	Clima sociopsicológico vs Agotamiento emocional y cinismo
ESTIMULACIÓN MORAL Y MATERIAL	No hubo correlación estadísticamente significativa
CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO	Confort vs Agotamiento emocional y cinismo

Elaborado por. Jenny Villarroel (2015)

El concepto de evaluar el clima organizacional, o tomar información, es muy valioso porque permite a los líderes institucionales salir de sus propias percepciones y creencias, para incorporar las percepciones y creencias de toda la población o de una muestra representativa de la misma y esto, indudablemente, brinda información suficiente para definir planes de acción. Sin embargo, esto no tiene ningún valor si luego no se gestiona Pérez, 2005 citado por (Carrillo,J .2011.p:81)

3.4. CONCLUSIONES

1. El clima laboral no es del todo adecuado ya que se evidencia un descontento respecto a la retroalimentación tanto de manera individual como grupal, hay además un descontento respecto a la correspondencia entra las actividades realizadas por el personal y el salario o estímulo moral que el personal recibe y en el caso del área o lugar de trabajo se evidencia que las condiciones no son favorables para el desempeño.
2. En este estudio se encontró que de los 21 aspectos del clima laboral que investigamos 12 de ellos presentan una correlación estadísticamente significativa con 3 ,2 o con alguna dimensión para la aparición del Síndrome Burnout que de acuerdo a los parámetro otorgados por Bresó Edgar ,Salanova Marisa, Schaufeli Wilmar ,Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición se encuentra en un nivel medio bajo en los trabajadores del Centro de salud de Patután.
3. El clima laboral afecta en el agotamiento emocional, el cinismo y eficacia personal en el Centro de salud de Patután donde a pesar de aun no presentarse ningún caso de síndrome de Burnout los valores identificadores establecen una posible aparición mediata de éste por lo que una intervención en las áreas afectadas evitaran el mismo.

4. La intervención debe ser oportuna y orientada a mejorar los aspectos gerenciales, de participación individual y grupal tanto en la toma de decisiones de la unidad así como en la atención del usuario externo y a la adecuación y mejoramiento del área donde se desenvuelve el personal. En el caso de los salarios no se pueden modificar pero se pueden mejorar los estímulos morales así como la retroalimentación para establecer un mejor ambiente y desarrollo del trabajo.

3.5. RECOMENDACIONES

Un clima organizacional adecuado influye directamente en el bienestar de los miembros que componen la organización ya que si este es elevado el clima organizacional tiende a ser alto y proporciona relaciones de satisfacción, animación, interés y colaboración entre los participantes y con la organización, si este es bajo, el clima tiende a caracterizarse por estados de desinterés, apatía, insatisfacción y depresión, en algunos casos puede llegar a transformarse en inconformidad, agresividad e insubordinación.

Es necesario realizar evaluaciones periódicas sobre el clima laboral para que de esta manera se llegue a un diagnóstico temprano e intervenir oportunamente.

Proponer estrategias que potencien las capacidades de todos los trabajadores, de las actividades a realizar con el fin de cumplir con el objetivo de la institución.

Proporcionar una inducción adecuada al personal nuevo ya que de esta manera se cumplirán a cabalidad los indicadores de salud y sobre todo se crea un clima de confianza en el trabajo lo cual promueve a que el trabajador se sienta apreciado y valorado por la misma.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1. Título

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD TIPO B PATUTAN. 2015

4.2. Justificación

Mediante este plan de intervención se persigue que los trabajadores de la institución se vean libres de cualquier daño a su salud ocasionado por las condiciones en que desarrollan sus actividades los equipos, herramientas, maquinarias y sustancias que manipulan en su trabajo. De igual forma, intenta garantizarle un ambiente agradable y libre de incomodidades. Así pues de esta manera la propuesta a desarrollarse está encaminada a superar dichas deficiencias y mejorar el ambiente laboral de trabajo dado que al tener un buen clima laboral se está garantizando un trabajo eficiente por parte de los empleados lo que conlleva a generar una mejor oferta de servicios que otorga la institución en mención para los usuarios y la comunidad en general que a diario requieren de atención en salud.

Las aportaciones de este trabajo dan inicio a lo que constituirá un mecanismo de medición periódica del clima laboral por lo que dentro de las metas de la institución se tomen en cuenta al mejoramiento continuo de sus recursos humanos con el fin de garantizar la salud de los trabajadores.

4.3. Objetivos

General.

1. Proveer a la institución de herramientas necesarias para mejorar el clima laboral de acuerdo a la última evaluación realizada.

Específicos.

1. Señalar las intervenciones necesarias en cada dimensión del clima laboral del área de salud en mención con el fin de mejorar los mismos.
2. Intervenir oportunamente en los casos de aparición de síntomas del Síndrome de Burnout.

4.4. Estructura de la propuesta

El centro de salud no presenta un clima organizacional que favorezca el compromiso de su personal para el cumplimiento de sus actividades, teniendo un clima autoritario en la mayoría de los casos. Prácticamente en clima laboral se requiere atención y cambio de manera organizacional para mejorarlo.

La estructura de la propuesta consta de:

- Dimensión a intervenir
- Problema identificado
- Objetivos
- Actividades a realizar
- Personal objetivo
- Responsables
- Recursos
- Tiempo de plazo
- Frecuencia a realizarse

4.5. Desarrollo de la propuesta

TEMA: PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD TIPO B PATUTÁN. 2015

DIMENSIÓN A INTERVENIR: NATURALEZA Y CONTENIDO DEL TRABAJO.

Problema identificado:

Falta de autonomía.

Objetivos:

Mejorar la libertad, independencia y reforzar las inquietudes que tienen los trabajadores para el cumplimiento de sus actividades, mejorando así la eficacia y eficiencia del personal.

Actividades a realizar:

- Estimular la participación del personal en todo el organigrama estructural de atención al paciente.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LOS CENTROS DE SALUD TIPO A,B,C.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención Tipo A, Tipo B y Tipo C.



Fuente: Ministerio de Salud Pública de Ecuador (2014).

- Organizar de manera activa el nivel participativo del personal.
- Mejorar los medios con los que cuenta el nivel organizativo para que la participación del personal sea mayor.
- Evitar la excesiva supervisión sino más bien que ésta sea orientada a potenciar su crecimiento y desarrollo en el trabajo promoviendo la responsabilidad individual.
- Sensibilizar al personal sobre la importancia de su trabajo y la integración de cada actividad para el mejor servicio.
- Adecuar el trabajo destinado y el horario del personal para optimizar las acciones y responsabilidades y luego retroalimentar la producción y rendimiento de cada trabajador.
- Mantener una constante retroalimentación entre directivos y trabajadores.

Personal objetivo

Personal del Centro de Salud tipo B Patután.

Responsables

Coordinador del Centro de Salud.

Recursos

- Infraestructura: Sala situacional y de reuniones del centro de salud de Patután.
- Materiales y Equipo: Infocus, carteleras.
- Personal: Coordinador del Centro de Salud Personal
- Tiempo estimado: De acuerdo a las necesidades presentadas.

