



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL Y CLIMA
LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD DEL
HOSPITAL II RAMÓN CASTILLA – LIMA, 2019.**

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

AUTORES:

Bach. ROXANA ELCI TELLERIA CONDORI

Bach. MELITA YAICATE FLORES

LIMA – PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

Dr. Y. EUGENIO CRUZ TELADA

JURADOS EXAMINADORES

Dr. PEDRO PABLO ALVAREZ FALCONI
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por brindarme salud y a mi familia, por su fuerza y apoyo incondicional en esta investigación.

Melita

A Dios por brindarme sabiduría y por guiarme en esta etapa de mi vida, a mi familia por su comprensión incondicional y por ser mi gran motivación en el desarrollo de esta investigación.

Roxana

AGRADECIMIENTO

A Dios por este logro, por darnos salud y paciencia para superar las dificultades, por darnos fuerza y enseñarnos a conservar la calma en momentos de debilidad.

A nuestros padres por darnos la vida, por amarnos como somos y por confiar en nosotras en esta larga y ardua carrera.

A nuestras familias, esposo e hija, quienes son la razón de nuestra continua lucha y superación, muchas gracias por su comprensión y paciencia en estos largos años de ausencia donde teníamos que dividir nuestros tiempos entre la familia, el trabajo y los estudios.

A nuestros profesores por sus enseñanzas impartidas durante nuestra formación profesional, a nuestros compañeros de aula porque también formaron parte de nuestro desarrollo profesional.

RESUMEN

El objetivo del estudio fue demostrar la relación entre el síndrome de desgaste profesional y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019, siendo un estudio de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental. Los instrumentos de medición utilizados fueron: el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Clima Laboral – ECL – SPC. La muestra estuvo conformada por 110 profesionales de la salud. Encontrándose como resultados que no existe correlación entre el síndrome de desgaste profesional y el clima laboral. Asimismo, se encontró que no existe correlación entre el clima laboral y las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización; sin embargo, si existe correlación entre el clima laboral y la dimensión realización personal, concluyendo que el clima laboral no se relación con el síndrome de desgaste profesional, así como el clima laboral no se relaciona con el agotamiento emocional y la despersonalización, pero si con la realización personal.

Palabras Clave: Síndrome de desgaste profesional, clima laboral, despersonalización

ABSTRACT

The objective of the study was to demonstrate the relationship between burnout syndrome and work environment in health professionals at Hospital II Ramón Castilla - Lima, 2019, being a basic type study, descriptive-correlational level, non-experimental design. The measurement instruments used were: the Maslach Burnout Inventory and the Workplace Climate Scale - ECL - SPC. The sample consisted of 110 health professionals. Finding as results that there is no correlation between the professional burnout syndrome and the work environment. Likewise, it was found that there is no correlation between the work environment and the dimensions of emotional exhaustion and depersonalization; However, if there is a correlation between the work environment and the personal fulfillment dimension, concluding that the work environment is not related to the burnout syndrome, just as the work environment is not related to emotional exhaustion and depersonalization, but to personal fulfillment.

Key Words: Burnout syndrome, work environment, depersonalization

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADOS EXAMINADORES	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Justificación del Estudio	16
1.3.1. Justificación teórica.....	17
1.3.2. Justificación práctica.....	17
1.3.4. Justificación Social.....	18
1.4. Objetivos de la investigación	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de investigación	19
2.1.1. Antecedentes nacionales	19
2.1.2. Antecedentes internacionales	23
2.2. Bases teóricas de la variable.....	25
2.2.1. Síndrome de desgaste profesional	25
2.2.2. Clima laboral	32

2.3. Definición de términos básicos	40
III. MÉTODOS Y MATERIALES	42
3.1. Hipótesis de la investigación	42
3.1.1. Hipótesis general	42
3.1.2. Hipótesis específicas	42
3.2. Variables de estudio	42
3.2.1. Definición conceptual	42
3.2.2. Definición operacional.....	43
3.3. Tipo y nivel de la investigación	43
3.3.1. Nivel de investigación	44
3.3.2. Diseño de la investigación	44
3.4. Población y muestra de estudio.....	45
3.4.1. Población	45
3.4.2. Muestra	45
3.4.3. Muestreo	45
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.5.1. Técnicas de recolección de datos	45
3.5.2. Instrumentos de recolección de datos	46
3.6. Métodos de análisis de datos	48
3.7. Aspectos éticos	49
IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	51
4.1. Resultados descriptivos.....	51
4.2. Resultados a nivel inferencial	54
4.2.1. Validez y confiabilidad para ambas variables	56
4.3. Contrastación de Hipótesis.....	57
4.3.1. Hipótesis General	57
4.3.2. Hipótesis específicas	57
V. DISCUSIÓN	60
VI. CONCLUSIONES	66
VII. RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS	70
Anexo 1: Matriz de consistencia	71

Anexo 2: Matriz de operacionalización	72
Anexo 3: Instrumentos de medición.....	74
Anexo 4: Validación de Instrumentos.....	79
Anexo 5: Base de datos	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Incidencia de burnout por profesiones según Casas (2002)	29
Tabla 2.	Distribución según sexo	51
Tabla 3.	Distribución según edad	52
Tabla 4.	Distribución según estado civil	53
Tabla 5.	Prueba de bondad de ajuste (Kolmogórov-Smirnov) de Clima laboral	54
Tabla 6.	Prueba de bondad de ajuste (Kolmogórov-Smirnov) de síndrome de desgaste profesional	55
Tabla 7.	Validez por juicio de expertos.....	56
Tabla 8.	Confiabilidad de la variable Clima laboral.....	56
Tabla 9.	Confiabilidad de la variable Burnout	56
Tabla 10.	Correlación no paramétrica entre el síndrome de desgaste profesional y el clima laboral.....	57
Tabla 11.	Correlación entre la dimensión agotamiento emocional y el clima laboral.	58
Tabla 12.	Correlación de la dimensión despersonalización y clima laboral.....	58
Tabla 13.	Correlación entre la dimensión realización personal y clima laboral ...	59

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Distribución de sexo	51
<i>Figura 2.</i> Distribución según edad	52
<i>Figura 3.</i> Distribución según estado civil	53

INTRODUCCIÓN

Actualmente el mundo se encuentra pasando por cambios constantes y repentinos los cuales están afectando a las personas en las diferentes áreas de la vida, ya sea, a nivel personal, familiar o laboral. De manera particular, en el ámbito laboral las personas se enfrentan ante diferentes tipos de situaciones o exigencias que requieren un adecuado nivel de adaptación; tomando en cuenta que la presencia de estrés laboral o burnout es una realidad a nivel laboral la cual genera repercusiones negativas (Chiavenato, 2010).

Cabe mencionar que el burnout se caracteriza por ser una sobrecarga en el trabajo la cual está relacionada a la presencia de agotamiento emocional, despersonalización y dificultad para lograr la realización personal (Maslach y Jackson, 1981). Asimismo, repercute en la vida de las personas disminuyendo la motivación, afectando negativamente el trabajo en equipo y la armonía laboral.

Dentro de esa misma línea, se ha encontrado que un adecuado clima laboral permite fortalecer la productividad y disminuye la presencia de riesgos psicosociales, considerando que el clima laboral es la percepción personal de como involucrarse en función a la dinámica del trabajo y sus miembros.

En ese sentido, la presente investigación tiene la función de otorgar importancia a dos variables importantes en el ámbito laboral tales como el Burnout y el clima laboral, permitiendo a nivel teórico incrementar el conocimiento teórico científico, además propone conocer el tipo de interrelación que tienen dichas variables, ya que ello, propiciará el estudio e implementación de programas o módulos a desarrollar en futuras investigaciones. Además, el presente estudio permitirá a nivel social generar un espacio de sensibilización en relación a la importancia de la valoración de los recursos humanos los cuales son muy relevantes en toda organización.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de Salud (2019) menciona que el estrés laboral o burnout genera problemas de desgaste crónico. Además, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) refiere que el desgaste o agotamiento en el trabajo genera problemas físicos y emocionales. Tomando en cuenta que 617 millones de euros son gastados producto de problemas de salud mental en el trabajo (OMS, 2016). Asimismo, un estudio realizado en el Perú con 1240 trabajadores encontró que el 5.5% padeció burnout (Solís et al., 2017).

En ese sentido, existen estudios que han encontrado que el burnout genera desempeño laboral deficiente (Chávez, 2016) afectando la satisfacción laboral, incluso generando ansiedad y depresión (Blanco-Álvarez y Thoen, 2017).

Por ello, cabe tomar en cuenta que el sistema de salud en el Perú en los diferentes hospitales del ministerio de salud, seguro social así como las clínicas, están en un proceso de cambio profundo para adaptarse a las exigencias del mundo moderno para la atención de la salud integral, siendo también, es necesario e indispensable la promoción y prevención oportuna, insertándose en esta tendencia de calidad de vida laboral de modernización al 55%, donde el clima organizacional y la satisfacción laboral, son necesarias para el comportamiento asertivo de los trabajadores de la salud que laboran en dichos centros de atención de salud; variables que esto facilitan aspectos como la adaptación, innovación, diferenciación, y eficacia en el ámbito del trabajo.

Asimismo, otra variable a considerar en el ámbito laboral es el clima laboral ya que diversos estudios han encontrado que fortalece la motivación de los trabajadores (Chiavenato, 2011), propiciando una mayor satisfacción laboral (Manosalvas et al., 2015) disminuyendo posibles riesgos psicosociales (Restrepo, 2015). Por ello, tomando en consideración que muchos estudios en el Perú y a nivel internacional mencionan que las condiciones laborales en la que se desenvuelve el personal, influyen en la conservación de un clima organizacional adecuado lo que conlleva a la satisfacción laboral, situación que reduce los nivel de estrés laboral

desarrollando en los trabajadores el afrontamiento a este riesgo psicosocial favoreciendo a identificar, controlar el síndrome de desgaste profesional, estos factores son determinantes en el rendimiento y productividad de los trabajadores de la salud y en el éxito de la organización hospitalaria al 100%.

Cada vez son más profesionales de la salud que presentan estrés laboral agudo y crónico, por la presión al que son sometidos con los pacientes, familiares y todo tipo de usuario. A tal punto que no logran brindar una buena atención de calidad, por el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal que están desarrollando este personal. Además, un buen clima organizacional motivaría al personal, a bajar el mal trato de los pacientes o familias y les ayudaría a sobrellevar el sin sabor.

Esta problemática del síndrome de desgaste profesional y el clima laboral es multifactorial, sin embargo es evidente que muchos de estos factores están relacionados a las funciones propias de los profesionales de la salud, es decir que siendo que el desgaste profesional se producen en aquellos profesionales cuya función propia es interacción con personas, es un factor de riesgo psicosocial el rol de estos profesionales, motivos por los cuales podemos afirmar que en el Hospital II Ramón Castilla – Lima, conocedores de la realidad en la que se conviven y realizan sus funciones propias de atención de la salud, podemos observar como el personal profesional tiene que enfrentar su día a día con los pacientes exigentes que, a causa de su enfermedad que adolecen se encuentran con ciertas alteraciones a nivel psicológico, teniendo en cuenta el modelo biopsicosocial, personas que desean una atención rápida, fluida con poco tiempo en la espera.

Por todo lo mencionado y a fin de lograr el mejoramiento de afrontamiento al estrés laboral, así como controlar los indicadores de cansancio emocional, despersonalización y la falta de realización personal que son evidencias de un desgaste profesional los mismos que son notorios en el comportamiento de la atención a los pacientes, en las relaciones interpersonales del personal de salud que laboran en el Hospital II Ramón Castilla, donde se realizó la investigación, asimismo estos resultados deben ayudar a mejorar el clima laboral y reducir estos indicadores del síndrome de desgaste

profesional que serán de beneficio para la referida Institución de Salud, son las razones por las cuales se llevó a cabo esta investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación que existe entre Síndrome de desgaste profesional y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y Clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019?

PE 2. ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019?

