



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL DE
APOYO HUANTA EN EL CONTEXTO COVID-19.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTORES:

Bach. FLORES CARDENAS, CARLA MONICA

Bach. MALLQUI PAREDES, RUTH MILAGROS

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Dr. JUAN BAUTISTA CALLER LUNA

JURADO EXAMINADOR

Dr. PEDRO PABLO ÁLVAREZ FALCONI
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA
Vocal

DEDICATORIA

A mi familia por ser fuente de amor, sacrificio y orgullo para mi persona durante estos años de estudios, a la vez a mi hijo por ser una fuente de gran inspiración.

A mis padres Félix y Victoria por haberme forjado como la persona que soy, muchos de mis logros se los debo a ellos por la constante motivación para alcanzar mis objetivos. A mis hermanos y a mí querido hijo por todo el apoyo brindado durante la realización de mi tesis.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por la fortaleza que nos ha dado en estos tiempos difíciles que vive el país y el mundo, a nuestras familias por ser motor impulsor en la búsqueda de nuestros sueños, y a nuestra Universidad y maestros por acercarnos a la consecución de nuestros objetivos profesionales.

RESUMEN

En el presente trabajo de tesis, titulado “Clima Laboral y Síndrome de Burnout en los Trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el Contexto Covid-19”, se tuvo como objetivo general determinar la relación entre clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto COVID-19. Como hipótesis general se postuló que existe relación significativa entre Clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto Covid-19.

El enfoque utilizado fue cuantitativo de tipo de investigación aplicada, cuyo diseño fue no experimental, descriptivo correlacional y transversal. Los instrumentos de medición fueron revisados y validados por expertos en la materia. Asimismo, los resultados de la prueba piloto arrojaron en la primera variable el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,957, mientras que la segunda variable alcanzó 0,907, significa en ambos resultados una fuerte confiabilidad. La población y muestra estuvo conformada por 200 profesionales asistenciales del Hospital de Apoyo de Huanta, por ello el muestreo fue no probabilístico, a dichos sujetos se les aplicó una encuesta y un inventario, ambas con escala tipo Likert.

Los resultados obtenidos en la investigación concluye que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna, por la cual podemos afirmar que existe relación inversa ($r=-0,309$ y $\text{Sig.}=0,000$), y según el nivel existe una correlación baja entre clima Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta, en el contexto Covid-19.

Palabras clave: estrés laboral, burnout, despersonalización y adaptabilidad.

ABSTRACT

In the present thesis work, entitled "Work Climate and Burnout Syndrome in Healthcare Workers of the Huanta Support Hospital in the Covid-19 Context", the general objective was to determine the relationship between work environment and Burnout Syndrome in workers Hospital de Apoyo Huanta in the context of COVID-19. As a general hypothesis, it was postulated that there is a significant relationship between work environment and Burnout Syndrome in the Assistance workers of the Huanta Support Hospital in the Covid-19 context.

The approach used was quantitative of the applied research type, which followed a non-experimental design - descriptive, correlational and cross-sectional. The measurement instruments used were subject to review and validation by experts in the field, The results of the pilot test showed a Cronbach's Alpha coefficient of 0.957 for the first variable, while the second variable reached 0.907, which means a strong reliability in both results. The population and sample consisted of 200 health care professionals of the Huanta Support Hospital; therefore, the sampling was non-probabilistic, a survey and an inventory were applied to the workers, both with a Likert-type scale.

The results obtained in the investigation conclude that the null hypothesis (H0) is rejected and the alternative hypothesis is accepted, by which we can affirm that there is an inverse relationship ($r=-0.309$ and $\text{Sig.}=0.000$), and according to the level there is a low correlation between work climate and Burnout Syndrome in the care workers of the Huanta Support Hospital, in the Covid-19 context.

Keywords: work stress, burnout, depersonalization and adaptability.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del problema	21
1.2.1. Problema general	21
1.2.1. Problemas específicos.....	21
1.3. Justificación y aportes del estudio.....	22
1.3.1. Justificación teórica	23
1.3.2. Justificación práctica.....	23
1.3.3. Justificación metodológica	24
1.4. Objetivos de la investigación	24
1.4.1. Objetivo general.....	24
1.4.2. Objetivos específicos.....	25
II. MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes de la investigación	26
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	26
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	29
2.2. Bases teóricas de las variables	32
2.2.1. Variable 1: Clima Laboral.....	32
2.2.2. Variable 2: Síndrome de Burnout.....	42
2.3. Definición de términos básicos	53

III. MÉTODOS Y MATERIALES	56
3.1. Hipótesis de la investigación	56
3.1.1. Hipótesis general	56
3.1.2. Hipótesis específicas	56
3.2. Variable de estudio	57
3.2.1. Definición conceptual	57
3.2.2. Definición operacional	57
3.3. Tipo y nivel de la investigación	60
3.4. Diseño de la investigación	60
3.5. Población y muestra de estudio	61
3.5.1. Población	61
3.5.2. Muestra	62
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	62
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	62
3.7. Métodos de análisis de datos	68
3.8. Aspectos éticos	68
IV. RESULTADOS	69
4.1. Resultados descriptivos	69
4.1.1. Resultados descriptivos de la variable clima laboral	69
4.1.2. Resultados descriptivos de las dimensiones del clima laboral ..	72
4.1.3. Resultados descriptivos de la variable Síndrome de Burnout ...	73
4.1.4. Resultados descriptivos de las dimensiones de Síndrome de Burnout	76
4.1.5. Resultados descriptivos de la relación de las dos variables	77
4.2. Resultados inferenciales	78
4.2.1. Prueba de hipótesis general	78
4.2.2. Prueba de hipótesis específicas	78
V. DISCUSIÓN	81
5.1. Análisis de discusión de resultados	81
VI. CONCLUSIONES	85
VII. RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87

ANEXOS	93
Anexo 1: Matriz de consistencia	94
Anexo 2: Matriz de operacionalización	96
Anexo 3: Instrumentos	97
Anexo 4: Validación de los instrumentos	102
Anexo 5: Matriz de datos	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Juicio de expertos.....	67
Tabla 2.	Variable de clima laboral	67
Tabla 3.	Variable de síndrome de Burnout.....	68
Tabla 4.	Nivel de clima laboral de los trabajadores	69
Tabla 5.	Nivel de clima laboral por sexo.....	70
Tabla 6.	Nivel de clima laboral por edad	71
Tabla 7.	Nivel de clima laboral por dimensión	72
Tabla 8.	Nivel de Síndrome de Burnout de los trabajadores	73
Tabla 9.	Nivel de Síndrome de Burnout por sexo.....	74
Tabla 10.	Nivel de Síndrome de Burnout por edad	75
Tabla 11.	Nivel de Síndrome de Burnout por dimensión	76
Tabla 12.	Relación entre clima laboral y síndrome de Burnout	77
Tabla 13.	Rho de Spearman de Clima laboral y Síndrome de Burnout.....	78
Tabla 14.	Rho de Spearman de clima laboral y agotamiento emocional.....	79
Tabla 15.	Rho de Spearman de clima laboral y despersonalización	79
Tabla 16.	Rho de Spearman de clima laboral y realización personal.....	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de clima laboral de los trabajadores.....	69
Figura 2. Nivel de clima laboral por sexo	70
Figura 3. Nivel de clima laboral por edad	71
Figura 4. Nivel de clima laboral por dimensión.....	72
Figura 5. Nivel de Síndrome de Burnout de los trabajadores.....	73
Figura 6. Nivel de Síndrome de Burnout por sexo.....	74
Figura 7. Nivel de Síndrome de Burnout por edad	75
Figura 8. Nivel de Síndrome de Burnout por dimensión	76
Figura 9. Relación entre clima laboral y síndrome de Burnout.....	77

INTRODUCCIÓN

Vivimos en una época en la que es común percibir a profesionales con agotamiento emocional, ante las exigencias que se presentan en los diversos escenarios de nuestras vidas, desde las situaciones que aparecen en el plano personal, familiar o afectivo, hasta lo concerniente a los desafíos académicos, laborales, empresariales, ambientales, de salud, entre otros.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el entorno laboral puede constituirse en un factor determinante en la salud de los colaboradores en el ejercicio de sus funciones (Houtman & Kompier, 2001). El espacio de trabajo es un terreno donde se combinan aspectos de la vida personal y profesional, donde se pasa mucho tiempo, por ello es vital velar por las necesidades de los colaboradores.

Es conveniente reconocer que el mantenimiento de un agradable clima laboral influye directamente en la satisfacción laboral de los miembros de una organización y ello puede tener un efecto positivo en la salud física y mental de estos, teniendo un impacto en el desarrollo del síndrome de Burnout. Por ello, la construcción de un clima laboral positivo cumple un rol importante en el cuidado de la salud de los trabajadores, un clima laboral que así mismo mantenga fortalecidos los valores que deben regir las acciones de estos últimos y que favorezca al desarrollo de una cultura de trabajo.

Deteniéndose en el campo laboral, las personas en general, hemos comprendido que el trabajo es esencial en nuestras vidas para nuestra supervivencia, pues nos permite la obtención de recursos, la realización personal y profesional, y que de alguna manera ello nos permita aportar con el desarrollo de la sociedad en sus diversas manifestaciones. Esto, sin duda, nos significa un acercamiento a la consecución de una vida de mayor calidad.

Sin embargo, como en muchos de los escenarios de la vida humana, es natural que en el campo laboral surjan situaciones o exigencias que impongan desafíos muy difíciles de afrontar y superar. Por ello, resulta habitual que la sobrecarga de responsabilidades, las malas relaciones laborales, los climas de tensión y la competencia puedan repercutir de manera negativa en las personas, lo

que deriva en una reducción del desempeño laboral deseado, afectación de la salud física y mental, problemas en las relaciones sociales y familiares, entre otros.

La variabilidad de las circunstancias dentro del entorno laboral conlleva a que a la frustración asentando en incertidumbre su realización personal, laboral convirtiéndose en una afección que padece la mayoría de empleados, lo que origina la aparición de patologías físicas y mentales, entre ellas puede distinguirse el síndrome de burnout, el cual puede ser entendido como el trastorno emocional que desarrollan los profesionales y trabajadores en general en su ámbito de ejercicio laboral. En los últimos años se ha comprobado que tiene mayor incidencia en los profesionales del sector de educación, salud y servicios asistenciales, debido a la implicancia de un alto grado de entrega y a una relación directa, sostenida o constante con las personas que reciben el servicio.

Si bien no existe una definición exacta y unánime del síndrome de burnout, se reconoce que se da como consecuencia al estrés laboral, manifestándose con comportamientos como la actitud renuente en el trabajo, hacia las responsabilidades y hacia los receptores de los servicios. Así mismo, es descrito por algunos autores como un trastorno emocional que se manifiesta con cansancio emocional y físico, desinterés por el quehacer laboral e incluso con el descuido en la prestación y calidad de los servicios que requieren de un componente humanitario.

Algunas investigaciones contemporáneas han postulado que los profesionales sanitarios son los más propensos a sufrir de burnout, entre los que destacan las enfermeras como las servidoras asistenciales más vulnerables (Cañadas De la Fuente, Vargas, San Luis, García, & Cañadas De la Fuente, 2015; Li-Ping, Chung-Yi, Hu, 2014; Juárez García, Idrovo, Camacho-Ávila & Placencia-Reyes, 2014). Los que encuentran razones en la sobrecarga de trabajo, la distribución de labores por turnos, alto número de pacientes, exceso de horas de trabajo, malas condiciones de infraestructura y equipamiento, insatisfacción laboral, malas condiciones remunerativas, etc.

Dentro del estudio de los factores causantes del síndrome de Burnout, podemos ubicar como uno de los principales al clima laboral, entendido este como

el ambiente que se forma en el interior de una organización entre los miembros de la misma. El clima laboral toma su forma en respuesta a elementos como la organización interna, los recursos (financieros, tecnológicos, humanos, etc.) con los que cuenta una institución, el entorno laboral, las normas y políticas de trabajo, la cultura organizacional, las condiciones remunerativas y las relaciones laborales. Son estos elementos los que determinan el ambiente de trabajo y la percepción que tienen sus miembros respecto a su estructura y las interacciones psicosociales que surgen en él.

Afortunadamente, nos encontramos en una época en la que se reconoce la importancia de brindar a los trabajadores las condiciones óptimas que contribuyan en la calidad de sus vidas no solo en el trabajo, sino también en otros espacios. Cuando las organizaciones entienden que es vital la atención que le dan al recurso humano para el logro de sus objetivos, se hace imprescindible darle mayor atención a los aspectos relacionados con la calidad de vida laboral que brindan a sus empleados. En tanto, para las empresas y organizaciones en general se vuelve prioritaria la generación de bienestar y salud laboral que permita mantener un buen estado de salud física y mental de los trabajadores, pues solo de esa manera podrán alcanzarse objetivos como eficacia, eficiencia y calidad de los productos o servicios.

Tomando en cuenta que nos encontramos en una crisis sanitaria nacional a raíz de la pandemia mundial ocasionada por el COVID-19 y en atención a la consideración de que los trabajadores de salud son los más propensos a padecer el síndrome de Burnout, se ha considerado oportuno realizar la presente investigación sobre los trabajadores asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta (Ayacucho) en el Contexto Covid-19. Un centro médico que, como muchos establecimientos sanitarios del Perú, vive un gran reto profesional, laboral y humanitario en la lucha contra el COVID-19. Por ello, resulta relevante el estudio de la salud mental del personal asistencial, puesto que es necesario que el mismo se encuentre en óptimas condiciones, tanto en el ámbito laboral como emocional, ya que solo así podrán brindar la atención requerida frente a la creciente demanda de pacientes que necesitan de los cuidados médicos.

En ese sentido, la presente investigación denominada el clima laboral y el síndrome de burnout, tomando como base del estudio los fundamentos teóricos y los antecedentes más recientes. Así mismo, el objetivo del estudio es determinar la relación entre el clima laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta (Ayacucho) en el contexto covid-19.

En el primer capítulo de la investigación se aborda la situación problemática, se incluyó la formulación del problema (problema general y problemas específicos), la justificación del estudio y los objetivos de investigación.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico, en el que fueron incluidos los antecedentes de la investigación, las bases teóricas de cada variable y las definiciones de términos básicos.

En el tercer capítulo se considera el método y los materiales de investigación, que integra la formulación de la hipótesis, el diseño metodológico, la población, la muestra, la operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el método de análisis de datos, y por último, se señalaron los aspectos éticos de la investigación.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados de la investigación, considerándose los descriptivos e inferenciales, así como la contratación de hipótesis.

En el quinto capítulo se considera la discusión de los resultados; en el sexto capítulo se exponen las conclusiones; en el séptimo capítulo se proponen las recomendaciones; y, por último, se incluyen los anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad se vienen presentando enormes sucesos de cansancio y agotamiento, en el entorno de la vida personal, familiar, social y el ámbito laboral. El síndrome de Burnout es uno de los dilemas más frecuentes que perjudica la salud física y mental de las personas. En tal sentido, los trabajadores que laboran en un centro hospitalario pueden alterar su estabilidad bio-psico-emocional por permanecer en un ambiente elevadamente angustiante y/o agobiante.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013), menciona que los trabajadores representan la mitad de la población en todo el mundo, quienes contribuyen en mayor medida al desarrollo económico y social de muchos países, por tanto, cuidar la salud de éstos, es fundamental, especialmente en los casos en los que existen diversos riesgos propios de las condiciones y lugar de trabajo.

Según las estadísticas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) y de la OMS, Alfredo Torres (2014), presidente ejecutivo de IPSOS Perú y columnista del diario El Comercio, comenta sobre la situación laboral: la situación actual es más crítica. Hoy en día, de cada diez peruanos, cuatro laboran en el sector privado, uno en el sector público, cuatro son independientes y uno es un trabajador familiar no remunerado.

Así mismo sostiene que, de acuerdo a la inadecuada atención en materia de salud y seguridad ocupacional, se estima que anualmente en el mundo se dan 2 millones de muertes relacionadas al trabajo, 271 millones de accidentes y 160 millones de enfermedades ocupacionales. De igual manera, señala que la mayoría de la fuerza de trabajo en todo el mundo no obtiene acceso a servicios de salud ocupacional: solamente el 10-15% de la fuerza de trabajo global tiene acceso a alguna clase de servicio de salud ocupacional.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014) asegura que actualmente más de la mitad de los trabajadores en el mundo sufren estrés, por lo que esta afección es considerada una epidemia. La misma que se desencadena por inapropiada adaptación, generando la disminución en el rendimiento laboral y la

baja autoestima, que se da con mayor frecuencia en personalidades de tipo A. Las características que se presentan en esta personalidad son: extrema competitividad, impaciencia, alta exigencia, perfeccionismo y sentimientos “benévolos” (Stutz, 2016).

De igual manera, se atribuye al síndrome de Burnout o agotamiento profesional como responsable de la desmotivación que aguantan principalmente los profesionales de salud. En nuestra situación se investiga y recoge información sobre el síndrome de Burnout para determinar la situación laboral del personal de salud, dadas las complicadas condiciones laborales actuales en tiempos de pandemia.

Stutz (2016), indica que el Síndrome de Burnout es conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a una presión prolongada en la cual una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. Asimismo, estos factores estresantes desencadenan desgaste, sufrimiento y lo puede llevar a la frustración y baja tolerancia.

En Cuba, en un análisis de delimitación conceptual del Síndrome de Burnout y las dimensiones más importantes para interpretación del clima organizacional, se analizaron las consecuencias legales del Síndrome desde el punto de vista de prevención de riesgos en el trabajo y sobre los obstáculos en la capacidad laboral con implicancias educativas (Tejero Acevedo, Gonzales Trijueque & Delgado Sabina, 2013). En dicho trabajo se analizaron sistemáticamente 160 resoluciones judiciales con relación al Síndrome de Burnout, concluyendo que el síndrome causó un volumen permanente de accidentes de trabajo y diversos grados de incapacidad laboral.

Olavarría (2018), en su investigación en España, señaló que los grupos con mayor riesgo de desarrollar síndrome de burnout son los trabajadores de la salud. En su investigación se halló una prevalencia del 26,5%, agotamiento emocional de 25,9% y despersonalización de 42,2%. Los profesionales que presentaron mayor estrés fueron aquellos trabajadores con experiencia mayor a 12 años, como los médicos que laboraban con jornadas superiores a 8 horas diarias y atendiendo a

más de 18 pacientes al día. Por ello, se consideró que los establecimientos de salud y los nosocomios tienen que desarrollar una mejora en las normativas sanitarias, estableciendo como finalidad velar por la salud ocupacional de los profesionales de salud.

Gago, Martínez, y Alegre (2017), mencionan que en la actualidad hay mayor interés por parte de las organizaciones en ocuparse de aspectos que involucran la calidad de vida laboral que ofrecen a su personal, resultando de vital importancia considerar aspectos de bienestar y salud laboral. Por lo tanto, en el estudio que se realizó existe relación directa y significativa entre la percepción del clima laboral y la dimensión realización personal del burnout.

Fluker (2015), menciona que en el Perú la salud pública es una de las principales herramientas de procesos en los conocimientos de la salud-enfermedad. El Síndrome de Burnout produce pérdida de energía paulatina hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, como la desmotivación en el trabajo y agresividad con los pacientes y las personas de su alrededor por la variación negativa del clima institucional. Por lo tanto, en este estudio el 49,6% y 43,2% de trabajadores presentan un clima organizacional no saludable y por mejorar, el 43,2% y el 30,2% tienen un nivel alto y medio de Síndrome de Burnout.

En el Ministerio de Salud (2020), señala que en el contexto de la pandemia de COVID-19, el personal de la salud afronta circunstancias particulares que incrementan más el estrés asociado a sus funciones, tales como: Desborde de la demanda asistencial, trabajar bajo la presión del contexto de pandemia, estar expuestos a riesgos de infección por el COVID 19, interactuar con usuarios con emociones negativas y/o crisis, incertidumbre por la suficiente disponibilidad de materiales de bioseguridad y recursos terapéuticos para todos(as) los usuarios(as), en particular los más graves. En ese mismo contexto, el síndrome de agotamiento ocupacional o síndrome de Burnout, se conceptualiza como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no ha manejado con éxito. Este se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida. El síndrome puede llevar a las personas a desarrollar problemas de salud mental que impacten sobre su calidad de vida y como consecuencia la productividad en el trabajo.

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (s/f) señala que las mujeres operadoras de servicios que atienden a víctimas de violencia de género se encuentran en mayor riesgo de afectarse por el SAP, que éstas se instalan progresivamente y presentan tres etapas: agotamiento emocional y física con irritabilidad; pérdida de energía y del disfrute de las tareas; e, insatisfacción laboral. Además, en la despersonalización o deshumanización, se presenta impotencia, indefensión y desesperanza emocional, la persona se distancia afectivamente, se deprime, tiene actitudes negativas, insensibilidad, trato impersonal e indiferente hacia los demás. Por último, el abandono de la realización personal, donde la persona autoevalúa negativamente su propio trabajo, pierde el significado y valor, aparecen sentimientos de fracaso, inadecuación e insatisfacción, se aparta de actividades familiares, sociales y recreativas.

En el ámbito institucional, se hace referencia de las variables a estudiar, las cuales son: el clima laboral, que representa un elemento en la conducta diaria de los profesionales de salud y Síndrome de Burnout, el mismo que es el resultado de un conjunto de expresiones que podrían surgir a razón de las demandas del puesto laboral que se ocupa. Al analizar la problemática de los trabajadores asistenciales que laboran en el área de emergencia del Hospital de Apoyo Huanta, se hallaron problemas en el clima laboral y Síndrome de Burnout, entre los cuales se evidencian: inadecuadas condiciones de trabajo, ausentismo, sobrecarga laboral durante las 24 horas, escasos salarios y beneficios, falta de incentivos, desacuerdos en las rotaciones internas. Respecto a lo expuesto muestra la necesidad de desarrollar los conocimientos sobre este sector, sobre todo, en la realidad en las dos variables, que son de gran importancia para lograr y mejorar el servicio que se brinda en el nosocomio. Por lo tanto, es necesario el estudio de las dos variables, como el clima laboral y el Síndrome de Burnout para detectar las falencias y aplicar nuevas estrategias psicológicas en mejora de los trabajadores de la salud.

El problema de investigación se formuló por el siguiente: Clima Laboral y Síndrome de Burnout en Trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Daniel Alcides Carrión Huanta en el contexto covid-19. La investigación se argumenta según el aspecto social, ya que pretende determinar la relación entre Clima laboral

y Síndrome de Burnout, esta relación constituye un elemento significativo para la evaluación de los trabajadores asistenciales del Hospital de Apoyo Daniel Alcides Carrión Huanta. Al mismo tiempo, permite observar algunas carencias como irritabilidad, fatiga, frustración, calidad del trabajo entre otros, que integran como parte de los riesgos psicosociales, que puedan estar viviendo los trabajadores y la manera cómo se acentúan en su salud ocupacional con el transcurso de los días. En lo teórico, permite desarrollar los conocimientos de las dos variables y su comportamiento en trabajadores del sector salud a nivel práctico, la investigación es útil para aplicar los instrumentos de investigación: Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y cuestionario Clima Laboral (CL – SPC).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Qué relación existe entre Clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19?

1.2.1. Problemas específicos

PE 1 ¿Qué relación existe entre clima laboral y agotamiento personal en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19?

PE 2 ¿Qué relación existe entre clima laboral y despersonalización en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19?

PE 3 ¿Qué relación existe entre clima laboral y relación personal en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19?

PE 4. ¿Cuál es el nivel de clima laboral en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19?

PE 5. ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19?

1.3. Justificación y aportes del estudio

La labor de los trabajadores asistenciales consiste en brindar atención en primera línea a los pacientes, es por ello que surge la necesidad de proveer talleres con especialistas para amenguar las dificultades que se generen en el contexto asistencial. Se justifica realizar la siguiente propuesta de valor para incrementar el conocimiento, la motivación, la comunicación, el involucramiento y lograr el buen clima laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo Huanta, es necesario realizar talleres, charlas motivacionales, soporte emocional por parte del servicio de BIENESTAR hacia los trabajadores con el fin de tener un resultado óptimo a nivel profesional y sean capaces de resolver conflictos internos y externos en su vida personal y laboral.

