

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE UNA RED DE SERVICIOS DE SALUD EN CAJAMARCA-PERÚ

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND BURNOUT SYNDROME IN WORKERS OF THE NETWORK OF HEALTH SERVICES IN CAJAMARCA

Josué Obett Miranda Miranda¹
Norma del Carmen Gálvez Díaz²

Fecha de recepción: 15 de septiembre de 2016

Fecha de aprobación: 07 de noviembre de 2016

Resumen

Fue no experimental de tipo descriptivo, el objetivo fue determinar la relación entre las variables clima organizacional y el síndrome de Burnout. Su ámbito fue la Red de Servicios de Salud Contumazá en Cajamarca. Fue un estudio descriptivo- correlacional-causal aplicado en una población conformada por los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Contumazá durante el año 2016; el tipo de muestreo utilizado fue no probabilístico a discreción simple, La población fue de 219 trabajadores, para calcular la muestra se utilizó la fórmula para proporción con población conocida, obteniéndose 139 trabajadores. Para determinar la relación entre las variables se ha utilizado dos cuestionarios estandarizados en el Perú. Los resultados muestran que 49,6% y 43,2% de trabajadores perciben un clima organizacional no saludable y por mejorar y el 43,2% y el 30,2% tienen un nivel alto y medio de Síndrome de Burnout. La conclusión más importante es que entre las dos variables hay una correlación $r = 0.293$ que es débil y positiva indica que mientras sea mejor el Clima Organizacional entonces disminuirá el nivel de Síndrome de Burnout. En todo momento se han tenido en consideración los criterios de rigor científico y los principios éticos del informe Belmonte.

Palabras clave: Clima organizacional, síndrome de Burnout, servicios de salud.

Abstract.

In this non-experimental descriptive research, the goal is to find the relationship between the variables organizational climate and the syndrome of Burnout. Its scope is the Contumazá health services network. As a methodology, is a descriptive - correlational causal applied on a population formed by workers of the Contumazá health services network during the year 2016; the type of sample used was not probabilistic at simple option, whose sample size was used a formula to share with known population, obtaining a sample of 139 workers to determine the relationship between variables, using two questionnaires, standardized in the Peru. The results show that 49, 6% and 43, 2% of workers perceive a unhealthy organizational climate and to improve and 43, 2% and the 30, 2% are high and medium of Burnout Syndrome. The most important conclusion is that there is a correlation between the two variables $r = 0.293$ which is weak and positive indicates that while organizational climate is better then it will decrease the level of Burnout Syndrome.

Keywords: Organizational climate, syndrome, health services.

1. Introducción.

El Clima Organizacional laboral de los trabajadores está conformada por tres dimensiones como: potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional, que influyen en los seres humanos condicionados por: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal,

¹ Obstetra, nombrado asistencial en Hospital de apoyo Chilote en Contumazá de Cajamarca, maestrante de la Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo-Chiclayo-Perú, jomm7@hotmail.com, registro ORCID [id:orcid.org/0000-0002-1339-9765](http://orcid.org/0000-0002-1339-9765)

² Dra. en Ciencias de Enfermería, Universidad Señor de Sipán, docente de investigación en la Escuela de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo- Perú, ncarmengd@hotmail.com, registro ORCID [id: http://orcid.org/0000-0002-6975-0972](http://orcid.org/0000-0002-6975-0972)

teniendo un impacto positivo o negativo en el desempeño laboral y en la calidad de los servicios de Salud.

Lo relevante de investigar el clima organizacional y el síndrome de Burnout, fue dar a conocer que la percepción que los trabajadores tienen de su organización repercutirá en su calidad y desempeño óptimo dentro de la Red de Servicios de Salud en donde se desenvuelve la población estudiada.

La investigación se justificó dado que los resultados servirán para que las autoridades de salud tomen decisiones adecuadas para el desarrollo de un buen clima organizacional y así disminuir el síndrome de Burnout, que afecta a la calidad de atención del usuario externo.

El objetivo fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en cada una de sus dimensiones, de esta manera lograr resultados que serán utilizados como antecedentes para desarrollar proyectos de mejora continua de la calidad en beneficio de población de la Red de Servicios de Salud de ciudades alto andinas como Contumazá en Cajamarca.