PE 3. ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – ¿Lima, 2019?

1.3. Justificación del Estudio

Las investigaciones en el campo de la psicología están dirigidas a brindar la solución a algún tipo de problemática psicosocial. También, están orientadas a estudiar una situación de una realidad que tiene necesidad de ser estudiada, por ello es necesario justificar las razones que fundamenten este estudio. Además, se establecen su cobertura, alcance o dimensión para concluir su viabilidad de ejecución.

La justificación en la investigación según Hernández, Fernández & Baptista (2014) refieren que pueden ser de carácter teórico, práctico, social o metodológico por lo que, se detallan a continuación:

1.3.1. Justificación teórica

La investigación presento esta justificación porque se pretendió profundizar los aspectos teóricos del Síndrome de Burnout y el clima laboral, que es frecuente en la práctica clínica, así como nos ayudó a conocer acerca de las manifestaciones clínicas del desgaste profesional en personal de salud, puesto que la falta de conocimiento de este aspecto esta situación sindrómica es poco conocido en nuestro país, por la indiferencia, así como el desconocimiento de las consecuencias de este desgaste profesional que es una secuencia del estrés laboral crónico.

1.3.2. Justificación práctica

Esta justificación del estudio realizado a nivel práctica es porque con los resultados obtenidos se ayudar a resolver los problemas que se presenten a nivel personal de salud en su interacción con las personas que concurren al área hospitalaria para los servicios de salud, además resultados que sirven para proponer estrategias de afrontamiento al estrés en los profesionales de la salud en el desempeño de las funciones propias de prestación de salud que realizan dicho personal de la muestra de estudio.

1.3.3. Justificación metodológica

La investigación realizada aplicó métodos, técnicas, así como estrategias de intervención para generar conocimiento válido y confiable. Además, esta investigación se justificó porque demostró la relación que existe entre el síndrome de desgaste profesional y el clima laboral, por lo tanto, para la recopilación de datos de las variables del desgaste profesional se optó por trabajar con el inventario diseñado por Cristina Maslach, y para el Clima Laboral se optó por la escala de Sonia Palma, estudio que llegó a confirmar la validez confiabilidad, y objetividad de los dos instrumentos de medición antes mencionados en el personal de la muestra de estudio. También, se obtuvo la validez del contenido por criterio de expertos por dos profesionales psicólogos especialistas, también se logró demostrar la confiabilidad de los instrumentos referidos en el proceso estadístico realizado.

1.3.4. Justificación social

Se justifica los resultados del estudio en lo social, porque permitió la identificación de la problemática de estudio en el personal de salud, en su desempeño funcional de prestación de los servicios de salud, así como el beneficio para el clima laboral del personal hospitalario, porque los resultados han servido para adoptar estrategias de intervención en el desarrollo de afrontamiento al estrés laboral que es el inicio al desarrollo de este síndrome materia de de estudio, también servirá para adoptar otras estrategias de intervención a fin controlar y disminuir el cansancio emocional, modificar rasgos de despersonalización y facilitara la toma de conciencia de la realización personal dimensiones del síndrome se desgaste profesional; que ayudará a mejorar el clima laboral influyendo de forma positiva y así, evitar deterioro de la salud integral del personal asistencial.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Demostrar la relación que existe entre Síndrome de desgaste profesional y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.

OE 2. Determinar la relación que existe entre la despersonalización y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.

OE 3. Determinar la relación que existe entre la realización personal y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Urteaga (2017), en su tesis de maestría de la Universidad César Vallejo Clima laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas de jornada escolar completa del nivel secundario de la provincia de Pacasmayo, año 2017, investigación que tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas de jornada escolar completa del nivel secundario de la provincia de Pacasmayo, año 2017. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo constituida por un total de 132 docentes, los cuales pertenecen a dos instituciones educativas de jornada escolar completa, de la Provincia de Pacasmayo, donde se consideró, dada el número pequeño de población, trabajar con toda la población, es decir hacer un censo. La técnica que se usó para este estudio es la encuesta con la aplicación de dos cuestionarios validados, por un lado, la escala de clima laboral creada por Sonia Palma Carrillo, cuya confiabilidad a través del Alpha de Cronbach alcanzó el 0.927, y por otro lado se utilizó el Inventario de Burnout de Malash – General Survey (MBI – GS), cuyo coeficiente de Alpha de Cronbach fue de 0.949, lo que denota una alta consistencia interna de los ítems. Obteniéndose que el agotamiento emocional se relaciona de forma inversa y negativa con las dimensiones de involucramiento laboral y supervisión, donde dichas relaciones son significativas, y altas, alcanzando el -84.7% y -80.9%, respectivamente. En cuanto a la dimensión despersonalización, también se relaciona de forma inversa y negativa con las dimensiones de involucramiento laboral, supervisión, y condiciones laborales; donde dichas relaciones son significativas, y altas, alcanzando el -95.9%, -91.8%, y -70.5%, respectivamente. Luego, en cuanto a la dimensión de realización personal, esta se relaciona de forma inversa y negativa con la dimensión del clima laboral de autorrealización, donde dicha relación es significativa, y moderada alcanzando el -60.2%. Finalmente, se concluye que existe una relación inversa y negativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes de instituciones educativas de jornada escolar

completa del nivel secundario de la provincia de Pacasmayo, año 2017, dicha relación es significativa, y moderada, alcanzando el -77.3%. Palabras Clave: clima laboral, Burnout, estrés laboral.

Esta investigación se consideró porque trabajo con las dos variables de estudio, las funciones de los profesionales de atención a las personas son parecidas, por instrumentos de aplicación y metodología parecidos.

Pacheco (2016) en su tesis de Licenciatura en la Universidad Peruana Cayetano Heredia, titulada: Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima metropolitana, investigación que tiene como objetivo conocer la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el clima organizacional en un grupo de 118 licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima. Para la investigación como parte de los procesos de Recursos humanos de la clínica se emplearon el Maslach Burnout Inventory y la escala de clima laboral de Sonia Palma. Estos instrumentos fueron validados previamente obteniendo un puntaje de 0.791 y 0.980 respectivamente. Esta investigación es de nivel básico y tiene un diseño descriptivo correlacional. Los resultados indican una fuerte correlación de (0.894) entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional, una correlación muy fuerte entre la despersonalización y clima laboral (0.917) y una fuerte correlación entre realización personal y clima laboral (0.872). Palabras Clave: Burnout, clima laboral.

Se ha considerado el antecedente mencionado por que se ha trabajado con las dos variables de estudio, emplearon los instrumentos de medición parecidos, así como la metodología y la muestra parecida, siendo los resultados parecidos a los se espera alcanzar.

Vizcarra; Llaja y Limo (2015). Realizaron una investigación titulada Clima laboral, burnout y perfil de personalidad: Un estudio en personal asistencial de un hospital público de Lima - Perú, 2015. Este trabajo tiene como objetivo relacionar el clima laboral con el síndrome de burnout, y el perfil de personalidad frecuente en las áreas de trabajo neuroquirúrgicas donde los estresores son de alta incidencia por el tipo de paciente, la necesidad de intervenir en situaciones de crisis y el

exceso de trabajo para realizar las actividades programadas. De tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental. La muestra fue intencional, en un hospital público de Lima, se evaluó a 30 profesionales de salud, administrando la escala estandarizada de clima laboral, Scanning Neuropsicológico y el Inventario de Burnout. Siendo los resultados que, en Burnout, un 80% no presenta dicho síndrome, 10% con tendencia y 10% en riesgo. Existiendo un clima laboral medio (60.0%), el área de condiciones laborales es desfavorable. El perfil de personalidad un 90% es equilibrada, 10% de tipo personalidad con firmeza de decisión. Conclusiones: existe correlación positiva estadísticamente significativa entre clima laboral y Burnout. Se discuten los hallazgos y se asociaron a sus repercusiones en trabajadores de salud.

Este estudio realizado se ha considerado importante porque realizó con las variables de estudio de la investigación a realizar, se ha empleado uno de los instrumentos, así como la muestra de estudio fueron profesionales de la salud, con conclusiones parecidas a las que se espera alcanzar.

Bautista y Bravo (2015), en su tesis de la Universidad César Vallejo, titulada "Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015", realizado para obtener el grado académico de Magister en Salud con mención en Gestión en los servicios de salud, siendo la problemática en la siguiente formulación ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales del Centro de Salud Acapulco Callao–2015? con el objetivo de establecer la relación que existe entre el clima laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales del Centro de Salud Acapulco Callao. El presente estudio utilizó la metodología de tipo aplicada con un diseño correlacional, con una muestra de 47 profesionales del Centro de Salud Acapulco, se aplicó el cuestionario de escala de clima laboral para la variable 1 y el inventario Burnout para la variable 2. Mediante el análisis, observación y descripción de las variables se estableció la relación entre la variable clima laboral y Síndrome de Burnout. Los principales resultados muestran que el 46.8% considera favorable el clima laboral y el 80.9% presenta un moderado riesgo de Síndrome Burnout, en la prueba de hipótesis, se afirmó que existe relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en el Centro de Salud Acapulco, Callao

2015. (Con un nivel de significancia de 0,05 y Rho de Spearman =0.515 siendo correlación negativa media. *Palabras clave:* Clima laboral – Clima organizacional - Síndrome de Burnout.

Este estudio científico es importante considerarlo porque trabajo con las variables clima laboral y síndrome Burnout, siendo la metodología parecida, así como la muestra de estudio, los instrumentos de medición y siendo los resultados similares a los que se logró alcanzar.

Vásquez (2014), realizó la investigación, Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú. Investigación descriptiva, de nivel no experimental. La investigación obtuvo las siguientes conclusiones: participaron 54 encuestados, como médicos, enfermeras y técnicos de enfermería. Teniendo como resultado un nivel alto de cansancio emocional, un nivel alto de despersonalización y un nivel bajo de realización personal. Se encontró que existe relación significativa entre despersonalización, el trabajo del cónyuge y el tiempo de servicio que viene laborando. La realización personal tiene relación significativa con la condición laboral y el género. Se muestra un nivel alto de cansancio emocional y despersonalización, como también relación entre la dimensión de logros personales, el sexo de los participantes y condición laboral. Por otro lado, se comprobó que casi todo el personal se dedica a labores de docencia, lo que facilita a los internos de medicina, enfermería y estudiantes técnicos de enfermería a cargo de ellos, que puedan desempeñar mejor su profesión y que ello sirva de referencia a sus alumnos. Es importante recalcar que los trabajadores de este servicio tienen sobre sus hombros una mayor carga de trabajo y demanda en la atención, por ser un centro con una gran población que engloba casi todo Lima Norte. Razón por la cual, los niveles de agotamiento laboral se elevan, sin embargo, parecería encontrar un equilibrio con el apoyo en su labor docente.

Esta investigación se ha considerado porque utilizó la variable Burnout, Se trabajó con personal de salud que laboran en hospital, se trabajó con el mismo instrumento de medición. Siendo el mismo diseño.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Vilcahuano (2015) elaboró un estudio sobre el Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los servidores de la Dirección de Talento Humano de la Universidad Central de Ecuador. Cuyo objetivo fue demostrar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los servidores de la Dirección de talento humano de la Universidad Central de Ecuador. La investigación fue de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional teniendo un enfoque mixto y un diseño no experimental. El fin de esta investigación fue identificar la relación que posee el Clima Laboral con el Síndrome de Burnout. A su vez, los instrumentos utilizados fueron la Escala de Clima Organizacional (EDCO) y el Inventario de Burnout de Maslach. Los hallazgos en este estudio demostraron que existía una relación directa entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout, así como las dimensiones de ambas variables presentaban correlaciones.

Esta investigación se ha considerado importante porque trabajaron con las dos variables de estudio, la metodología similar, así como el instrumento de medición, siendo los resultados parecidos a los que se pretende alcanzar en el estudio a realizar.