El presente estudio de investigación es importante porque permite conocer la relación de clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto Covid-19, así como, identificar la relación entre clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores asistenciales de la salud; para un desempeño adecuado del ejercicio profesional se requiere de una adecuada salud física y mental para mantener el equilibrio en las actividades, creando un clima laboral estable y óptimo para trabajar.

De igual forma, las actitudes que desarrollan los trabajadores asistenciales de la salud hacia el usuario de la organización y los servicios que brindan y se asocian con los riesgos laborales en el entorno laboral, siendo los riesgos laborales, psicosociales muy evidentes en el sector salud debido a que los profesionales trabajan en continua interacción con personas con covid-19.

Asimismo, se mostró el valor teórico, ya que el estudio de investigación se fundamentó en las teorías existentes de la psicología afirmando y estableciendo nuevas perspectivas. Cuyas bases teóricas permitieron establecer la naturaleza de la investigación con los estudios del clima laboral y el Síndrome de Burnout.

Por otro lado, la investigación fue de un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal, de tipo aplicada. La población y muestra estuvo conformada por 200 trabajadores asistenciales, es decir, todos fueron sometidos a la aplicación del cuestionario.

Finalmente, el estudio de investigación aporta evidencias empíricas sobre los dos problemas que actualmente trascienden a los trabajadores de la salud, donde se permitió plantear y demostrar la relación entre las variables a estudiar, los instrumentos fueron sometidos a criterios de validez de constructo, de criterio y contenido, por criterio de jueces y un análisis de confiabilidad por el estadístico Alfa de Cronbach, donde se evidenció la confiabilidad con un resultado de aceptación de ,957 para la variable de Clima laboral, mientras que para la variable de Síndrome de Burnout fue ,907. Estos instrumentos servirán para recoger las respuestas de los encuestados. Posteriormente, aplicar el estadístico descriptivo e inferencial a través del SPSS 24.

1.3.1. Justificación teórica

La presente investigación se sustenta en la teoría sobre clima laboral y Síndrome burnout, de esta manera busca encontrar explicación a situaciones internas, para contrastar diferentes estudios, conceptualizaciones e investigaciones en un contexto de COVID 19, como el personal de trabajadores asistenciales de la salud que labora en el hospital se encuentran continuamente inmersos en las relaciones humanas con todos los miembros que lo conforman, así como en la atención de las personas que hacen uso de los servicios, por estas razones se hace indispensable que desarrollen competencias emocionales que le permitan comprender y atender las necesidades de ellos y de los demás.

Por otro lado, reconocer las consecuencias como el deterioro de la salud física y mental de los miembros de una institución, constituyendo una preocupación creciente en las instituciones públicas y privadas, responsables de la salud pública.

Finalmente, en el presente estudio de investigación se busca identificar la relación entre ambas variables, con el fin que el personal posea herramientas para enfrentar el Síndrome de Burnout, el mismo que ayudará en la mejora del ámbito personal e institucional.

1.3.2. Justificación práctica

La presente justificación, nos impulsó a exponer una propuesta de valor donde se desarrolló una serie de actividades y tratamientos para impulsar a

solucionar un problema u obstáculo, a través de estrategias y recomendaciones que contribuye a salvaguardar el clima laboral y el estado emocional de los trabajadores de la salud.

Según Goleman (1996), esta capacidad consiste en saber cómo afectan las emociones y el desempeño de los docentes a partir de lo cual es probable descubrir las propias limitaciones y fortalezas, y tener una percepción clara de lo que necesitamos mejorar, para desarrollar confianza en sí mismo; como: 1) Conciencia emocional: reconocer sus propias emociones y sus efectos; 2) Autoevaluación: conocer sus propias habilidades y límites; 3) Confianza en sí mismo: es estar consciente de la valía personal.

1.3.3. Justificación metodológica

En el presente estudio de investigación la metodología forma parte importante del estudio, porque nos permitió utilizar un conjunto de instrumentos y técnicas de recojo, procesamiento, análisis e interpretación de la información; en consecuencia, dicho instrumento se puede tomar como referencia para otras investigaciones que tengan similitud con algunas variables de estudio.

Por consiguiente, el método de investigación científica aplicado en el presente estudio, se basó en el método inductivo y deductivo, porque parte de la investigación se desarrolló desde lo particular a lo general y desde lo general a lo particular.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre Clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto COVID-19.

1.4.2. Objetivos específicos

- OE 1 Identificar la relación entre clima laboral y agotamiento personal en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19.
- OE 2 Identificar entre clima laboral y despersonalización en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19.
- OE 3. Identificar entre clima laboral y relación personal en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19.
- OE 4. Describir el nivel de clima laboral en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19.
- OE 5. Describir el nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Quispe (2017), realizó la tesis titulada: “Síndrome de Burnout en personal asistencial de un Hospital de salud Mental de Lima Metropolitana-2017”, cuyo objetivo fue determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de salud mental de lima metropolitana, el estudio que se aplicó fue descriptivo de corte transversal con una población de 98 enfermeros de un hospital de salud mental de lima metropolitana, el instrumento que se utilizó fue el Maslach Burnout Inventory. Los resultados de los 98 encuestados, el 10.2% son varones y el 89.8% son mujeres entre 28 y 69 años. El 94% presentó altos niveles de cansancio emocional, el 97% niveles altos de despersonalización y el 8% niveles bajos de realización personal, como conclusión el 8.2% de la muestra presenta el síndrome de burnout, el 91.8% no presentan este síndrome; sin embargo, tienen altas puntuaciones en cansancio emocional y despersonalización.

Pajares (2020), realizó la tesis titulada: “Relación entre síndrome de Burnout con el clima laboral en los médicos del servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca -2018” .cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout con el clima laboral ,según su objetivo la investigación es fundamental, ya que no requirió del investigador que busque un conocimiento aplicable, por lo tanto trabajó en la línea que especifica la situación de ambas variables en los médicos del servicio de emergencia. El diseño de la prueba es no experimental de igual manera denominada ex post-facto de secuencia transversal, la investigación hizo uso del método hipotético deductivo, la población está conformada por 81 médicos, se utilizó como instrumentos del cuestionario de Maslach que comprende las escalas de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, respecto al variable clima laboral se aplicó el CL-SPc la escala de Likert. La investigación muestra una correlación inversamente proporcional alta significativa ($p=0.000 < 0,05$) entre síndrome de Burnout y Clima Laboral ($\rho=-,417$) en los médicos del Servicio de Emergencia del

Hospital Regional de Cajamarca. La dimensión de la correlación es de 41,7%(rho=-,417), correspondiente a una correlación negativa considerable. El coeficiente de determinación indica que la variable síndrome de Burnout explica a la variable clima Laboral en un 17,39%, el 82.61% restante se debe a variables extrañas como el desempeño profesional, autoestima, nivel remunerativo, turno de trabajo, etc.

Carranza (2017), realizó su investigación sobre: Clima laboral y síndrome de burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco. Cuyo objetivo principal fue Determinar la relación entre Clima Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout en trabajadores de un Hospital Gerencial Regional de Salud del Distrito de Víctor Larco. Además, Está conformada por un total de 106 personas correspondiendo al personal de un Hospital Gerencia Regional de Salud del Distrito Víctor Larco; de ambos sexos, el instrumento que se aplicaron fueron: la Escala de Clima Laboral – CL-SPC de Palma (2004) y el cuestionario Maslach Burnout Inventory – MBI-GS de Maslach, Jackson y Leiter; En cuanto a los resultados, en el nivel descriptivo señalan que en clima laboral la predominancia de las puntuaciones se ubica en los niveles medio y desfavorable con un 54.76% y 14.29%. Además, el nivel predominante en la dimensión del síndrome de Burnout es medio a bajo, para desgaste emocional 38.10% y 45.24%, para cinismo 44.05% y 36.90% y para realización personal 29.76% y 53.57%. En conclusión, las evidencias correlacionales señalan que existe relación negativa entre la dimensión autorrealización con cinismo; relación positiva entre involucramiento laboral y realización personal; y, relación negativa entre supervisión con cinismo y relación positiva con realización personal, todas las relaciones mencionadas presentan significancia estadística. En lo concerniente a clima laboral con las dimensiones del síndrome de burnout no se hallaron relaciones significativas.

Loclla (2016), realizó la tesis titulada: “Clima laboral y Síndrome de Burnout en el personal asistencial del Hospital de Andahuaylas, 2016”; la investigación tuvo como objetivo: Establecer la relación que existe entre el Clima laboral y Síndrome de Burnout en el personal asistencial del hospital. Se aplicó el método hipotético deductivo, la investigación es descriptivo-correlacional, de diseño de investigación no experimental, correlacional y transversal. La población se conformó por 250

trabajadores del área administrativa, teniendo la muestra seleccionada de 152 trabajadores. Los resultados alcanzados se observa un coeficiente de correlación de $Rho = -0.417$, con una $p = 0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por ende, se confirmó que existe una relación moderada entre el clima laboral y síndrome de Burnout en el personal asistencial del Hospital de Andahuaylas 2016. En conclusión, se señala que el coeficiente de correlación encontrada es moderado.

Cucho y Peña (2018), realizaron la tesis titulada: “Clima laboral y Síndrome de Burnout del profesional de enfermería en emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, 2018”. Tiene como objetivo primordial implantar la relación del clima laboral y Síndrome de Burnout del profesional de enfermería. La investigación fue un estudio descriptivo, con diseño correlacional, aplicado a una muestra no probabilística, cuya población es de 42 profesionales de enfermería del servicio de emergencia, se utilizó como instrumento, el cuestionario que fue adaptado por las investigadoras, el nivel de clima laboral y el Inventario de Maslach para medir el nivel de síndrome de Burnout. Los resultados muestran que el 38% de los enfermeros(as) tienen un nivel alto de Síndrome de Burnout, es decir están quemados, así mismo de la relación entre el clima laboral y Síndrome de Burnout 16 (38%) profesionales consideraron que el clima laboral en el servicio de emergencia es bajo y que esto posiblemente haya ocasionado que el nivel de estrés laboral sea alto. Para la prueba de hipótesis se utilizó la T de Student y la R de Pearson. Llegó a las siguientes conclusiones: Se relaciona inversamente el clima laboral y Síndrome de Burnout con el personal de enfermería en emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, el resultado que obtuvimos fue de -0.780 que nos indica que presenta un coeficiente de correlación negativo moderado. Segunda conclusión, La dimensión comunicación tiene relación inversa moderada con el estar quemado en el profesional de enfermería, con un coeficiente de correlación $R = -0.593$. Tercera conclusión, Hay una relación inversa moderada con respecto al liderazgo de la autoridad y síndrome de burnout del profesional adjetivo de $R = -0.483$ a un nivel deducido a 0.05. Cuarta conclusión, La dimensión respecto a las relaciones interpersonales tiene una relación inversa alta Síndrome de Burnout, dando como resultado de $R = -0.719$ a un nivel de 0,05. Última conclusión, Se analizó que el clima laboral en su extensión entornos ambientales se coincide con

el Síndrome de Burnout, con valor de $R = - 0.433$, a un horizonte de sustento disminuido a 0,05.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Álvarez (2019), realizó su tesis titulada: “Burnout, Estrés, Técnicas de afrontamiento al Estrés, Satisfacción Laboral y Riesgos Psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile”. Obtuvo como objetivo sobre el estudio del Síndrome de Burnout en los trabajadores penitenciarios que es notable por el desconocimiento generalizado de los profesionales en el ámbito social y del entorno laboral que crean especialmente estresante en Chile, la muestra está conformada por 290 funcionarios de un centro penitenciario de la ciudad de Arica-Chile, siendo 243 hombres (83,8%) y 47 mujeres (16,2%). Se tomó la muestra por edad de 18 y 26 años de edad, por lo tanto 38 participantes presentan (13,1%), 126 participantes de 27 y 35 años de edad (43,4%), 107 participantes de 36 y 45 años de edad (36,9%) y de 46 años a más, 19 participantes (6,6 %). Los instrumentos aplicados son el cuestionario MBI-HSS, Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, Cuestionario de afrontamiento de estrés (CAE), Escala para evaluar Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés y Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO–ISTAS 21. El diseño de la investigación es de tipo ex post facto retrospectivo, descriptivo-correlacional. Este estudio se aprobó para su realización por la Comisión de Investigación y ética de la dirección nacional de gendarmería de Chile y el equipo de salud mental de Chile. En conclusión, las características de la muestra y de los instrumentos de medida utilizados en la investigación respaldan la rigurosidad y utilidad de los resultados obtenidos, en lo cual los cuestionarios utilizados en la investigación presentan niveles aceptables en su consistencia interna, las cuales indican que sus propiedades psicométricas concuerdan con la aplicación y contexto carcelario. La presente investigación ha confirmado la estructura tridimensional del MBI-HSS, como en el resto de los cuestionarios y/o instrumentos.

Vinueza et al (2020), realizó la tesis titulada: “Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID_19. obtuvo como objetivo determinar la ocurrencia e intensidad de síndrome de burnout (SB) en médicos/as y enfermeros/as durante la pandemia del COVID-

19, el estudio que se aplicó fue observacional de corte transversal, la población fue constituida de 224 médicos/as y enfermeros/as del establecimiento de la red integral de salud ecuatoriano, donde se administró el Inventario de Burnout Maslach. se estudiaron los datos a través de modelos de regresión lineal usando R. Como resultado se obtuvo el 90% del personal médico y de enfermería presentó SB moderado-severo; por lo tanto, se asoció estadísticamente a función médico vs enfermera/ro, edad y género. El personal médico es afectado con mayor frecuencia que el personal de enfermería en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización. Como conclusión se obtuvo que durante la pandemia de COVID-19 el 90% del personal médico y de enfermería presentó SB moderado a severo, siendo el personal médico el afectado con más frecuencia.

Zhañay (2017), realizó su tesis sobre: “Estrés Laboral y Clima Organizacional en el personal de enfermería de un hospital público”, presenta como objetivo principal determinar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional del personal de enfermería del Hospital del Día IESS Sangolquí. El tipo de investigación es correlacional, por ello que, para identificar los niveles de estrés y clima organizacional, se utilizó el cuestionario establecido por la OIT y la OMS (Cuestionario de estrés Laboral) y el cuestionario de Sonia Palma Carrillo (Clima Laboral (CL-S.P.C)). Asimismo, con una población no probabilística de 40 profesionales de enfermería, dejando revelar que el 61% de la población manifiesta un alto nivel de estrés y el 35% con clima “Muy desfavorable”. Se concluye que, el estrés laboral influye en el clima organizacional del personal de enfermería.

Farez (2016), realizó la tesis titulada: “Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en los anestesiólogos de la ciudad de Cuenca 2012-2014”. El objetivo fue establecer la prevalencia del Síndrome de Burnout y estimar la asociación a sobrecarga de trabajo, injusto en el reconocimiento del trabajo desempeñado y ambiente laboral no confortable. Aplicó el formulario Maslach Burnout Inventory (MBI), versión HSS (Human Services Survey). Llegó a la conclusión, describió que la prevalencia del síndrome de burnout fue de 36%. Respecto a sus dimensiones: cansancio emocional 27%, despersonalización 27% y falta de realización 84%. La sobrecarga de trabajo fue más prevalente en los anestesiólogos con cansancio emocional [OR 2.1 (IC95% 0.4 – 9.9) y

despersonalización [OR 3.6 (IC95% 0.6 – 20.7), la asociación no fue significativa. El injusto reconocimiento del trabajo fue significativamente más prevalente en los anestesiólogos con cansancio emocional [OR 13.3 (IC95% 1.3 – 316.4)] y despersonalización [OR 8.1 (IC95% 1.3 – 63.01)]. El ambiente laboral no confortable fue más prevalente en anestesiólogos con cansancio emocional [OR 3.6 (IC95% 0.5 – 23.9)], despersonalización [OR 4.1 (IC95% 0.7 – 23.5)].

Morocho (2015), realizó la tesis titulada: "El estrés laboral del personal de enfermería y su incidencia en la calidad de servicio que se ofrece en el Hospital Dr. Teodoro Maldonado Carbo, de Guayaquil". Se aplicó el estudio no experimental de tipo descriptivo y de asociación de las variables, la muestra de la población consta de 70 profesionales de enfermería. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario. De acuerdo a los resultados obtenidos el 69% padecen de estrés alto, mientras el 26% tienen estrés moderado y el 5% estrés leve en enfermeras de las áreas de quirúrgico y postoperatorio presentó diversos síntomas como: fatiga, alteración del sueño, cefalea, dolores de espalda, cuello. Además, ansiedad e irritabilidad. En conclusión, existen múltiples factores de riesgo que originan el estrés laboral en el trabajo, ambigüedad de funciones, falta de comunicación y sobrecarga de trabajo.

González (2019), realizó la tesis "Síndrome de Burnout en el Colectivo Profesional de Trabajadores Sociales Sanitarios" el objetivo de esta investigación es medir la prevalencia del Síndrome de Burnout en el colectivo profesional de trabajadores sociales que ejercen su actividad laboral en los diferentes servicios y centros de salud de Galicia(España) se ha diseñado un enfoque cuantitativo, analítico y transversal utilizando como instrumento principal el cuestionario Maslach Burnout Inventory, la obtención de datos se realizó a través de encuestas tomadas a los trabajadores sociales en el Colegio Oficial de Trabajo Social de Galicia entre los resultados se pudo hallar el 86.2%de la población son mujeres y el 13.8% hombres. Los datos de prevalencia arrojan resultados elevados especialmente en la dimensión de agotamiento emocional con una puntuación considerablemente alta.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable 1: Clima Laboral

2.2.1.1. Definición

Según Palma (2004), precisa que “el clima laboral es la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en la que laboran, estas percepciones dependen de las diversas actividades, interacciones y otras experiencias que cada miembro tenga con la empresa”. Por lo que, García y Navarro (2007), señalan que “el clima laboral debe partir del conjunto de elementos individuales del colaborador, relacionados con los valores, demandas y aspiraciones que cada uno de ellos tiene; todo sumado a factores psicológicos”.

El clima laboral desde tres perspectivas:

- Desde la perspectiva realista, se tiende a considerar el clima como un atributo de la organización de carácter objetivo y relativamente independiente de las percepciones de sus miembros.
- Desde la perspectiva fenomenológica, se considera al clima más como un atributo de las personas, poniendo el acento en los aspectos individuales y subjetivos.
- Desde la perspectiva interaccionista, se pretende integrar los dos enfoques anteriores al considerar al clima como el resultado de la interacción de las características objetivas de la organización y de las percepciones de sus miembros, reflejando pues, la interacción entre ambos tipos de factores: objetivos y subjetivos.

Según Bordas (2016), indica que el clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivaciones y comportamientos de sus miembros, y por lo tanto, al desempeño de la organización. Pueden ser percibidos y descritos por los integrantes de la organización. Por lo tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, mediante la observación u otras medidas objetivas. (p. 23)

Se entiende que el clima laboral es la forma en que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, a partir de un conjunto de dimensiones relacionadas con el individuo, grupo y la propia organización.

Por otro lado, el clima laboral influye en el comportamiento de las personas que trabajan en la organización y de ahí parte la relevancia de su estudio, al considerar como un predictor de la satisfacción laboral y el grado de compromiso que se dan en la organización. Asimismo, como la productividad, eficiencia y desempeño empresarial.

Hay autores que presentan diversos estudios y dimensiones, aquí presentamos algunas relevantes como:

- 1) Autonomía: el grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se animan a los empleados a ser autosuficientes ya tomar iniciativas propias.
- 2) Cooperación y apoyo: grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo de la organización.
- 3) Reconocimiento: el grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización.
- 4) Organización y estructura: grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formalismos burocráticos.
- 5) Innovación: grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos, procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone.
- 6) Transparencia y equidad: grado en que los miembros perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no

arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción.

- 7) Motivación: grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generando implicación y compromiso con la actividad realizada.
- 8) Liderazgo: modo en que los miembros perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados. (Bordas, 2016, p. 23)

2.2.1.2. Enfoques de estudio del clima

Dessler (1999), señala, que aún no se precisa el significado del término clima. Las definiciones que existen se han desarrollado alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos subjetivos como la cordialidad y el apoyo recibido por el trabajador. A falta de un consenso, el autor ubica la definición del término obedeciendo el enfoque que le den los expertos del tema:

Enfoque Estructuralista. Señala al clima como influenciado por aspectos externos al hombre, aquellos estímulos que se dan en la organización y que interactúan con los trabajadores. Aquí resaltan Forehand y Gilmer como representantes, estos a su vez, conceptualizan al clima organizacional como el conjunto de características estables que describen una organización, la distinguen e influyen en el comportamiento de las personas que la integran. Además, estos autores escogieron cinco variables estructurales objetivas como: Tamaño, estructura organizacional, complejidad de los sistemas, pauta de liderazgo y direcciones de metas.

Enfoque Subjetivo. Se enfatiza en el individuo e incluyen los valores, necesidades, aptitudes, motivaciones, etcétera., contrastando con las características externas de la organización, sus representantes son: por Halpin y Crofts.

Enfoque de Síntesis. Desde el punto de vista tanto estructural como subjetivo. Los autores más representativos de este enfoque son Litwin y Stringer (1968), estos

mencionan al clima como los efectos subjetivos percibidos del sistema, forman el estilo informal de los administradores y otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que se desempeñan en una organización. Además, se une otro representante, es Walter, quien relaciona los términos propuestos por Halpins, Crofts, Litwin y Stringer su objetivo es encontrar similitudes, proporcionando una definición consensual marcando que el clima se forma de las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se ha formado en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura.

En este Enfoque de Síntesis situamos la concepción de Palma (2004), define el clima laboral como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones la que facilitan su tarea.

2.2.1.3. Teorías más importantes de clima

Existen varias teorías de clima, pero dos de ellas son las que destacan y son:

A) Teoría de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1968), son los primeros autores en conceptualizar el concepto de clima bajo una perspectiva perceptual. Según su punto de vista, “el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación dentro del trabajo” (Acosta y Venegas, 2010).

A continuación, las 5 partes de esta teoría:

- 1) Sistema organizacional.** Está compuesta la organización respecto a su estructura social, organizacional, tecnología, toma de decisiones, estilo de dirección, prácticas administrativas y las necesidades de los integrantes de

la organización. Influyen en la percepción del ambiente de acuerdo a los factores.

- 2) **Ambiente organizacional.** Está conformado por las percepciones de aquellos factores que forjan el clima, tales como son: la estructura, las recompensas, la responsabilidad, el riesgo y la toma de decisiones, el apoyo y la tolerancia al conflicto.
- 3) **Motivación producida.** Este ambiente organizacional impacta en las necesidades, estas a su vez motivan a las personas a alcanzar su propia satisfacción. De acuerdo a cómo las personas perciban el clima se van a dar aquellas motivaciones. Las motivaciones que se producen, según Litwin y Stringer, son: logro, poder y afiliación.
- 4) **Comportamiento emergente.** Es la conducta que surge según la satisfacción de las necesidades que se tenga. De este modo, la motivación influirá en el comportamiento de las personas dentro de la organización.
- 5) **Consecuencias para la organización.** Según las percepciones de los integrantes de la organización, se generan varios resultados tales como una mayor productividad, que las personas sientan satisfacción de realizar sus funciones, que bajen los índices de rotación, que haya compromiso para que disminuya el ausentismo, que el índice de accidentabilidad sea menor, que las personas se adapten a la organización y a los cambios que emerjan, que haya innovación y, de esta forma, la reputación de la organización mejore.

Según esta teoría, nos señala que, si mejora el clima, se pueden producir mejoras en toda la organización; también nos indica que los elementos anteriormente mencionados trabajan en forma interactiva y unidos se conducen como un sistema.

Asimismo, Litwin y Stringer postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización (Palma, 2004).