Tiempo de plazo

- Inmediatamente
- El registro de cumplimiento se lo hará en la matriz de asistencia.

Frecuencia a realizarse

Cada 15 días.

Problema Identificado

Inadecuada identificación de la tarea.

Objetivos:

Mejorar independencia y reforzar las inquietudes que tienen los trabajadores para el cumplimiento de sus actividades, mejorando así la eficacia y eficiencia del personal.

Actividades a realizar:

- Estimular la participación del personal en todo el organigrama estructural de atención al paciente.
- Organizar de manera activa el nivel participativo del personal.
- Mejorar los medios con los que cuenta el nivel organizativo para que la participación del personal sea mayor.
- Evitar la excesiva supervisión sino más bien que ésta sea orientada a potenciar su crecimiento y desarrollo en el trabajo promoviendo la responsabilidad individual.
- Sensibilizar al personal sobre la importancia de su trabajo y la integración de cada actividad para el mejor servicio.
- Adecuar el trabajo destinado y el horario del personal para optimizar las acciones y responsabilidades y luego retroalimentar la producción y rendimiento de cada trabajador.

- Mantener una constante retroalimentación entre directivos y trabajadores.

Personal objetivo

Personal del Centro de Salud tipo B Patután.

Responsables

Coordinador del Centro de Salud.

Recursos

- Infraestructura: Sala situacional y de reuniones del centro de salud de Patután.
- Materiales y Equipo: Infocus, carteleras.
- Personal: Coordinador del Centro de Salud Personal
- Tiempo estimado: De acuerdo a las necesidades presentadas.

Tiempo de plazo

- Inmediatamente
- El registro de cumplimiento se lo hará en la matriz de asistencia.

Frecuencia a realizarse

Cada 15 días.

Problema Identificado

Falta de retroalimentación en la institución.

Objetivos:

Reforzar las inquietudes que tienen los trabajadores para el cumplimiento de sus actividades, mejorando así la eficacia y eficiencia del personal.

Actividades a realizar:

- Estimular la participación del personal en todo el organigrama estructural de atención al paciente.

- Organizar de manera activa el nivel participativo del personal.
- Mejorar los medios con los que cuenta el nivel organizativo para que la participación del personal sea mayor.
- Evitar la excesiva supervisión sino más bien que ésta sea orientada a potenciar su crecimiento y desarrollo en el trabajo promoviendo la responsabilidad individual.
- Sensibilizar al personal sobre la importancia de su trabajo y la integración de cada actividad para el mejor servicio.
- Adecuar el trabajo destinado y el horario del personal para optimizar las acciones y responsabilidades y luego retroalimentar la producción y rendimiento de cada trabajador.
- Mantener una constante retroalimentación entre directivos y trabajadores.

Personal objetivo

Personal del Centro de Salud tipo B Patután.

Responsables

Coordinador del Centro de Salud.

Recursos

- Infraestructura: Sala situacional y de reuniones del centro de salud de Patután.
- Materiales y Equipo: Infocus, carteleras.
- Personal: Coordinador del Centro de Salud Personal
- Tiempo estimado: De acuerdo a las necesidades presentadas.

Tiempo de plazo

- Inmediatamente

- El registro de cumplimiento se lo hará en la matriz de asistencia.

Frecuencia a realizarse

Cada 15 días.

DIMENSIÓN A INTERVENIR: GRUPO DE TRABAJO

Problema identificado.

- Variedad de habilidades limitadas en el grupo de trabajo.

Objetivos:

- Reforzar y capacitar al personal de salud para el desarrollo de habilidades en el centro.

Actividades a realizar

- Incorporar en cada grupo de trabajo personal con mejor desarrollo de habilidades, como apoyo a aquello que posean dificultades
- Pautar acciones precisas para la resolución de conflictos entre los diversos niveles
- Mantener la comunicación jefe-colaborador de manera abierta a fin de establecer objetivos claros, concretos y factibles.
- Establecimiento de metas individuales, por equipo o por departamento que podrán ser propuestas por el mismo equipo de trabajo de manera democrática.
- Las metas deberán establecerse con tiempos límites, para que el reconocimiento o fracaso tengan parámetros de medición.
- Formar grupos focales en el que se esclarezcan dudas y se propongan temas a tratar.

- Metas adicionales en el área de capacitación, profesionalización y desarrollo de competencias laborales podrán ser propuestas después de detectar las debilidades individuales.
- Fortalecer la identificación del empleado con su unidad o departamento, haciéndolo partícipe de cada actividad o tarea.
- Fortalecer la identificación, participación y pertenencia del empleado con su equipo de trabajo por medio de actividades recreativas adicionales a las tareas laborales.
- Rotar los equipos de trabajo de manera aleatoria, a fin de que todos los colaboradores se conozcan y logren integrar equipos con diferentes personas.
- Generar tareas diferentes que requieran interacción con los demás departamentos para lograr un ambiente de confianza y equipo.
- Capacitar a los líderes de unidad fortaleciendo el liderazgo y la unión de equipo.
- Para cubrir la necesidad de interacción social en el ambiente laboral, el coordinador puede organizar actividades recreativas fuera del horario laboral que fomenten el compañerismo

Personal objetivo

Personal del Centro de Salud tipo B Patután.

Responsables

Coordinador del Centro de Salud.

Recursos

- Infraestructura: Sala situacional y de reuniones del centro de salud de Patután.
- Materiales y Equipo: Infocus, carteleras.
- Personal: Coordinador del Centro de Salud Personal
- Tiempo estimado: De acuerdo a las necesidades presentadas.

Tiempo de plazo

- Inmediatamente
- El registro de cumplimiento se lo hará en la matriz de asistencia.

Frecuencia

Quincenalmente.

Problema identificado.

- Inadecuada identificación de la tarea en el grupo de trabajo.

Objetivos:

- Reforzar la identificación del empleado con la empresa, a través del reconocimiento de logros individuales y de equipo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea motivado en continuidad.

Actividades a realizar

- Mejorar la organización de grupos de trabajo en las diferentes áreas
- Pautar acciones precisas para la resolución de conflictos entre los diversos niveles

- Evitar excesiva supervisión en las actividades mejorando la independencia de los trabajadores
- Mantener la comunicación jefe-colaborador de manera abierta a fin de establecer objetivos claros, concretos y factibles.
- Establecimiento de metas individuales, por equipo o por departamento que podrán ser propuestas por el mismo equipo de trabajo de manera democrática.
- Las metas deberán establecerse con tiempos límites, para que el reconocimiento o fracaso tengan parámetros de medición.
- Establecer objetivos medibles y darles seguimiento en las reuniones quincenales.
- Crear metas adicionales en el área de capacitación, profesionalización y desarrollo de competencias laborales que podrán ser propuestas después de detectar las debilidades individuales.
- Fortalecer la identificación del empleado con su unidad o departamento, haciéndolo partícipe de cada actividad o tarea.
- Fortalecer la identificación, participación y pertenencia del empleado con su equipo de trabajo por medio de actividades recreativas adicionales a las tareas laborales.
- Rotar los equipos de trabajo de manera aleatoria, a fin de que todos los colaboradores se conozcan y logren integrar equipos con diferentes personas.
- Generar tareas diferentes que requieran interacción con los demás departamentos para lograr un ambiente de confianza y equipo.