Chavarria, Colunga, Loria, & Pélaez (2016) Síndrome de burnout en médicos docentes de un hospital de 2.º nivel en México, cuyo objetivo fue identificar la presencia de síndrome de burnout en el personal médico dedicado a labores docentes y los factores asociados a su presentación, el diseño fue un estudio observacional, transversal, descriptivo, no experimental, estuvo compuesto de una muestra de 30 médicos docentes de pregrado y posgrado del Hospital Regional 25 del Instituto Mexicano del Seguro Social, se concluyó que el Burnout es frecuente en los médicos docentes de nuestro hospital. Está directamente influido por el factor preocupaciones personales y la falta de organización. Las variables sociodemográficas y de tipo organizativo influyen de forma primordial en la aparición de burnout en los docentes.

Este estudio es importante porque se realizó la investigación con la variable del síndrome burnout, empleando el mismo instrumento, población parecida a la

muestra que se presenta en el actual estudio, así como el empleo de las variables sociodemográficas.

Mafla (2015) realizó una investigación titulada Síndrome de Burnout y su relación con el clima laboral en personal docente de la unidad educativa pública de la ciudad de Quito en el año 2015, cuyo objetivo fue identificar la existencia del Burnout, conocer el nivel de clima laboral, determinar la correlación existente entre estas dos variables, siendo el tipo de investigación básica, el nivel descriptivo correlacional, el diseño de investigación fue no experimental de corte transversal, estuvo compuesto por 30 docentes, el estudio concluye que las tres cuartas partes de los docentes investigados tienen de una a tres dimensiones quemadas, solamente una tercera parte no tiene dimensiones quemadas en lo que representa al estudio de Burnout, en cuanto al nivel de clima laboral los docentes tienen un nivel aceptable en sus cinco dimensiones.

Esta investigación que se ha mencionado es importante porque es un estudio realizado con las dos variables, los instrumentos de los mismos, por las funciones de la muestra que son atención a personas, y por las conclusiones alcanzadas.

Juarez, J., Camacho, & Placencio (2014), en una investigación realizada de título "Síndrome de Burnout en población mexicana: Una revisión sistemática", cuyo objetivo general fue realizar una revisión sistemática de la literatura científica para caracterizar la investigación sobre el síndrome de Burnout en México, de tipo básica, nivel descriptiva, el diseño no experimental observacional-transversal, estuvo compuesto de sesenta y cuatro estudios fueron seleccionados (n=13 801 empleados), los que en su mayoría se concentran en profesionales de la salud y poco más de la mitad en el Estado de Jalisco y el Distrito Federal, se concluyó que se destaca el hallazgo de la gran heterogeneidad existente en criterios para determinar la prevalencia. Los análisis en 14 estudios seleccionados arrojaron valores promedio de "una vez al mes o menos" en la escala de frecuencia de síntomas de Burnout.

Esta investigación referida es importante por la variable empleada del síndrome de burnout, el instrumento de medición que se utilizó, y por las funciones de los integrantes de la muestra de estudio.

Rodríguez (2014) en su investigación titulado “Síndrome de Burnout en guardianes penitenciarios Bucaramanga, Colombia”, cuyo objetivo fue una caracterización de los guardianes penitenciarios y pretende dar a conocer el comportamiento de los constructos del burnout según el perfil sociodemográfico y laboral, de tipo básica, nivel descriptivo, el diseño utilizado fue no experimental de corte transversal, estuvo compuesta de una muestra de 111 guardianes penitenciarios de la ciudad de Bucaramanga. Se concluyó que el síndrome de Burnout en este gremio laboral no fue tan prevalente como en otras publicaciones. A su vez, de los tres constructos, el más comprometido es despersonalización y no se observó un notorio agotamiento emocional. Las variables laborales más comprometidas fueron las horas laboradas experiencia laboral.

El estudio que se menciona se ha considerado por el trabajo realizado con la variable de síndrome de Burnout, por las funciones que realiza la muestra de estudio que es interacción con personas, el instrumento utilizado, y resultados parecidos.

2.2. Bases teóricas de la variable

2.2.1. Síndrome de desgaste profesional

Para el estudio que se realizó con esta variable se consideró tener en cuenta algunas definiciones, desde el origen de su aparición en que se empieza a estudiar, así como para un mejor entendimiento de este riesgo psicosocial, por lo que se pasa a considerar los siguientes aportes:

Freudenberger (1974 citado por Botero Álvarez, 2012) caracterizaba el síndrome, partiendo de las conductas que exteriorizaban trabajadores voluntarios de la Free Clinic, “profesionales de la salud en un centro de rehabilitación para toxicómanos en Nueva York, quienes después de un tiempo largo de exposición a este trabajo comenzaban a agredir a las personas que atendían y a sentir que la labor ya no era de su gusto” (p. 22).

Maslach y Jackson (1978), son los que desarrollan una línea de investigación centrada en los procesos emocionales; su enfoque aludió al estrés emocional, es decir, a la relación interpersonal con los propios clientes. Es por ello, que definen en un primer momento el Burnout como “un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo” (p. 52). Describen pues a este síndrome retomando tres características principales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización profesional o personal, que se evidencia en profesionales que tienen un contacto, responsabilidad e interacción directa con la gente (Maslach y Jackson, 1986 citado por Botero Álvarez, 2012).

El Síndrome de desgaste profesional, en sus orígenes es llamado Burnout y/o síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT). Es la respuesta psicológica o el resultado del estrés laboral crónico que afecta el carácter y las relaciones interpersonales entre profesional y cliente. Este fenómeno tiene como característica principal el desgaste cognitivo, que es la pérdida de interés por trabajar, y también el desgaste afectivo, que es el cansancio físico y mental, manifestado en actitudes negativas, frías e indiferentes y a veces lesivos hacia los clientes, acompañados ocasionalmente de sentimientos de culpa. (Gil- Monte, 2011, p. 14).

Muchas veces el estado de salud de los profesionales se verá afectada por cómo se perciben dentro de la organización en la que laboran. Un ambiente de tensión y conflicto se verá reflejado en desanimo, frustración, insatisfacción, agobio, cansancio, etc. Que viene a ser una respuesta no adecuada al estrés crónico que se manifiesta por las tres áreas, como son cansancio emocional, despersonalización y disminución de realización personal en el trabajo. Este síndrome se da en aquellas personas que por naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto constante y directo con la gente, como son los trabajadores de sanidad, de la educación o el ámbito social. (Maslach y Jackson, 1981, p. 31).

El síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida. Definitivamente encontraremos que las personas más propensas a desarrollar este síndrome de estrés laboral o síndrome de Burnout, estarán orientados hacia el

sector salud, (médicos y profesionales de enfermería), ellas se convierten en candidatas ideales frente a este síndrome.

2.2.1.1. Variables que Influyen en el Síndrome de desgaste profesional

Para el desarrollo de la presente investigación se ha considerado su aparición y evolución que, resulta básicamente de la interacción del trabajador con el ambiente laboral o también, como resultado de las relaciones interpersonales entre el trabajador y las personas a quienes brinda sus servicios profesionales. Es decir, que el desarrollo de este síndrome dependerá, entre otros factores determinantes básicamente de tres tipos de variables: las variables individuales, variables sociales y variables organizacionales.

a) Variables individuales

El género parece ser una variable que diferencia las puntuaciones este síndrome entre hombres y mujeres, sobre todo en las dimensiones de agotamiento e ineficacia profesional. Las mujeres puntúan más alto en agotamiento y en ineficacia profesional que los hombres; en cambio, algunos estudios han puesto de manifiesto la tendencia de los hombres a mostrar más actitudes negativas hacia el trabajo. Siendo importante el rol que tienen las variables de personalidad dentro del desarrollo del desgaste profesional. Así se ha demostrado que los sujetos que exhiben un patrón de conducta tipo A, baja estabilidad emocional y manifiestan un locus de control externo (creencia que el mundo sigue un orden, pero son otras personas y no ellos mismos tienen el control sobre este orden), son más vulnerables de sufrir el desgaste profesional.

b) Variables sociales

Son importantes estas variables de carácter social, ya que este apoyo social hace referencia a la ayuda real o percibida que el trabajador obtiene de las redes sociales (compañeros, amigos, familiares, etc.). El apoyo social permite sentirse querido, valorado y apreciado en el puesto de trabajo, así como en la organización. Además, es importante la percepción del apoyo social porque la realidad para el individuo es fundamentalmente la realidad percibida.

c) Variables organizacionales

Las variables personales y sociales pueden facilitar la aparición del desgaste profesional, en cambio las variables organizacionales, en especial aquellas que están vinculadas al desempeño del puesto de trabajo de riesgo psicosocial. Es decir, se puede afirmar que los factores como el contenido del puesto, la falta de reciprocidad (dar más emocionalmente en el trabajo de lo que se recibe a cambio) o el clima organizacional, pueden convertirse en desencadenantes del síndrome de desgaste profesional, por lo que es necesario tenerse en cuenta a la hora de diseñar la prevención de los riesgos psicosociales a nivel primario, conforme a las normas de salud ocupacional para evitar las enfermedades ocupacionales, y de esta forma reducir los riesgos laborales, y de esta forma, los trabajadores podrán mejorar el ambiente laboral.

2.2.1.2. Profesiones que afecta el síndrome de desgaste profesional

Este desgaste profesional afecta de modo especial a aquellas profesiones cuyas tareas se concretan en una relación continuada y estrecha con personas: sean clientes o usuarios, sobre todo si entre ambos existe una relación de ayuda y/o de servicio. Así, las profesiones relacionadas con el mundo sanitario, tales como la educación o la administración pública, donde destacan los asistentes sociales y los efectivos de la Policía Nacional del Perú, suelen aparecer con mayores estadísticas. La razón es que tienen un mayor y continuo contacto con personas que demandan atención para cubrir necesidades para las que no se dispone siempre de los recursos adecuados. Este desajuste entre expectativas y realidades puede provocar frustración, al sentir que su labor no es “útil”, sino que no vale la pena, y si a ello, se añade los agentes estresores esta problemática se agudiza, ya que este estado tensional mal manejado en este tipo de función laboral permite que estos trabajadores desarrollen cansancio emocional rasgos de despersonalización a la vez produce estados de carencia de realización personal, y si a ello, se une otros factores determinantes como su vida familiar facilita el desarrollo de este síndrome de desgaste profesional.

En la siguiente tabla se indica la incidencia del burnout por profesiones:

Tabla 1.

Incidencia de burnout por profesiones según Casas (2002)

Estudio	Profesiones	Burnout
Kyriacou (1980)	Profesores	25%
Maslach y Jackson (1982)	Enfermeros/as	20%-35%
Henderson (1984)	Médicos/as	30%-40%
Rosse, Jonson y Crow (1991)	Policías y personal sanitario	20%
García Izquierdo (1991)	Enfermeros/as	17%
Jorgesen (1992)	Estudiantes de enfermería	39%
Price y Spence (1994)	Policías y personal sanitario	20%
Deckard, Meterko y Field (1994)	Médicos/as	50%

Como resumen, el Burnout se desarrolla principalmente en ambientes laborales:

- Compuestos por personal que trata directamente con otras personas: clientes, usuarios, estudiantes.
- Que requieren un alto compromiso laboral, pero que frustran cotidianamente las expectativas profesionales.
- Que someten a fuertes presiones, de aislamiento y menosprecio, a sus empleados, provocando su total desmotivación.

Fases del Proceso y Evolución del Síndrome

Aunque no existe acuerdo, podemos identificar las 3 siguientes – otros hablan de 4 siendo las dos primeras comunes a toda situación de estrés y la última específica:

- 1) Reacción de alarma”. Se genera un desequilibrio entre recursos y demandas de trabajo.
- 2) Resistencia”. El cuerpo se ajusta al factor de estrés.
- 3) Agotamiento”. La continuidad de la tensión y la falta de soluciones activas lleva a cambios de conducta, típicos de un afrontamiento de tipo huidizo y defensivo.

4) Los síntomas se agrupan en 3 categorías – síndrome tridimensional:

Agotamiento emocional: 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. (Ortiz, 1995, p. 84).