- 1) **Estructura.** Esta dimensión está compuesta por las reglas organizacionales, obligaciones, jerarquías, regulaciones y políticas que existen dentro de una organización. De este modo, este punto hace referencia a la percepción de los miembros de la organización acerca de las reglas, procedimientos y trámites a los que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. (Litwin y Stringer, 1978 citado Palma, 2004).
- 2) **Responsabilidad.** Palma (2004), nos indica que “es la interpretación acerca de la autonomía en la toma de decisiones a nivel laboral”. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha. Litwin y Stringer (1978), señalan que la salud mental, la satisfacción laboral y el nivel de desempeño tienen una relación estrecha con las oportunidades que existan dentro del trabajo de poder auto expresarse, tener libertad, autocontrol y responsabilidad.
- 3) **Recompensa.** Palma (2004), manifiesta que es la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida a cambio de un trabajo bien hecho. Refiere que la organización utiliza más el premio que el castigo. Litwin y Stringer (1978), sostienen que en muchos casos la recompensa monetaria sustituye al valor real de la recompensa. Es así que, la recompensa monetaria podría ocultar el clima real de castigo que pueda presentarse de forma cotidiana.
- 4) **Desafío.** Palma (2004), se hace referencia a los retos que impone el trabajo. Es una medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados con el intención de lograr los objetivos planteados.
- 5) **Relaciones.** Litwin y Stringer (1978), manifiestan que es la forma cómo se interpretan las relaciones interpersonales, tanto entre pares, jefes y subordinados. Además, refiere al incentivo existente dentro de la organización para formar grupos sociales e informales, caracterizándose por sentimientos mutuos de camaradería, apoyo mutuo y de amistad.
- 6) **Cooperación.** Palma (2004), indica que son creencias de los miembros de la organización sobre la presencia de colaboración de los directivos y

personas que integran la organización en varias jerarquías. Se enfatiza el apoyo mutuo, no solo en cargos superiores, sino en inferiores.

- 7) Estándares.** Palma (2004), describe como la percepción que tienen los integrantes de una organización acerca de las normas de rendimiento. Litwin y Stringer (1978), señalan la importancia de percibir metas, normas de desempeño. Los supervisores que tienen expectativas de logro que estos influyen en el nivel de excelencia conseguido por sus subordinados.
- 8) Conflictos.** Palma (2004), nos indica que los miembros de la organización aceptan las opiniones discrepantes. Por un lado, no temen enfrentar. Por el otro, buscan solucionar los problemas que emergen. Litwin y Stringer (1978), Señalan que la confrontación directa, es la forma más efectiva, no solo a nivel organizacional, sino como salud mental individual.
- 9) Identidad.** Palma (2004), manifiesta que la persona percibe que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. La identidad es su pertenencia en la organización. Es la sensación de las personas de compartir sus objetivos propios con los de la organización.

B) Teoría de Rensis Likert

Según Rodríguez (2009), Esta teoría, es la percepción del clima de una organización donde influyen variables como la estructura de la organización, administración, las reglas, normas y la toma de decisiones, etcétera. Conocidas como variables causales, otra denominada variables intervinientes donde se incluyen las motivaciones, las actitudes, la comunicación. Asimismo, Likert señala que las variables finales son dependientes de las dos anteriores y hace referencia a los resultados obtenidos por la organización. Ahí se incluyen a la productividad, las ganancias y las pérdidas obtenidas por la organización. Estos tres tipos de variables influyen en la percepción del clima por parte de los integrantes de una organización. De acuerdo con lo planteado por Likert, es importante que se trate del Clima en sí, debido que los comportamientos y actitudes de las personas que son una resultante de sus percepciones de la situación y no una aspirada situación objetiva.

Por otro lado, Likert (1969), plantea tres variables que definen las características de una organización, influyendo en la percepción individual del clima, son:

Variables Causales. Llamadas también variables independientes que establecen el curso de los sucesos al interior de la organización, cuyos resultados consiguen dicha entidad. Estas incluyen solo aquellas de género independiente que pueden ser alteradas o cambiadas por la organización o sus líderes. Estas variables causales pueden ser: la estructura de la organización, la política de gestión, decisiones, estrategias y liderazgo en el mundo de los negocios, habilidades posibles y comportamientos.

Variables Intermedias. Son las variables que reflejan el estado y la salud interna de una organización está determinada por las lealtades, actitudes, objetivos por alcanzar y percepciones de los miembros, así como también su capacidad grupal para una buena comunicación, interacción efectiva y una eficaz toma de decisiones.

Variables Finales. Son las variables dependientes dispuestas a reflejar los logros de la organización, como la productividad, costos, pérdidas residuales y beneficios.

Likert (1969), citado por Rodríguez (2009), presenta que el clima está compuesto por las siguientes dimensiones a continuación presentamos:

- 1) **Métodos de mando:** refiere a la forma que el liderazgo influye en los colaboradores de una organización.
- 2) **Esquemas motivacionales:** está relacionado con las estrategias que se utilizan al interior de la organización para motivar a los empleados y satisfacer sus necesidades.
- 3) **Procesos de influencia:** se describe a la relación entre jefes y subordinados para el establecimiento y logro de objetivos en común.
- 4) **Resolución de problemas y toma de decisiones:** se refiere a la pertinencia de las decisiones que se van tomando al interior de la organización y uso adecuado de la información para poder ejecutarlas. Asimismo, la forma en cómo se reparten las funciones y responsabilidades.

- 5) **Procesos de planificación:** son las estrategias que se usan para el establecimiento de objetivos y reglamentos al interior de la organización.
- 6) **Procesos de control:** es la ejecución y distribución del control en las diferentes áreas, jerarquías y facetas de la empresa.
- 7) **Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento:** es el perfeccionamiento de la planificación y la formación requerida. Además, considera los objetivos de rendimiento.

2.2.1.4. Condiciones Laborales

Según Palma (2004), indica que “son el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas”.

Por otro lado, Schein (1996), aquellas variables del ambiente físico, como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, máquinas, etcétera, estas afectan el clima organizacional. Por ejemplo: Si el espacio no es el adecuado, cómo pretende desarrollar el empleado sus labores con éxito. Esta variable deja percibir que los empleados presentan un nivel apropiado de confort dentro de la estructura laboral.

Asimismo, los autores afirman que a los empleados les interesa su ambiente de trabajo; se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Estos indicadores señalados, permitirán percibir un clima organizacional favorable para el empleado, siempre y cuando no estén influenciadas por elementos negativos, lo que implicaría manifestar un comportamiento destructivo y contaminante; asimismo, evidenciar descontento y/o apatía para la realización del trabajo dentro de la empresa.

Cabe resaltar, que para la presente investigación se adoptará la definición de Palma (2004), quien menciona que el clima laboral se refiere “a la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en la que laboran. Estas

percepciones dependen de las diversas actividades, interacciones y otras experiencias que cada miembro tenga con la empresa”.

Así mismo, es relevante destacar los cinco factores que determinan el clima laboral en función al análisis estadístico y cualitativo realizado para la “Escala Clima Laboral CL - SPC” (Palma, 2004), siendo los siguientes:

1) Autorrealización

Es la apreciación del trabajador respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, y que le permita avanzar y sentirse realizados.

Desde otra perspectiva, se menciona a la pirámide de Maslow, describe a la autorrealización como un deseo de las personas por superarse y satisfacer el potencial cada uno. Por eso, que se siente que llegó a este nivel, posee la capacidad de poder salir adelante y dejar huella; este es un factor provechoso para la organización, pues, el colaborador mejora su rendimiento laboral. (Escudero, 2011)

2) Involucramiento laboral

Está concebida como la identificación que asume el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la agrupación para cumplir y lograr el desarrollo de la organización, de esa forma contribuye a los logros, metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado.

Según Frías (2001), manifiesta que, el colaborador se muestra involucrado en la laboral si conoce, se adhiere para sí mismo a la misión y objetivos de la empresa, demostrando el compromiso del colaborador con su equipo, oficio y la misión de su respectiva organización para lograr un mejor resultado.

3) Supervisión

Es donde se brindan la apreciación del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión, dentro de esta actividad laboral. Además, su relación es de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, mejorando la producción y la calidad de servicio. Por otro

lado, la presencia de una supervisión, crea en muchos de los colaboradores grados de tensión que mejoran su desempeño laboral.

4) Comunicación

Es concebida como la percepción del grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa, como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, estableciéndose así una mejor relación con los demás.

Para Cuadrado (2007), quiere decir que, debido a la comunicación que se realiza entre los colaboradores, se evidencia mayor productividad en la organización, pero si hay un bajo rendimiento, es porque la comunicación tuvo diferentes direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección.

5) Condiciones laborales

En esta dimensión se obtiene información sobre el reconocimiento que la institución que provee elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encargadas, de tal modo que haya facilidad para poder desempeñar el trabajo de la mejor manera. No solo se habla de remuneración económica, sino de los diversos elementos que se necesitan para realizar un buen trabajo, los cuales la organización está obligada a brindar, ya que favorece a la producción. Por otro lado, Cuadrado (2007), revela que el sistema de remuneración es un factor significativo para un colaborador, ya que salarios medios y bajos fijos, no contribuyen al buen clima laboral, ni obtener buenos resultados. Además, si los salarios que sobrepasan los niveles medios por motivadores que sean, mejoran el rendimiento laboral.

2.2.2. Variable 2: Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout (también llamado simplemente "Burnout" o "síndrome del trabajador quemado") es un tipo de estrés laboral conocido como crónico.

El Síndrome de Burnout (del inglés "burnout": significa consumirse o agotarse) es un progresivo agotamiento físico y mental; es la ausencia, es una carencia de motivación absoluta por las tareas realizadas, y básicamente, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. Éste cambio de actitud, está relacionado generalmente con "malos modales" hacia los demás o con un trato desagradable, es una de las características clave para identificar un caso de Burnout.

Este síndrome se manifiesta con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo que se relacionan con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de baja laboral, un grave resultado es cuando una persona se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo.

La neurosis puede llevar a producir en las personas los más altos niveles de Burnout, prescindiendo de la situación. También, se ha descubierto que la resistencia, como un rasgo de personalidad, aminora los efectos del estrés en el Síndrome de Burnout (Watson y Clark 1984, citado por Llaqué, 2014, p. 10).

El término Burnout, su traducción corresponde a "estar quemado", fue introducido por Freudenberguer (1975) citado por Carlín (2014), a mediados de los años setenta para dar una explicación al proceso negativo vivenciado por los profesionales en su labor cotidiana, especialmente en aquellos profesionales que están en contacto directo con las personas. Los trabajadores afectados por este síndrome denotan desilusión, ausencia de realización en el trabajo, irritabilidad y sentimientos de frustración; se vuelven rígidos e inflexibles. (p.8)

2.2.2.1. Historia

Quinceno & Alpi (2007), en su artículo "A Burnout Case", fue quien reportó el primer caso de Síndrome de desgaste profesional.

Freudenberger (1974), psiquiatra Germano-estadounidense citado por **Arriaga** (2016, p. 24); realizó la primera definición de esta patología, a partir de observaciones que realizó mientras laboraba en una clínica para toxicómanos en New York, logró observar que muchos de sus compañeros del equipo de trabajo,

de más de 10 años de trabajo, comenzaban a sufrir pérdida progresiva de la energía, idealismo, empatía con los pacientes, además de agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación con el trabajo.

Quinceno & Alpi (2007), nos señala que, en 1982, la psicóloga Cristina Maslach, de la Universidad de Berkeley, California y el psicólogo Michael P. Leiter, de la Universidad de Acadia Scotia crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI) que desde 1986 es el instrumento más importante en el diagnóstico de esta patología.

En 1988, (Pines y Aronson, citados por Saborio e Hidalgo, 2015, p. 2), “atravesaron las fronteras establecidas por Maslach y manifestaron que cualquier tipo de profesional puede padecerlo, aunque no brinde ayuda a otras personas (como los profesionales de la salud)”.

2.2.2.2. Definición

Por lo general, a pesar de su reconocimiento como un factor de riesgo laboral por parte de la O.M.S. (Organización Mundial de la Salud) y su corriente diagnóstico por parte de médicos y profesionales de la salud mental, el Síndrome del quemado no se describe en la clasificación internacional de enfermedades (CIE-10), ni en el DSM-IV (Korczak, Huber, & Kister, 2010). No se incluyó en la nueva versión del manual de la asociación Estadounidense de Psicología (DSM-V) (Echeburúa, Salaberría y Cruz, 2013)

Aceves (2006), nos señala que, de todos los estudios realizados, la conceptualización más aceptada es de C. Maslach, quien describe como una “forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, ya que sus rasgos principales son la despersonalización, agotamiento emocional y la disminución del desempeño personal.

En los párrafos anteriores se observó la importancia del estrés en el desarrollo del Síndrome de Burnout, en la actualidad se le reconoce como un “proceso multicausal y muy complejo, donde además del estrés se ven involucradas variantes como el aburrimiento, crisis en el desarrollo de la carrera profesional, pobres condiciones económicas, sobrecarga laboral, falta de estimulación, pobre orientación profesional y aislamiento” (Saborío & Hidalgo, 2015, p. 3).

Sumado a los elementos recién nombrados, se describen “factores de riesgo, que hacen susceptible al individuo ante la patología”, tales como:

Componentes personales: la edad (relacionada con la experiencia), el género (las mujeres pueden sobrellevar mejor las situaciones conflictivas en el trabajo), variables familiares (la armonía y estabilidad familiar preservan el equilibrio adecuado para encarar situaciones conflictivas), personalidad (las personalidades extremadamente competitivas impacientes, hiperexigentes y perfeccionistas).

- Inadecuada formación profesional: es decir, escaso entrenamiento en actividades prácticas, excesivos conocimientos teóricos y falta de aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional.
- Factores laborales o profesionales: se refiere a las condiciones deficitarias en cuanto al entorno humano, medio físico, organización laboral, sobrecarga de trabajo, bajos salarios y el escaso trabajo real de equipo
- Factores sociales: serían la exigencia de ser un profesional de prestigio a toda costa, para tener una elevada consideración social y familiar y para tener un alto estatus económico.
- Factores ambientales: son los cambios característicos de la vida como: nacimiento de hijos, muerte de familiares, matrimonios, divorcio. (Saborío & Hidalgo, 2015, pp. 4-5)

2.2.2.3. Presentación Clínica

Aceves (2006), identifica 3 componentes del Síndrome de Burnout:

- a) Cansancio o agotamiento emocional: es la pérdida gradual de energía, desgaste, fatiga.
- b) Despersonalización: se refiere a la construcción, de parte del individuo, de una defensa para defenderse de los sentimientos de impotencia, indefensión y frustración.
- c) Abandono de la realización personal: quiere decir, que el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto.

Además, nos señala que dichos componentes “se presentan de forma engañosa, no repentina, sino paulatina, cíclica, puede repetirse a lo largo del tiempo, de modo que un individuo puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en otro trabajo, además existen varios tipos de manifestaciones”. Tales como:

- Leve: quejas vagas, agotamiento, dificultad para levantarse a la mañana.
- Moderado: descaro, cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo.
- Grave: automedicación con psicofármacos, enlentecimiento, antipatía, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas.
- Extremo: desmayo, aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios.

2.2.2.4. Diagnóstico

Gil, Unda, y Sandoval (2009), nos señalan que el “Maslach Burnout Inventory”, es la prueba más utilizada para el diagnóstico del síndrome de fatiga en el trabajo y consta de 22 enunciados y cuestionamientos sobre los sentimientos y pensamientos en relación con la interacción con el trabajo, los cuales se valoran en un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, según la frecuencia con la que se experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. Dichos enunciados fueron diseñados de forma que se evalúen los 3 componentes del Síndrome de *Burnout* citados anteriormente (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. De hecho, se agrupan en tres sub escalas, una para cada uno de los componentes del Síndrome del Quemado.

Deben permanecer separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarse en una puntuación única, ya que, si se combinan, no sería posible determinar el área que el paciente tiene más afección (Maslach, Jackson, & Leiter, 1986). En cuanto al resultado, el constructor de quemarse como cada una de sus dimensiones es considerada como variables continuas, y las puntuaciones de los

sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala (Maslach, Jackson, & Leiter, 1986).

Moreno, Galvez, Garrosa, & Mingote (2006), nos señalan que además del Maslach Burnout Inventory, existen instrumentos que permiten evaluar el Síndrome de Burnout, algunos de ellos evalúan diferentes aspectos a los 3 componentes clásicos:

- El Copenhagen Burnout Inventory (CBI), valora desgaste relacionado con el cliente, el relacionado al trabajo y el desgaste personal.
- El Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), a diferencia de los anteriores solo evalúa la falta de compromiso con el trabajo y el agotamiento.
- El cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse en el trabajo (escala española), a diferencia de los anteriores, incluye la pérdida del sentido del trabajo, la ilusión, desilusión progresiva y las expectativas como aspecto a evaluar como parte del Síndrome de Burnout.

2.2.2.5. Tratamiento y prevención del síndrome de Burnout:

1) Tratamiento:

Aceves (2006), nos señal que se trata de usar estrategias que permitan modificar los sentimientos y pensamientos referentes a los 3 componentes del Síndrome de Burnout, algunas de ellas son:

- Proceso individual de adaptación de las perspectivas a la realidad cotidiana.
- Equilibrio de campos vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo.
- Estímulo de una buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes.
- Formación constante dentro de la jornada laboral.

2) Prevención:

(Kelchtermans y Strittmatter, 1999), citado por Moriana & Herruzo (2004). “En el trabajo en prevención afecta las decisiones políticas y económicas existiendo un posicionamiento poco realista de las administraciones en relación a la situación actual de la educación”. Estas decisiones políticas no responden a las demandas

en el incremento de los pocos medios materiales y humanos actuales, existe un bajo reconocimiento de los estudios científicos confirmados con datos sobre las consecuencias negativas de estos déficits.

Esto significa la baja actuación de las autoridades públicas, en la prevención de este fenómeno. Es necesaria que la administración pública concentre su actuación en el reconocimiento público de la labor del docente, la vuelta a una imagen positiva del profesor, el balance entre las políticas educativas y la realidad, así como la autonomía de los centros.

Otros aspectos a destacar son la provisión de recursos personales y materiales para adaptarse a los cambios que ocasionan las necesidades sociales y políticas, analizar la carrera profesional y vida laboral del profesor (remuneración económica, posibilidad de promoción, etc.) y revisar las funciones de la escuela y de los profesores.

Asimismo, destacar la colaboración de los profesores en las decisiones de los centros educativos y en las políticas educativas, impulsar el trabajo en grupo, así como conservar adecuadas relaciones interpersonales entre los compañeros y crear servicios de apoyo y asesoramiento al profesorado, que les permitan ayudar mediante programas de prevención y reducción del estrés, ya que existen diferentes formas de afrontar las situaciones y circunstancias estresantes. Algunas buscan modificar la situación que causa estrés, mientras que el objetivo de otras es disminuir los sentimientos de estrés asociados a la situación.

Los programas de reducción del estrés pretenden desarrollar ambas formas de habilidades de afrontamiento al estrés mediante una combinación de técnicas. El afrontamiento eficaz es una capacidad que puede aprenderse, al igual que jugar al tenis o hablar un nuevo idioma. Si la persona es consciente de sus sentimientos, reacciones físicas, pensamientos y conductuales, podrá practicar un control eficaz sobre ellas.

Por último, nombrar el Programa Deusto 14-16, el cual se basa en el paradigma de Inoculación de estrés de Donald Meichenbaum que pretende desarrollar habilidades de afrontamiento eficaz del estrés en profesores de ESO (quienes son los más afectados).

Incluye las siguientes unidades:

- Capacidad de relajación.
- Estrategias de dominio del diálogo interno.
- El procedimiento de inoculación de estrés.
- Mejoramiento del autoconcepto docente.
- Técnicas de disputa y debate de creencias negativas.
- Capacidades de comunicación y resolución de conflictos.

Cada unidad comprende diversos ejercicios de adquisición y aplicación de las capacidades de afrontamiento, así como tareas para casa.

De acuerdo a Maslach y Jackson (1981) citado en El Sahili (2015), estas autoras lo definen como: "...agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los profesionistas involucrados en ayudar a otras personas" (p. 31). Dichas investigadoras establecen por primera vez tres dimensiones de esta enfermedad y las describen de la siguiente manera:

- **Agotamiento emocional.** Sentimiento de que los recursos emocionales y físicos se han esfumado.

Según la guía sobre el síndrome del quemado (2006). Se refiere a la disminución y/o pérdida de recursos emocionales, es decir, los que sirven para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que nos pueden transmitir durante la vida laboral. El trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente, que ya no puede dar más de sí mismo, siente impotencia y desesperanza. (p.10)

Cansancio emocional, se define como el desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, puede manifestarse física y/o psíquicamente. (Extremera y Fernández-Berrocal, 2004, p. 33)

- **Cinismo.** Punto de vista negativo y desvergonzado sobre el trabajo.

Según la guía sobre el síndrome del quemado (2006). Revela un cambio consistente en el desarrollo de actitudes y respuestas negativas, como

insensibilidad y cinismo hacia los “beneficiarios” del servicio, así como por incremento de la irritabilidad hacia la motivación laboral. Este aislamiento y evitación de otras personas se traduce en unas conductas como son: absentismo laboral, ausencia de reuniones, resistencia a enfrentarse con otros individuos o a atender al público, o en su actitud emocional, que se vuelve fría, distante y despectiva. Estas conductas de endurecimiento afectivo son vistas por los usuarios de manera deshumanizada. (p. 10)

Despersonalización, hace referencia a una actitud negativa hacia las personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, acompañado de irritabilidad y baja motivación. (Extremera y Fernández-Berrocal, 2004, p. 33)

- **Baja realización personal.** Pobre sentido del logro, sentimientos de incompetencia y baja autoeficacia.

Según la guía sobre el síndrome del quemado (2006). Suponen tendencias con respuestas negativas a la hora de evaluar el propio trabajo, con vivencias de insuficiencia profesional, baja autoestima, evitación de relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Son sentimientos complejos de inadecuación personal y profesional, con deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento de gratificación personal con la misma. Este auto evaluación negativa afecta considerablemente a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas atendidas. (p.11)

Según Maslach (1993) citado en Alves (2016), se define a Burnout como una respuesta prolongada en el tiempo a estresores interpersonales crónicos en el trabajo, compuesto por tres componentes claves: agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización profesional. Según la autora por agotamiento emocional se entiende un aumento de la demanda o agotamiento de los recursos emocionales, morales y psicológicos de la persona. La despersonalización traduce una distancia afectiva o indiferencia emocional con respecto a los demás, en este caso los que son la razón de ser de su actividad profesional (el paciente, alumnos, etcétera). En definitiva,

la reducción de la realización profesional expresa una disminución de los sentimientos de competencia y de placer asociados al desempeño de una actividad profesional. (p. 20)

Realización Personal, se refiere a las respuestas negativas, hacia uno mismo y hacia el trabajo, típicas de la depresión, baja moral, evitación de las relaciones interpersonales profesionales, baja tolerancia a la presión y pobre autoestima. (Extremera y Fernández-Berrocal, 2004, p. 33)

2.2.2.6. Síntomas de Burnout

Es importante demostrar cómo cada persona expresa los síntomas del burnout, pues el índice de desgaste está ligado a su personalidad; sin embargo, se caracteriza a quienes padecen por tres aspectos.

- 1) Un deterioro del compromiso con el trabajo. Cuando una labor llega a convertirse cada vez más desagradable que no llena las aspiraciones igual que antes.
- 2) Un desgaste de las emociones. Aquellos sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y disfrute se esfuman. Luego, son reemplazados por la ira, ansiedad y depresión.
- 3) Un desajuste entre la persona y el trabajo. Son aquellos individuos que viven con este padecimiento, gestaron su indisposición de forma gradual por cuestiones que ellas creían atribuibles a sí mismas. Es difícil que observen los factores que se dieron en su empleo y que originaron ese desajuste. La autoinculpación se da en las personas con Burnout y, aunque su origen es laboral, consideran que proviene de sus fallas innatas. Estas fueron dándose por las demandas laborales, generando un círculo vicioso: el desencanto en el trabajo produce menos dedicación y las sanciones por este hecho generan desilusión.