2. Metodología.

Fue no experimental, diseño Descriptivo correlacional causal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), definen al estudio Descriptivo – Correlacional como la descripción, características y especiación de dos o más variables, detallan como se manifiestan individualmente, para luego asociarlas y encontrar la relación existente en un contexto particular. Considerando que la finalidad de la investigación estuvo orientada a describir las variables en estudio e identificar y analizar la relación entre la Clima organizacional y el Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud, se recogió información de la variable “Clima Organizacional” mediante la aplicación de la escala de Clima organizacional (EDECO), del Ministerio de Salud, (2011) y de la variable Síndrome de Burnout mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) (1986), midiendo las variables mencionadas, estableciendo si existe grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa (de causa y efecto) al fenómeno investigado.

La población estuvo conformada por 219 trabajadores de la Red de Servicios de Salud Contumazá, ubicada en la provincia de Contumazá, departamento de Cajamarca, Perú. El tipo de muestro utilizado fue no probabilístico a discreción, y para el tamaño de muestra se utilizó la fórmula para una proporción con población conocida, obteniendo una muestra de 139 trabajadores. No se utilizó reposición ya que todos los trabajadores estuvieron presentes en la aplicación del instrumento.

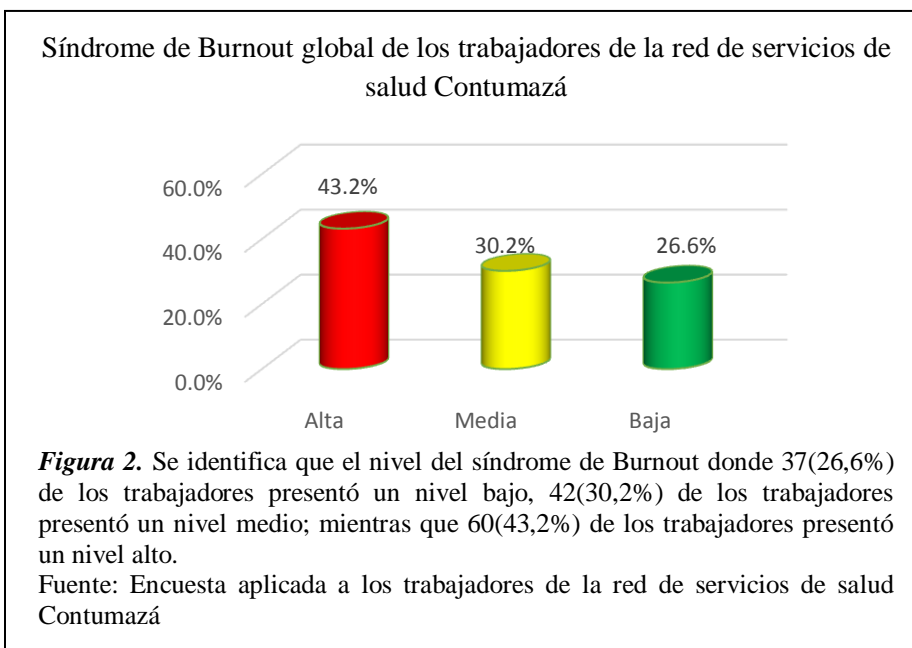
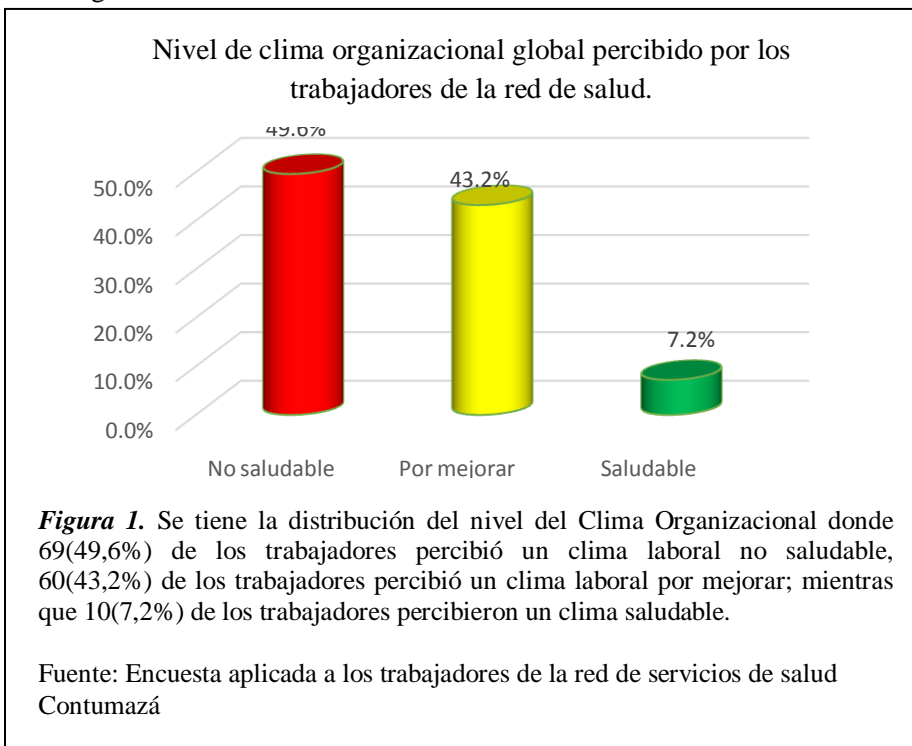
3. Resultados