Despersonalización o deshumanización. 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 conductas como: 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. (Ortiz, 1995, p. 84).

Realización Personal. 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. Esta auto evaluación negativa afecta considerablemente a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas atendidas (Ortiz, 1995, p. 84).

No obstante, la forma y el ritmo con que se producen estos cambios degenerativos en el estado de salud del trabajador afectado no son iguales en todos los casos. (Ortiz, 1995, p. 84). En este sentido, y si bien no siempre será fácil delimitarlos en la práctica, describe 4 formas de evolución de esta patología:

1) Leve: los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias) y se vuelven poco operativos. Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirve de primer

escalón de alarma, es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico.

- 2) **Moderada:** aparece insomnio, déficit en atención y concentración, tendencia a la automedicación. Este nivel presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.
- 3) **Grave:** mayor en absentismo, evasión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos.
- 4) **Extrema:** aislamiento, crisis, existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio.

Para Mingote (1998) el Síndrome de Burnout presenta los siguientes aspectos:

- **Psicosomáticos:** cansancio crónico, cefaleas frecuentes, insomnio, úlceras y otros problemas gastrointestinales, adelgazamiento, dolores musculares, entre otros. (Mingote, 1998, p. 493-494).
- **Conductuales:** abandono laboral, consumo exagerado de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos entre otros), dificultad para tener una vida tranquila, trivialidad en sus relaciones interpersonales, problemas de carácter, comportamiento de alto riesgo, llegando situaciones violentas y aislamiento. (Mingote, 1998, p. 493-494).
- **Emocionales:** distanciamiento afectivo con la finalidad de proteger su yo, fastidio e insolencia, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de impotencia, desorientación e incapacidad de concentración, llegando a tener sentimientos depresivos. (Mingote, 1998, p. 493-494).
- **En ambiente laboral:** menoscabo su capacidad laboral, deterioro en la calidad de los servicios que presta a sus clientes, hostilidad en sus relaciones interpersonales, deficiencia para comunicarse. (Mingote, 1998, p. 493-494).

El Síndrome de Burnout representa una amenaza en los profesionales de la salud y en otras profesiones, porque frustra la salud física y psíquica de las personas, como también, las posibilidades de autorrealización profesional, lo cual trae repercusiones en las relaciones interpersonales y calidad de desempeño.

2.2.2. Clima laboral

Para la realización de la investigación se consideró los siguientes aportes teóricos más relevantes que fundamentan de manera significativa esta variable de estudio, pero es necesario mencionar algunas definiciones que faciliten su comprensión de esta problemática en estudio:

Palma (2004) define el clima laboral como la percepción que tienen el cliente interno, en relación al ambiente donde desempeña sus funciones, asociando a este contexto las posibilidades de realización personal, asimismo al involucramiento con las tareas asignadas, además de la supervisión que puede recibir por parte de otros colaboradores, al acceso de información que le permite desempeñarse con eficiencia y eficacia, incluyendo un trabajo coordinado y con las condiciones tanto de infraestructura como de beneficios adecuada para facilitar su actividad laboral.

Asimismo, para un mejor entendimiento es necesario considerar la siguiente definición:

Chiavenato (2010) sostiene que el clima organizacional es el ambiente donde los colaboradores desempeñan sus funciones, con el propósito de lograr el cumplimiento de objetivos organizacionales, es decir, el contexto donde el cliente interno se desenvuelve, teniendo contacto con otros usuarios, caracterizando otras variables como la satisfacción laboral, la motivación, calidad de vida laboral entre otros.

También, el clima organizacional es definido como la forma en que el trabajador percibe y comparte el ambiente donde trabaja, afectando las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral y los protocolos que regulan dicho trabajo. Todo Esto va a incurrir directamente en el desarrollo organizacional de la institución a la que se deben. (Pelaes, 2010, p. 128)

2.2.2.1. Características del clima laboral

Según Brunet (1987, p. 13) el clima posee las siguientes características: es un concepto molecular y sintético como personalidad.

- Es una configuración particular de variables situacionales.
- Sus elementos sustitutos pueden variar, pero el clima puede continuar siendo siempre el mismo.
- Tiene una connotación de continuidad, pero no de forma tan permanente como la cultura, por lo que puede cambiar después de una intervención particular.
- Está determinado mayormente por características, conductas, aptitudes y/o expectativas de otras personas, como también por las
- realidades sociológicas y culturales de la organización.
- Es fenomenológicamente exterior al individuo, quien por el contrario puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
- Es fenomenológicamente distinto a la tarea, de tal forma que se puede observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.
- Está basado en las características de la realidad externa.
- Resulta difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden fácilmente identificarse.
- Tiene consecuencias en el comportamiento.
- Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos.

Las características del clima laboral, confluyen en la forma como se desarrolla estructural e integralmente una empresa, afectando el comportamiento y actitud del trabajador, determinado por las concepciones y percepciones del ambiente laboral, sin que ello afecte lo fenomenológico distinto de su labor.

2.2.2.2. Tipos de clima laboral

Son muchas las teorías que han definido el clima laboral, que se producen en diferentes contextos socioculturales, para realizar la presente investigación se han considerado los siguientes tipos de clima laboral con sus respectivos fundamentos teóricos:

El énfasis a no confundir las teorías de liderazgo con las de los sistemas de Likert, porque la primera presenta las variables explicativas del clima, y la segunda, examina directamente la naturaleza del clima laboral y su responsabilidad en la eficacia dentro de las diversas organizaciones (Likert (1961, 1967) citado por Brunet 1987, p. 28).

a) Clima de tipo autoritario: Sistema I - Autoritarismo explotador

En este clima se aprecia un grado de desconfianza de parte de la dirección con los empleados. Las decisiones más importantes, en su mayoría son tomadas por quienes integran la cúpula de la organización. Los trabajadores se ven amordazados en un clima de insatisfacción, temor y amenazas, muy raras veces recompensas. Este tipo de ambiente no es muy estable y dificulta la comunicación entre dirección y empleados, los cuales solo reciben órdenes específicas. (Likert (1961, 1967), citado por Brunet 1987, p. 28).

Este concepto de sistema es muy negativo porque no ayuda a un buen clima laboral. No se puede trabajar en una empresa con fisuras organizacionales, que en el proceso del tiempo degenera el objetivo primario, sin que se puedan generar alternativas, que logren en un corto plazo solucionar la diversidad de problemas que acurran dentro de ella.

b) Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

En este clima la dirección permite una confianza gradual con el empleado como si tratara de un amo con su siervo. Las decisiones son tomadas por la cúpula y solo algunas en los niveles inferiores. Las motivaciones tienden a variar entre recompensas o castigos. Son tomadas por la cúpula y solo algunas en los niveles inferiores. Las motivaciones tienden a variar entre recompensas o castigos. Este tipo de clima da la impresión de ser estable o bien estructurado. Likert (1961, 1967), citado por Brunet (1987, p. 29).

En este sistema el jefe tiene confianza con sus empleados y utiliza mecanismos para cumplir con sus necesidades sociales, con la finalidad de motivarlos, como indica el autor, parece ser que es un ambiente estable, pero no lo confirma, pues al parecer el trabajador queda condicionado a fortalecerse de sus propios méritos.

c) Clima tipo participativo: Sistema III – Consultivo

En este tipo de clima la dirección permite la participación y les da confianza a sus empleados. Aun cuando la política y las decisiones se toman generalmente en la cúpula, se permite a los subordinados tener participación dentro de la toma de decisiones específicas. La comunicación va de forma descendente. Las recompensas y los castigos que ocasionalmente se dan, se usan para motivar a los trabajadores, reconociendo de alguna forma su alta estima y prestigio. Es un clima de condiciones dinámicas, donde el cuerpo administrativo es una forma de alcanzar los objetivos finales. Likert (1961, 1967), citado por Brunet (1987, p. 30).

Este tipo de ambiente o clima laboral resulta altamente satisfactorio, ya que permite la participación directa del trabajador, considerándolo como un elemento importante dentro de la organización. La interacción de manera dinámica, cómo se maneja este sistema, va a influenciar en el éxito de los objetivos alcanzados.

d) Clima tipo participativo: Sistema IV – Participación en grupo

En este clima los empleados gozan de la total confianza de la dirección. Las decisiones están repartidas en cada una de las áreas competentes a la organización. La comunicación fluye de forma ascendente, descendente y lateral. Los trabajadores se ven constantemente motivados por su participación e integración en el cumplimiento de sus objetivos, facilitándoles el mejorar sus métodos de trabajo y evaluar su rendimiento en función a dichos objetivos. Se nota un ambiente de amistad y confianza entre líderes y subordinados. Lo que pudiera llevarnos a la conclusión que este clima participativo logra crear buenos equipos que a larga redunda en el logro y cumplimiento de objetivos trazados que la organización establece de forma estratégica. Likert (1961, 1967), citado por Brunet (1987, p. 31).

Este es un buen clima laboral, por el hecho de haber integrado de forma corporativa, al trabajador y la dirección, logrando que los objetivos trazados, se alcancen sin desbordar el orden de la planificación. Esto va a afianzar la confianza y la amistad del grupo, consolidando haciéndolo más productivo.

2.2.2.3. Dimensiones del clima laboral

Palma (2004), postuló la existencia de 5 dimensiones de Clima laboral, postura que se ha considerado para los fundamentos de la presente investigación a realizar, con la cual diseñó el instrumento de evaluación respectivo, las mismas que están compuestas por las siguientes:

a) Autorrealización

Es la valoración que los trabajadores tienen respecto al medio laboral favorable en su desarrollo profesional y personal con la finalidad de alcanzar sus proyecciones a corto y mediano plazo acorde con sus funciones. Ejemplos: Se presentan oportunidades de progresar en la institución y las actividades en las que se laboran permiten aprender y desarrollarse. (Palma, 2004, p.11).

En términos laborales y personales, toda persona desea poder autorrealizarse, o progresar. Para este caso el trabajador de una empresa necesita que se le otorgue o facilite oportunidades que contribuyan a su aprendizaje y desarrollo profesional. Es el deseo de realización personal, traducido en deseo de satisfacción personal, sentimiento de triunfo, sensación de poder y dominio, es el colofón del logro de las metas deseadas, aspiraciones que pueden exigir al máximo el potencial del trabajador. (Maslow, 2011. Parr1).

Una persona cuando logra alcanzar un nuevo nivel en el marco donde labora, experimenta una sensación de triunfo, lo cual redundará en un incremento de su auto estima y a la vez el deseo de exigirse para alcanzar un siguiente nivel. Todas las personas buscan cumplir sus metas personales, aun cuando se les interpongan obstáculos de por medio. La autorrealización es un proceso en el cual cada persona alcanza su más alto potencial, optimizando todo su potencial y sus recursos para poder alcanzar el éxito anhelado.

La autorrealización no está libre de caer en ciertas “trampas”, que van a contaminar el propósito inicial, por lo cual muchos creen que autorrealizarse es alcanzar el éxito social o el éxito económico, que lo convierten en el paradigma máximo de la aceptación social y personal. Hoy en día hay personas con pocos recursos, pero con un gran proyecto de autorrealización, y por otro lado, hay personas con muchos recursos, pero con poca capacidad profesional, como diría un

proverbio popular; hay personas tan pobres, tan pobres, que lo único que tienen es dinero. (Lozoya, 2013).

Algunos creen que autorrealizarse es alcanzar un mejor estándar de vida, pero esto difiere mucho de lo que en verdad es autorrealizarse, lo primero tiene que ver con una aparente mejoría económica, pero como dice el párrafo anterior es una “trampa”, lo que de veras importa es mejorar el carácter, o la capacidad interna de crecer como persona.

b) Involucramiento laboral

Es el compromiso para cumplir con el desarrollo de la organización, identificando los valores organizacionales. Ejemplo: se considera cada colaborador como un elemento fundamental para el éxito de la función en la organización, así como los trabajadores están comprometidos con la organización. (Palma, 2004, p.11).