2.2.2.7. Causas de Burnout

Las causas que llevan al Burnout se pueden encontrar en el aumento de las cargas de trabajo, el incremento de los conflictos con los receptores de los servicios, más actividad de alto contacto, mayor uso de la tecnología, menos prestaciones laborales, trato social más frío y distante, escasez de remuneración económica, disminución del éxito laboral y acrecentamiento del desapego institucional. Asimismo, influye que la capacitación en habilidades emocionales para hacer bien el trabajo es aún menospreciada por los altos mandos, quienes apoyan la generación de habilidades técnicas: las destrezas duras tienen predominio sobre las blandas. (El Sahili, 2015, pp.33-35)

2.2.2.8. Conducta cínica y despersonalizada

En esta consecuencia organizacional del Burnout se da al producir una conducta cínica y despersonalizada. Esta es una actitud de desprecio que desconfía de los motivos de los demás, pero una desfachatez si se trata de justificarse y defender actitudes inapropiadas. Además, una conducta cínica es una de las dimensiones del síndrome, que constituye una de las principales lacras organizacionales, donde el profesional pierde su parte humana y cálida al presentar una conducta opuesta a los valores de satisfacción del cliente. (El Sahili, 2015, p.106)

En el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (s/f), indican cómo se previene, desde la institución y a nivel personal, presentamos a continuación.

Desde la institución se puede prevenir el SAP con el cuidado de operadores/as o equipos que atienden a víctimas de violencia de género, el cual constituye una responsabilidad de los niveles directivos o institucionales, en términos de generar condiciones “cuidadosas” y protectoras para el trabajo de sus equipos.

Entre las acciones que pueden efectuar las instituciones figuran:

- Generar espacios colectivos de intercambio: trabajar en equipo.
- Promover una mejor administración del tiempo.
- Incorporar actividades recreativas y de celebración.
- Incorporar el tema en el proceso de inducción

- Brindar capacitación continua sobre el tema.
- De ser necesario, brindar apoyo profesional especializado.

La persona afectada puede prevenir el SAP con la práctica del autocuidado. Aunque cada operador/a no es responsable de desarrollar el SAP, debe contribuir con su propio cuidado y una forma efectiva de hacerlo es implementando un Plan personal de autocuidado. Para ello deberá:

- Identificar las fuentes de tensión que tiene durante el desempeño de sus funciones.
- Reconocer cómo los estados de tensión afectan: o su adecuado desempeño laboral o diferentes esferas de su vida (física, emocional, relaciones de pareja, sexualidad, relaciones familiares, relaciones sociales, la propia historia de violencia, aspecto laboral, económico, espiritual, entre otros).
- Identificar acciones individuales y/o colectivas adecuadas para recuperar su bienestar.
- Elaborar un primer Plan personal de autocuidado teniendo en cuenta la factibilidad de su realización.
- Revisar periódicamente el Plan personal de autocuidado, para: o evaluar si se realizaron las acciones propuestas o registrar los logros obtenidos y o registrar retrocesos o aspectos a mejorar.
- Reestructurar el Plan de autocuidado de ser necesario. (pp. 8-9)

2.3. Definición de términos básicos

Adaptabilidad. Es la flexibilidad para enfrentar los cambios. La adaptabilidad es la aptitud de una persona para adaptarse a un nuevo medio o situación (Pinzón, 2012).

Ansiedad. Es la preocupación o inquietud causada por la inseguridad o el temor, que puede llevar a la angustia. Es el estado de intensa excitación y nerviosismo (Pinzón, 2012).

Burnout. Es el resultado de una respuesta prolongada a los estresores interpersonales crónicos en el trabajo y tiende a ser bastante estable con el tiempo. Asimismo, añade que el Burnout no es una dificultad de las personas, sino resultado del ambiente social en el cual trabajan y que es la estructura y el funcionamiento del lugar de trabajo el que delimita la forma en la cual las personas interactúan y realizan sus trabajos. (Maslach, 2009, p. 44)

Burnout laboral. Presentan una redefinición, en el que las tres dimensiones claves de esta respuesta son: un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros. (Maslach, 2009, p. 32)

Capacidad. Son aquellas aptitudes mentales que permiten a la mente humana actuar y percibir de un modo que trasciende las leyes naturales, es decir, la posibilidad de desarrollar o terminar una actividad. Se requiere principalmente de funciones motrices y procesos de pensamiento. (Goleman, 1995, p. 38)

Depresión. Estado psíquico característico de una gran tristeza sin motivo aparente, decaimiento anímico y pérdida de interés por todo (Pinzón, 2012).

Estrategia. Es como el arte de dirigir operaciones, no obstante, es necesario precisar la utilidad de la dirección estratégica no sólo en su acepción de rivalidad, sino en su función de brindar a las organizaciones una guía para lograr un máximo de efectividad en la administración de todos los recursos. (Peiro y Rodríguez, 2008, p. 29)

Estrés laboral. Es un factor importante que interacciona con otras variables psicológicas, biológicas y sociales dando lugar a la aparición de nuevas enfermedades tanto físicas como mentales, de tal modo, que está relacionado con el 50% de las bajas laborales que tienen lugar. El impacto negativo que el estrés laboral ejerce sobre la salud física y psicológica de las personas que lo padecen, se traduce en trastornos cardiovasculares, deterioro del sistema inmunológico, ansiedad, depresión, incremento del consumo de drogas, etc. (Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas, 2005, p. 87)

Evaluación. Es aquella acción y efecto de evaluar conocer con ello el rendimiento de las personas, con ellos se busca valorar tomando en cuenta la estimación de los conocimientos, aptitudes con ello el rendimiento de las personas. (Vallés y Vallés, 2003, p. 69)

Trastorno mental. Es toda aquella combinación de alteraciones de pensamientos, emociones y conducta que afecta la salud mental (OMS, 2020).

Síndrome. Hace referencia al trastorno que agrupa un conjunto de síntomas sin especificación etiológica, así como también a los estados sintomáticos de una determinada patología. (Jablonski, 1995)

Síntoma. Es entendido como la expresión del mal estado de salud de un individuo, puede decirse que se trata de una manifestación subjetiva de la patología, es decir, lo que la persona señala sentir como parte de su malestar, mientras que el signo sería la manifestación objetiva de esta última. (Desviat, 2009, p. 127)

Salud mental. Está directamente relacionado al bienestar de la mente, integrando las diversas actividades ligadas directa o indirectamente con esta. Por ello se dice que, el tener salud mental implica llevar a la vez una buena salud física y buenas relaciones sociales. (OMS, 2020)

Trabajadores Asistenciales. Está compuesto por los profesionales de Salud, personal técnico, auxiliar asistencial, médico cirujano, biólogo, personal no sanitario que presta servicio en el campo asistencial de la salud individual o salud pública. (Ministerio de Salud, 2013).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

H_a: Existe relación significativa entre Clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto Covid-19.

H₀: No existe relación significativa entre Clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto Covid-19.

3.1.2. Hipótesis específicas

H_a: Existe relación significativa entre clima laboral y agotamiento personal en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19

H₀: No existe relación significativa entre clima laboral y agotamiento personal en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19

H_a: Existe relación significativa entre clima laboral y despersonalización en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19

H₀: No existe relación significativa entre clima laboral y despersonalización en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19

H_a: Existe relación significativa entre clima Laboral y realización personal en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19 (H₀) y se concluye que se acepta la hipótesis alternativa (H_a)

H₀: No existe relación significativa entre clima Laboral y realización personal en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19.

3.2. Variable de estudio

Variable 1: clima laboral

Variable 2: síndrome de Burnout

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Clima laboral

“Es el ambiente laboral, llamado así a la captación o apreciación de aspectos influyentes en el entorno de trabajo, admite ser un factor evaluador que permite dirigir medidas que son necesarias para mejorar un buen desempeño y funcionamiento organizacional”. (Palma, 2004)

3.2.1.2. Síndrome de Burnout

Suele ser común en las profesiones de servicio y se manifiesta mediante el componente de llegar a estar agotado emocionalmente tomando en cuenta la dimensión individual y básica del estrés. También, se encuentra el componente referente a la despersonalización representada por el contexto interpersonal y el componente de la realización personal siendo esta la dimensión de una autoevaluación (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Clima laboral

El clima laboral será medido con el Instrumento Psicológico a través del cual se evaluó el nivel de Clima Laboral en los trabajadores. La prueba estuvo constituida por 5 factores o dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales.

3.2.2.2. Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout será medido con el instrumento psicológico a través del cual se evalúa los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción al trabajo, la prueba tiene tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NUMERO DE ÍTEMS	INSTRUMENTOS
CLIMA LABORAL	Precisa que el ambiente laboral, llamado así a la captación o apreciación de aspectos influyentes en el entorno de trabajo, admite ser un factor evaluador que permite dirigir medidas que son necesarias para mejorar un buen desempeño y funcionamiento organizacional. (Palma, 2004)	El clima laboral será medido con el Instrumento Psicológico mediante el cual se evalúa el nivel de Clima Laboral en trabajadores. La prueba está constituida por 5 factores o dimensiones: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales.	Autorrealización	Nivel de apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46.	Cuestionario Clima Laboral CL – SPC, consta de 50 ítems.
			Involucramiento laboral	Nivel de identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42 y 47.	
			Supervisión	Nivel de apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43 y 48	
			Comunicación	Nivel de percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44 y 49	
			Condiciones laborales	Nivel de reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50.	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NUMERO DE ÍTEMS	INSTRUMENTOS
SÍNDROME DE BURNOUT	Suele ser común en las profesiones de servicio y se manifiesta mediante el componente de llegar a estar agotado emocionalmente tomando en cuenta la dimensión individual y básica del estrés. También se encuentra el componente referente a la despersonalización representada por el contexto interpersonal y el componente de la realización personal siendo esta la dimensión de una autoevaluación (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).	El síndrome de Burnout será medido con el instrumento psicológico, mediante el cual evalúa sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción al trabajo, la prueba tiene tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Baja realización personal.	Agotamiento personal	Nivel de cansancio emocional y sobre esfuerzo físico.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.	Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)
			Despersonalización o cinismo	Grado de despersonalización.	5, 10, 11, 15, 22.	
			Realización o eficacia personal	Nivel de autoeficacia y realización personal en el trabajo.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.	

3.3 Tipo y nivel de la investigación

La investigación se enfocó en el tipo de investigación aplicada, por las características y naturaleza. Además, el nivel es descriptivo correlacional, ya que busca la relación entre las dos variables mencionadas con anterioridad.

Según Tamayo (2003), citado por Gallardo (2017), indica que “el tipo de investigación aplicada: también denominada activa o dinámica, y se encuentra ligada a la pura o básica, porque depende de sus descubrimientos y aportes teóricos”. (p. 55)

Asimismo, en la investigación descriptiva se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, se realizan, diagnósticos, perfiles, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etc., pero no se dan explicación o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etcétera. (Bernal, 2016, p. 143)

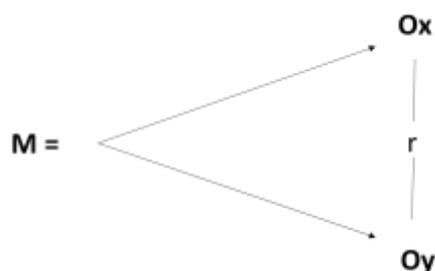
Por otro lado, la investigación señala que los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (Hernández, 2014, p. 93)

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se manipuló las variables, se recogieron datos en un solo momento para su procesamiento y elaboración del estadístico.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que, los diseños no experimentales son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. Además, estos diseños transversales son “investigaciones que recopilan datos en un momento único”. (pp. 152-154). Se realiza el recojo de información en un solo momento como si fuera una vista fotográfica. Entonces, el Diseño de la investigación será: No experimental, de Corte Transversal.

Según Kerlinger (1979), la “investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones” (p. 116).



Donde:

M = Muestra

r = Relación entre variables

Ox= Clima laboral

Oy = Síndrome de Burnout

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La investigación en referencia a la población estuvo constituida por 200 profesionales asistenciales del Hospital de Apoyo de Huanta. Está constituido por 120 mujeres y 80 varones. Según Hernández (2014), indica que “la población es un conjunto de todos, es decir, los profesionales de la salud, estos casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p. 174). Es el grupo humano que formó parte de la población, a los cuales se recogió los datos de acuerdo a los cuestionarios propuestos de ambas variables.

Médicos	22
Obstetras	28
Enfermeros	40
Biólogos	10
Químicos farmacéuticos	5
Psicólogos	3

3.5.2. Muestra

La muestra de la investigación es no probabilística, de tipo intencional, donde cada uno de los participantes fue elegido intencionalmente por su accesibilidad y está constituida por 120 mujeres y 80 varones haciendo un total de 200 profesionales asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta.

Para Hernández (2014), indica que “las muestras no probabilística o denominadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización” (p. 189). La muestra de la investigación es no probabilística, porque se seleccionará quienes formarán parte de la investigación.

Nutricionistas	3
Trabajadores sociales	6
Técnicos en Enfermería	54
Choferes	5
Servicios generales	20

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se empleó es la encuesta, que consiste en recopilar información de la muestra. Se obtiene en función a las variables e indicadores del trabajo de investigación.

La encuesta “es una de las técnicas de recolección de información más usadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas”. (Bernal, 2016, p.194)

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio de investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

- 1) **Escala de Clima Laboral CL – SPC**, Instrumento Psicológico a través del cual se evalúa el nivel de Clima Laboral en trabajadores. La prueba está compuesta por 5 factores o dimensiones: Realización Personal,

Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales. (Palma, 2004)

- 2) **Maslach Burnout Inventory (MBI)**, es el instrumento psicológico a través del cual evalúa los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción al trabajo, la prueba tiene tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Baja realización personal. (Maslach & Jackson, 1981)

Cuestionario Clima Laboral (CL-SPC)

Ficha técnica

Autor:	Sonia Palma Carrillo (2004)
Procedencia:	CL-SPCL – Perú
Administración:	Individual o colectiva
Tipo:	Escala tipo Likert
Duración:	De 15 a 30 minutos
Aplicación:	Adultos
Puntuación:	Aplicación Calificación manual o computarizada
Usos:	Se utilizan baremos percentiles general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa.
Usado por:	Psicólogos, investigadores, administradores, entre otros. Materiales: Cuestionario que contiene los ítems del MBI, Hoja de respuesta, Plantilla de corrección, Hoja de Resultados y de perfiles.

Dimensiones:

- 1) Autorrealización. Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Se medirá a través de 10 ítems (1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46).
- 2) Involucramiento laboral. Identificación con la cultura de la Entidad, los valores organizacionales, compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Se medirá a través de 10 ítems (2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47)

- 3) Supervisión. Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Se medirá a través de 10 ítems (3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48)
- 4) Comunicación. Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Se medirá a través de 10 ítems (4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49)
- 5) Condiciones laborales. Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, esta percepción se medirá con 10 ítems (5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50)

Número de ítems, consta de 50 ítems que exploran la variable clima laboral, definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a los aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Validez y Confiabilidad. La validez del instrumento se realizó a través del juicio de expertos, quienes tuvieron en cuenta el análisis de contenido, coherencia y pertinencia para ser aplicado al personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta para el criterio de confiabilidad, en la etapa de ajuste final de la Escala CL-SPC, los datos que se obtuvieron de la muestra total, fueron analizados en el Programa del SPSS 24 y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman; la confiabilidad entre los valores de 0,97 y 0,90; lo que permite inferir una alta consistencia interna de los datos y que permite afirmar que el instrumento sea confiable.

La escala que se mide fue según los siguientes rangos:

1	2	3	4	5
Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre

Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Ficha técnica

Autor:	Cristina Maslach y Susan Jackson (1981)
Procedencia:	Consulting Psychologists press Inc. Palo Alto – California
Adaptación:	Española N. Seisdedos TEA. Ediciones S.A (1997)
Administración:	Individual o colectiva
Tipo:	Escala tipo Likert
Duración:	De 10 a 15 minutos
Aplicación:	Adultos
Nivel lector:	Profesional
Puntuación:	Calificación manual o computarizada
Usos:	Organizacional, investigación
Usado por:	Psicólogos, investigadores, administradores, entre otros.
Materiales:	Cuestionario que contiene los ítems del MBI, Hoja de respuesta, Plantilla de corrección, Hoja de Resultados y de perfiles.

Dimensiones:

- 1) Agotamiento emocional: consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.
- 2) Despersonalización: está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
- 3) Realización personal: se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal

está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Número de ítems, consta de 22 ítems de forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, valorados con una escala de Likert de 7 puntos. El cuestionario mide el desgaste profesional. Mide 03 aspectos del Síndrome de Burnout: Cansancio emocional, despersonalización y realización del personal.

Validez y Confiabilidad:

El primer inventario creado por Maslach y Jackson (1981, citado en Torres 2003) para medir el nivel de Burnout o estar quemado, consistía en un cuestionario de 47 ítems aplicado a una muestra de 605 personas de organizaciones de servicio. Las respuestas obtenidas fueron sometidas a un análisis factorial, del cual se obtuvieron 10 factores compuestos por 25 ítems. Estos a su vez fueron nuevamente sometidos a prueba en una muestra confirmatoria de 420 personas, en la que reaparecieron 4 factores.

Finalmente, de ellos quedaron 3 factores, que, por su alta contribución a la explicación de la varianza, constituyeron las tres dimensiones del Burnout, con 22 ítems.

El MBI ha sido aplicado a poblaciones de profesores, asistentes sociales, médicos, profesionales de salud mental y otras profesionales, obteniendo alta fiabilidad sobre los tres factores mencionados. Las tres sub escalas, en la versión de MBI - HS, alcanzaron valores de fiabilidad de Cronbach aceptables, con consistencia interna a 0.80 y la validez convergente y la discriminante han sido adecuadas. Respecto a la fiabilidad de la versión del MIB – GS, por factores se obtuvieron valores de 0.60 el agotamiento, 0.65 para cinismo y 0.67 para la baja realización personal.

La escala que se medirá, según los siguientes rangos:

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

3.6.2.1. Validez del instrumento

Se ha elaborado un expediente que consta de la carta de aceptación, la matriz de consistencia, cuadro de la operacionalización de las variables, instrumentos de medición y el certificado de validación, los cuales fueron aceptados y validados por los expertos que menciono a continuación:

Tabla 1.

Juicio de expertos

Validadores	
Zarate Bernuy Araceli	Magister
Coronado Illanes Ivet Danitza	Psicóloga

3.6.2.2. Confiabilidad del instrumento

Variable de clima laboral

De acuerdo a la base de datos de la prueba piloto aplicada a 20 trabajadores, conformada por 50 ítems y procesada con el SPSS, se encontró que el coeficiente Alfa de Cronbach resultó 0,957. Este resultado se interpreta como una alta confiabilidad para el instrumento aplicado.

Tabla 2.

Variable de clima laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	50

variable de síndrome de Burnout

De acuerdo a la base de datos de la prueba piloto aplicada a 20 trabajadores, conformada por 22 ítems y procesada con el SPSS, se encontró que el coeficiente Alfa de Cronbach resultó 0,907. Este resultado se interpreta como una alta confiabilidad para el instrumento aplicado.

Tabla 3.
Variable de síndrome de Burnout

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	22

3.7. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron recogidos mediante los instrumentos del cuestionario clima laboral (CL – SPC) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) que fueron validados por expertos. Posteriormente fueron tabulados en una hoja de cálculo (excel), contabilizados numérica y porcentualmente. Además, se procesaron estadísticamente en el Software SPSS, en la versión 24. Finalmente, se aplicaron la prueba paramétrica o no paramétricas y el estadístico de prueba Rho de Spearman para contrastar las Hipótesis.

3.8. Aspectos éticos

La presente investigación contó con información veraz de fuentes bibliográficas confiables, respetando la autoría, se realizó de acuerdo a los principios éticos, morales y de responsabilidad. Además, entre los aspectos éticos se ha considerado como prioridad la confidencialidad y la discreción de la información obtenida, se les solicitó a la institución pública el consentimiento informado por medio de una carta, para recoger la información, donde el cuestionario fue anónimo, no requería de identificación. Se recogió a través de un formulario enviado por el WhatsApp, posteriormente la obtención del Excel para la base de datos y su aplicación estadístico.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Resultados descriptivos de la variable clima laboral

Tabla 4.

Nivel de clima laboral de los trabajadores

Nivel de clima laboral	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy desfavorable	2	1.0%
Desfavorable	87	43.5%
Medianamente favorable	99	49.5%
Favorable	12	6.0%
Muy favorable	0	0.0%
Total	200	100.0%

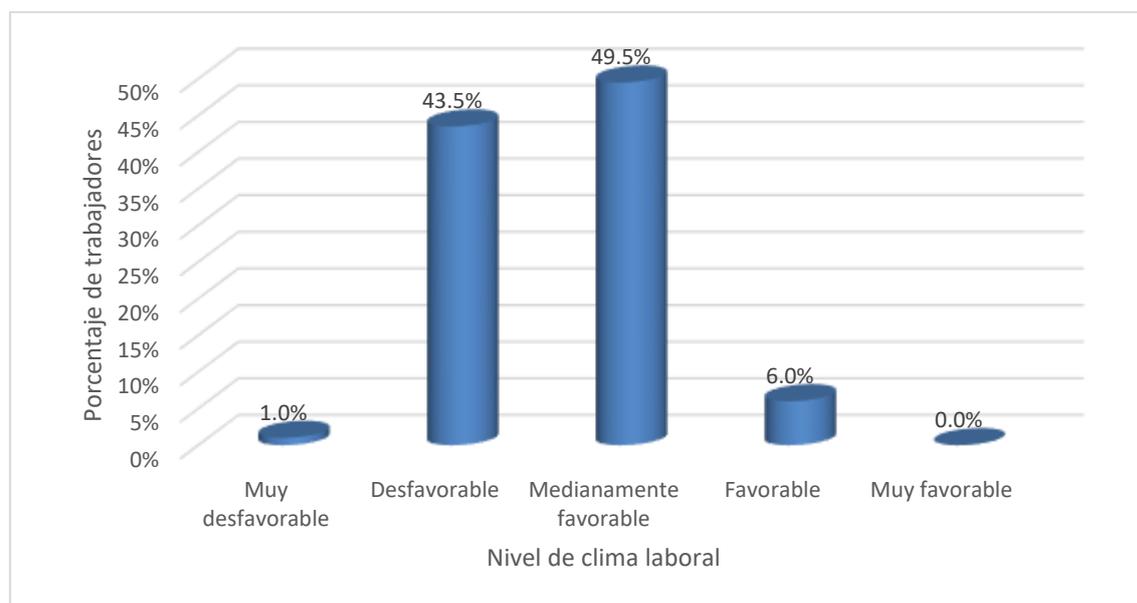


Figura 1. Nivel de clima laboral de los trabajadores

Según la tabla 4 y figura 1, el 1% de trabajadores manifiesta que el clima laboral es muy desfavorable, el 43,5% considera que es desfavorable, el 49,5% indica que es medianamente favorable, el 6% señala que es favorable y ninguno percibe que es muy favorable. En consecuencia, existe una tendencia de la mayoría de trabajadores a percibir un clima laboral medianamente favorable.