- Capacitar a los líderes de unidad fortaleciendo el liderazgo y la unión de equipo.
- Para cubrir la necesidad de interacción social en el ambiente laboral, el departamento de recursos humanos puede organizar actividades recreativas fuera del horario laboral que fomenten el compañerismo

Personal objetivo

Personal del Centro de Salud tipo B Patután.

Responsables

Coordinador del Centro de Salud.

Recursos

- Infraestructura: Sala situacional y de reuniones del centro de salud de Patután.
- Materiales y Equipo: Infocus, carteleras.
- Personal: Coordinador del Centro de Salud Personal
- Tiempo estimado: De acuerdo a las necesidades presentadas.

Tiempo de plazo

- Inmediatamente
- El registro de cumplimiento se lo hará en la matriz de asistencia.

Frecuencia

- Trimestralmente.

Problema identificado.

- Falta de autonomía como grupo

Objetivos:

- Mejorar la independencia de los trabajadores evitando la excesiva supervisión para que se cumpla con éxito el desempeño laboral.

Actividades a realizar

- Mejorar la organización de grupos de trabajo en las diferentes áreas
- Pautar acciones precisas para la resolución de conflictos entre los diversos niveles
- Evitar excesiva supervisión en las actividades mejorando la independencia de los trabajadores
- Mantener la comunicación jefe-colaborador de manera abierta a fin de establecer objetivos claros, concretos y factibles.
- Establecimiento de metas individuales, por equipo o por departamento que podrán ser propuestas por el mismo equipo de trabajo de manera democrática.
- Las metas deberán establecerse con tiempos límites, para que el reconocimiento o fracaso tengan parámetros de medición.
- Establecer objetivos medibles y darles seguimiento en las reuniones quincenales.
- Metas adicionales en el área de capacitación, profesionalización y desarrollo de competencias laborales podrán ser propuestas después de detectar las debilidades individuales.
- Fortalecer la identificación del empleado con su unidad o departamento, haciéndolo partícipe de cada actividad o tarea.

- Fortalecer la identificación, participación y pertenencia del empleado con su equipo de trabajo por medio de actividades recreativas adicionales a las tareas laborales.
- Rotar los equipos de trabajo de manera aleatoria, a fin de que todos los colaboradores se conozcan y logren integrar equipos con diferentes personas.
- Generar tareas diferentes que requieran interacción con los demás departamentos para lograr un ambiente de confianza y equipo.
- Capacitar a los líderes de unidad fortaleciendo el liderazgo y la unión de equipo.
- Para cubrir la necesidad de interacción social en el ambiente laboral, el coordinador puede organizar actividades recreativas fuera del horario laboral que fomenten el compañerismo

Personal objetivo

Personal del Centro de Salud tipo B Patután.

Responsables

Coordinador del Centro de Salud.

Recursos

- Infraestructura: Sala situacional y de reuniones del centro de salud de Patután.
- Materiales y Equipo: Infocus, carteleras.
- Personal: Coordinador del Centro de Salud Personal
- Tiempo estimado: De acuerdo a las necesidades presentadas.

Tiempo de plazo

- Inmediatamente
- El registro de cumplimiento se lo hará en la matriz de asistencia.

Frecuencia

- Trimestralmente.

Problema identificado.

- Inadecuada retroalimentación el grupo de trabajo.

Objetivos:

- Mejorar la comunicación entre el coordinador del centro para de esta manera despajar dudas e incentivar a los trabajadores a cumplir los objetivos de la institución.

Actividades a realizar

- Pautar acciones precisas para la resolución de conflictos entre los diversos niveles
- Evitar excesiva supervisión en las actividades mejorando la independencia de los trabajadores
- Mantener la comunicación jefe-colaborador de manera abierta a fin de establecer objetivos claros, concretos y factibles.
- Establecimiento de metas individuales, por equipo o por departamento que podrán ser propuestas por el mismo equipo de trabajo de manera democrática.

- Las metas deberán establecerse con tiempos límites, para que el reconocimiento o fracaso tengan parámetros de medición.
- Establecer objetivos medibles y darles seguimiento en las reuniones quincenales.
- Metas adicionales en el área de capacitación, profesionalización y desarrollo de competencias laborales podrán ser propuestas después de detectar las debilidades individuales.
- Fortalecer la identificación del empleado con su unidad o departamento, haciéndolo partícipe de cada actividad o tarea.
- Fortalecer la identificación, participación y pertenencia del empleado con su equipo de trabajo por medio de actividades recreativas adicionales a las tareas laborales.
- Rotar los equipos de trabajo de manera aleatoria, a fin de que todos los colaboradores se conozcan y logren integrar equipos con diferentes personas.
- Generar tareas diferentes que requieran interacción con los demás departamentos para lograr un ambiente de confianza y equipo.
- Capacitar a los líderes de unidad fortaleciendo el liderazgo y la unión de equipo.
- Para cubrir la necesidad de interacción social en el ambiente laboral, el departamento de recursos humanos puede organizar actividades recreativas fuera del horario laboral que fomenten el compañerismo

Personal objetivo

Personal del Centro de Salud tipo B Patután.

Responsables

Coordinador del Centro de Salud.

Recursos

- Infraestructura: Sala situacional y de reuniones del centro de salud de Patután.
- Materiales y Equipo: Infocus, carteleras.
- Personal: Coordinador del Centro de Salud Personal
- Tiempo estimado: De acuerdo a las necesidades presentadas.

Tiempo de plazo

- Inmediatamente
- El registro de cumplimiento se lo hará en la matriz de asistencia.

Frecuencia

- Trimestralmente.

DIMENSIÓN A INTERVENIR ESTIMULACIÓN MATERIAL Y MORAL

Problema identificado

Falta de motivación al personal por parte del coordinador

Objetivos

Mantener un nivel elevado de motivación individual que se contagie en el ambiente laboral de forma global y positivamente. Un empleado motivado está dispuesto a dar más de sí dentro del puesto de trabajo, pues se siente cómodo con la reciprocidad de dar y recibir.

Actividades a realizar

- Reconocer los logros individuales y de equipo; de forma tanto individual como pública.
- Implementar el reconocimiento al esfuerzo, creatividad, actividades extracurriculares por medio del programa del "empleado del mes"; o publicando los éxitos en las carteleras internas o en el periódico interno.
- Establecer grupos de apoyo para el personal donde se reconozca su trabajo, sus relaciones interpersonales, sensibilidad a calamidades domésticas entre otras.

Personal objetivo

Personal del Centro de Salud tipo B Patután.