Tabla 1

Relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la red de servicios de salud Contumazá, Cajamarca, 2016.

	Valor	Error típ. asint.	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo R de Pearson	,293	,071	,000
Nº de casos válidos	139		

La tabla muestra resultados respecto a la relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout en los trabajadores, se aplicó la correlación de Pearson resultando igual a 0,293 que representa una relación débil positiva lo que indica que mientras mejor sea el clima organizacional entonces disminuirá el nivel del síndrome de Burnout, además se tiene un nivel de significancia es $0,000 < 0,05$, siendo menor que el valor de significancia considerada, lo que indica que los resultados son significativos.



Prueba de contrastación de hipótesis

H₁ Existe relación significativa entre el Clima organizacional y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Contumazá, Cajamarca, 2016

H₀ No Existe relación significativa entre el Clima organizacional y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Contumazá, Cajamarca, 2016.

Se probó que la hipótesis nula cumplió con el modelo presentado y se ajusta a las observaciones, para esto se aplicó la distribución Chi cuadrada, con un nivel de significancia de 0,05:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,433	4	,000
N de casos válidos	139		

En el caso se consideró 4 grados de libertad y con un nivel de significancia de 0,000 entonces se tiene que el valor $\chi^2_{0,95} = 9,4877 < 13,433$, con nivel de significancia de $0,000 < 0,05$ que indica que el valor encontrado se encuentra en la zona de rechazo, por lo que no se acepta la hipótesis nula aceptando la hipótesis afirmativa. Luego podemos concluir que existe relación significativa entre el Clima organizacional y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Contumazá, Cajamarca, 2016

4. Discusión.

Sobre los niveles de clima organizacional global de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Contumazá los hallazgos demostraron que el 49,6% de los trabajadores percibió un clima laboral no saludable y el 43,2% de los trabajadores percibió un clima laboral por mejorar, estos resultados coinciden con el estudio de Del Río Mendoza (2013) quien en su investigación Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica en Perú, concluyeron que es necesario mejorar el clima organizacional de la institución, aplicando un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional. Estos resultados confirmaron que en el área de salud existe problemas en relación con el clima de los trabajadores esto debido a causales como alta demanda de pacientes, infraestructura deficiente y equipos vetustos que lleven a que el personal de salud atraviese momentos de estrés en el trabajo e influya en la calidad de atención que recibe el usuario. Asimismo Iglesias (2011) en su estudio “Clima Organizacional de Enfermería. Área Materna. Hospital General Universitario. Cienfuegos, estudio descriptivo transversal durante el período de Enero a mayo del 2011, en el Hospital General Universitario Gustavo Aldereguía Lima de Cienfuegos” concluye que los trabajadores se encuentran estresados debido al clima organizacional de la institución.