Tabla 5.
Nivel de clima laboral por sexo

Clima laboral	Sexo			
	Masculino		Femenino	
	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%
Muy desfavorable	1	1.6%	1	0.7%
Desfavorable	29	45.3%	58	42.6%
Medianamente favorable	31	48.4%	68	50.0%
Favorable	3	4.7%	9	6.6%
Muy favorable	0	0.0%	0	0.0%
Total	64	100.0%	136	100.0%

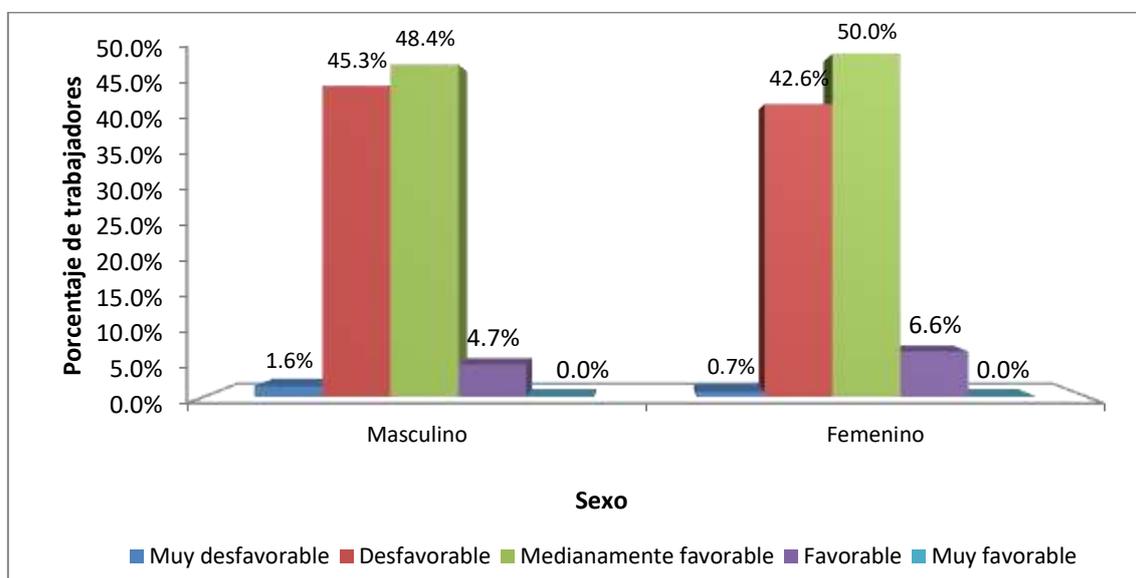


Figura 2. Nivel de clima laboral por sexo

Según la tabla 5 y figura 2, en el sexo masculino existe una tendencia de la mayoría de trabajadores (48,4%) al nivel medianamente favorable, del mismo modo en el sexo femenino también existe una tendencia de la mayoría (50%) al nivel medianamente favorable.

Tabla 6.
Nivel de clima laboral por edad

Clima laboral	Edad					
	De 23 a 36 años		De 37 a 50 años		De 51 a 63 años	
	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%
Muy desfavorable	0	0.0%	1	1.1%	1	2.5%
Desfavorable	35	49.3%	33	37.1%	19	47.5%
Medianamente favorable	30	42.3%	51	57.3%	18	45.0%
Favorable	6	8.5%	4	4.5%	2	5.0%
Muy favorable	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	71	100.0%	89	100.0%	40	100.0%

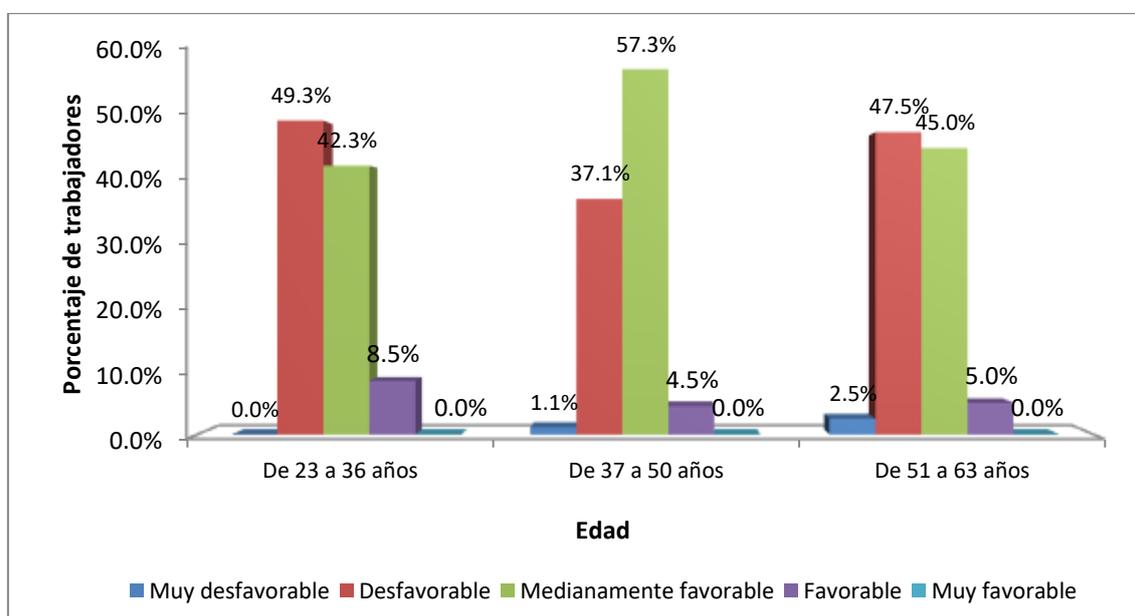


Figura 3. Nivel de clima laboral por edad

Según la tabla 6 y figura 3, en el grupo de edad de 23 a 36 años existe una tendencia de la mayoría de trabajadores (49,3%) al nivel desfavorable, mientras que en el grupo de edad de 37 a 50 años existe una tendencia de la mayoría (57,3%) al nivel medianamente favorable, y en el grupo de edad de 51 a 63 años existe una tendencia de la mayoría (47,5%) al nivel desfavorable.

4.1.2. Resultados descriptivos de las dimensiones del clima laboral

Tabla 7.
Nivel de clima laboral por dimensión

Nivel	Dimensiones									
	Autorrealización		Involucramiento laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones laborales	
	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%
Muy desfavorable	21	10.5%	3	1.5%	6	3.0%	2	1.0%	10	5.0%
Desfavorable	111	55.5%	21	10.5%	61	30.5%	102	51.0%	90	45.0%
Medianamente favorable	64	32.0%	101	50.5%	82	41.0%	81	40.5%	91	45.5%
Favorable	4	2.0%	75	37.5%	49	24.5%	15	7.5%	9	4.5%
Muy favorable	0	0.0%	0	0.0%	2	1.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	200	100.0%	200	100.0%	200	100.0%	200	100.0%	200	100.0%

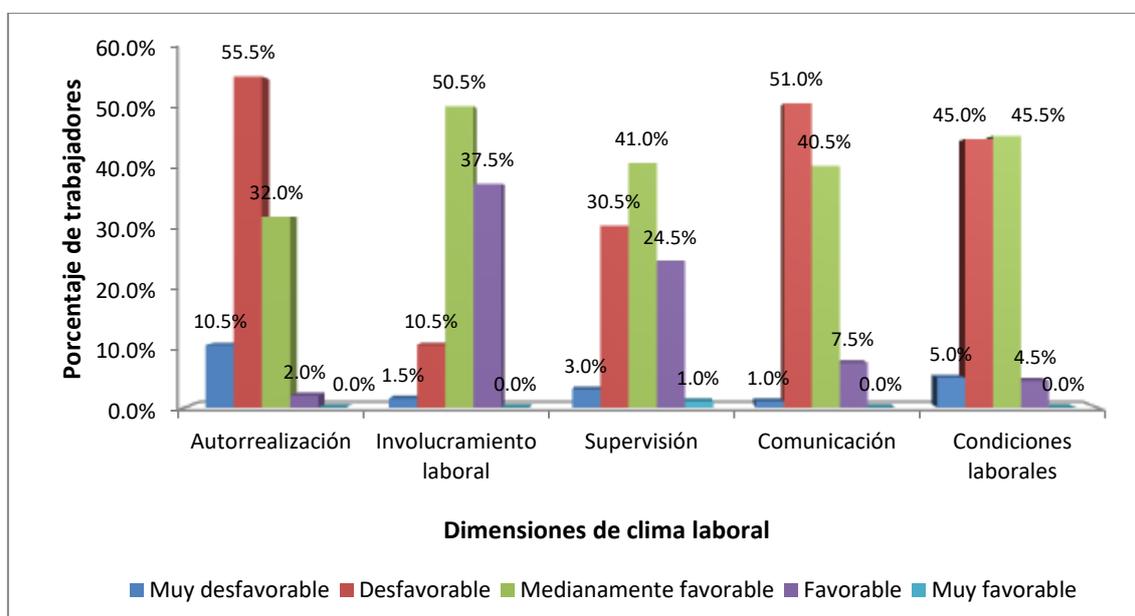


Figura 4. Nivel de clima laboral por dimensión

Según la tabla 7 y figura 4, en la dimensión autorrealización existe una tendencia de la mayoría de trabajadores (55,5%) al nivel desfavorable, en la dimensión involucramiento laboral existe una tendencia de la mayoría (50,5%) al nivel medianamente favorable, en la dimensión supervisión existe una tendencia de la mayoría (41%) al nivel medianamente favorable, en la dimensión comunicación existe una tendencia de la mayoría (51%) al nivel desfavorable, y en la dimensión condiciones laborales existe una tendencia de la mayoría (45,5%) al nivel medianamente favorable.

4.1.3. Resultados descriptivos de la variable Síndrome de Burnout

Tabla 8.

Nivel de Síndrome de Burnout de los trabajadores

Nivel de Síndrome de Burnout	Frecuencia	Porcentaje (%)
Ningún síntoma (Sin indicios)	87	43.5%
1 síntoma (Riesgo)	49	24.5%
2 síntomas (Tendencia)	20	10.0%
3 síntomas (Burnout)	44	22.0%
Total	200	100.0%

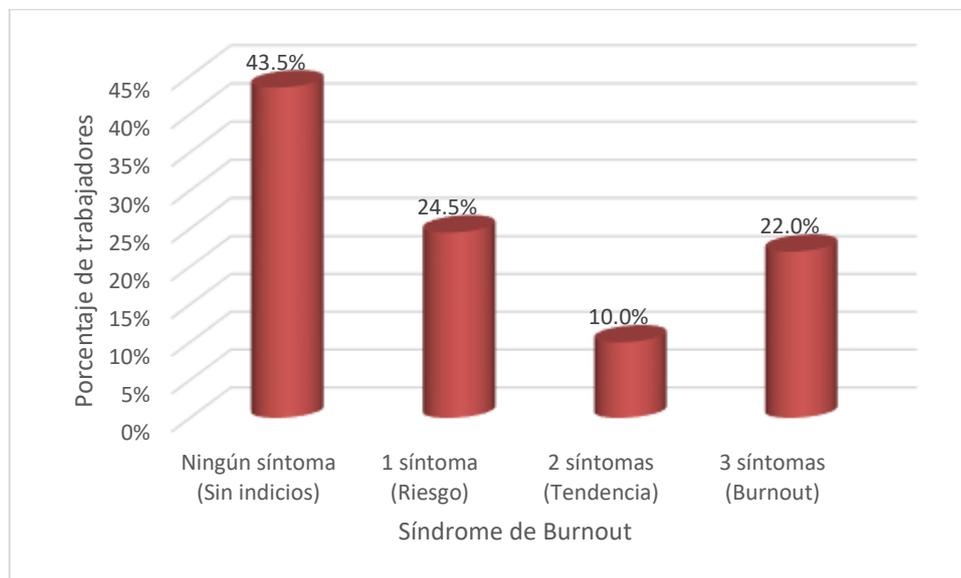


Figura 5. Nivel de Síndrome de Burnout de los trabajadores.

De acuerdo a los indicios de Burnout una persona es considerada con tres síntomas (Burnout) cuando en la dimensión de agotamiento emocional se alcanza el nivel alto (27 a 54 puntos), asimismo cuando en la dimensión despersonalización también se obtiene el nivel alto (10 a 30 puntos), mientras que en la dimensión realización personal se logra el nivel bajo (0 a 33 puntos). Una persona es considerada con dos síntomas (tendencia) cuando obtiene solo dos de esos tres niveles.

Según la tabla 8 y figura 5, el 43,5% de trabajadores no presenta indicios de Burnout, el 24,5% se encuentra en riesgo, el 10% se ubica en tendencia, y el 22% presenta Burnout. Por lo tanto, la mayoría de trabajadores no presenta indicios de Burnout.

Tabla 9.
Nivel de Síndrome de Burnout por sexo

Síndrome de Burnout	Sexo			
	Masculino		Femenino	
	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%
Ningún síntoma (Sin indicios)	33	51.6%	54	39.7%
1 síntoma (Riesgo)	10	15.6%	39	28.7%
2 síntomas (Tendencia)	5	7.8%	15	11.0%
3 síntomas (Burnout)	16	25.0%	28	20.6%
Total	64	100.0%	136	100.0%

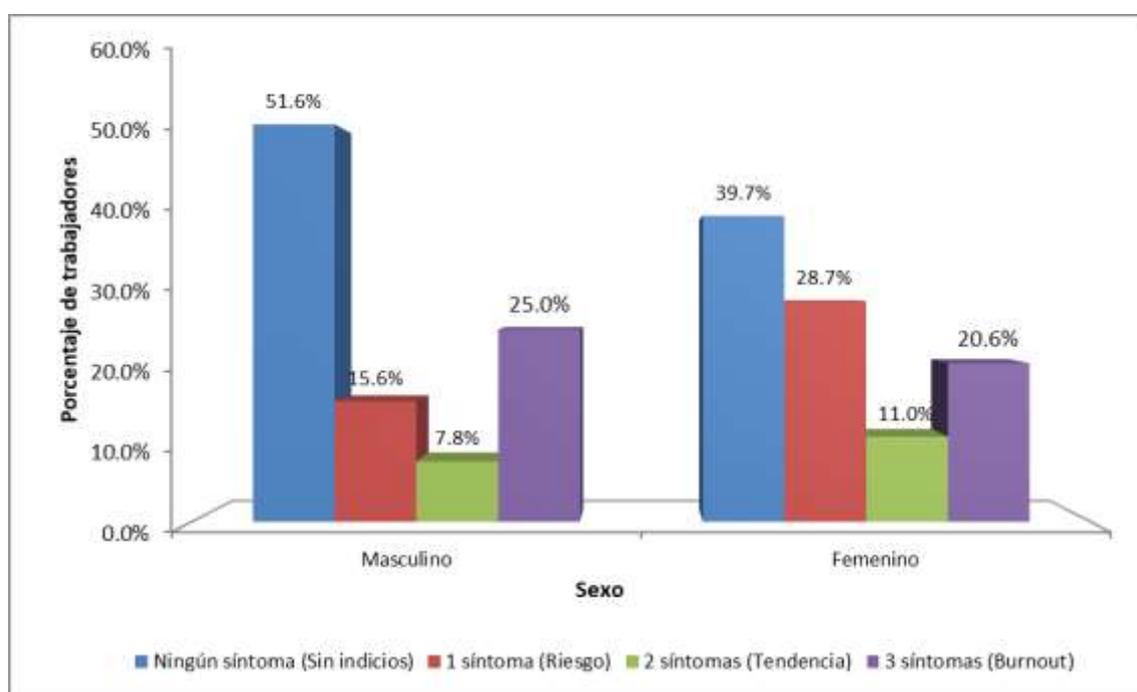


Figura 6. Nivel de Síndrome de Burnout por sexo.

Según la tabla 9 y figura 6, en el sexo masculino existe una tendencia de la mayoría de trabajadores (51,6%) a no presentar ningún síntoma de Burnout, del mismo modo en el sexo femenino también existe una tendencia de la mayoría (39,7%) a no presentar indicios de Burnout.

Tabla 10.
Nivel de Síndrome de Burnout por edad

Síndrome de Burnout	Edad					
	De 23 a 36 años		De 37 a 50 años		De 51 a 63 años	
	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%
Ningún síntoma (Sin indicios)	36	50.7%	36	40.4%	15	37.5%
1 síntoma (Riesgo)	15	21.1%	23	25.8%	11	27.5%
2 síntomas (Tendencia)	6	8.5%	10	11.2%	4	10.0%
3 síntomas (Burnout)	14	19.7%	20	22.5%	10	25.0%
Total	71	100.0%	89	100.0%	40	100.0%

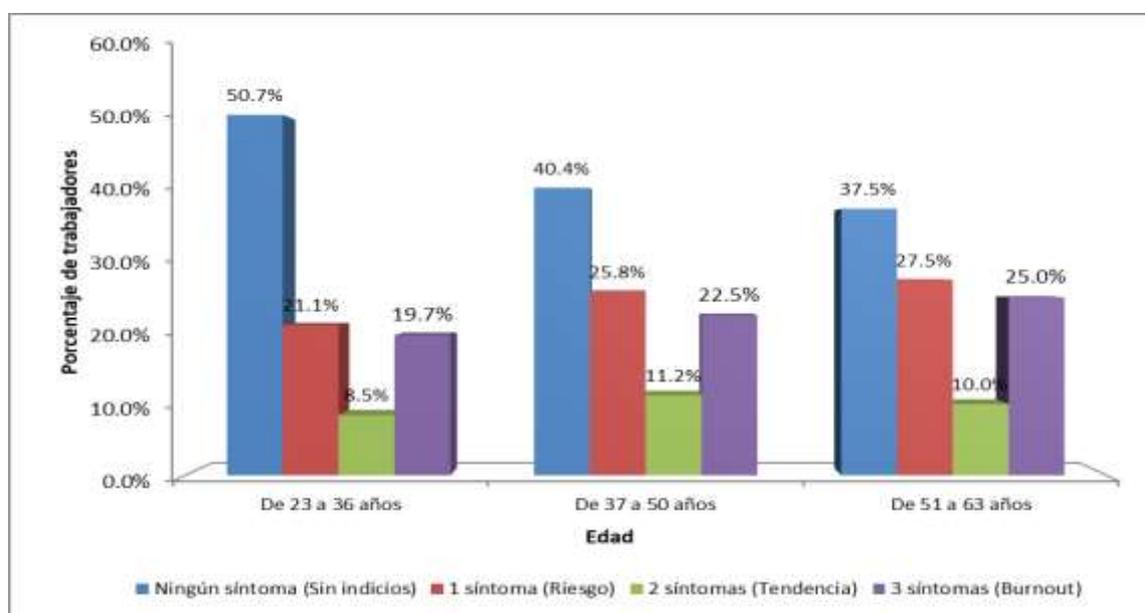


Figura 7. Nivel de Síndrome de Burnout por edad

Según la tabla 10 y figura 7, en el grupo de edad de 23 a 36 años existe una tendencia de la mayoría de trabajadores (50,7%) a no presentar ningún síntoma de Burnout, del mismo modo en el grupo de edad de 37 a 50 años también existe una tendencia de la mayoría (40,4%) a no presentar ningún síntoma de Burnout, igualmente en el grupo de edad de 51 a 63 años existe una tendencia de la mayoría (37,5%) a no manifestar indicios de Burnout.

4.1.4. Resultados descriptivos de las dimensiones de Síndrome de Burnout

Tabla 11.
Nivel de Síndrome de Burnout por dimensión

Nivel	Dimensiones					
	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%
Bajo	123	61.5%	111	55.5%	105	52.5%
Medio	19	9.5%	32	16.0%	60	30.0%
Alto	58	29.0%	57	28.5%	35	17.5%
Total	200	100.0%	200	100.0%	200	100.0%

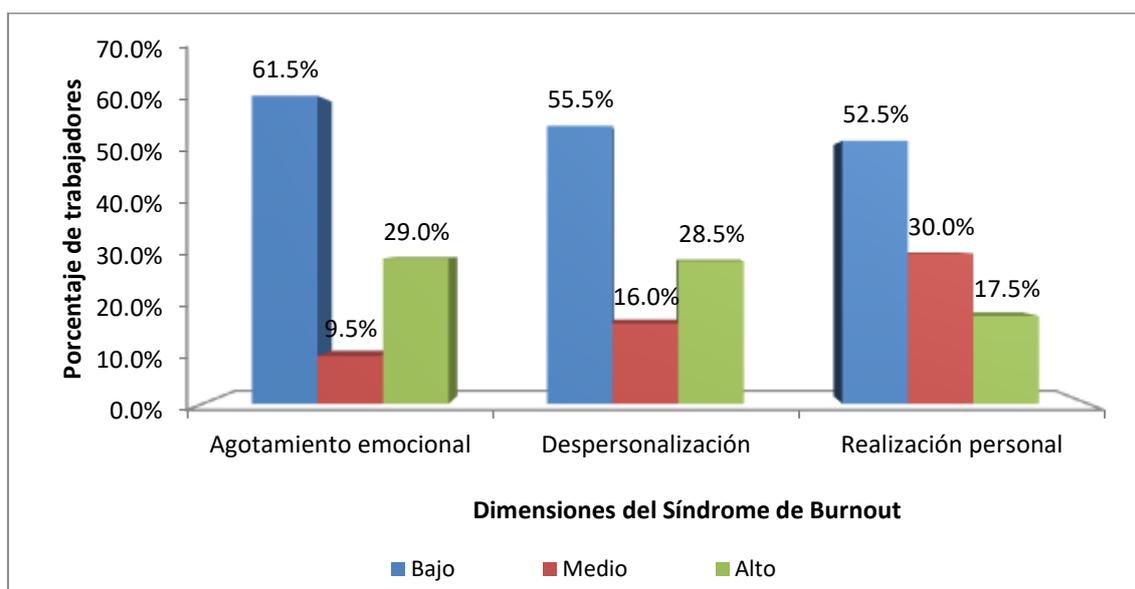


Figura 8. Nivel de Síndrome de Burnout por dimensión

Según la tabla 11 y figura 8, en la dimensión agotamiento emocional existe una tendencia de la mayoría de trabajadores (61,5%) al nivel bajo, asimismo en la dimensión despersonalización existe una tendencia de la mayoría de trabajadores (55,5%) al nivel bajo, del mismo modo en la dimensión realización personal también existe una tendencia de la mayoría de trabajadores (52,5%) al nivel bajo.

4.1.5. Resultados descriptivos de la relación de las dos variables

Tabla 12.

Relación entre clima laboral y síndrome de Burnout

Clima laboral	Síndrome de Burnout									
	Sin indicios		Riesgo		Tendencia		Burnout		Total	
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
Muy desfavorable	0	0.0%	2	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.0%
Desfavorable	28	14.0%	16	8.0%	14	7.0%	29	14.5%	87	43.5%
Medianamente favorable	48	24.0%	30	15.0%	6	3.0%	15	7.5%	99	49.5%
Favorable	11	5.5%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	12	6.0%
Muy favorable	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	87	43.5%	49	24.5%	20	10.0%	44	22.0%	200	100.0%

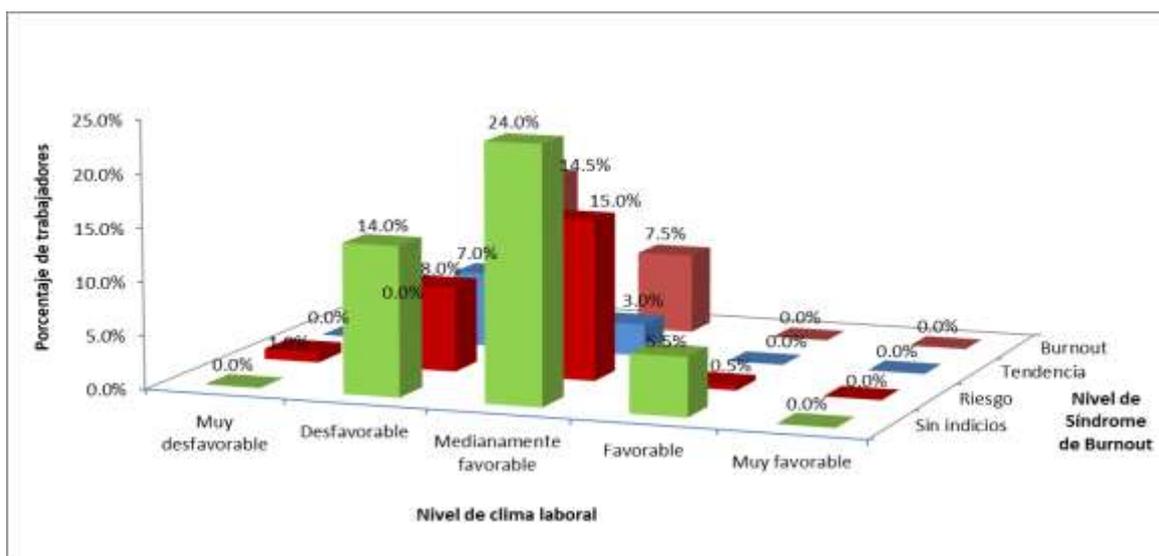


Figura 9. Relación entre clima laboral y síndrome de Burnout

Según la tabla 12 y figura 9, el mayor grupo de trabajadores (24%) consideran que el clima laboral es medianamente favorable y a la vez no presentan indicios de Burnout; asimismo, un segundo gran grupo de trabajadores (15%) consideran que el clima laboral es medianamente favorable y a la vez presentan riesgo de Burnout.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre Clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta, en el contexto Covid-19.