Recursos

Infraestructura: Sala situacional y de reuniones del centro de salud de Patután.

Materiales y Equipo: Infocus, carteleras.

Personal: Coordinador del Centro de Salud Personal

Tiempo estimado: De acuerdo a las necesidades presentadas.

Responsables

Coordinador del Centro de Salud

Tiempo de plazo

- Inmediatamente
- El registro de cumplimiento se lo hará en la matriz de asistencia

Frecuencia

- Mensualmente

DIMENSIÓN A INTERVENIR: CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO

Problema identificado.

Inadecuadas condiciones del lugar de trabajo

Objetivos

Mantener el ambiente físico óptimo para que el trabajador se sienta cómodo en sus labores, con el fin de mejorar la productividad del trabajador y por ende se demuestre con los resultados hacia los usuarios.

Actividades a realizar

- Monitorizar en forma continua los factores de riesgo laborales para la intervención oportuna
- Evaluar el ambiente físico propio de las áreas donde este personal está trabajando y considerar si puede haber algún aporte para mejorarlo por parte de la organización.
- Revisar en forma periódica la infraestructura de la institución (iluminación, ventilación, higiene) con el fin de mantener en buenas condiciones de forma proactiva y no reactiva

Objetivo

No existe un personal objetivo, sino más bien la estructura de la institución objetivo de esta intervención

Responsables

Coordinador del Centro de Salud.

Personal de limpieza

Recursos

Infraestructura: De acuerdo al resultado del cuestionario del clima, la opinión de los empleados es que la infraestructura actual se encuentra en condiciones aceptables. Se recomienda realizar una evaluación propia de ésta área.

Materiales y Equipo: Todos aquellos utensilios necesarios para reforzar la calidad actual del ambiente físico y ambiental.

Personal: Para esta intervención será necesario el apoyo de la coordinación y el personal de Mantenimiento quien tendrá injerencia directa en esta intervención.

Tiempo estimado: Para esta intervención no se tiene un tiempo estimado para ejecución. Los resultados deberán ser evidentes en la próxima medición de clima laboral.

Tiempo de plazo

- Inmediatamente

Frecuencia

- Mensualmente

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acebedo, G. E., Farias, M. A., Sanchez, J. M., Astegiano, C., Buffa, G., Loyaute, G. A., & Fernandez, A. R. (2013). Condiciones y medio ambiente de trabajo en hospitales públicos provinciales de la ciudad de Córdoba, Argentina. *Revista de Salud Pública*, 17(4), 8-20. Disponible en: <http://www.revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/6847/7925>
- Álvarez Gallego, E., & Fernández Ríos, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría.*, 11(39), 257-265. <http://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>
- Alvarez, A. M., Arce, M. L., Barrios, A. E., & de Coll, A. R. S.(2005). Síndrome de Burnout en Médicos de Hospitales Públicos de la ciudad de Corrientes. *Revista de Posgrado de la VIa Cátedra de Medicina–2005*, 141, 27-30. Disponible En: http://www.med.unne.edu.ar/revista/revista141/9_141.pdf
- Arenas, J. (2006). Estrés en médicos residentes en una Unidad de Atención Médica de tercer nivel. *Cirujano General*, 28(2-2006), 103-109. Disponible En:<http://www.medigraphic.com/pdfs/cirgen/cg-2006/cg062h.pdf>
- Austria Corrales, F., Cruz Valde, B., Herrera Kienhelger, L., & Salas Hernández, J. (2012). Relaciones estructurales entre estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en personal de salud: un estudio de validez externa y de constructo. *Universitas Psychologica [edición electrónica]*, 11(1), 197-206. Disponible en:<http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v11n1/v11n1a16.pdf>.

- Betancur, A., Guzmán, C., Lema, C., Pérez, C., Pizarro, M. C., Salazar, S. & Trespalacios, E. M. V. (2012). Síndrome de Burnout en trabajadores del sector salud. *Revista CES Salud Pública*, 3(2), 184-192. Recuperado el 6 de Enero del 2015. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4163383>
- Boada Grau, J., De Diego Vallejo, R., & Agulló Tomás, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16(1), 125-131. Disponible: <http://www.unioviado.es/reunido/index.php/PST/article/view/8198>
- Bresó, Edgar., Salanova, Marisa., Schaufeli, Wilmar. (2006). Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. Recuperado el 7 de Enero del 2015. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf
- Camacho-Ávila, A., Juárez-García, A., & Arias Galicia, F. (2010). Síndrome de Burnout y factores asociados en médicos estudiantes. *Cienc. Trab*, 12(35), 251-254. Recuperado el 5 de enero del 2015. Disponible en: <http://factorespsicosociales.com/segundoforo/simposio/camacho-juarez-arias.pdf>
- Carrillo Arriaga, J. R. (2011). Mejoramiento del clima organizacional para disminuir accidentes y ausentismo relacionado con estrés laboral en constructoras del AMM (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León) p:81. Recuperado el 7 de enero de 2015. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/2337/1/1080221587.pdf>.

- Castro, Guerrero, D. Y. (2015). Detectar la existencia síndrome de Burnout en médicos y enfermeras del hospital regional “Isidro Ayora” de la ciudad de Loja. Disponible en: dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/4839
- Constitución Política de la República del Ecuador, Registro Oficial 449. (2008). Disponible en: www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&Task .
- Dávila Margarita. (2013) Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en una Empresa Mediana de Manufactura. Tescoatl ,Nº 32 Disponible en: http://www.tesco.edu.mx/gem/DOC/PDF/publicaciones/tescoatl/tesco_pdf_tescoatl32_4_climaOrganizacionalSindromeBurnot.pdf
- Fidalgo Manuel. (2008) “Síndrome de estar quemado por el trabajo o "Burnout" (I): Definición y proceso de generación”. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Ntp:704. Disponible en: [Http://Www.Insht.Es/Inshtweb/Contenidos/Documentacion/Fichastecnicas/Ntp/Ficheros/701a750/Ntp_704.Pdf](http://www.insht.es/Inshtweb/Contenidos/Documentacion/Fichastecnicas/Ntp/Ficheros/701a750/Ntp_704.Pdf)
- Franco, M. L., Núñez, A. R., Sanmartín, M. F., Alonso, S. M., & Torres, F. M. (2005). Síndrome de desgaste profesional en el personal asistencial pediátrico. In *Anales de Pediatría* (Vol. 62, No. 3, pp. 248-251). Elsevier Doyma. Disponible: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1695403305700497>
- Gamboa, A. Y., González, S., & González, G. (2008). El síndrome de cansancio profesional. *Acta pediátr. costarric*, 20(1), 8-11. [3 De Noviembre Del 2012]. Disponible En: www.scielo.sa.cr/pdf/apc/v20n1/a02v20n1.pdf issn 1409-0090