El involucramiento laboral surge como resultado del compromiso y el grado de responsabilidad que cada trabajador asume, bajo las condiciones necesarias para su desarrollo. Así el trabajador aumenta su nivel participativo en la organización volviéndose un elemento clave para el logro de metas establecidas.

Mueller (1992), citado por Zepeda (2010, p. 3), considera que la respuesta efectiva de la identificación con la organización es el involucramiento, fundamentada en el sentido de pertenencia y responsabilidad. Las personas que tienden a identificarse plenamente con su institución, son aquellas que han respondido al sentimiento de pertenencia y están muy involucrados en dicha institución, eso va a generar un clima saludable para el desarrollo tanto de la persona como de la empresa.

c) Supervisión

Es la manera como los superiores aprecian la actividad laboral, el cumplimiento de las tareas del trabajador en su desempeño diario, dentro de sus horas de trabajo. Ejemplo: El supervisor brinda apoyo para lograr superar los obstáculos que se presentan y/o la evaluación que se hace del trabajo, ayude a mejorar. (Palma, 2004, p.11). La supervisión tiene como fin fundamental utilizar

racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo, y que mediante su gestión puede contribuir al éxito de la empresa, generando un ambiente altamente motivador hacia sus colaboradores.

La supervisión es observar sistemática e intencionadamente las actividades que se realizan en un programa o proyecto. Consiste en poder recoger información rutinaria de todos los aspectos del proyecto. Supervisar es controlar como progresan las actividades del proyecto. Implica comunicar los progresos a los responsables del proyecto, mediante informes con información recabada para mejorar el rendimiento del proyecto.

Bartle, (2007), refiere que la supervisión provee de información útil para las siguientes percepciones:

- Estudiar el contexto de la comunidad y su proyecto. Establecer las aportaciones a utilizar en el proyecto.
- Identificar los problemas que se presentan en el proyecto y encontrar soluciones.
- Utilizar las personas y el tiempo adecuado. Asegurarse de que todas las actividades se cumplan.
- Emplear las experiencias de un proyecto en otro.

La supervisión cumple un papel muy importante dentro del desarrollo laboral, es la responsable de controlar sistemáticamente los diferentes procesos de la organización, y su normal funcionamiento, para finalmente, resumir si el proyecto está caminando de forma positiva, o de lo contrario para tomar las medidas correspondientes.

d) La Comunicación

Es la manera como se percibe el grado de fluidez claridad, celeridad, coherencia y precisión de toda la información concerniente al desarrollo de la empresa y su respectivo funcionamiento interno, y en la atención al cliente y/o usuario. Ejemplo, el tener acceso a toda la información pertinente de la empresa

para optimizar el trabajo, mejora la comunicación dentro de la organización. (Palma, 2004, p.11).

La comunicación es la transmisión recíproca de información, la cual va permitir a los empleados realizar sus labores encomendadas y de esta manera aumentar la productividad y realizarla con eficacia, integrando de esta manera los grupos o equipos de trabajo. Comunicar es también, poner al corriente de situaciones personales, es una de las más grandes cualidades racionales que nace de la necesidad del hombre de vivir en comunidad, que permite intercambiar pensamientos que van a ser útiles dentro de la convivencia organizacional. (Fonseca, 2000, p. 4).

El compartir experiencias a través de la comunicación, se hace vital, por tratarse de una necesidad inherente del ser humano. Dentro del marco laboral no es la excepción, los individuos se facilitan y agilizan los diferentes procesos laborales por medio de la comunicación de sus experiencias.

Stanton (2007) manifiesta que la comunicación es la transmisión hablada o no hablada de información de alguien que manifiesta una idea para ser captada por un interlocutor. Como siempre, el universo de la comunicación, se hace necesario un comunicador y un receptor, por ello, la transmisión de ideas o conceptos útiles en el desarrollo laboral u otro campo, puede ser oral o no oral, valiéndose de otros medios para dar a conocer su mensaje.

Chiavenato (2006, p. 110) manifiesta que la comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social".

En concordancia con este concepto, la comunicación es un proceso fundamental, base de toda sociedad, y por ende común entre los seres racionales en su proceso de socialización que quieren dar a conocer sus ideas, creencias, aspectos culturales o intercambiar información necesaria e importante dentro del marco establecido.

e) **Condiciones laborales**

Es el ambiente provisto por la organización, donde los elementos materiales, económicos y psicosociales se condicionan para el logro de los objetivos señalados. Ejemplos: Lo atractivo de la remuneración en comparación con otras empresas y/o la innovación tecnológica para mejorar, facilitar y optimizar el trabajo. (Palma, 2004, p.11).

Es imprescindible para cada organización proveer las condiciones adecuadas o ideales, para facilitar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Cada integrante debe tener acceso a los beneficios socioeconómicos, para motivar su rendimiento.

2.3. Definición de términos básicos

Autorrealización. Es la valoración que los trabajadores tienen respecto al medio laboral favorable en su desarrollo profesional y personal con la finalidad de alcanzar sus proyecciones a corto y mediano plazo acorde con sus funciones. (Palma, 2004)

Cansancio emocional. Esto se debe a la carencia de suficientes recursos y el no nada que ofrecer. Ineficacia e incompetencia. (Ortiz, 1995, p. 84).

Clima laboral. Es el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización". (Forehand y Von Gilmer 1964, párrafo 1)

Clima laboral autoritario. Es un clima donde se aprecia un grado de desconfianza de parte de la dirección con los empleados. Las decisiones más importantes, en su mayoría son tomadas por quienes integran la cúpula de la organización. Los trabajadores se ven amordazados en un clima de insatisfacción, temor y amenazas, muy raras veces recompensas. (Likert (1961, 1967), citado por Brunet 1987, p. 28).

Comunicación. Es la manera como se percibe el grado de fluidez claridad, celeridad, coherencia y precisión de toda la información concerniente al desarrollo de la empresa y su respectivo funcionamiento interno, y la atención al cliente y/o usuario. Ejemplo, el tener acceso a toda la información pertinente de la empresa

para poder optimizar el trabajo, mejora la comunicación dentro de la organización. (Palma, 2004, p.11).

Condiciones laborales. Es el ambiente provisto por la organización, donde los elementos materiales, económicos y psicosociales se condicionan para el logro de los objetivos señalados. Ejemplos: Lo atractivo de la remuneración en comparación con otras empresas y/o la innovación tecnológica para mejorar, facilitar y optimizar el trabajo. (Palma, 2004, p.11).

Despersonalización. Presencia de actitudes negativas e insensibles hacia otros. Es un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otros, sobre todo en aquellos vinculados con las tareas educativas, se manifiesta con comentarios despectivos hacia los alumnos o comportamientos no adecuados con la tarea encomendada, aumento de irritabilidad y falta de motivación. (Ortiz, 1995, p. 84).

Involucramiento laboral. Es el compromiso para cumplir con el desarrollo de la organización, identificando los valores organizacionales. Ejemplo: se considera cada empleado como elemento fundamental para el éxito de la organización, así como los trabajadores están comprometidos con la organización. (Palma, 2004, p.11).

Síndrome de desgaste profesional. Es la respuesta psicológica o el resultado del estrés laboral crónico que afecta el carácter y las relaciones interpersonales entre profesional y cliente. Este fenómeno tiene como característica principal el desgaste cognitivo, que es la pérdida de interés por trabajar, y también el desgaste afectivo, que es el cansancio físico y mental, manifestado en actitudes negativas, frías e indiferentes y a veces lesivos hacia los clientes, acompañados ocasionalmente de sentimientos de culpa. (Gil- Monte, 2011, p. 14).

Supervisión. Es la manera como los superiores aprecian la actividad laboral, el cumplimiento de las tareas del trabajador en su desempeño diario, dentro de sus horas de trabajo. Ejemplo: el supervisor brinda apoyo para lograr superar los obstáculos que se presentan y/o la evaluación que se hace del trabajo, ayude a mejorar. (Palma, 2004, p.11).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe una relación directa y significativa entre el síndrome de desgaste profesional y el clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla –Lima, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe una relación directa y significativa entre el agotamiento emocional y Clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.

HE 2. Existe una relación directa y significativa entre la despersonalización y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.

HE 3. Existe una relación directa y significativa entre la realización personal y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.

3.2. Variables de estudio

Para el desarrollo de la presente investigación las variables de estudio fueron:

3.2.1. Definición conceptual

3.2.2.2. Síndrome de desgaste Profesional

Se define como la respuesta psicológica o el resultado del estrés laboral crónico que afecta el carácter y las relaciones interpersonales entre profesional y cliente. Este fenómeno tiene como característica principal el desgaste cognitivo, que es la pérdida de interés por trabajar, y también el desgaste afectivo, que es el cansancio físico y mental, manifestado en actitudes negativas, frías e indiferentes

y a veces lesivos hacia los clientes, acompañados ocasionalmente de sentimientos de culpa. (Gil- Monte, 2011, p. 14).

3.2.2.3. Clima laboral

Se define al clima laboral como aquella situación laboral que se encuentra estrechamente ligado con la motivación de los miembros de la organización. Y se considera que si la motivación es elevada el clima organizacional tiende a ser alto y proporciona relaciones de satisfacción, animación y colaboración entre los participantes. Si es bajo se caracteriza por el estado de desinterés, apatía, insatisfacción y depresión. (Chiavenato, 2004, p. 119).

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Síndrome de desgaste Profesional

Para el presente estudio esta definición se obtendrá con los resultados de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach, construido por Cristina de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach, construido por Cristina Maslach, que consta de 22 Ítems, con las que se conocerá el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal en el personal de salud de la muestra de estudio.

3.2.2.2. Clima laboral

Para la presente investigación esta definición se obtuvo con los resultados de la aplicación del Inventario de la Escala de Clima Laboral- ECL-SPC, construido por Sonia Palma, que consta de 50 Ítems, con las que se conoció la autorrealización, el involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales en el personal de salud de la muestra de estudio.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

La investigación desarrollada se encuentra enmarcado dentro del tipo aplicada, según Carrasco (2009, p. 43) este tipo de investigación tiene propósitos prácticos inmediatos precisos, es decir, se investiga para poder actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad.

Es decir, con los resultados obtenidos se pone en práctica los conocimientos con el fin de mejorar el entorno, de esta manera se enriqueció dicho trabajo con el fin de contribuir también a los subsiguientes trabajos que vendrán después.

3.3.1. Nivel de investigación

El presente estudio fue de nivel descriptivo correlacional una investigación que según Sánchez (2006, p. 104), las mismas que:

Es descriptivo el estudio que se ha tenido como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular; siendo el objetivo principal el de describir el comportamiento o estado de un número de variables. Y es correlacional porque se ha orientado a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos que se pueden observar.

Asimismo, es correlacional en el caso de que dos variables estén correlacionadas, significa que una varía cuando la otra también, varía y la correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva significa que sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar altos valores en la otra variable. Si es negativa, significa que sujetos con bajos valores en una variable tenderían a mostrar bajos valores en la otra variable.

3.3.2. Diseño de la investigación

Esta investigación a realizada fue de diseño no experimental, de corte transversal, que es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2014):

Aquella investigación que no contó con un grupo experimental dentro de la muestra, no existe una variable independiente a la cual se va manipular; y todo el estudio se realizó sin la manipulación de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después examinarlas. Es Transversal, porque se recolectaron los datos en un solo momento, donde su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento.

3.4. Población y muestra de estudio

3.4.1. Población

Según Bernal (2006) dice la población “Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 164).

En la investigación desarrollada la población está conformada por 110 profesionales de la salud que laboran en el Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.

3.4.2. Muestra

Según Hernández et. Al., (2006, p. 159), sostiene que “La muestra es la esencia, un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elemento que pertenecen a ese conjunto definido en sus características de la población”.