Ha: Existe relación significativa entre Clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta, en el contexto Covid-19.

Tabla 13.

Rho de Spearman de Clima laboral y Síndrome de Burnout

		Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	$r = -0,309^{**}$
	Clima laboral Sig. (bilateral)	Sig.= 0,000
	N	200

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

De la tabla 10, el Rho de Spearman entre Clima laboral y Síndrome de Burnout es $r = -0,309$, indicando con este resultado la existencia de una relación inversa y según el nivel existe una correlación baja. Según el nivel de significancia resulta que Sig.=0,000 nos indica que existe una relación significativa, puesto que este valor es menor a 0,05. En consecuencia, se va a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación significativa entre clima laboral y agotamiento emocional en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta, en el contexto covid-19.

Ha: Existe relación significativa entre clima laboral y agotamiento emocional en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta, en el contexto covid-19.

Tabla 14.
Rho de Spearman de clima laboral y agotamiento emocional

		Agotamiento emocional
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación $r = -0,214^{**}$
		Sig. (bilateral) Sig.= 0,002
		N 200

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

De la tabla 14, el Rho de Spearman entre clima laboral y agotamiento emocional es $r = -0,214$, indicando con este resultado la existencia de una relación inversa y según el nivel existe una correlación baja. Según el nivel de significancia resulta que Sig.=0,000 nos indica que existe una relación significativa, puesto que este valor es menor a 0,05. En consecuencia, se va a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación significativa entre clima laboral y despersonalización en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta, en el contexto covid-19.

Ha: Existe relación significativa entre clima laboral y despersonalización en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta, en el contexto covid-19.

Tabla 15.
Rho de Spearman de clima laboral y despersonalización

		Despersonalización
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación $r = -0,300^{**}$
		Sig. (bilateral) Sig.= 0,000
		N 200

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

De la tabla 15, el Rho de Spearman entre clima laboral y despersonalización es $r = -0,300$, indicando con este resultado la existencia de una relación inversa y según el nivel existe una correlación baja. Según el nivel de significancia resulta

que Sig.=0,000 nos indica que existe una relación significativa, puesto que este valor es menor a 0,05. En consecuencia, se va a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación significativa entre clima laboral y realización personal en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta, en el contexto covid-19.

Ha: Existe relación significativa entre clima laboral y realización personal en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta, en el contexto covid-19.

Tabla 16.

Rho de Spearman de clima laboral y realización personal

		Realización personal	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	$r = 0,389^{**}$
	Clima laboral	Sig. (bilateral)	Sig.= 0,000
		N	200

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

De la tabla 16, el Rho de Spearman entre clima laboral y realización personal es $r = 0,389$, indicando con este resultado la existencia de una relación directa y según el nivel existe una correlación baja. Según el nivel de significancia resulta que Sig.=0,000 nos indica que existe una relación significativa, puesto que este valor es menor a 0,05. En consecuencia, se va a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

Presentados los resultados conviene llevar a cabo una comparación con los antecedentes de la investigación titulada: “Clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el el contexto Covid-19”, que mantienen relación con la misma, con el fin de presentar la siguiente discusión de resultados:

En cuanto a la hipótesis general: podemos determinar mediante el estadístico de prueba Rho de Spearman que entre Clima laboral y Síndrome de Burnout es $r = -0,309$, indicando con este resultado la existencia de una relación inversa y según el nivel existe una correlación baja. Según el nivel de significancia resulta que $\text{Sig.}=0,000$ nos indica que existe una relación significativa, puesto que este valor es menor a $0,05$. En consecuencia, se va a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Carranza (2017), señala en clima laboral el 54% de los trabajadores del hospital se encuentran en un nivel medio (hay factores favorables y desfavorables del Clima Laboral); además, en los componentes de la variable se observa predominancia de las puntuaciones en el nivel medio, autorrealización 44.05%, involucramiento laboral 46.43%, supervisión 36.90%, comunicación 42.86% y condiciones laborales 44.05%. De igual manera, Pajares (2020), muestra una correlación inversamente proporcional alta significativa ($p=0.000 < 0,05$) entre síndrome de Burnout y Clima Laboral ($\text{rho}=-,417$), correspondiente a una correlación negativa considerable en los médicos del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca. Asimismo, Loclla (2016), manifestó que los resultados alcanzados se observa un coeficiente de correlación de $\text{Rho} = -417$, con una $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por ende, se confirmó que existe una relación moderada entre el clima laboral y síndrome de Burnout en el personal asistencial del Hospital de Andahuaylas 2016. En conclusión, se señala que el coeficiente de correlación encontrada es moderado. Por otro lado, Cucho y Peña (2018), señala que, se

relaciona inversamente el clima laboral y Síndrome de Burnout con el personal de enfermería en emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, el resultado que obtuvimos fue de -0.780 , indica que presenta un coeficiente de correlación negativo moderado. De igual modo, Vinuesa (2020), evidenció que, más del 90% del personal médico y de enfermería presentó SB moderado-severo, el cual se asoció de manera estadísticamente significativa a función (médico vs. enfermera/o), edad y género. El personal médico es afectado con mayor frecuencia que el personal de enfermería, en las sub escalas de agotamiento emocional y despersonalización. Según Farez (2016), llegó a la siguiente conclusión: describió que la prevalencia del síndrome de burnout fue de 36%. Respecto a sus dimensiones: cansancio emocional 27%, despersonalización 27% y falta de realización 84%. De igual forma, Morocho (2015), demuestra que, el 69% padecen de estrés alto, 26% tienen estrés moderado y el 5% posee de estrés leve en enfermeras de las áreas de quirúrgico y postoperatorio presentando diversos síntomas como: fatiga, alteración del sueño, cefalea, dolores de espalda y cuello, ansiedad, irritabilidad. En conclusión, existen múltiples factores de riesgo que originan el estrés laboral en el trabajo, ambigüedad de funciones, falta de comunicación y sobrecarga de trabajo.

En cuanto a la primera hipótesis específica: podemos determinar mediante el estadístico de prueba Rho de Spearman que entre clima laboral y agotamiento emocional es $r = -0,214$, indicando con este resultado la existencia de una relación inversa y según el nivel existe una correlación baja. Según el nivel de significancia resulta que $\text{Sig.} = 0,000$ nos indica que existe una relación significativa, puesto que este valor es menor a 0,05. En consecuencia, se va a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Según Farez (2016), llegó a la siguiente conclusión: la sobrecarga de trabajo fue más prevalente en los anesestesiólogos con cansancio emocional [OR 2.1 (IC95% 0.4 – 9.9) y despersonalización [OR 3.6 (IC95% 0.6 – 20.7), la asociación no fue significativa. El injusto reconocimiento del trabajo fue significativamente más prevalente en los anesestesiólogos con cansancio emocional [OR 13.3 (IC95% 1.3 – 316.4)] y despersonalización [OR 8.1 (IC95% 1.3 – 63.01)]. El ambiente laboral no confortable fue más prevalente en anesestesiólogos con cansancio emocional [OR

3.6 (IC95% 0.5 – 23.9)], despersonalización [OR 4.1 (IC95% 0.7 – 23.5)]. Por otro lado, Quispe (2017), demuestra que el 94% presento alto niveles de cansancio emocional. Asimismo, Carranza (2017), se evidencia que en las dimensiones del síndrome de burnout en desgaste emocional predomina un 45% en el nivel bajo, en cinismo el 44% se ubica en nivel medio, y en realización personal el 53% se ubica en el nivel bajo. Por otro lado, Pajares (2020), demuestra que, el nivel de cansancio emocional, del total de 81 médicos encuestados, 44 galenos presentan un bajo nivel (54,3%); 23 encuestados presentan un nivel medio (28,4%) y, 14 profesionales (17,3%) presenta un nivel alto representando el 15 % del total. En ese sentido, Gonzales (2019), evidenció que, los datos de prevalencia arrojan resultados elevados especialmente en la dimensión de agotamiento emocional con una puntuación considerablemente alta.

En cuanto a la segunda hipótesis específica: podemos determinar mediante el estadístico de prueba Rho de Spearman que entre clima laboral y despersonalización es $r = -0,300$, indicando con este resultado la existencia de una relación inversa y según el nivel existe una correlación baja. Según el nivel de significancia resulta que $\text{Sig.} = 0,000$ nos indica que existe una relación significativa, puesto que este valor es menor a 0,05. En consecuencia, se va a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Según Farez (2016), llegó a las siguientes conclusiones: la sobrecarga de trabajo fue más prevalente en los anestesiólogos con cansancio emocional [OR 2.1 (IC95% 0.4 – 9.9) y despersonalización [OR 3.6 (IC95% 0.6 – 20.7), la asociación no fue significativa. El injusto reconocimiento del trabajo fue significativamente más prevalente en los anestesiólogos con cansancio emocional [OR 13.3 (IC95% 1.3 – 316.4)] y despersonalización [OR 8.1 (IC95% 1.3 – 63.01)]. El ambiente laboral no confortable fue más prevalente en anestesiólogos con cansancio emocional [OR 3.6 (IC95% 0.5 – 23.9)], despersonalización [OR 4.1 (IC95% 0.7 – 23.5)]. Asimismo, Quispe (2017), demuestra que el 97% niveles altos de despersonalización en el personal asistencial. Para Carranza (2017) se evidencia que, se encuentra una relación negativa entre Clima Laboral y la escala del cinismo, y relación positiva entre clima laboral con realización persona, no obstante, dichas asociaciones no alcanzan significancia estadística ($p > .05$). Por otro lado, Sobre el grado de

despersonalización, del total de 81 encuestados tomados para la investigación, 38 médicos presentan un bajo nivel (46,9%); 24 galenos presentan un nivel medio (26,9%) y 19 encuestados presenta un nivel alto (23,5%).

En cuanto a la tercera hipótesis específica: podemos determinar mediante el estadístico de prueba Rho de Spearman que entre clima laboral y realización personal es $r = 0,389$, indicando con este resultado la existencia de una relación directa y según el nivel existe una correlación baja. Según el nivel de significancia resulta que $\text{Sig.}=0,000$ nos indica que existe una relación significativa, puesto que este valor es menor a 0,05. En consecuencia, se va a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Según Cucho y Peña (2018), señala que, la dimensión respecto a las relaciones interpersonales tiene una relación inversa alta Síndrome de Burnout, dando como resultado de $R = -0.719$ a un nivel de 0,05. Asimismo Quispe (2017), demuestra que el 8% niveles bajos de realización personal. Además, demuestra que el 8.2% presentan el síndrome de burnout, el 91.8% no presentan este síndrome. Sin embargo tienen altas puntuaciones en cansancio emocional y despersonalización. Para Zhañay (2017), indica que, dejando revelar que el 61% de la población manifiesta un alto nivel de estrés y el 35% con clima "Muy desfavorable". Se concluye que, el estrés laboral influye en el clima organizacional del personal de enfermería. Por otro lado, Pajares (2020), indica que, el grado de autoeficacia y realización, del total de 81 encuestados tomados para la investigación, 38 médicos presentan un bajo nivel (46,9%); 24 galenos presentan un nivel medio (26,9%) y 19 encuestados presenta un nivel alto (23,5%).

VI. CONCLUSIONES

- 1) En la presente investigación, se concluye que en el resultado del objetivo general del estudio y la hipótesis general existe una relación inversa ($r=-0,309$ y $\text{Sig.}=0,000$) y según el nivel existe una correlación baja entre clima Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta, en el contexto Covid-19.
- 2) Se identificó en la dimensión agotamiento emocional existe una tendencia de la mayoría de trabajadores con un (61,5%) y la relación inversa es ($r=-0,214$ y $\text{Sig.}=0,002$) al nivel bajo.
- 3) Se identificó que en la dimensión despersonalización existe una tendencia de la mayoría de trabajadores con un (55,5%) y la relación inversa es ($r=-0,300$ y $\text{Sig.}=0,000$) al nivel bajo.
- 4) Se identificó que en la dimensión realización personal existe una tendencia de la mayoría de trabajadores con un (52,5%) y la relación es directa ($r=0,389$ y $\text{Sig.}=0,000$) por lo tanto existe una correlación baja.
- 5) Se identificó que el 43,5% se considera que es desfavorable, el 49,5% indica que es medianamente favorable, el 6% señala que es favorable, en consecuencia, existe un tendencia de la mayoría de trabajadores que han percibido que el clima laboral es medianamente favorable. Según los síntomas de Burnout, el 24,5% se encuentra en riesgo, el 10% se ubica en tendencia, y el 22% presenta Burnout. Por lo tanto, la mayoría de trabajadores no presenta indicios de Burnout.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda desarrollar un plan de mejora continua para salvaguardar el clima laboral y evitar los niveles de riesgos, tendencia y Burnout, por este contexto de COVID 19, En este plan o programa de intervención se contempla talleres de comunicación, liderazgo, toma de decisión, integración, soporte emocional, estrategias del manejo del estrés y ansiedad. Es así, que coadyuva una mejor relación entre los miembros de la institución, buscando incrementar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal, orientada a contribuir a la mejora, brindando calidad y calidez en la atención de los diferentes servicios que brinda el hospital, permitiéndoles mayor compromiso y cumpliendo con los objetivos de la institución.
- 2) Implementar los talleres de autonomía personal sobre la Auto aceptación, Comunicación, Empatía, Reconocimiento de emociones y propósitos de vida. Además de soporte emocional con la finalidad de concientizar a la reflexión. Por otro lado, satisfacer y mejorar las propias potencialidades y alcanzar una vida plena personal y laboral.
- 3) Se recomienda implementar el programa de desarrollo y aprendizaje, donde se gestione un plan de estudio proporcionando los recursos adecuados que respalde las necesidades de crecimiento y desarrollo del trabajador. Esta buena práctica sirve para premiar, valorar y motivar. Asimismo, para construir relaciones de confianza e involucrar a los miembros de la institución.
- 4) Se recomienda realizar una nueva investigación sobre las condiciones laborales para medir el impacto sobre el estado de salud de los trabajadores, posterior al programa de intervención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aceves, G. (2006). *Síndrome de Burnout*. Archivos de Neurociencias.
- Albinacorta, K. (2017). *Nivel de estrés laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital José Agurto Tello Chosica, 2017*. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7183>
- Álvarez, P. L. (2020). *Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile*. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/59702/1/T41876.pdf>
- Alves, J. (2016). *El modelo burnout- Engagement en enfermeros: El factor protector de la resiliencia*. España: Ediciones Universidad de Salamanca
- Arriaga, S. (2016). *Elaboración de una propuesta para reducir el síndrome de Burnout en un área de desarrollo de software de una empresa del sistema financiero de la ciudad de Toluca*.
- Barreda, L. R. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017*. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3178/Barreda_BLR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bautista, G., y Bravo, M. (2017). *Clima laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de salud del Centro de Salud Acapulco- Callao 2015*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8327/Bautista_DGL-Bravo_SMT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación. administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (4ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED
- Carranza, M. C. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco*. Universidad del norte. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11434/Carranza%20D%c3%adaz%20Mar%c3%ada%20Carolina%20del%20Milagro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chuco, Y. L. y Peña, M. F. (2018). *Clima laboral y Síndrome de Burnout del profesional de enfermería en emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, 2018*. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5225/Chuco%20-%20Pe%c3%b1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuadrado, C. (2007). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. España: FC.
- Dessler, G. (1999). *Organización y Administración*. (5ta ed.). Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Desviat, Manuel. (2009). Síntoma, signo e imaginario social. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq.*, vol. XXX, (Enero-Marzo), n.º 105, 2010, pp. 125-133.
- Diario Perú 21. *El 78% de trabajadores peruanos sufrió de estrés laboral en algún momento [página web de Internet] Lima, Perú: Diario Perú 21; 2009 (Citado 2014 diciembre 10) Disponible en: <http://peru21.pe/noticia/382356/estres-laboral-78-trabajadores-peruanos-lo-sufrió>*.
- El Sahili, L.P. (2015). *Burnout: consecuencias y causas*. México: Editorial El Manual moderno, S.A. de C.V.
- Escudero, M. (2011). *Gestión Comercial y servicio de atención al cliente* (novedad 2011). España: Paraninfo.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2004). *La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado*. *Revista Iberoamericana de Educación*.
- Farez, J. (2016). *Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en los anestesiólogos de la ciudad de Cuenca 2012-2014. Tesis de posgrado, Universidad de Cuenca*. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23880/1/TESIS.pdf>
- Fluker, M. (2015). *Influencia del Síndrome de Burnout sobre el clima institucional de docentes de la facultad de medicina humano*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca.
- Freudenberger, A. (1974). *El estrés como un factor de riesgo en la salud: análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas*. *Revista Digital Universitaria*.
- Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago de Chile: Lom.

- Gago, K., Martínez, y Alegre, A. (2017). Clima laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicología, Huancayo*. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/322097223_Clima_laboral_y_sindrome_de_burnout_en_enfermeras_de_un_hospital_general_de_Huancayo_Peru
- Gallardo, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual auto informativo interactivo*. Huancayo: Universidad Continental.
- García, A. y Navarro, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional – Vol. I*. México.
- Gallardo, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual auto informativo interactivo*. Huancayo: Universidad Continental.
- Gil, P., Unda, S., & Sandoval, J. (2009). *Validez factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)*. *Salud Mental*, 31, 205-2014.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Nueva York: Bantam Books. In D. Goleman. New York.
- Goleman, D. (1996). *La Inteligencia Emocional*. Buenos Aires. Javier Vergara. Editor. (1999). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.
- Guardamino C. (Lima, 2017) *Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chancay-2017*. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3270/Guardamino_CP_S.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Guía (2006). *El síndrome de quemado (Burnout)*. Madrid: Comisión ejecutiva confidencial.
- Hernández, S. R. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: MC Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Jablonski, Stanley. (1995). *Síndrome: un concepto en evolución*. ACIMED v.3 n.1 Ciudad de La Habana. Extraído de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94351995000100006

- Kerlinger, F. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México, DF.: Nueva Editorial Interamericana.
- Llaque, P. (2014). *Rasgos de personalidad y síndrome de Burnout en personal de salud de la unidad de quemados y cirugía plástica del "Hospital de Clínicas" de la ciudad de La Paz*.
- Loclla, M. (2016). *Clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Andahuaylas, 2016*. Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Andahuaylas. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7174/Lloclla_VM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maslach, C., Jackson, S., y Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. New York: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el burnout*. Ciencia y Trabajo.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California: Palo Alto.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (s/f). *Conociendo el síndrome de agotamiento profesional*. Perú: Dirección de Asistencia Técnica y Promoción de Servicios.
- Ministerio de Salud (2013). Definición de trabajadores asistenciales. <http://www.minsa.gob.pe>
- Ministerio de Salud (2020). *Guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19* (R.M. N° 180-2020-MINSA) / Ministerio de Salud. Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública. Dirección de Salud Mental -- Lima: Ministerio de Salud.
- <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
- Moreno, B., Galvez, M., Garrosa, E., & Mingote, J. (2006). *Nuevos Planteamientos en la Evaluación del Burnout. La Evaluación Específica del Desgaste Profesional médico. Atención Primaria*.
- Moriana, J & Herruzo, J. (2004). *Estrés y burnout en profesores*.
- Morocho C. (2015). *El estrés Laboral del Personal de Enfermería y su Incidencia en la Calidad de Servicio que se ofrece en el Hospital "Dr. Teodoro Maldonado Carbo, de Guayaquil*. Disponible en:

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/1722/T-UTB-CEPOS-MGSS-000028.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2004). *the world health report*. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Organización Mundial de la Salud (2020). Trastornos mentales. Temas de salud. Extraído de https://www.who.int/topics/mental_disorders/es/

Organización Mundial de la Salud (2020). Trastornos mentales. Temas de salud. Extraído de https://www.who.int/topics/mental_health/es/

Olavarría, L. (2018). *Trabajadores con estrés están propensos al síndrome de Burnout. El economista*. Disponible en: <https://www.economistaamerica.pe/actualidad-eAm-peru/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de-Burnout.html>

Pacheco, S. (2016). *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Cayetano Heredia.

Pajares, H. (2018). *Relación entre síndrome de burnout y clima laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca – 2018. tesis de posgrado, universidad UPAGU la Universidad de Cajamarca*. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1237/TESI%20FINAL%2007%20EDWIN%2007%20DE%20FEBRERO%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC Manual*. Lima.

Pinzón M, (2012). *Liderazgo e Inteligencia Emocional*.

Rodríguez, D. (2009). *Diagnóstico organizacional*. México DF: Alfa y Omega

Saborio L, & Hidalgo L. (2015). *Síndrome de Burnout*.

Schein, E. (1996). *Psicología de la Organización*. México D.F.: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Soto, R. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos (2ª ed.)*. Lima, Perú: Diograf.

Stutz, M. (15 de Julio de 2016). *Se trata de un síndrome clínico-laboral que podría llegar a ser una de las enfermedades más frecuentes en los próximos años*. Disponible en: <https://www.iprofesional.com/health-tech/2016/07/15/sindrome-de-burnout-el-desgaste-profesional-ya-es-una-epidemia-mundial/>

- Torres, G. R., Zamora, P.G. y Martínez, J.L.H. (2018). *Factores psicosociales laborales y estrés en profesionales médicos y de enfermería del hospital general Fresnillo, Zacatecas*. Disponible en: <http://148.217.50.37/index.php/ibnsina/article/view/90/76>
- Valles, A. y Valles, C. (2003). *Psicopedagogía de la Inteligencia Emocional*. Valencia: Promolibro.
- Vinueza A. F., Aldaz, N. R., Mera, C. M., Pino, D. P., Tapia, E. C., & Vinueza Veloz, M. F. (2020). Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 29(4), 330-339.
- Zhañay, J. y Cano, F. (2017). *Estrés laboral y clima organizacional en el personal de enfermería de un hospital público. (Tesis de Magistratura)*. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15113>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre Clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre clima laboral y agotamiento personal en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19? ¿Qué relación existe entre clima laboral y despersonalización en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19? ¿Qué relación existe entre clima laboral y relación personal en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19? ¿Cuál es el nivel de clima laboral en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19? ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre Clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-1.</p> <p>Objetivos específicos Identificar la relación entre clima laboral y agotamiento personal en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19. Identificar entre clima laboral y despersonalización en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19. Identificar entre clima laboral y relación personal en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19. Describir el nivel de clima laboral en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19. Describir el nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19.</p>	<p>Hipótesis general: H₁: Existe relación significativa entre Clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto Covid-19.</p> <p>Hipótesis específicas H₁: Existe relación significativa entre clima laboral y agotamiento personal en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19 H₁: Existe relación significativa entre clima laboral y despersonalización en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19 H₁: Existe relación significativa entre clima Laboral y relación personal en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta en el contexto covid-19</p>	<p>VARIABLE 1: CLIMA LABORAL Dimensión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorrealización • Involucramiento laboral • Supervisión • Comunicación • Condiciones laborales <p>VARIABLE 2: Síndrome de Burnout Dimensión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento personal • Despersonalización o cinismo. • Realización o eficacia personal

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA Y INFERENCIAL
<p>TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN El tipo y nivel de la investigación es correlacional, que busca determinar la relación estadística entre dos o más variables, por lo tanto, su finalidad es saber la correlación existente entre dos o más variables en una muestra propia Para determinar el grado de asociación o agrupación, primero se mide cada una de estas variables, después se cuantifica, observan y establecen las vinculaciones. (Hernández, 2014).</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN La investigación no es experimental pues son estudios que se desarrollaron sin el manejo intencional de variables y en los que se analizó los fenómenos en su entorno innato para observarlos. Así mismo no se produjo ninguna circunstancia, sino que se observó circunstancias que ya existen, no producidas premeditadamente en los estudios por quien la desarrolla. Su objetivo es detallar variables y observar su ocurrencia e interrelacionan en un momento establecido Hernández, Fernández y Baptista (2014).</p>	<p>POBLACIÓN La población de estudio estará conformada por 200 profesionales asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta, 120 mujeres y 80 varones.</p> <p>MUESTRA La muestra será no probabilística, de tipo conveniencia, donde cada uno de los participantes será escogido por su accesibilidad y estará constituida por 200 profesionales de ambos sexos masculino y femenino</p>	<p>VARIABLE 1: Clima Laboral. TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Inventario del clima laboral (CL- SPC) AUTOR Sonia Palma Carrillo</p> <p>VARIABLE 2: Síndrome de Burnout TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Inventario de Burnout MBI AUTOR Maslach & Jackson.</p>	<p>Para el análisis de datos se manejará el programa SPSS versión 24.</p> <p>INFERENCIA: El método estadístico será Rho <i>Sperman</i></p> <p>La validez fue de constructo por análisis factorial.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable	dimensiones	Indicadores	Niv/Ind
Clima laboral	Autorrealización	Nivel de apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.	1=Ninguno o nunca. 2=poco.
	Involucramiento laboral	Nivel de identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.	3=Regular o algo. 4=Mucho.
	Supervisión	Nivel de apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.	5=Todo o siempre.
	Comunicación	Nivel de percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.	
	Condiciones laborales	Nivel de reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.	
variable	dimensiones	Indicadores	Niv/Ind
Síndrome de Burnout	Agotamiento personal	Nivel de cansancio emocional y sobre esfuerzo físico.	0=Nunca
	Despersonalización o cinismo	Grado de despersonalización.	1=Pocas veces al año o menos.
	Realización o eficacia personal	Nivel de autoeficacia y realización personal en el trabajo	2=Una vez al mes o menos. 3=Unas pocas veces al mes o menos. 4=Una vez a la semana. 5=Pocas veces a la semana. 6=todos los días.