- Gil-Monte Pedro R.(2002). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Psicología científica*. com. p:3 Disponible en: <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/MSCG-16/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/lecturas/psicologia-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-%28sindrome-de-burnout%29-aproximaciones-teor.pdf>.
- Gil-Monte Pedro R.(2009)Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev. Esp. Salud Pública* [revista en la Internet]. Abr [citado 20 de Diciembre del 2015] 83(2):169-173.Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S113557272009000200003&script=sci_arttext&tlng=pt
- Gonçalves Estella, F., Aizpiri Díaz, J., Barbado Alonso, J.A, Cañones Garzón, P.J., Fernández Camacho, A., Rodríguez Sendín, J.J., De La Serna De Pedro, I., Solla Camino, J.M.(2002). Síndrome de Burn-Out en el médico general. *Medicina General* [En Línea]. Vol. 43 [4 De Noviembre del 2012] P.278. Disponible:<http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=05d7779b-da0f-420e-9fce-888d1f9240b0%40sessionmgr13&vid=12&hid=11>
- Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M., & Braga, F. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de Burnout en personal sanitario hispanoamericano y español (2007). *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 215-230.Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=s113557272009000200006&script=sci_arttext

- Hernández, G., Olmedo, E. & Ibañez, I. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(2), 323-336. Recuperado el 21 de Diciembre del 2015. Disponible en: http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-110.pdf
- Hernández, J. R. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista Cubana de Salud Pública*, 29(2), 103-110. Disponible <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v29n2/spu02203.pdf>
- Jiménez, R. (2009). El nivel del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la gerencia financiera del organismo judicial de Guatemala. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Juárez Adauta Salvador (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc.*; 50 (3): 307-314. Recuperado el 6 de enero del 2015. Disponible en <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2012/im123n.pdf>.
- Juárez-García, Arturo, Idrovo, Álvaro J., Camacho-Ávila, Anabel, & Placencia-Reyes, Omar. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud mental*, 37(2), 159-176. Recuperado en 20 de diciembre del 2015. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252014000200010
- López-León, E., Rodríguez-Moctezuma, J. R., López-Carmona, J. M., Peralta-Pedrero, M. L., & Murguía-Miranda, C. (2007). Desgaste

profesional en médicos familiares y su asociación con factores sociodemográficos y laborales. *Rev Med Inst Mex Segur Soc*, 45(1), 13-19. <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2007/im071c.pdf>

- Martín, M. C., Fernández, F. B., Gómez, R. N., & Martínez, F. C. (2001). Prevalencia y factores asociados al burnout en un área de salud. *Atención primaria*, 27(5), 313-317.p:1. Disponible en: <http://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/aspectos-epidemiologicos-del-sndrome-de-burnout-en-el-personal-sanitario-hospital-aquilino-tejeira-febreromarzo-2011.pdf>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2014). Planificación Estratégica. Ecuador. MSP. Disponible en: <http://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Oficina internacional del Trabajo Ginebra. (2014). Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión. Disponible en: http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf
- Ortega Ruiz, C., y López Ríos, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *Int J Clin Health Psychol*, 4(1), 137-60. http://aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-100.pdf
- Ortega, Maria. (2006). Educación para la salud en el ámbito laboral. *Revista Española de Pedagogía* .Num.235. <http://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/aspectos-epidemiologicos-del-sndrome-de-burnout-en-el-personal-sanitario-hospital-aquilino-tejeira-febreromarzo-2011.pdf>

- Ortega.C., Salas, R., & Correa, R. (2011). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en el personal sanitario. Hospital aquilino tejeira. Febrero-marzo 2011. Archivos de medicina, 7(2), 1-7
- Ortiz Ramos, M. (2014). Factores organizacionales que influyen en el apareamiento del Síndrome de Burnout en el personal médico y administrativo del hospital Pablo Arturo Suárez. Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicólogo Clínico. Carrera de Psicología Clínica. Quito: UCE. 102p.Disponible: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3625/1/T-UCE-0007-104.pdf>
- Pereda-Torales, L., Celedonio, M., Guillermo, F., Hoyos Vásquez, M. T., & Yáñez Zamora, M. I. (2009). Síndrome de burnout en médicos y personal paramédico. Salud mental, 32(5), 399-404. Disponible En: www.inprf cd.org.mx/pdf/sm3205/sm3205399.pdf
- Ramírez Palacios, M. E. (2014). en Cuenca Síndrome de Burnout en el Personal del Hospital Universitario Católico de Cuenca del Área de Hospitalización en el año 2013 y su Predisposición de acuerdo a la Personalidad.Disponible:<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4100/3/10690.pdf>
- Ramírez Pérez, M., & Lee Maturana, S. L. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. Polis (Santiago), 10(30), 431-446.Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071865682011000300020&script=sci_arttext

- Rodríguez, A. M. H. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de " burnout" en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*, 15(1), 81-89. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3245773>
- Rodríguez, Y., Rodríguez, D., Rueda, Y., Ruiz, Y., Manero, R., Linares, I., & Guevara, H. (2007). Síndrome de Desgaste Profesional en Médicos Residentes, Ejecutivos y Obreros de una Empresa Manufacturera. *Informe Medico*,9(2).
Disponible:<http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=8263d923-09ca-4472-beb6-15d1cbab198%40sessionmgr15&vid=8&hid=28>
- Segredo Pérez , Alina., Reyes Miranda, D.(2004). Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. *Correo Científico Médico de Holguín*, 8(3), 3. Recuperado el 20 de Diciembre del 2015. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Alina_M_Segredo_Perez/publication/276205551_Clima_organizacional_en_salud_pblica._Consideraciones_generales/links/555242d708ae6943a86d70a5.pdf
- Seguro General de Riesgos del Trabajo (2008), Decisión 584, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Octubre 200. Capítulo III Gestión de la seguridad y salud en los centros de trabajo obligaciones de los empleadores. p :12.
- Seisdedos, N. (1985). El clima laboral y su medida. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. p.1 Disponible en: <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1985/vol2/arti1.htm>

- Tomasina, A. D. F. (2003). La salud de los trabajadores del Sector Salud. *Departamento de Salud Ocupacional. Facultad de Medicina*. Disponible en:
<http://www.dso.fmed.edu.uy/sites/www.dso1.fmed.edu.uy/files/materiales/Gestion%20de%20los%20Servicios%20de%20Salud.pdf>
- Tuesca-Molina, R., Iguarán, M., Suárez, M., Vargas, G., & Vergara, D. (2006). Síndrome de desgaste profesional en enfermeras/os del área metropolitana de Barranquilla. *Salud uninorte*, 22(2), 84-91. Recuperado el 12 de Diciembre del 2011. Disponible en:<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v22n2/v22n2a04.pdf>
- Viejo, S., & Gonzalez, M. (2013). Presencia de estrés laboral, síndrome de burnout y engagement en personal de enfermería del Hospital del Niño Morelense y su relación con determinados factores laborales. *European Scientific Journal*,9(12). Disponible:<http://www.ejournal.org/index.php/esj/article/view/999/1029>
- Vite Vargas Belinda .(2007).Indicadores de desempeño de la organización y sus incidencia en el clima laboral de una empresa mediana de manufactura y comercialización. Tesis de Maestría. Disponible En: <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/479/tesisbitevargas.pdf?sequence=1>