En esta investigación, por la relevancia e importancia la muestra será la totalidad de la población es decir de ciento diez (110) personas, que Hernández et. Al., (2006, p. 239) lo define como “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

3.4.3. Muestreo

La investigación realizada empleo el muestreo No Probabilístico de tipo por conveniencia, teniendo en cuenta consideración que se conoce a la población y muestra, así como por sus características, de la muestra del estudio.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas de recolección de datos

En el presente estudio la técnica utilizada fue la encuesta, la cual consiste en utilizar cuestionarios o preguntas estructuradas en relación a una temática de estudio a fin de recolectar la información requerida (Bernal, 2010)

3.5.2. Instrumentos de recolección de datos

A) El Inventario de Burnout de Maslach IBM

Este Inventario fue desarrollado por Maslach, C. y Jackson, S. (1986) en California y adaptado por Ediciones TEA de Madrid en 1997, su aplicación es individual y colectiva, dura no más de 15 minutos. Los elementos del MBI están redactados para expresar sentimientos o actitudes personales y su versión definitiva, pasó por unas fases experimentales que duraron 8 años.

El Inventario contiene 22 ítems y 7 opciones de respuesta con escala tipo Likert de 0 (Nunca) a 6 (Todos los días). Además, mide tres dimensiones:

- Cansancio emocional, a la cual le corresponden los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- Despersonalización: a la que le corresponden los ítems 5, 10, 11, 15, 22; y
- Realización personal, representada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Asimismo, para efecto de nuestra investigación, el Inventario de Burnout de Maslach, validado anteriormente por Vela en el año 2001, atravesó por los procesos de validez, confiabilidad y baremación; para lo cual el instrumento fue aplicado a 50 trabajadores asistenciales de salud de un Hospital de Lambayeque perteneciente al MINSAs; obteniéndose que dicho inventario tenía validez concurrente con niveles de significancia aceptables (0.001) para las tres dimensiones, además, la medida de consistencia interna, hallada a través del coeficiente Alpha de Cronbach, determinó índices significativos para las dimensiones desgaste emocional (0.88), despersonalización (0.80) y realización personal (0.85). Por tanto, el instrumento psicométrico utilizado y sus respectivas dimensiones son válidas, confiables y tienen los baremos respectivos para su correcta calificación.

La Confiabilidad

Este instrumento ha mostrado tener una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0.9. Igualmente, los coeficientes de los estudios originales, han sido estimados mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra de 1,316 casos, donde se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en CE, 0,79 en DP, y 0,71 en RP, y sus correspondientes errores de medida (en puntuaciones directas) fueron

de 3,80; 3,16 y 3,73 respectivamente. En diversos análisis originales, se empleó el procedimiento de test-retest. Lo que significa que existe una consistencia interna adecuada en las tres sub escalas, por lo tanto, este instrumento es confiable, es decir, produce resultados consistentes y coherentes.

La Validez

En estudios factoriales originales y españoles se ha visto que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apunta en lo posible a esas mismas direcciones. Además de este tipo de validez factorial, el MBI está apoyado por otros tipos de validez como es la convergente y la discriminante.

Adaptación en el Perú

La Adaptación Peruana fue realizada por Llaja Rojas, Sarriá Joya y García Pizarro (2007) realizaron la adaptación en nuestro país con una muestra de 313 participantes, entre médicos y enfermeras del Departamento de Cuidados Intensivos, Medicina Interna, Padomi, Neurología y Epidemiología de un hospital de Lima. Se realizó la confiabilidad del instrumento a través del método de consistencia interna y se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach. La dimensión Agotamiento Emocional obtuvo una correlación de 0.80, la dimensión de Despersonalización; 0.47 y la dimensión Realización Profesional; 0.73. Llaja (2007) decidió crear niveles adicionales. La aparición de un síntoma significaría Riesgo, dos síntomas corresponden a Tendencia y tres síntomas Diagnosticarían el síndrome.

El instrumento fue utilizado por la licenciada Zoila Carolina Valdivia Chávarry (2011) en una población de enfermeras de un instituto oncológico de Lima. Para fines de la investigación se realizó la confiabilidad de las dimensiones del instrumento mediante el Alfa de Cronbach. La dimensión Agotamiento Emocional obtuvo una correlación de 0.828, la dimensión Despersonalización obtuvo una correlación de 0.48 y la dimensión Realización Profesional una correlación de 0.607. En totalidad, el instrumento obtuvo una confiabilidad de 0.791.

B) Escala de Clima Laboral CL-SPC

Este Inventario fue desarrollado por Sonia Palma Carrillo. (2004) en Perú, su aplicación es individual y colectiva, dura no más de 15 minutos. Está dirigido a trabajadores con dependencia laboral con el fin de medir la percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales

La escala contiene 50 ítems y 5 opciones de respuesta con escala tipo Likert. Además, mide cinco dimensiones:

- Autorrealización, a la cual le corresponden los ítems 1, 6, 11, 16, 21, 31, 36, 41, 46
- Involucramiento laboral: a la que le corresponden los ítems 2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47
- Supervisión, representada por los ítems 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48
- Comunicación representada por los ítems 4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 49
- Condiciones laborales representada por los ítems 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

En cuanto a la confiabilidad reportada, la escala presenta correlación de 0,92 (Alfa de Cronbach), lo cual indica una alta consistencia interna de los datos, por lo que se puede considerar que el instrumento es confiable. Por otro lado, la evaluación de la validez del cuestionario sometido a juicio de expertos alcanzó un elevado 99,5%, por tanto, el instrumento mide las variables que se pretende estudiar.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de medición al personal fueron analizados mediante el siguiente proceso:

- Se elaboró una base de datos con las respuestas a ambos instrumentos de medición.
- Con la información de la base de datos se aplicó el paquete estadístico SPSS versión 23 para Windows, con la aplicación de la estadística descriptiva.

- Se estimó las características psicométricas de los instrumentos, para lo cual se verificó la fiabilidad, validez de criterio de expertos y adaptación del instrumento en la población de estudio.
- Los resultados que se han obtenido de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos fueron analizados con la estadística descriptiva, fundamentalmente se utilizó las medidas de tendencia central, distribución de frecuencias y porcentajes en tablas y gráficos. Esto permitió conocer y entender la forma cómo se han comportado los datos en cada variable.
- Asimismo, se aplicó la prueba de bondad de ajuste que precisó si cada uno de los datos siguen o no la curva de distribución normal. Se utilizó la prueba de Kolmogorov - Smirnov K-S, la cual determinó el uso de pruebas no paramétricas.
- Se calculó las diferencias significativas para las variables de estudio síndrome de desgaste profesional y clima laboral, según las variables de control: sexo, edad y estado civil.
- Se probó las hipótesis de correlación: para el caso de una correlación entre dos variables se utilizó la correlación de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Para el estudio realizado se tuvo presente los principios establecidos en el manual del código de ética y Deontología Profesional del Psicólogo Peruano, como la responsabilidad, las normas legales y morales, los principios de confidencialidad. Se observó las recomendaciones consideradas en el capítulo XI del referido código, donde establecen los parámetros de la actividad de investigación, resaltando el salvaguardar los derechos humanos de los participantes de la muestra de estudio, las prácticas éticas, axiológicas y deontológicas de toda investigación que deben observar.

Se cumplió con informar a los participantes de la investigación, dando a conocer las características de la investigación, la obligación que tiene el investigador de proteger el bienestar y dignidad de todos participantes. Se respetará la libertad de la persona para declinar su participación, así como las promesas y compromisos de los acuerdos. Se protegió la información en el curso de la investigación, por ser de carácter confidencial, que asimismo están

establecidos por las normas de investigación científica de la Asociación de Psicología Americana.

Los principios éticos están establecidos para todos los psicólogos en sus Funciones Específicas detallados en la Ley N° 28369, del 28 de Octubre del 2004, Capítulo II del Trabajo del Psicólogo Artículo (e) que refiere que; son funciones específicas del psicólogo realizar investigación psicológica de la problemática social existente, que permita plantear alternativas basadas en la especialidad., Así como también están bien en el Decreto Supremo N°007-2017-S.A, del 01 de Agosto del 2007, donde establece, la ejecución de investigación científica.

Se cumplió con informar a los participantes de la investigación, dando a conocer las características de la investigación, la obligación que tiene el investigador de proteger el bienestar y dignidad de todos participantes. se respetará la libertad de la persona para declinar su participación. Cumpliendo con las promesas y compromisos de los acuerdos. Se protegerá la información en el curso de la investigación, por ser de carácter confidencial. que asimismo están establecidos por las normas de investigación científica de la Asociación de Psicología Americana. Asimismo, se consideró en todo el proceso de la investigación el código de ética de investigación de la Universidad Privada TELESUP, en cuyo Artículo 2° considera la ética para la Investigación, donde se establece la necesidad de resguardar la conducta personal y colectiva institucional para la búsqueda de la verdad, integridad, la honra y la dignidad, implica el compromiso ético asumido, tanto por la adopción de los valores institucionales como por lo establecido por el presente código. Para que el comportamiento del investigador armonice con los valores institucionales en el cumplimiento de sus funciones y/o actividades investigativas.

Siendo indispensable el respeto por los Derechos y la Dignidad de las personas, asumiendo un compromiso profesional y científico, demostrando Integridad, responsabilidad social, confidencialidad, respetando en todo momento las políticas de anti plagio y el respeto a la autoría y propiedad intelectual se consideró lo especificado en el Código de Ética de Investigación de la Universidad Privada TELESUP – 2019.

IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 2.

Distribución según sexo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MASCULINO	81	73,6
	FEMENINO	29	26,4
	Total	110	100,0

Nota. Elaboración propia

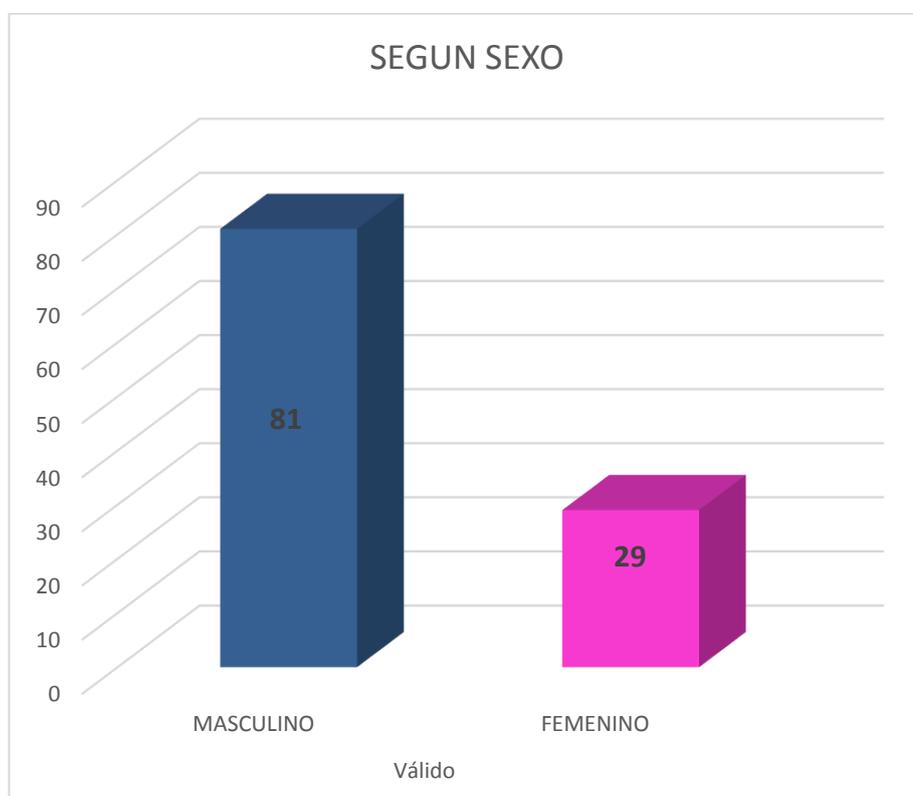


Figura 1. Distribución de sexo

En la tabla 2 y figura 1. Se observa que el 73,6% pertenecen al sexo masculino y el 26,4% de los estudiantes evaluados pertenecen al sexo femenino. Donde nos indica que existe un predominio del sexo masculino.