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO CLIMA LABORAL CL-SPC.

DATOS PERSONALES:

Fecha:.....Edad:.....Sexo: Masculino () Femenino ()

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas malas ni buenas.

N°	ítems	Ninguno o nunca	poco	Regular o algo	mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con los logros de su institución					
3	Los jefes de servicio brindan apoyo para superar las dificultades que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En el área de trabajo se brinda la información adecuada					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					

14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la institución					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los jefes de servicio expresan reconocimiento por los logros					
22	En su área de trabajo se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las actividades diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones					
36	La institución promueve el desarrollo personal					

37	Los servicios que brinda la institución son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de la institución					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la institución					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la institución					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BORNOUT (MBI)

INSTRUCCIONES: En esta página encontrara 22 enunciados relacionadas con los sentimientos que Ud. Experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando en los espacios (cuadrado en blanco), la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala que indica a continuación. Como puede apreciar sus respuestas van a oscilar de 0 a 6.

ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

0 Nunca	1 Pocas veces	2 Una vez al mes o menos	3 Unas pocas veces al mes	4 Una vez a la semana	5 Pocas veces a la semana	6 Todos los días
------------	------------------	--------------------------------	---------------------------------	-----------------------------	---------------------------------	------------------------

CONTESTE A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE UD. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	
2	Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo	
3	Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	
8	Me siento agotado/a por mi trabajo.	
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento muy activo/a.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	

16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	
17	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio.	
18	Me siento estimulado/a después de trabajar en contactos con personas.	
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	
20	Me siento acabado/a	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	

Anexo 4: Validación de los instrumentos

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO CLIMA LABORAL CL-SPC.

N°	Dimensiones/ items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	x		x		x		
2	Se siente comprometido con los logros de su institución	x		x		x		
3	Los jefes de servicio brindan apoyo para superar las dificultades que se presentan	x		x		x		
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	x		x		x		
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si	x		x		x		
6	Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados	x		x		x		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	x		x		x		
8	En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	x		x		x		
9	En el área de trabajo se brinda la información adecuada	x		x		x		
10	Los objetivos de trabajo son retadores	x		x		x		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	x		x		x		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución	x		x		x		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	x		x		x		
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	x		x		x		
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	x		x		x		
16	Se valora los altos niveles de desempeño	x		x		x		
17	Los trabajadores están comprometidos con la institución	x		x		x		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	x		x		x		
19	Existen suficientes canales de comunicación	x		x		x		
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	x		x		x		
21	Los jefes de servicio expresan reconocimiento por los logros	x		x		x		
22	En su área de trabajo se hacen mejor las cosas cada día	x		x		x		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	x		x		x		
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	x		x		x		

25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	x		x		x	
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	x		x		x	
27	Cumplir con las actividades diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	x		x		x	
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	x		x		x	
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos	x		x		x	
30	Existe buena administración de los recursos	x		x		x	
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	x		x		x	
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	x		x		x	
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	x		x		x	
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna	x		x		x	
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones	x		x		x	
36	La institución promueve el desarrollo personal	x		x		x	
37	Los servicios que brinda la institución son motivo de orgullo del personal	x		x		x	
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	x		x		x	
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	x		x		x	
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	x		x		x	
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	x		x		x	
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	x		x		x	
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	x		x		x	
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de la institución	x		x		x	
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	x		x		x	
46	Se reconocen los logros en la institución	x		x		x	
47	La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral (institución)	x		x		x	
48	Existe un trato justo en la institución	x		x		x	
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Institución	x		x		x	
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de

Corregir [] No aplicable []

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ EVALUADOR:

.....
Coronado Llanes Ivet Danitza

DNI: *45027321*.....Especialidad del validador:

16 de *Septiembre* del 2020

Ivet D. Coronado Llanes
.....
Ivet D. Coronado Llanes
PSICOLOGA
C. Ps. P. 25339

.....
FIRMA DEL EXPERTO

INFORMANTE

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE SINDROME DE BORNOUT (MBI)

ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

N°	Dimensiones/ Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	x		x		x		
2	Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo	x		x		x		
3	Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	x		x		x		
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	x		x		x		
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos.	x		x		x		
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	x		x		x		
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	x		x		x		
8	Me siento agotado/a por mi trabajo.	x		x		x		
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vida de los demás.	x		x		x		
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	x		x		x		
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	x		x		x		
12	Me siento muy activo/a.	x		x		x		
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	x		x		x		
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	x		x		x		
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	x		x		x		

16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	x		x		x	
17	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio.	x		x		x	
18	Me siento estimulado/a después de trabajar en contactos con personas.	x		x		x	
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	x		x		x	
20	Me siento acabado/a	x		x		x	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	x		x		x	
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de
 Corregir [] No aplicable []

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ EVALUADOR:

Coronado Llanes Ivett Danitza

DNI: *45027321*.....Especialidad del validador:

16 de *Setiembre* del 2020

Ivett D. Coronado Llanes
 PSICOLOGA
 C.Ps.P. 25339

FIRMA DEL EXPERTO
 INFORMANTE

ALIDEZ DEL CUESTIONARIO CLIMA LABORAL CL-SPC.

N°	Dimensiones/ items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	X		X		X		
2	Se siente comprometido con los logros de su institución	X		X		X		
3	Los jefes de servicio brindan apoyo para superar las dificultades que se presentan	X		X		X		
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	X		X		X		
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si	X		X		X		
6	Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados	X		X		X		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	X		X		X		
8	En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	X		X		X		
9	En el área de trabajo se brinda la información adecuada	X		X		X		
10	Los objetivos de trabajo son retadores	X		X		X		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	X		X		X		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución	X		X		X		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	X		X		X		
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	X		X		X		
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	X		X		X		
16	Se valora los altos niveles de desempeño	X		X		X		
17	Los trabajadores están comprometidos con la institución	X		X		X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	X		X		X		
19	Existen suficientes canales de comunicación	X		X		X		
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	X		X		X		
21	Los jefes de servicio expresan reconocimiento por los logros	X		X		X		
22	En su área de trabajo se hacen mejor las cosas cada día	X		X		X		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	X		X		X		
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	X		X		X		

25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	X		X		X		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	X		X		X		
27	Cumplir con las actividades diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	X		X		X		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	X		X		X		
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos	X		X		X		
30	Existe buena administración de los recursos	X		X		X		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	X		X		X		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	X		X		X		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	X		X		X		
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna	X		X		X		
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones	X		X		X		
36	La institución promueve el desarrollo personal	X		X		X		
37	Los servicios que brinda la institución son motivo de orgullo del personal	X		X		X		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	X		X		X		
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	X		X		X		
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	X		X		X		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	X		X		X		
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	X		X		X		
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	X		X		X		
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de la institución	X		X		X		
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	X		X		X		
46	Se reconocen los logros en la institución	X		X		X		
47	La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral (institución)	X		X		X		
48	Existe un trato justo en la institución	X		X		X		
49	Se conocen los avances en otras áreas de la institución	X		X		X		
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de

Corregir [] No aplicable []

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ EVALUADOR:

.....

DNI: ...20204836...Especialidad del validador:

14 de Setiembre del 2020



.....
Mg. Araceli Zarate Bernuy

FIRMA DEL EXPERTO

INFORMANTE

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE SINDROME DE BORNOUT (MBI)

ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

N°	Dimensiones/ items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	X		X		X		
2	Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo	X		X		X		
3	Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	X		X		X		
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	X		X		X		
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos.	X		X		X		
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	X		X		X		
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	X		X		X		
8	Me siento agotado/a por mi trabajo.	X		X		X		
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vida de los demás.	X		X		X		
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	X		X		X		
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
12	Me siento muy activo/a.	X		X		X		
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	X		X		X		
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	X		X		X		
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	X		X		X		

16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	X		X		X	
17	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio.	X		X		X	
18	Me siento estimulado/a después de trabajar en contactos con personas.	X		X		X	
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	X		X		X	
20	Me siento acabado/a	X		X		X	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	X		X		X	
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de
 Corregir [] No aplicable []

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ EVALUADOR:

.....

DNI: ...20204836...Especialidad del validador:

14 de Setiembre del 2020



 Mg. Araceli Zarate Bernuy

FIRMA DEL EXPERTO
 INFORMANTE

Anexo 5: Matriz de datos

Clima Laboral (200 participantes)

Base de datos de la variable 1: Clima Laboral																																																			
Dimensión 1: Autorrealización										Dimensión 2: Involucramiento laboral										Dimensión 3: Supervisión										Dimensión 4: Comunicación										Dimensión 5: Condiciones Laborales											
Ítem 1	Ítem 6	11	16	21	26	31	36	41	46	2	7	12	17	22	27	32	37	42	47	3	8	13	18	23	28	33	38	43	48	4	9	14	19	24	29	34	39	44	49	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50		
3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	4	3	2			
3	2	4	2	1	4	3	3	2	1	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	1	4	3	3	3	4	3	2	1	3	2	2	3	4	3	5	3	2	3	4	2	3	2				
1	1	2	2	1	4	2	1	2	2	1	2	3	3	3	4	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	1	3	3	2					
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	5	5	3	3	5	3	3	4	3	5	3	5	3	4	4	3	4	5	2			
3	2	3	2	2	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3				
2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4	4	5	3	4	3	2	3	4	5	3	3	3	3	5	3	5	3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	4	5	3	3	3	3	4	1			
3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1		
4	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2			
2	2	2	2	2	5	5	2	2	3	3	1	3	2	3	5	2	5	5	3	3	2	2	2	5	3	5	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	1	2	5	2	3	5	2	1	5	2	2		
3	3	1	1	3	2	3	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	1	2	1	3	1	1	2	3	1		
3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	3	4	5	3		
4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4
2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2		
2	1	2	2	1	5	2	2	3	2	3	3	5	5	1	5	3	3	2	1	3	2	2	2	3	1	5	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	5	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2		
2	2	2	2	1	3	3	1	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1		
3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	

2	3	3	1	5	2	1	1	1	2	4	1	3	1	2	3	3	2	4	5	3	2	4	1	1	2	2	5	1	1	2	1	1	3	1	1	3	2	3	2	2	1	2	2	4	1	1	1	1	1								
3	2	4	2	2	3	2	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	1	3	2	2	4	4	3	2	3	3	2	2	2	4	4	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	3	1	2	3	1							
2	2	3	1	2	3	1	1	2	1	5	2	2	2	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	1						
2	3	4	2	1	4	2	1	3	3	3	2	4	2	3	4	3	2	3	1	2	3	2	2	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	1	3	3	1	4	2	2	3	3	2	2								
1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	3	2	3	4	1	2	2	1	2	1	1	2	3	1	3	2	1	3	5	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2							
1	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3								
4	1	4	1	1	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	5	2	3	2	2	2	4	2	5	5	2	4	3	1	4	5	5	3	3	3	1	3	2	2	4	3	4	4	3	2	1	3	2	2								
2	3	4	2	2	3	5	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	3	4	2	4	4	3	5	5	3	3	5	2	3	4	5	3	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	2								
4	2	4	2	2	4	1	1	4	1	3	2	4	3	4	4	4	2	4	2	2	3	4	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	1	3	1	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2								
2	1	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	5	4	4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	1	4	5	4	3	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	1	3	3	1								
2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	4	4	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3							
3	1	3	1	2	5	2	2	1	1	4	4	5	3	2	5	5	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	5	5	3	5	5	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	4	4	1								
2	1	3	1	2	5	2	2	1	1	4	4	5	3	2	5	5	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	5	5	3	5	5	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	4	4	1								
2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3					
3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	1	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2								
2	3	3	3	2	4	2	3	2	2	3	4	5	3	4	4	4	3	5	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	5	3						
2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	5	5	3			
2	2	3	1	1	3	1	1	2	2	2	4	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	1	3	2	1
1	2	2	2	3	3	1	1	1	1	3	2	4	4	2	2	1	2	2	2	4	2	4	1	3	4	1	2	2	1	2	2	3	2	3	4	1	2	2	1	2	1	4	2	2	1	1	2	1	1								
2	1	2	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	5	5	2	1	2	5	2	1	2	2	2	1	3	1	5	5	3	2	3	5	3	1	5	2	1	2	2	2	5	1	2	5	2	1	5	2	1								
2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	5	5	5	2	2	1	5	1	2	2	2	2	1	2	2	5	5	3	2	2	2	2	1	5	2	1	2	1	2	3	1	3	2	2	1	5	2	1								
2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	5	5	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	5	2	1							
2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	5	2	2	5	5	2	2	2	5	2	1	2	2	2	5	2	5	5	5	5	2	2	5	2	1	2	2	2	5	2	5	5	5	5	1	1	5	2	1									
2	2	3	2	2	5	2	5	2	1	1	2	2	1	5	5	2	2	5	2	2	5	5	2	2	4	5	2	5	2	3	5	3	3	2	4	5	2	5	2	2	5	2	2	5	2	1	5	2	2								
2	2	4	5	1	3	1	2	3	3	4	4	5	3	3	5	4	4	3	3	2	2	5	3	4	2	5	4	2	3	5	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	5	3	3	4	2	2	3	3	1								

2	2	2	1	2	4	3	2	2	2	3	4	5	3	1	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2							
	2	2	1	2	4	3	2	2	2	3	4	5	3	1	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2							
2	2	2	1	2	4	3	2	2	2	3	4	5	3	1	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	1	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2							
2	2	2	1	2	2	2	1	3	3	3	4	5	3	2	4	3	1	2	2	2	2	3	3	1	4	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3								
2	3	2	1	3	4	3	2	3	2	3	4	5	3	1	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	1	2	2	1							
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4	1		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	1			
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	1
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	1	
3	2	3	1	1	4	2	3	3	1	2	1	4	5	5	3	3	2	5	2	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	2	4	4	4	3	2	4	2	3	1	3	4	2	3	3	3	5	1	2	4	2	1	5	3	1		
2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	1
3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	5	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	
3	1	3	1	1	3	3	2	2	2	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	5	4	3	2	2	4	3	3	1	5	2	2	3	3	3	5	2	3	4	2	1	4	2	1	4	2	1				
3	1	3	1	2	2	2	2	2	1	3	2	5	5	3	2	5	2	4	2	2	2	2	4	3	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	2	3	4	3	1	4	2	1	4	2	1			
3	1	4	1	1	5	3	2	3	1	3	4	5	4	5	4	5	4	5	2	2	4	4	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	4	2	4	5	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	5	1	1	5	3	1				
3	1	4	1	1	5	3	2	3	1	3	4	5	4	5	4	5	4	5	2	2	4	4	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	4	2	4	5	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	5	1	1	5	3	1				
3	1	2	1	2	3	2	3	2	1	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	1	3	5	2	3	4	4	1	3	2	2	3	2	3	1	4	3	1	3	1	2	4	1	3	5	2	1	5	3	1	4	3	1				
2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	3	2	5	5	5	5	5	1	3	3	4	2	1	2	3	4	4	1	3	4	3	3	2	2	2	1	2	2	3	5	4	3	3	2	1	4	3	1	4	3	1				
3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	5	3	5	5	4	3	5	3	4	3	2	4	5	3	3	2	5	3	4	3	4	3	3	4	2	5	4	1	2	4	5	5	2	3	4	3	1	5	4	1	5	4	1				
4	2	4	2	1	5	3	1	2	1	4	4	3	5	5	3	4	1	5	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	1	3	2	1	3	2	3	5	3	2	3	2	1	5	2	1	5	2	1				
3	1	4	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	2	4	3	5	4	4	4	3	3	3	2	4	3	1	3	3	2	5	1	2	4	1	1	4	2	1	4	2	1				
2	2	2	1	4	4	3	2	3	1	3	3	5	5	5	5	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	3	3	1	3	3	4	5	2	2	5	4	1	5	2	1	5	2	1			
3	1	4	2	4	4	3	3	3	2	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	5	4	1	4	3	4	5	2	4	3	2	1	4	3	1	4	3	1			
2	1	3	1	1	4	3	2	3	2	4	5	5	4	4	4	2	2	5	3	1	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	1	4	5	1	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1			

3	2	3	1	1	3	3	2	4	1	3	3	3	4	5	4	3	3	5	3	4	4	5	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	4	1	4	3	1	4	2	3	4	1	3	3	1	1	5	2	1						
4	1	3	1	2	4	2	1	3	2	4	2	5	5	2	4	5	2	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	4	2	1	2	3	3	5	1	2	5	1	1	5	2	1						
3	2	3	1	1	3	3	2	4	1	3	3	3	4	5	4	3	3	5	3	4	4	5	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	4	1	4	3	1	4	2	3	4	1	3	3	1	1	5	2	1						
4	2	3	1	2	5	3	2	4	2	3	4	5	5	4	3	5	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	3	1	4	4	1	2	3	1	1	4	2	1						
3	1	3	1	1	4	3	1	2	2	3	4	5	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	1	3	2	3	5	2	2	5	1	1	3	2	1						
2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	2						
3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2					
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2				
3	2	2	1	2	4	3	2	2	2	3	4	5	3	1	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2						
2	2	2	1	2	4	3	2	2	3	3	4	5	3	1	4	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	4	2	2	2	2	1	2	2	3						
2	3	2	1	2	4	3	2	2	2	2	4	5	3	1	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2			
2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	3	4	5	3	3	2	2	2	4	2						
2	2	2	1	2	4	3	2	2	2	3	4	5	3	1	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2						
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	2						
3	2	2	1	2	4	3	2	2	2	3	4	5	3	1	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2						
2	2	2	1	2	4	3	2	2	2	3	4	5	3	1	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2						
2	2	2	1	2	4	1	4	4	2	3	4	5	3	1	4	3	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	4	2	2	2	2	4	3	2	2						
2	2	2	1	2	4	3	2	3	3	3	4	5	3	1	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	2	2	2	2	1	3	2	2						
2	3	2	1	2	2	2	3	4	2	2	1	5	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	4	2	1	2	3	3	3	1	3	3	2							
3	2	2	1	2	4	3	2	2	2	3	4	5	3	1	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2						
2	2	4	2	3	4	3	2	4	3	2	3	2	4	4	4	4	5	4	1	2	3	2	2	4	2	3	4	2	2	3	3	2	2	1	4	2	1	2	3	1	3	1	3	1	4	3	1	1	3	3	2				
3	2	2	1	2	4	3	2	2	2	3	4	5	3	1	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
2	2	2	1	2	4	3	2	2	2	3	4	5	3	1	4	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	4	2	2	2	3	1	2	2	1						
2	2	2	1	2	4	4	4	2	3	3	4	5	3	1	2	1	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3					
2	4	4	4	2	4	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	2	4	2	3	3	2	4	3	3	1	3	3	1	4	3	3	2	3	3	3	2	1						
2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	5	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	4	2	3	4	1	5	2	3	1	3	2	3	4	4	3	2	3	2	1	2	2
2	2	2	3	2	4	3	4	3	3	3	4	5	2	4	4	4	2	4	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1			
2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	2	4	2	2	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	1	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4		

2	4	2	3	2	2	4	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	2	4	4	2	3	1	4	3	4	4	3	2	2	4	2	2	4	2										
2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	3	4	2	3	1	3	4	3	2	2	3	3	2	4	2	2	4										
2	2	2	1	2	4	1	3	3	2	3	4	5	3	1	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	3	2	1	3	2	3	4	2	2	4	4	2	3	2	3										
2	3	3	4	3	2	4	2	3	2	2	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	4	4	4	3	3	2	3	4	2	4	4	2	2	1	4	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	2										
2	2	2	3	1	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	4	1	2	4	3	2	2	3	2							
2	4	3	2	5	2	3	4	1	4	2	3	4	1	4	3	2	5	2	3	3	2	5	2	3	4	1	4	3	2	4	1	4	3	2	5	2	1	4	3	5	2	3	4	1	4	3	2	5	1										
1	3	3	2	4	2	4	2	2	3	2	4	2	4	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	2	4	2	1	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	4									
2	2	2	1	2	4	3	2	2	2	3	4	5	3	1	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	4	2	2	2	2	1	2	2	3								
2	4	3	2	5	2	3	4	1	4	2	3	4	1	4	3	2	5	2	3	3	2	5	2	3	4	1	4	3	2	4	1	4	3	2	5	2	1	4	3	5	2	3	4	1	4	3	2	5	1										
1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2										
3	2	3	4	3	4	4	2	3	2	2	2	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	1	3	3	2	2	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	4	2	2	4	3	2	3	2										
1	2	2	1	2	4	3	3	2	2	3	4	5	3	1	2	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	1	3	4	4	2	2	2	1	2	2	2									
2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	4	4	2	4	2	2	4	3	4	3	4	2	2	2	4	4	4	3	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	3	2	4	3	2	4										
2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	4	3	2	4	3	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	1	3	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	2										
1	2	2	1	2	4	3	3	2	2	3	4	5	3	1	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	4	2	2	2	2	1	2	2	3								
2	5	1	5	3	2	4	4	3	2	2	4	2	5	2	3	2	2	4	2	3	3	3	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	4	1	5	3	1	4	3	5	1	5	3	1	4	3	2	3	4										
1	4	4	2	4	4	4	3	2	4	2	3	3	2	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	4	4	2	4	3	3	2	2	3	4										
2	2	3	1	3	5	3	2	3	2	2	1	5	4	4	4	3	1	3	1	4	3	4	2	4	5	2	3	3	2	3	5	3	3	3	3	2	1	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	2										
3	1	3	2	3	3	1	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	5	2	3	2	3	3	4	4	5	5	5	3	4	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2	3	4	2	2	4	5	3										
4	1	2	1	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	2	1	3	5	3	2	2	4	2	4	4	5	5	5	2	3	2	2	3	3	4	3	1	3	3	2	1	1	3	3	1	2	5	5	3										
2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	4	5	4	4	2	1	2	2	2	1	2	4	2	4	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	5	2	1	3	2	3	5	1	3	3	2	1	3	2	1										
2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	5	3	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	4	2	2	3	1	5	1	1	2	1	3	3	2	2	4	2	1	2	1	1
2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	4	4	4	4	2	2	2	5	2	2	2	3	2	4	2	1	5	5	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	1	1	3	3	1	1	5	2	1										
3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	4	4	4	2	2	1	5	1	3	2	3	2	4	2	2	5	5	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	5	2	3	3	1	1	5	2	1										
2	2	3	2	2	5	2	2	2	1	4	4	5	5	4	5	2	2	5	2	2	5	4	2	4	4	5	5	2	2	1	5	3	3	3	4	2	1	2	1	3	5	2	3	3	2	1	5	2	1										
3	2	4	1	1	3	1	1	2	1	3	2	5	5	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	2	3	3	3	1	2	2	1	2	2	3	5	2	3	4	2	1	5	2	1								
2	2	3	1	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	1	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	1									
3	3	4	2	1	4	2	1	3	3	4	2	4	2	3	4	3	2	3	1	2	3	2	2	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	1	4	2	2	3	3	2	2										