BIBLIOGRAFÍA

- Acebedo, G. E., Farias, M. A., Sanchez, J. M., Astegiano, C., Buffa, G., Loyaute, G. A., & Fernandez, A. R. (2013). Condiciones y medio ambiente de trabajo en hospitales públicos provinciales de la ciudad de Córdoba, Argentina. *Revista de Salud Pública*, 17(4). Disponible en: <http://www.revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/6847/7925>
- Álvarez Gallego, E., & Fernández Ríos, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 11(39). Disponible: <http://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>
- Alvarez, A. M., Arce, M. L., Barrios, A. E., & de Coll, A. R. S. (2005). Síndrome de Burnout en Médicos de Hospitales Públicos de la ciudad de Corrientes. *Revista de Posgrado de la VIa Cátedra de Medicina–2005*, 141. Disponible En: http://www.med.unne.edu.ar/revista/revista141/9_141.pdf
- Arenas, J. (2006). Estrés en médicos residentes en una Unidad de Atención Médica de tercer nivel. *Cirujano General*, 28(2-2006). Disponible En: <http://www.medigraphic.com/pdfs/cirgen/cg-2006/cg062h.pdf>
- Austria Corrales, F., Cruz Valde, B., Herrera Kienhelger, L., & Salas Hernández, J. (2012). Relaciones estructurales entre estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en personal de salud: un estudio de validez externa y de constructo. *Universitas Psychologica [edición electrónica]*, 11(1). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v11n1/v11n1a16.pdf>

- Betancur, A., Guzmán, C., Lema, C., Pérez, C., Pizarro, M. C., Salazar, S., & Trespalacios, E. M. V. (2012). Síndrome de Burnout en trabajadores del sector salud. *Revista CES Salud Pública*, 3(2). Recuperado el 6 de Enero del 2015. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4163383>
- Boada Grau, J., De Diego Vallejo, R., & Agulló Tomás, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16(1). Disponible: <http://www.unioviado.es/reunido/index.php/PST/article/view/8198>
- Bresó, Edgar., Salanova, Marisa., Schaufeli, Wilmar. (2006). Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. Recuperado el 7 de Enero del 2015. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf
- Camacho-Ávila, A., Juárez-García, A., & Arias Galicia, F. (2010). Síndrome de Burnout y factores asociados en médicos estudiantes. *Cienc. Trab*, 12(35). Recuperado el 5 de enero del 2015. Disponible en: <http://factorespsicosociales.com/segundoforo/simposio/camacho-juarez-arias.pdf>
- Carrillo Arriaga, J. R. (2011). Mejoramiento del clima organizacional para disminuir accidentes y ausentismo relacionado con estrés laboral en constructoras del AMM (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León). Recuperado el 7 de enero de 2015. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/2337/1/1080221587.pdf>.

- Castro, Guerrero, D. Y. (2015). Detectar la existencia síndrome de Burnout en médicos y enfermeras del hospital regional “Isidro Ayora” de la ciudad de Loja.
- Constitución Política de la República del Ecuador, Registro Oficial 449. (2008). Disponible en: [www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&Task ..](http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&Task..)
- Dávila Margarita. (2013) Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en una Empresa Mediana de Manufactura. Tescoatl ,Nº 32 Disponible en: http://www.tesco.edu.mx/gem/DOC/PDF/publicaciones/tescoatl/tesco_pdf_tescoatl32_4_climaOrganizacionalSindromeBurnot.pdf
Disponible en: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4839/1/11284.pdf>
- Fidalgo Manuel. (2008) “Síndrome de estar quemado por el trabajo o "Burnout" (I): Definición y proceso de generación”. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Ntp:704. Disponible en: [Http://Www.Insht.Es/Inshtweb/Contenidos/Documentacion/Fichastecnicas/Ntp/Ficheros/701a750/Ntp_704.Pdf](http://Www.Insht.Es/Inshtweb/Contenidos/Documentacion/Fichastecnicas/Ntp/Ficheros/701a750/Ntp_704.Pdf)
- Franco, M. L., Núñez, A. R., Sanmartín, M. F., Alonso, S. M., & Torres, F. M. (2005). Síndrome de desgaste profesional en el personal asistencial pediátrico. In *Anales de Pediatría* (Vol. 62, No. 3). Elsevier Doyma. Disponible: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1695403305700497>
- Gamboa, A. Y., González, S., & González, G. (2008). El síndrome de cansancio profesional. *Acta pediátr. costarric*, 20(1). [3 De Noviembre Del

2012]. Disponible En: www.scielo.sa.cr/pdf/apc/v20n1/a02v20n1.pdf issn 1409-0090

- Gil-Monte Pedro R.(2002). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Psicología científica*. com. Disponible en: <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/MSCG-16/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/lecturas/psicologia-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-%28sindrome-de-burnout%29aproximaciones-teor.pdf>.
- Gil-Monte Pedro R.. (2009) Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev. Esp. Salud Pública* [revista en la Internet]. Abr [citado 20 de Diciembre del 2015] 83(2). http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S113557272009000200003&script=sci_arttext&tlng=pt
- Gonçalves Estella, F., Aizpiri Díaz, J., Barbado Alonso, J.A, Cañones Garzón, P.J., Fernández Camacho, A., Rodríguez Sendín, J.J., De La Serna De Pedro, I., Solla Camino, J.M.(2002). Síndrome de Burn-Out en el médico general. *Medicina General* [En Línea]. Vol. 43 [4 De Noviembre del 2012]. Disponible:<http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=05d7779b-da0f-420e-9fce-888d1f9240b0%40sessionmgr13&vid=12&hid=11>
- Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M., & Braga, F. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de Burnout en personal sanitario hispanoamericano y español

- (2007). *Revista Española de Salud Pública*, 83(2). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=s113557272009000200006&script=sci_arttext
- Hernández, G., Olmedo, E. & Ibañez, I. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(2). Recuperado el 21 de Diciembre del 2015. Disponible en: http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-110.pdf
 - Hernández, J. R. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista Cubana de Salud Pública*, 29(2). Disponible <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v29n2/spu02203.pdf>
 - Jiménez, R. (2009). El nivel del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la gerencia financiera del organismo judicial de Guatemala. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
 - Juárez Adauta Salvador (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc.*; 50 (3). Recuperado el 6 de enero del 2015. Disponible en <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2012/im123n.pdf>.
 - Juárez-García, Arturo, Idrovo, Álvaro J., Camacho-Ávila, Anabel, & Placencia-Reyes, Omar. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud mental*, 37(2). Recuperado en 20 de diciembre del 2015. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252014000200010
 - López-León, E., Rodríguez-Moctezuma, J. R., López-Carmona, J. M., Peralta-Pedrero, M. L., & Murguía-Miranda, C. (2007). Desgaste

profesional en médicos familiares y su asociación con factores sociodemográficos y laborales. *Rev Med Inst Mex Segur Soc*, 45(1).
<http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2007/im071c.pdf>