Tabla 3.
Distribución según edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	28 a 35 años	15	13,6
	36 a 43 años	15	13,6
	44 a 51 años	18	16,4
	52 a 59 años	46	41,8
	60 a 69 años	16	14,5
	Total	110	100,0

Nota. Elaboración propia

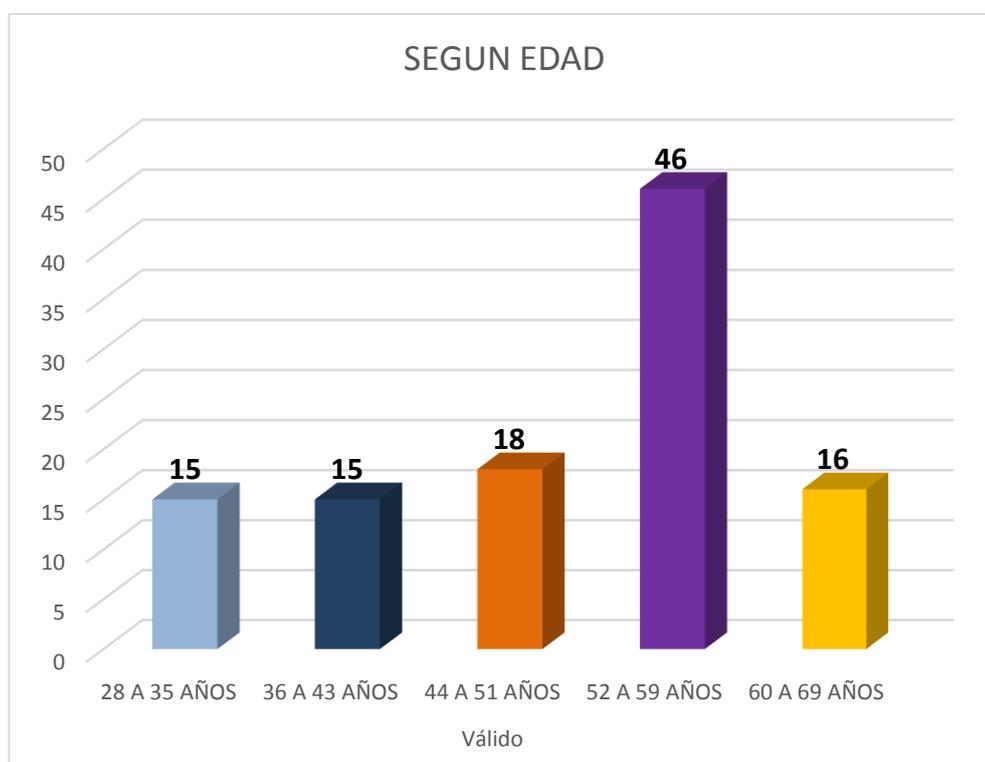


Figura 2. Distribución según edad

En la tabla 3 y figura 2. Se observa que el 41,8% tienen una edad comprendida entre los 52 a 59 años, que el 16,4% tienen una edad comprendida entre los 44 a 51 años, que el 14,5% tienen una edad comprendida entre los 60 a 69 años y el 13,6% tienen una edad comprendida entre los 28 a 43 años. Donde nos indica que existe un predominio de evaluados entre los 52 a 59 años.

Tabla 4.
Distribución según estado civil

		Porcentaje	Frecuencia
Válido	Sotero	17	15,5
	Casado	87	79,1
	Divorciado	6	5,5
	Total	110	100,0

Nota. Elaboración propia

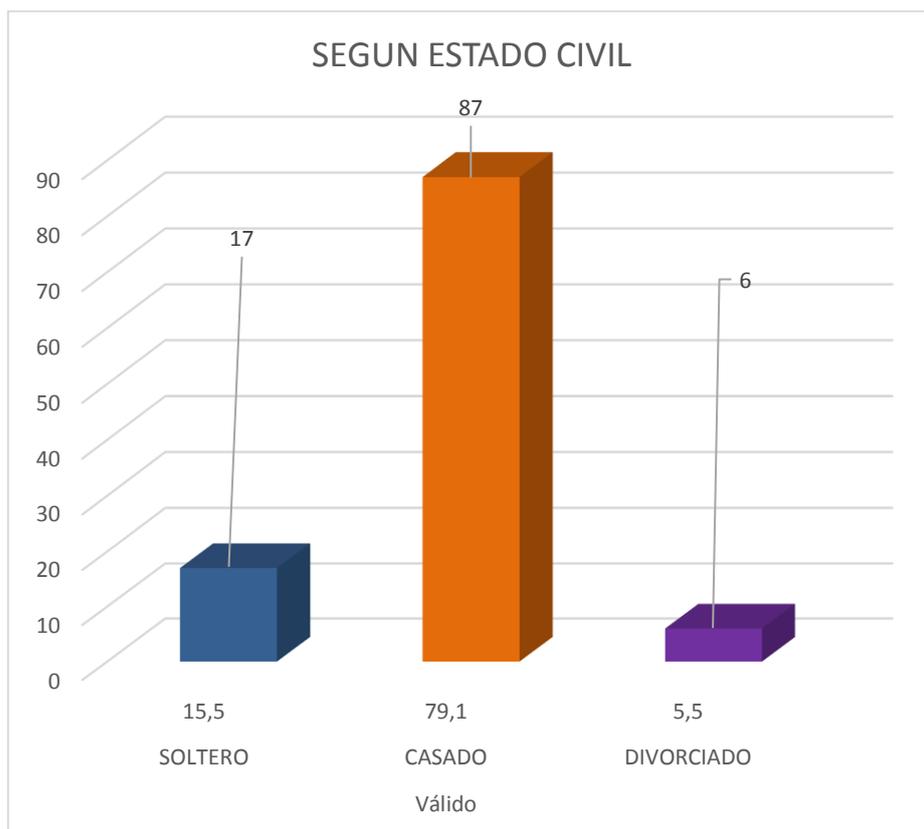


Figura 3. Distribución según estado civil

En la tabla 4 y figura 3. Se observa que el 79,1% manifiestan estar casados convivientes, el 15,5% de los evaluados manifiestan ser solteros y el 5,5% manifiestan ser divorciados. Donde nos indica que existe un predominio de personas casados convivientes.

4.2. Resultados a nivel inferencial

Se realizó en análisis inferencial con la finalidad de poder determinar que prueba estadística es adecuada para realizar la confirmación de las hipótesis planteadas de las variables Afrontamiento y asertividad.

Tabla 5.

Prueba de bondad de ajuste (Kolmogórov-Smirnov) de Clima laboral

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	GI	<i>p</i>
Ítem 1	,226	110	,000
Ítem 2	,248	110	,000
Ítem 3	,254	110	,000
Ítem 4	,250	110	,000
Ítem 5	,266	110	,000
Ítem 6	,278	110	,000
Ítem 7	,261	110	,000
Ítem 8	,251	110	,000
Ítem 9	,246	110	,000
Ítem 10	,272	110	,000
Ítem 11	,248	110	,000
Ítem 12	,215	110	,000
Ítem 13	,248	110	,000
Ítem 14	,233	110	,000
Ítem 15	,253	110	,000
Ítem 16	,282	110	,000
Ítem 17	,277	110	,000
Ítem 18	,232	110	,000
Ítem 19	,296	110	,000
Ítem 20	,304	110	,000
Ítem 21	,292	110	,000
Ítem 22	,277	110	,000
Ítem 23	,262	110	,000
Ítem 24	,236	110	,000
Ítem 25	,249	110	,000
Ítem 26	,278	110	,000
Ítem 27	,267	110	,000
Ítem 28	,248	110	,000
Ítem 29	,262	110	,000
Ítem 30	,247	110	,000
Ítem 31	,230	110	,000
Ítem 32	,230	110	,000
Ítem 33	,339	110	,000

Ítem 34	,288	110	,000
Ítem 35	,293	110	,000
Ítem 36	,333	110	,000
Ítem 37	,294	110	,000
Ítem 38	,267	110	,000
Ítem 39	,263	110	,000
Ítem 40	,281	110	,000
Ítem 41	,278	110	,000
Ítem 42	,312	110	,000
Ítem 43	,318	110	,000
Ítem 44	,268	110	,000
Ítem 45	,265	110	,000
Ítem 46	,277	110	,000
Ítem 47	,241	110	,000
Ítem 48	,228	110	,000
Ítem 49	,230	110	,000
Ítem 50	,240	110	,000

Nota. Elaboración propia

Tabla 6.

Prueba de bondad de ajuste (Kolmogórov-Smirnov) de síndrome de desgaste profesional

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p
Ítem 1	,257	110	,000
Ítem 2	,234	110	,000
Ítem 3	,285	110	,000
Ítem 4	,151	110	,000
Ítem 5	,132	110	,000
Ítem 6	,138	110	,000
Ítem 7	,157	110	,000
Ítem 8	,176	110	,000
Ítem 9	,123	110	,000
Ítem 10	,194	110	,000
Ítem 11	,210	110	,000
Ítem 12	,138	110	,000
Ítem 13	,189	110	,000
Ítem 14	,217	110	,000
Ítem 15	,176	110	,000
Ítem 16	,145	110	,000
Ítem 17	,115	110	,001
Ítem 18	,167	110	,000
Ítem 19	,193	110	,000
Ítem 20	,177	110	,000
Ítem 21	,223	110	,000
Ítem 22	,229	110	,000

Nota. Elaboración propia

En la tabla 5 y 6. se observa que al realizar el análisis de las variables de estudio se encontraron valores p (sig.0.000) para Clima laboral, lo cual no se ajusta a la distribución no normal. Por otro lado, para la variable Burnout, se encontró un p valor (sig.) menor a 0.05, la cual indica que se ajusta a la distribución anormal, en cuanto a sus dimensiones se halló valores menores al (sig. 0.05), lo cual es no paramétrica.

Por lo tanto, para realizar la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, a fin de identificar el tipo y grado de relación que existe entre ambas variables de estudios y sus respectivas dimensiones teóricas.

4.2.1. Validez y confiabilidad para ambas variables

Tabla 7.

Validez por juicio de expertos

Expertos	Especialidad	Coefficiente de validez
Experto 1	Doctor en psicología	1.0
Experto 2	Maestro en psicología clínica	1.0
Experto 3	Maestro en psicología clínica	1.0

Nota. Elaboración propia

La validez de contenido, nos da una buena aceptación, a través por los juicios de expertos

Tabla 8.

Confiabilidad de la variable Clima laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	50

Nota. Elaboración propia

Tabla 9.

Confiabilidad de la variable Burnout

Alfa de Cronbach	N de elementos
,684	22

Nota. Elaboración propia

En ambos casos la confiabilidad es buena y aceptable

4.3. Contrastación de Hipótesis

4.3.1. Hipótesis General

H1: Existe relación entre el síndrome de Desgaste profesional y el clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla –Lima, 2019.

H0: No existe relación entre el síndrome de Desgaste profesional y el clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla –Lima, 2019.

Tabla 10.

Correlación no paramétrica entre el síndrome de desgaste profesional y el clima laboral

		Clima laboral
Síndrome de desgaste profesional	<i>rho</i>	,089
	<i>p</i>	,356
	<i>n</i>	110

Nota. Elaboración propia

En la tabla 10. En el análisis muestra, se encontró un valor de p (Sig.= ,356), quien es mayor a 0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se afirma que no existe correlación entre el Desgaste profesional y el clima laboral. Donde se observa una relación de Rho (,089**) siendo esta relación de tipo positiva y de grado bajo, según Guillén (2016). Lo cual indica que, en términos generales, aquellos trabajadores que poseen mayores niveles de Desgaste profesional, presentan mayores niveles en el clima laboral.

4.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

H1: Existe relación entre el agotamiento emocional y Clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.

H0: No existe relación entre el agotamiento emocional y Clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.