2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	4	2	3	3	2	3	4	1	2	2	2	2	1	1	2	3	1	3	2	1	3	5	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2		
2	4	4	4	3	4	2	3	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	1	3	2	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3		
2	1	4	1	1	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	5	2	3	2	2	2	4	2	5	5	2	4	3	1	4	5	5	3	3	3	1	1	2	2	4	3	4	4	3	2	1	3	2	2		
2	3	4	2	2	3	5	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	5	5	3	3	5	2	3	4	5	3	1	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	2		
2	2	4	2	2	4	1	1	4	1	4	2	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	4	2	4	4	4	3	1	3	4	3	3	3	3	2	1	3	1	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2			
1	1	4	4	3	4	3	2	3	3	2	4	4	5	4	4	2	3	3	4	2	4	4	5	4	4	3	3	3	3	1	4	5	4	3	4	4	1	3	2	3	4	4	4	4	3	1	3	3	1		
2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	3	1	4	4	3	2	1	3	3	3	4	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3		
2	1	3	1	2	5	2	2	1	1	1	4	5	3	2	5	5	3	3	4	1	2	2	2	3	2	2	5	5	3	5	5	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	4	4	1		
2	1	3	1	2	5	2	2	1	1	1	4	5	3	2	5	5	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	5	5	3	5	5	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	4	4	1		
2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	5	4	4	4	2	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	1	3	3	3	4	5	3	2	4	3	4	3	3	
2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	1	3	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2		
2	3	3	3	2	4	2	3	2	2	3	4	5	3	4	4	4	3	5	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	5	3	
2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	5	3	2	3	3	3	5	5	5	5	2	5	5	3	5	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	5	5	3			
2	2	3	1	1	3	1	1	2	2	3	4	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	3	4	3	3	3	2	1	3	2	1	
1	2	2	2	3	3	1	1	1	1	4	2	4	4	2	2	1	2	2	2	4	2	4	1	3	4	1	2	2	1	2	2	3	2	3	4	1	1	2	1	2	1	4	2	2	1	1	2	1	1		
2	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	5	5	2	1	2	5	2	3	2	2	2	1	3	1	5	5	3	2	3	5	3	1	5	2	1	2	2	2	5	1	2	5	2	1	5	2	1		
2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	4	1	5	5	5	2	2	1	5	1	2	2	2	2	1	2	2	5	5	3	2	2	2	2	1	5	2	1	2	1	2	3	1	3	2	2	1	5	2	1		
2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	4	1	1	5	5	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	5	2	1		
2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	5	2	2	5	5	2	2	2	5	2	5	2	2	2	5	2	5	5	5	5	2	2	5	2	1	2	2	1	2	2	2	5	2	2	5	1	1	5	2	1		
2	3	2	1	3	4	3	2	3	2	3	4	5	3	1	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	4	2	3	2	3	1	2	2	1		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	1		
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2			
2	2	2	1	1	2	1	3	2	1	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2		
2	3	2	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	1	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	1	3	2	1	2	3	2		

2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	3	4	3	1	3	2	1	1	2	1	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	
1	3	2	2	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	1	1	2	2	3	2	3	3	3	2	1	4	3	1	
2	1	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2		
2	2	4	1	1	3	2	2	2	1	4	3	5	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	3	2	4	5	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	4	2	3	2	2	1	4	2	1	
3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	4	4	3	2	4	3	5	2	2	2	3	3	2	2	4	4	4	3	2	4	2	2	2	3	3	1	2	2	3	5	2	2	4	1	1	5	2	1	
4	1	2	1	1	4	2	2	2	2	4	2	4	4	2	4	5	3	5	2	2	2	4	2	2	3	5	4	4	3	3	2	2	2	1	4	2	1	3	2	2	5	1	2	2	2	1	4	3	1	
2	1	4	1	1	2	2	2	3	1	4	1	5	4	2	4	4	2	5	2	2	2	4	2	1	2	2	4	2	3	2	2	4	3	1	4	3	1	2	2	2	4	1	3	5	1	1	4	2	1	
2	1	3	2	1	4	2	2	2	1	3	2	5	5	4	4	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	1	3	2	1	2	2	3	4	2	2	3	2	1	5	3	1
2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	4	2	4	4	1	5	4	2	5	3	3	2	3	2	1	3	4	5	3	4	2	2	2	2	1	4	2	1	2	3	3	4	1	2	3	2	1	5	3	1	
2	1	3	1	1	3	2	2	2	1	1	2	4	4	5	3	4	2	4	2	2	3	3	2	3	2	4	4	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	4	2	2	4	2	4	5	2	1	
3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	5	5	3	2	5	2	5	2	2	3	4	2	2	2	4	1	4	4	2	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	1	5	2	1	
2	1	2	1	1	5	2	2	4	1	3	2	5	5	2	5	5	3	5	2	2	2	2	2	1	2	4	4	4	4	2	3	3	3	1	4	3	1	2	5	2	5	2	2	2	2	1	5	2	1	
2	2	1	2	1	5	2	2	2	1	4	2	4	5	5	5	5	3	5	2	3	3	4	2	1	3	4	5	4	3	4	4	3	3	1	5	3	1	3	2	2	5	2	3	4	2	1	5	2	1	
2	2	3	1	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	1	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	1	
3	3	4	2	1	4	2	1	3	3	4	2	4	2	3	4	3	2	3	1	2	3	2	2	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	1	4	2	2	3	3	2	2	
2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	4	2	3	3	2	3	4	1	2	2	2	2	1	1	2	3	1	3	2	1	3	5	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
2	4	4	4	3	4	2	3	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	1	3	2	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	
2	1	4	1	1	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	5	2	3	2	2	2	4	2	5	5	2	4	3	1	4	5	5	3	3	3	1	1	2	2	4	3	4	4	3	2	1	3	2	2	
2	3	4	2	2	3	5	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	5	5	3	3	5	2	3	4	5	3	1	3	2	2	2	2	3	4	3	3	5	3	2	

Síndrome de Burnout (200 participantes)

Base de datos de la variable 2: Síndrome de Burnout																					
Dimensión 1: Agotamiento emocional									Dimensión 2: Despersonalización					Dimensión 3: Realización personal							
Ítem 1	Ítem 2	3	6	8	13	14	16	20	5	10	11	15	22	4	7	9	12	17	18	19	21
3	5	6	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	6	6	6	5	6	5	1	6
1	6	1	4	5	1	6	1	0	0	2	1	1	0	5	6	5	5	6	6	6	6
3	1	5	1	2	5	0	3	3	0	0	1	6	1	6	1	1	1	1	0	1	1
5	1	5	0	1	1	6	1	1	0	0	1	1	1	6	4	6	6	4	6	6	6
4	1	2	4	2	1	2	1	4	2	5	5	3	2	5	2	2	2	1	5	1	4
1	6	1	6	1	1	6	1	6	0	0	6	5	1	6	6	6	6	6	1	6	6
1	1	1	6	3	1	6	1	1	0	0	6	0	1	6	6	6	6	6	1	6	6
1	1	1	5	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	4	5	6	5	5	5	1	6
6	6	6	6	6	6	6	1	6	0	6	1	1	2	1	5	1	1	6	1	3	1
6	6	6	6	6	1	6	1	1	0	1	0	5	1	1	1	1	1	1	0	3	1
1	1	3	0	1	1	3	3	0	0	0	0	0	0	6	6	6	5	6	6	6	6
1	1	1	1	1	0	5	1	0	0	0	0	0	0	6	5	6	5	6	6	6	6
1	1	3	6	1	1	1	5	1	0	0	1	1	0	1	1	1	6	6	3	6	6
3	3	0	1	2	1	2	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	6	6	6	6	6
3	5	1	3	2	3	0	0	0	0	0	2	1	0	5	4	2	4	5	5	3	3
1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	5	6	5	6	5	5
1	1	0	6	1	0	6	0	0	0	6	1	4	0	1	0	5	6	0	1	5	3
2	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	3	1	0	6	2	1	3	3
3	1	1	0	3	1	1	1	0	0	0	0	6	0	0	6	6	6	1	6	6	6
1	4	1	1	0	0	1	0	0	1	1	2	0	0	1	1	1	6	1	1	6	6
0	5	0	2	0	0	2	0	2	0	1	2	0	2	6	6	6	6	6	6	6	6
1	2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6
0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	6	6	1	6	6	6
6	6	1	2	1	0	5	2	1	0	0	3	0	2	1	5	6	6	5	6	6	6
2	2	1	0	1	0	1	1	0	0	6	1	0	0	3	6	2	6	2	6	6	6
1	1	0	1	1	0	1	5	0	0	5	0	1	0	6	6	0	6	0	6	5	6
3	1	0	1	0	0	1	5	0	0	3	0	3	1	6	6	0	6	0	6	5	6
1	3	1	3	1	0	0	5	0	0	0	1	0	4	3	1	1	6	5	5	6	5
1	3	1	3	1	0	0	1	0	0	0	1	0	4	3	1	1	6	5	5	6	5
4	6	6	1	5	1	2	1	1	0	2	5	1	1	1	5	6	6	5	6	6	5
6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	6	6	1	5	1	5	1	1	1	1	3	6
1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	6	6	6	6	6	6	6	6
0	1	0	1	1	0	2	0	0	0	0	1	6	0	6	6	6	6	6	1	6	6
3	1	5	3	3	2	1	1	2	2	1	6	1	3	1	2	0	1	4	5	2	5
0	3	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	6	3	5	6	4	4	4	6
1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0	0	0	6	6	0	6	6	6	1	6
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6	6	0	6	6	0	1	6
0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	6	0	6	6	1	1	6
1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	6	6	0	6	6	6	1	6

1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	6	0	6	6	6	1	6
5	5		6	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	4	4	6	6	5	4	6	5
2	1		1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	5	3	3	5	4	4	4	4
6	5	4	1	2	4	3	1	1	0	2	1	3	2	6	6	5	3	1	4	1	6
4	6	4	1	4	5	6	5	0	0	0	1	1	4	6	1	1	5	1	1	3	1
1	3	3	3	1	0	6	0	0	2	3	0	2	0	1	1	1	6	0	0	0	0
1	1	0	1	0	4	0	1	4	0	6	0	1	0	0	0	0	4	0	1	4	
2	5	3	1	1	0	3	2	1	0	0	1	0	2	5	1	4	6	5	5	5	2
0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	6	6	0	6	6	6	1	6
1	1	0	0	1	1	0	6	1	0	0	0	0	0	6	6	0	6	6	6	1	6
0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	6	6	6	1	6
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	1	6
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	6	6	6	1	6
1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	6	6	0	6	6	6	1	6
0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	6	6	6	1	6
0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	6	6	6	1	6
1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	6	0	1	0	6	6	0	6	6	6	1	6
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	6	6	6	1	6
0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	6	6	6	1	6
1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6	6	0	6	6	6	1	6
0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	6	6	6	1	6
1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	6	6	6	1	5
6	6	5	6	5	5	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
6	6	5	6	5	5	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
6	6	5	6	5	5	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
6	6	5	6	5	5	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
6	6	5	6	5	5	6	1	1	5	1	2	3	6	4	5	1	1	5	5	3	6
6	6	5	6	5	5	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
6	6	5	6	5	5	6	1	1	5	1	3	3	5	5	5	1	1	5	5	3	6
5	5	6	6	5	5	6	1	1	6	1	3	3	5	6	5	1	1	5	5	3	6
6	6	5	6	5	5	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
6	6	5	6	5	5	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
1	1	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	6	6	1	6	6
3	6	1	0	5	0	3	0	2	0	0	1	1	0	6	1	6	6	4	1	1	6
0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	6	1	6	6	6	1	1	6
0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	6	1	6	6	6	1	1	6
0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	6	1	6	6	6	1	6	6
0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	6	0	6	6	6	6	6	1	1	6
0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	1	6	6
5	3	0	2	1	0	5	4	1	0	0	0	2	0	3	5	3	6	5	6	1	3
0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	1	1	6

0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	6	1	6	6	6	1	1	6
1	2	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	6	6	6	6	1	1	6
3	5	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	3	0	5	5	3	6	6	6	1	6
5	2	1	1	5	0	5	1	1	0	0	0	0	1	6	0	0	6	6	6	1	6
1	5	0	1	5	0	1	2	0	0	0	1	1	0	6	5	3	6	6	6	1	6
1	5	0	1	5	0	1	2	0	0	0	1	1	0	6	5	3	6	6	6	1	6
1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	4	1	6	6	6	1	6
1	2	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	6	6	0	6	6	6	1	6
5	5	0	6	2	0	3	2	3	0	0	1	2	2	3	6	3	6	6	4	1	2
3	1	0	4	1	0	2	1	1	0	0	0	1	0	5	1	0	6	6	6	1	1
1	1	0	2	1	0	2	4	3	1	0	1	3	0	1	1	0	6	6	6	1	6
1	1	0	3	1	0	0	1	2	0	0	1	0	0	1	1	0	6	6	6	1	3
1	2	0	0	1	0	3	1	0	0	1	0	2	0	1	6	0	6	6	6	1	1
2	1	5	1	2	0	2	0	0	0	1	0	1	0	6	4	5	6	6	4	1	6
0	1	0	5	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	1	0	6	6	6	1	6
0	1	0	1	0	0	3	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	6	6	6	1	6
0	1	0	5	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	1	0	6	6	6	1	6
1	2	0	1	1	0	0	3	1	0	0	0	1	0	6	6	5	6	6	6	1	6
1	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	6	0	6	6	6	1	6
0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	1	1	6
0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	6	0	6	6	6	6	6	1	6	6
0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	1	6	6
6	6	5	6	5	0	6	1	1	5	1	4	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
5	5	6	5	6	0	6	1	1	6	1	3	3	5	6	6	1	1	5	5	3	6
6	6	5	6	5	0	5	1	1	5	1	3	3	6	0	5	1	1	5	5	3	6
6	6	5	6	5	0	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
6	6	5	6	5	0	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
0	1	5	0	0	0	1	1	0	0	0	0	6	0	6	6	6	6	0	1	6	6
5	5	6	5	6	0	6	1	6	6	1	3	3	5	6	6	2	1	5	5	3	6
6	6	5	6	5	0	6	1	6	5	1	3	3	5	5	5	1	1	5	5	6	6
5	5	6	6	5	0	5	3	1	6	1	3	1	6	5	5	1	1	5	6	3	6
6	6	5	6	5	0	6	1	1	5	2	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
6	6	5	6	5	0	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
6	6	5	6	5	0	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
6	6	5	6	5	0	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
5	6	5	6	5	0	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
6	6	5	5	5	0	5	3	3	5	1	1	6	6	5	6	2	3	6	5	5	1
6	6	5	6	5	0	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
6	6	5	6	5	0	5	1	3	5	2	1	3	5	5	5	1	3	6	6	1	5
6	6	5	6	5	0	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6

5	5	6	5	6	0	1	6	5	6	3	1	3	4	6	6	3	6	6	1	3	5
6	6	5	6	5	0	3	5	6	5	1	3	1	1	5	5	1	1	5	3	6	1
1	5	5	4	5	0	3	1	4	1	5	6	2	6	6	2	4	5	2	3	5	1
0	1	2	5	5	0	1	3	6	4	3	2	2	4	3	6	4	1	3	4	5	5
6	6	5	5	5	0	5	3	3	5	1	1	6	6	5	6	5	3	1	5	5	1
6	6	5	6	5	0	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
0	1	2	5	5	0	1	3	6	4	3	2	2	4	3	6	4	1	3	4	5	5
0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	1	6	6
5	5	6	5	6	0	2	1	5	6	2	1	3	4	6	6	2	3	6	6	3	5
0	1	2	5	5	0	6	4	0	4	3	2	5	4	3	6	4	1	3	2	1	3
6	6	5	6	5	0	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
6	6	5	6	5	0	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
5	5	5	1	3	0	4	6	1	3	5	4	1	0	4	2	1	2	1	5	5	0
6	6	5	6	5	0	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
6	6	5	6	5	0	6	5	4	5	5	5	6	6	4	5	6	4	5	6	5	4
6	6	6	6	6	0	6	6	1	1	6	6	1	5	1	5	1	1	1	6	3	6
1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	6	6	6	6	6	6	6	6
0	1	0	1	1	0	2	0	0	0	0	1	6	0	6	6	6	6	6	6	6	6
3	1	5	3	3	0	1	5	2	2	1	6	1	3	1	2	0	3	4	5	2	5
0	3	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	6	3	3	6	4	4	4	6
1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0	0	0	6	6	0	6	6	6	1	6
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6	6	0	6	6	0	1	6
0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	6	0	6	6	1	1	6
1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	6	6	0	6	6	6	1	6
3	1	1	0	3	0	1	1	0	0	0	0	6	0	0	6	6	6	6	6	6	6
1	5	1	1	0	0	1	0	0	1	1	2	0	0	1	1	1	6	1	1	6	6
0	6	0	2	0	0	2	0	2	0	1	2	0	2	6	6	6	6	6	6	6	6
1	2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6
0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	6	6	1	6	6	6
6	6	1	4	1	0	5	2	1	0	0	3	0	2	1	5	6	5	5	6	6	6
4	4	1	0	1	0	1	1	0	0	6	1	0	0	3	6	2	6	2	6	6	6
1	1	0	1	1	0	1	5	0	0	5	0	1	0	6	6	0	6	0	6	5	6
3	1	0	1	0	0	1	5	0	0	3	0	3	1	6	6	0	6	0	6	5	6
1	3	1	3	1	0	0	1	0	0	0	1	0	4	3	1	1	6	5	5	6	5
1	3	1	3	1	0	0	1	0	0	0	1	0	4	3	1	1	6	5	5	6	5
5	6	1	1	5	0	2	1	1	0	2	5	1	1	1	5	6	6	5	6	6	5
6	6	6	6	6	0	6	6	1	1	6	6	1	5	1	5	1	1	1	1	2	6
1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	6	6	6	6	6	6	6	6
0	1	0	1	1	0	2	0	0	0	0	1	6	0	6	6	6	6	6	1	6	6
3	1	5	3	3	0	1	5	2	2	1	6	1	3	1	2	0	6	4	5	5	5
0	3	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	6	5	3	6	4	4	4	6
1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	6	0	6	6	6	1	6
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6	6	0	6	6	0	1	6
0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6	6	0	6	6	1	1	6

1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	6	6	0	6	6	6	1	6
6	6	5	6	5	0	6	1	1	5	1	3	3	6	5	5	1	1	5	5	3	6
1	1	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	6	0	6	6	6	1	6	6	
3	6	1	0	5	0	3	0	2	0	0	1	1	0	6	1	6	6	4	1	1	6
0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	6	1	6	6	6	1	1	6
0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	6	1	6	6	6	1	1	6
0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	6	1	6	6	6	1	6	6
0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	6	0	6	6	6	6	6	1	1	6
6	5	4	1	2	0	3	1	1	0	2	1	3	2	6	6	5	3	1	4	1	6
4	6	4	1	4	0	6	5	0	0	0	1	1	4	6	1	1	5	1	1	3	1
1	3	3	3	1	0	6	0	0	2	3	0	2	0	1	1	1	6	0	0	0	0
1	1	0	1	0	0	0	1	4	0	6	0	1	0	0	0	0	0	4	0	1	4
4	5	3	1	1	0	3	2	1	0	0	1	0	2	5	1	4	6	5	3	5	2
0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	6	6	0	6	6	6	1	6
1	1	0	0	1	0	0	6	1	0	0	0	0	0	6	6	0	6	6	6	1	6
0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	6	6	6	1	6
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	1	6
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	6	6	6	1	6
1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	6	6	0	6	6	6	1	6
0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	6	6	6	1	6
0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	6	6	6	1	6
1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	6	0	1	0	6	6	0	6	6	6	1	6
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	6	6	6	1	6
3	1	1	0	3	0	1	1	0	0	0	0	6	0	0	6	6	6	6	6	6	6
1	5	1	1	0	0	1	0	0	1	1	2	0	0	1	1	1	6	1	1	6	6
0	6	0	2	0	0	2	0	2	0	1	2	0	2	6	6	6	6	6	6	6	6
1	2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6
0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	6	6	1	6	5	6
6	6	1	4	2	0	5	2	1	0	0	3	0	2	1	5	6	5	5	6	6	6

PROPUESTA DE VALOR BASADA EN ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BOURNOUT EN TRABAJADORES ASISTENCIALES EN EL CONTEXTO COVID-19 DEL HOSPITAL DE APOYO HUANTA

Plan de mejora

El Hospital de Apoyo Huanta ubicado en la Región Ayacucho Provincia de Huanta cuenta con 200 trabajadores asistenciales actualmente, su propósito es implementar talleres a través de videoconferencias o webinar para promover un buen clima laboral y evitar que se produzca el Síndrome de Burnout. Por lo tanto, la propuesta de valor está enfocado en concienciar el incremento de conocimientos, habilidades y actitud positiva de los trabajadores asistenciales en la labor de la salud pública.

I. Justificación

La labor de los trabajadores asistenciales consiste en brindar atención en primera línea a los pacientes, es por ello que surge la necesidad de proveer talleres con especialistas para amenguar las dificultades que se generen en el contexto asistencial. Se justifica realizar la siguiente propuesta de valor para incrementar el conocimiento, la motivación, la comunicación, el involucramiento y lograr el buen clima laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo Huanta, es necesario realizar talleres, charlas motivacionales, soporte emocional por parte del servicio de BIENESTAR hacia los trabajadores con el fin de tener un resultado óptimo a nivel profesional y sean capaces de resolver conflictos internos y externos en su vida personal y laboral.

II. Objetivo

2.1.1. Objetivo general

- Proponer la implementación de una propuesta de valor para mejorar el clima laboral e incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores evitando el síndrome de Burnout.

2.1.2. Objetivos específicos

- Mejorar el clima laboral y el ambiente de trabajo en el Hospital de Apoyo Huanta.
- Mejorar las condiciones laborales de vida como la seguridad, salud, de los trabajadores a través del respeto, honestidad y sinceridad.
- Fomentar la cultura de reconocimiento no monetario como el reconocimiento de logros, beneficios, etc.

III. Temáticas a trabajar y Estrategias

- A. Convocar al personal a través de una videoconferencia para presentar los diversos talleres que les servirá de ayuda.
- B. Proponer los horarios de su disponibilidad en dos turnos. Mañana y tarde.
- C. Sensibilizar a los trabajadores sobre el proceso enseñanza aprendizaje del taller con técnicas prácticas, motivadoras para llevarlos a una reflexión colectiva e incorporar actitudes y habilidades al aprendizaje.
 - Taller de habilidades cognitivas individuales y sociales
 - Taller de comunicación
 - Taller de liderazgo
 - Taller de toma de decisiones
 - Taller integración,
 - Taller de soporte emocional
 - Programa de desarrollo y aprendizaje
 - Taller de estrategias del manejo del estrés y ansiedad.

ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN

Como se mencionó, la dirección y recursos humanos deben involucrarse con los trabajadores a fin de poder conocer las inquietudes que estos tienen, además de fomentar el compañerismo y la confianza en las diferentes áreas. Se aclara, se realizará estas actividades en un escenario donde está permitido las reuniones.

- **Celebración de fiestas importantes**

Estas actividades de integración tales como cumpleaños, días festivos como el día de la madre y/o padre, hace sentir a los trabajadores que son incluidos e importantes para la institución. Aumenta la confianza e identificación con el grupo de trabajo.

- **Brainstorming**

Las reuniones de brainstorming son importantes para una institución, debido a que se escuchan las opiniones de los trabajadores quienes son en sí los que realizan las labores diarias. Esta información se aprovecha y se proponen ideas de mejora para las diferentes áreas o servicios que brinda el Hospital de Apoyo Huanta. Estas reuniones deben realizarse cada tres meses, de esta forma se fomenta la importancia que tiene cada trabajador dentro de la institución y grupo de trabajo.

- **Reuniones informales**

Estas reuniones son encuentros que los directivos pueden promover para conocer mejor a sus trabajadores, además de mejorar el compañerismo y unidad de equipo en el ambiente laboral. Pueden ser días de campo o días de integración, campings o campeonatos deportivos.