- Martín, M. C., Fernández, F. B., Gómez, R. N., & Martínez, F. C. (2001). Prevalencia y factores asociados al burnout en un área de salud. *Atención primaria*, 27(5). Disponible en:
<http://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/aspectos-epidemiologicos-del-sndrome-de-burnout-en-el-personal-sanitario-hospital-aquilino-tejeira-febreromarzo-2011.pdf>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2014). Planificación Estratégica. Ecuador. MSP. Disponible en:
<http://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Oficina internacional del Trabajo Ginebra. (2014). Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión. Disponible en:
http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf
- Ortega Ruiz, C., y López Ríos, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *Int J Clin Health Psychol*, 4(1). http://aepe.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-100.pdf
- Ortega, Maria. (2006). Educación para la salud en el ámbito laboral. *Revista Española de Pedagogía* .Num.235.
<http://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/aspectos-epidemiologicos-del-sndrome-de-burnout-en-el-personal-sanitario-hospital-aquilino-tejeira-febreromarzo-2011.pdf>

- Ortega.C., Salas, R., & Correa, R. (2011). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en el personal sanitario. Hospital Aquilino Tejeira. Febrero-marzo 2011. Archivos de medicina, 7(2), Disponible en: www.redalyc.org/pdf/503/50319889001.pdf
- Ortiz Ramos, M. (2014). Factores organizacionales que influyen en el apareamiento del Síndrome de Burnout en el personal médico y administrativo del hospital Pablo Arturo Suárez. Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicólogo Clínico. Carrera de Psicología Clínica. Quito: UCE. 102p. Disponible: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3625/1/T-UCE-0007-104.pdf>
- Pereda-Torales, L., Celedonio, M., Guillermo, F., Hoyos Vásquez, M. T., & Yáñez Zamora, M. I. (2009). Síndrome de burnout en médicos y personal paramédico. Salud mental, 32(5). Disponible En: www.inprfcd.org.mx/pdf/sm3205/sm3205399.pdf
- Ramírez Palacios, M. E. (2014). en Cuenca Síndrome de Burnout en el Personal del Hospital Universitario Católico de Cuenca del Área de Hospitalización en el año 2013 y su Predisposición de acuerdo a la Personalidad. Disponible: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4100/3/10690.pdf>
- Ramírez Pérez, M., & Lee Maturana, S. L. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. Polis (Santiago), 10(30),. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071865682011000300020&script=sci_arttext

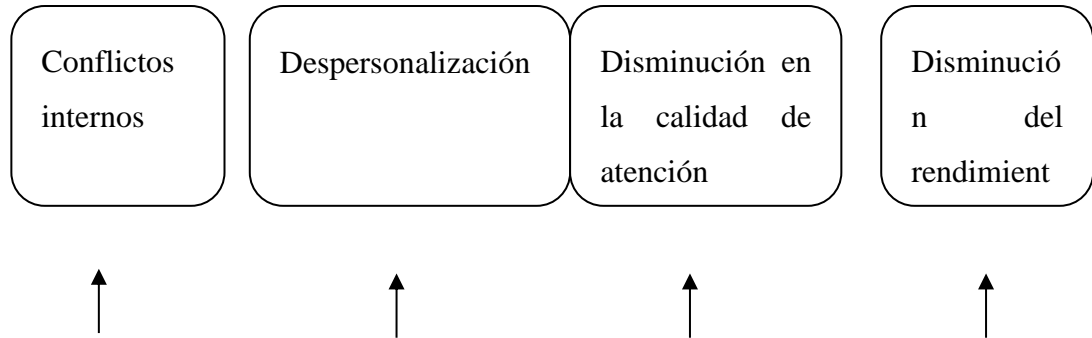
- Rodríguez, A. M. H. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de " burnout" en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*, 15(1). Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3245773>
- Rodríguez, Y., Rodríguez, D., Rueda, Y., Ruiz, Y., Manero, R., Linares, I., & Guevara, H. (2007). Síndrome de Desgaste Profesional en Médicos Residentes, Ejecutivos y Obreros de una Empresa Manufacturera. *Informe Médico*, 9(2).
Disponible: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=8263d923-09ca-4472-beb6-15d1cbab198%40sessionmgr15&vid=8&hid=28>
- Segredo Pérez , Alina., Reyes Miranda, D.(2004). Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. *Correo Científico Médico de Holguín*, 8(3), 3. Recuperado el 20 de Diciembre del 2015. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Alina_M_Segredo_Perez/publication/276205551_Clima_organizacional_en_salud_publica._Consideraciones_generales/links/555242d708ae6943a86d70a5.pdf
- Seguro General de Riesgos del Trabajo (2008), Decisión 584, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Octubre 200. Capítulo III Gestión de la seguridad y salud en los centros de trabajo obligaciones de los empleadores.
- Seisdedos, N. (1985). El clima laboral y su medida. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Disponible en: <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1985/vol2/arti1.htm>

- Tomasina, A. D. F. (2003). La salud de los trabajadores del Sector Salud. *Departamento de Salud Ocupacional. Facultad de Medicina*. Disponible en:
<http://www.dso.fmed.edu.uy/sites/www.dso1.fmed.edu.uy/files/materiales/Gestion%20de%20los%20Servicios%20de%20Salud.pdf>
- Tuesca-Molina, R., Iguarán, M., Suárez, M., Vargas, G., & Vergara, D. (2006). Síndrome de desgaste profesional en enfermeras/os del área metropolitana de Barranquilla. *Salud uninorte*, 22(2). Recuperado el 12 de Diciembre del 2011. Disponible en:<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v22n2/v22n2a04.pdf>
- Viejo, S., & Gonzalez, M. (2013). Presencia de estrés laboral, síndrome de burnout y engagement en personal de enfermería del Hospital del Niño Morelense y su relación con determinados factores laborales. *European Scientific Journal*,9(12). Disponible:<http://www.ejournal.org/index.php/esj/article/view/999/1029>
- Vite Vargas Belinda .(2007).Indicadores de desempeño de la organización y sus incidencia en el clima laboral de una empresa mediana de manufactura y comercialización. Tesis de Maestría. Disponible En: <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/479/tesisbitevargas.pdf?sequence=1>

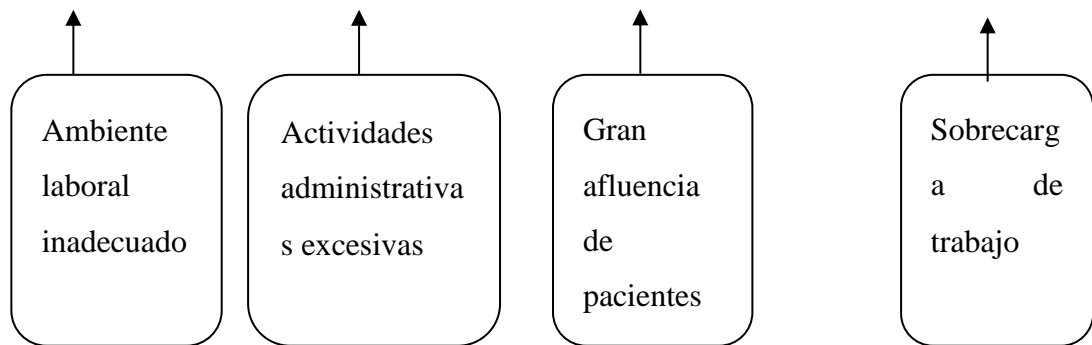
ANEXOS

ANEXO 1

Árbol de Problemas



EL CLIMA LABORAL ESTÁ RELACIONADO CON LA APARICIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD TIPO B PATUTÁN



Elaborado por: Jenny Villarroel

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory- General Survey y Clima Laboral

Proyecto Clima laboral y Síndrome de Burnout en el personal del Centro de salud Tipo B Patután.