Es importante analizar que son altos los niveles de estrés en los trabajadores de salud debido a los momentos de tensión que viven en su quehacer diario y también porque sus remuneraciones

son bajas según la canasta familiar y deben de salir a trabajar a otros lugares los cuales les causan agotamiento y cansancio

En cuanto a los niveles de clima organizacional en sus dimensiones de potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Contumazá de Cajamarca, los resultados fueron que en la dimensión potencial humano el 45 % de encuestados afirmaron que está por mejorar, en el diseño organizacional el 48,9 % expresaron que el clima no es saludable, igualmente en la dimensión cultura del clima afirmaron que no es saludable. Esto nos indica que el clima organizacional y sus dimensiones sufren una verdadera problemática en este escenario de investigación debido a diversos factores tal como se analizan en los hallazgos obtenidos

Sobre los niveles de síndrome de Burnout global de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Contumazá, los resultados fueron que el 43,2% de los trabajadores presentó un nivel alto de estrés, esto se explica por la tensión que significa de trabajar con la vida de las personas y las deficiencias del sistema de salud que llevan a no contar con los insumos necesarios para poder brindar un servicio de salud óptimo a los usuarios, estos hallazgos se pueden contrastar con Rodríguez et al. (2010). Síndrome de Burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010, quien concluye que existe una prevalencia del 2,2% para síndrome de Burnout, niveles de agotamiento emocional y despersonalización de 20,6% y 16,8% en el grupo estudiado hacen preciso profundizar el estudio.

Sobre la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Contumazá, Cajamarca, 2016 se aplicó la prueba de contrastación de la hipótesis y para el caso se considera 4 grados de libertad y con un nivel de significancia de 0,000 entonces se tiene que el valor $\chi^2_{0,95} = 9,4877 < 13,433$, con nivel de significancia de $0,000 < 0,05$ que indica que el valor encontrado se encuentra en la zona de rechazo, por lo que no se acepta la hipótesis nula aceptando la hipótesis afirmativa. Luego podemos concluir que existe relación significativa entre el Clima organizacional y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Contumazá, estos hallazgos se relacionan con el estudio de Arias, W. Y Zegarra quien en el 2013 en su investigación sobre Clima organizacional, síndrome de Burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. (...). Quien concluye, (...). Que existen un clima organizacional óptimo y bajos niveles de síndrome de Burnout en la gran mayoría de trabajadores. Sin embargo, el reconocimiento y el sueldo fueron los aspectos menos satisfactorios. No se encontraron relaciones significativas entre clima organizacional y Burnout, pero sí entre clima organizacional y el estilo de afrontamiento activo, que fue el más predominante. Asimismo, el afrontamiento activo se relaciona con la edad, el sexo, el estado civil, el número de hijos y el tipo de trabajo que se realiza ($p < 0,05$)

5. Conclusiones.

El 49,6% de los trabajadores percibió un clima laboral no saludable y el 43,2% de los trabajadores percibió un clima laboral por mejorar.

Los resultados demostraron que en la dimensión diseño organizacional el 48,9 % de los trabajadores manifestaron que el clima no es saludable, asimismo en la dimensión cultura organizacional y en la dimensión potencial humano el 30,9 % afirmaron que también es no saludable.

En relación al síndrome de Burnout global de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Contumazá los resultados fueron que el 26,6% de los trabajadores presentó un nivel bajo, el 30,2% de los trabajadores presentaron un nivel medio; mientras que el 43,2% de los trabajadores presentó un nivel alto.

En la dimensión agotamiento emocional el 59,8% de los trabajadores presentó un nivel alto de Burnout, la dimensión despersonalización se encontró que el 64,7% de los trabajadores presentó un nivel alto y en la dimensión Realización Personal el 67,6% presentó niveles altos

En el caso se considera 4 grados de libertad y con un nivel de significancia de 0,000 se concluye que existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Contumazá de Cajamarca.

6. Referencias

Del Rio-Mendoza, J. R. (2013). Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica, Peru. *Revista Médica Panacea*, III(1), 11-14.

Iglesias, A. L. (2011). *Clima Organizacional de Enfermería. Área Materna. Hospital General Universitario. Cienfuegos*. Hospital General Universitario Dr. Gustavo Aldereguía Lima. Cienfuegos , Cienfuegos.

Ministerio de Salud. (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico*. Lima: J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L.

Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena*”. *Universidad de Talca – Chile*. Talca: Universidad de Talca.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de Investigación científica*. México: McHill

Zegarra C., & Wood, R. (2013). *Evaluating stress: a book of resources*. Lanham: Scarecrow Press.