Dirigido/a: Personal del Centro de salud tipo B Patután CODIGO:

OBJETIVOS: Estimar la relación entre el clima laboral y el Síndrome Burnout en el personal del centro de salud tipo B Patután

MOTIVACIÓN: Saludos cordiales, le invitamos a contestar con la mayor seriedad el siguiente cuestionario a fin de obtener información valiosa y confiable, que será de uso oficial y de máxima confidencialidad, con miras a tratar a tiempo El Síndrome de Burnout.

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará preguntas relacionadas con su trabajo, por favor lea cada una con atención y señale con una X en la casilla que mejor crea correspondiente. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

De antemano gracias por su colaboración.

N°	PREGUNTA	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECES	4 ALGUNAS VECES	5 A MENUDO	6 CASI SIEMPRE	7 SIEMPRE
1	Tiene posibilidad de decidir cómo y cuándo debe realizar su trabajo							
2	Se aprecia fácilmente en el producto o en el servicio final el resultado de su trabajo							
3	En su trabajo requiere realizar diferentes operaciones y utilizar un gran número de habilidades y conocimientos							
4	Los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas							
5	El jefe inmediato u otras personas le dan retroalimentación sobre el desarrollo y desempeño de su trabajo							
6	Puede cada miembro de su grupo de trabajo desarrollar con habilidad todas o gran parte de las habilidades que tiene asignadas en conjunto							
7	El grupo puede ver el resultado de su trabajo en el producto o servicio final							
8	El jefe inmediato u otras personas dan retroalimentación al grupo, en conjunto sobre la calidad con que realizan su trabajo							

9	Los miembros del grupo participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo							
10	El grupo se mantiene unido para alcanzar una meta común , después de acordada							
	PREGUNTA	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECES	4 ALGUNAS VECES	5 A MENUDO	6 CASI SIEMPRE	7 SIEMPRE
11	¿Se siente usted orgulloso(a) de pertenecer al grupo?							
12	¿Está satisfecho con las relaciones humanas que existen entre los miembros del grupo y sus dirigentes?							
13	¿El salario que recibe por su trabajo le permite satisfacer sus necesidades personales?							
14	¿El salario que percibe está de acuerdo a la calidad y cantidad de trabajo que usted realiza							
15	¿Corresponde el salario que recibe con su nivel de preparación?							
16	¿Se conocen los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de mérito y la selección del personal mas destacado?							

17	¿Los empleados más destacados son los que reciben la mayor cantidad de estímulos materiales?							
18	¿El ambiente de trabajo le ofrece seguridad?							
19	¿Las condiciones higiénicas de su ambiente son favorables?							
20	¿Hay confort en su ambiente de trabajo?							
21	¿Los equipos, muebles y espacio le permiten realizar su trabajo cómodamente?							

ANEXO 3

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory- General Survey INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, colocando el número que considere más adecuado.

0 Nunca / Ninguna vez	1 Casi nunca/ Pocas veces al año	2 Algunas Veces / Una vez al mes o menos	3 Regularmente / Pocas veces al mes	4 Bastantes Veces / Una vez por semana	5 Casi siempre / Pocas veces por semana	6 Siempre / Todos los día
1.- Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo (A)						
2.- Estoy "consumido" al final de un día de trabajo (A)						
3.- Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo (A)						
4.- Trabajar todo el día es una tensión para mí (A)						

5.- Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo (E)		
6.- Estoy "quemado" por el trabajo (A)		
7.- Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización (E)		
8.- He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto (C)		
9.- He perdido entusiasmo por mi trabajo (C)		
10.- En mi opinión soy bueno en mi puesto (E)		
11.- Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo (E)		
12.- He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto (E)		
13.- Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo (C)		
14.- Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo (C)		
15.- En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas (E)		
AGOTAMIENTO	$=\text{(A)}/5$
CINISMO	$=\text{(C)}/4$
EFICACIA PERSONAL	$=\text{(E)}/6$

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

DIRECCIÓN DE POSGRADO

AVAL DEL TUTOR PARA LA APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL CONSEJO DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE TUTOR

En mi calidad de Tutor del Programa de Maestría en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo, nombrado por el Consejo de Posgrado.

CERTIFICO:

Que: analizado el Trabajo de Titulación, presentado como requisito previo para optar por el grado de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo.

El tema tesis de grado se refiere a:

CUMA LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO B PATUTAN, LATACUNGA, ENERO-ABRIL 2015. DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.
Presentado por: Villarroel Vargas Jenny Fernanda con cédula de ciudadanía N° 0502874597

Sugiero su aprobación del trabajo de tesis de grado.

Latacunga, Noviembre 2015

MSc. Clara Lillán Gutiérrez Ramón
Tutor

www.utc.edu.ec

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido, San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205

ANEXO 6



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
Dirección de Postgrados
Latacunga – Cotopaxi – Ecuador

Latacunga, 2 de Febrero de 2015

Doctora
Alexandra Colón
Coordinadora del Centro de Salud tipo B de Patután
Presente.-

De mi consideración

Luego de expresarle un cordial saludo, me permito solicitar a usted se me autorice el ingreso a las diferentes áreas de la unidad de salud y poder realizar la aplicación de entrevistas, test sobre el "clima laboral" y del "Maslach Burnout Inventory", así como fotografías, a los trabajadores y profesionales de la salud.

Agradezco anticipadamente por su gentil atención, esperando contar con su aprobación en virtud que forma parte de mi investigación para la elaboración de mi tesis de grado de maestría.

Atentamente;

Jenny Fernanda Villarroel Vargas
Maestrante

Autorizado en Latacunga
Alexandra Colón
Coordinadora del Centro de Salud tipo B de Patután



CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por la señora Egresada de la Maestría en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo: **VILLARROEL VARGAS JENNY FERNANDA**, cuyo título versa "**CLIMA LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO B PATUTAN, LATACUNGA, ENERO-ABRIL 2015. DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.**", lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical de Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, febrero del 2016

Atentamente,



Lic. Nelson Wilfredo Guogchinga Chicalza
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.C. 0503246415

ANEXO 8