Tabla 11.*Correlación entre la dimensión agotamiento emocional y el clima laboral*

		Clima laboral
	<i>rho</i>	,021
Agotamiento emocional	<i>p</i>	,827
	<i>n</i>	110

Nota. Elaboración propia

La tabla 11 se observa que la significancia obtenida en esta relación (Sig.= .827) es menor al valor teórico esperado $p < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis investigación y se afirma que no existe correlación entre el Agotamiento emocional y el Clima laboral. Donde se observa una relación de Rho ($,021^{**}$) siendo esta relación de tipo positiva y de grado bajo, según Guillén (2016). Lo cual indica que, en términos generales, aquellos trabajadores que poseen mayores niveles de agotamiento emocional, presentan menores niveles de Clima laboral.

Hipótesis específica 2:

H1: Existe relación entre la despersonalización y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.

H0: No existe relación entre la despersonalización y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.

Tabla 12.*Correlación de la dimensión despersonalización y clima laboral*

		Clima laboral
	<i>rho</i>	,062
Despersonalización	<i>p</i>	,518
	<i>n</i>	110

Nota. Elaboración propia

La tabla 12 se observa que la significancia obtenida en esta relación (Sig.= .518) es menor al valor teórico esperado $p < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis investigación y se afirma que no existe correlación entre de la Dimensión despersonalización y clima laboral. Donde se observa una relación de Rho ($,062^{**}$) siendo esta relación de tipo positiva y de grado bajo, según Guillén (2016). Lo cual indica que, en términos generales, aquellos trabajadores que poseen mayores

niveles de *la Dimensión* despersonalización, presentan mayores niveles de Clima laboral.

Hipótesis específica 3:

H1: Existe relación entre la realización personal y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.

H0: No existe relación entre la realización personal y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.

Tabla 13.

Correlación entre la dimensión realización personal y clima laboral

		Clima laboral
	<i>rho</i>	,197
Realización personal	<i>p</i>	,039
	<i>n</i>	110

Nota. Elaboración propia

La tabla 13 se observa que la significancia obtenida en esta relación (Sig.=.039) es menor al valor teórico esperado $p < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación entre la Dimensión realización personal y el clima laboral. Donde se observa una relación de Rho ($,197^{**}$) siendo esta relación de tipo positiva y de grado bajo, según Guillén (2016). Lo cual indica que, en términos generales, aquellos trabajadores que poseen mayores niveles de la Dimensión realización personal, presentan mayores niveles del Clima laboral.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo general establecer la relación entre el síndrome de Desgaste profesional y el clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla –Lima, 2019. Enseguida, se discute los principales hallazgos, comparándolos con los antecedentes nacionales e internacionales citados y analizados de acuerdo a la teoría vigente que sostiene el tema de investigación.

En ese sentido, para la hipótesis general, se halló que no existe correlación entre el Desgaste profesional y el clima laboral. Donde se observa una relación de Rho ($,089^{**}$) siendo esta relación de tipo positiva y de grado bajo, según Guillén (2016). Lo cual indica que, en términos generales, aquellos trabajadores que poseen mayores niveles de Desgaste profesional, presentan menores niveles en el clima laboral.

Ante los hallazgos mencionados, existe concordancia con el sustento teórico de Urteaga (2017), en su tesis de maestría de la Universidad César Vallejo, clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas de jornada escolar completa del nivel secundario de la provincia de Pacasmayo, año 2017, investigación que tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas de jornada escolar completa del nivel secundario de la provincia de Pacasmayo, año 2017. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo constituida por un total de 132 docentes, los cuales pertenecen a dos instituciones educativas de jornada escolar completa, de la provincia de Pacasmayo, donde se consideró, dada el número pequeño de población, trabajar con toda la población, es decir hacer un censo. La técnica que se usó para este estudio es la encuesta con la aplicación de dos cuestionarios validados, por un lado, la escala de clima laboral creada por Sonia Palma Carrillo, cuya confiabilidad a través del Alpha de Cronbach alcanzó el 0.927, y por otro lado se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach – General Survey (MBI - GS), cuyo coeficiente de Alpha de Cronbach fue de 0.949, lo que denota una alta consistencia interna de los ítems. Obteniéndose que el agotamiento emocional se relaciona de forma inversa y

negativa con las dimensiones de involucramiento laboral y supervisión, donde dichas relaciones son significativas, y altas, alcanzando el -84.7% y -80.9%. también lo hallamos en Bautista y Bravo (2015), en su tesis de la Universidad César Vallejo, titulada “Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015”, realizado para obtener el grado académico de Magister en Salud con mención en Gestión en los servicios de salud, siendo la problemática en la siguiente formulación ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del centro de salud Acapulco Callao–2015? con el objetivo de establecer la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del centro de salud Acapulco-Callao. El presente estudio utilizó la metodología de tipo aplicada con un diseño correlacional, con una muestra de 47 profesionales de la salud del centro de salud Acapulco, se aplicó el cuestionario de escala de clima laboral para la variable 1 y el inventario Burnout para la variable 2 mediante el análisis, observación y descripción de las variables se estableció la relación entre la variable clima laboral y síndrome de Burnout. Los principales resultados muestran que el 46.8% considera favorable el clima laboral y el 80.9% presenta un moderado riesgo de síndrome Burnout, en la prueba de hipótesis, se afirmó que existe relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en el centro de salud Acapulco, Callao 2015.

Este se ve corroborado por Freudenberg (1974 citado por Botero Álvarez, 2012) caracterizaba el síndrome, partiendo de las conductas que exteriorizaban trabajadores voluntarios de la Free Clinic, “profesionales de la salud en un centro de rehabilitación para toxicómanos en Nueva York, quienes después de un tiempo largo de exposición a este trabajo comenzaban a agredir a las personas que atendían y a sentir que la labor ya no era de su gusto” (p. 22).

Maslach y Jackson (1978), son los que desarrollan una línea de investigación centrada en los procesos emocionales; su enfoque aludió al estrés emocional, es decir, a la relación interpersonal con los propios clientes. Es por ello, que definen en un primer momento el Burnout como “un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo” (p. 52). Describen pues a este síndrome retomando tres

características principales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización profesional o personal, que se evidencia en profesionales que tienen un contacto, responsabilidad e interacción directa con la gente (Maslach y Jackson, 1986 citado por Botero Álvarez, 2012).

A nivel específico, al contrastar la hipótesis 01 que la significancia obtenida en esta relación (Sig.= .827) es menor al valor teórico esperado $p < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis investigación y se afirma que no existe correlación entre el Agotamiento emocional y el Clima laboral. Donde se observa una relación de Rho (.021**) siendo esta relación de tipo positiva y de grado bajo, según Guillén (2016). Lo cual indica que, en términos generales, aquellos trabajadores que poseen mayores niveles de agotamiento emocional, presentan menores niveles de clima laboral. Para Pacheco (2016) en su tesis de Licenciatura en la Universidad Peruana Cayetano Heredia, titulada: Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima metropolitana, investigación que tiene como objetivo conocer la relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y el clima organizacional en un grupo de 118 licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima. Para la investigación como parte de los procesos de Recursos Humanos de la Clínica se emplearon el Maslach Burnout Inventory y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma. Estos instrumentos fueron validados previamente obteniendo un puntaje de 0.791 y 0.980, cada uno de Ellos respectivamente.

Esta investigación es de nivel básico y tiene un diseño descriptivo correlacional. Los resultados indican una fuerte correlación de (0.894) entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional, una correlación muy fuerte entre la despersonalización y clima laboral (0.917) y una fuerte correlación entre realización personal y clima laboral (0.872). por ello, (Gil- Monte, 2011, p. 14). El síndrome de desgaste profesional sus orígenes es llamado Burnout y/o síndrome de desgaste de estar quemado por el trabajo (SQT). Es la respuesta psicológica o el resultado del estrés laboral crónico que afecta el carácter y las relaciones interpersonales entre profesional y cliente. Este fenómeno tiene como característica principal el desgaste cognitivo, que es la pérdida de interés por trabajar, y también el desgaste afectivo, que es el cansancio físico y mental, manifestado en actitudes

negativas, frías e indiferentes y a veces lesivos hacia los clientes, acompañados ocasionalmente de sentimientos de culpa.

Respecto a la hipótesis específica 02, propuesta por la investigación, se observa que la significancia obtenida en esta relación ($\text{Sig.} = .518$) es menor al valor teórico esperado $p < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis investigación y se afirma que no existe correlación entre de la Dimensión despersonalización y clima laboral. Donde se observa una relación de Rho ($.062^{**}$) siendo esta relación de tipo positiva y de grado bajo, según Guillén (2016). Lo cual indica que, en términos generales, aquellos trabajadores que poseen mayores niveles de la Dimensión despersonalización, presentan mayores niveles de Clima laboral. Así, lo afirma Vizcarra, Llaja y Limo (2015).

Realizaron una investigación titulada Clima laboral, Burnout y perfil de personalidad: Un estudio en personal asistencial de un hospital público de Lima - Perú, 2015. Este trabajo tiene como objetivo relacionar el clima laboral con el síndrome de Burnout, y el perfil de personalidad frecuente en las áreas de trabajo neuroquirúrgicas donde los estresores son de alta incidencia por el tipo de paciente, la necesidad de intervenir en situaciones de crisis y el exceso de trabajo para realizar las actividades programadas. De tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental. La muestra fue intencional, en un hospital público de Lima, se evaluó a 30 profesionales de salud, administrando la Escala Estandarizada de Clima Laboral, Scanning Neuropsicológico y el Inventario de Burnout. Siendo los resultados que, en Burnout, un 80% no presenta dicho síndrome, 10% con tendencia y 10% en riesgo. Existiendo un clima laboral medio (60.0%), el área de condiciones laborales es desfavorable. El perfil de personalidad un 90% es equilibrada, 10% de tipo personalidad con firmeza de decisión. También lo afirma teóricamente, Palma (2004) define el clima laboral como la percepción que tienen el cliente interno, en relación al ambiente donde desempeña sus funciones, asociando a este contexto las posibilidades de realización personal, asimismo al involucramiento con las tareas asignadas, además de la supervisión que puede recibir por parte de otros colaboradores, al acceso de información que le permite desempeñarse con eficiencia y eficacia, incluyendo un trabajo coordinado y con las condiciones tanto de infraestructura como de beneficios adecuada para facilitar

su actividad laboral. Chiavenato (2010) sostiene que el clima organizacional es el ambiente donde los colaboradores desempeñan sus funciones, con el propósito de lograr el cumplimiento de objetivos organizacionales, es decir, el contexto donde el cliente interno se desenvuelve, teniendo contacto con otros usuarios, caracterizando otras variables como la satisfacción laboral, la motivación, calidad de vida laboral entre otros.

Finalmente, para la hipótesis específica 03, planteada en la investigación, Se observa que la significancia obtenida en esta relación (Sig.=. 039) es menor al valor teórico esperado $p < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación entre la Dimensión realización personal y el clima laboral. Donde se observa una relación de Rho ($,197^{**}$) siendo esta relación de tipo positiva y de grado bajo, según Guillén (2016). Lo cual indica que, en términos generales, aquellos trabajadores que poseen mayores niveles de la Dimensión realización personal, presentan mayores niveles del Clima laboral. En tal sentido Bautista y Bravo (2015), en su tesis de la Universidad César Vallejo, titulada “Clima Laboral y su relación con el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015”, realizado para obtener el grado académico de Magister en Salud con mención en Gestión en los Servicios de Salud, siendo la problemática en la siguiente formulación ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao–2015? con el objetivo de establecer la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao.

El presente estudio utilizó la metodología de tipo aplicada con un diseño correlacional, con una muestra de 47 profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco, se aplicó el cuestionario de escala de clima laboral para la variable 1 y el inventario Burnout para la variable 2 mediante el análisis, observación y descripción de las variables se estableció la relación entre la variable clima laboral y síndrome de Burnout. Los principales resultados muestran que el 46.8% considera favorable el clima laboral y el 80.9% presenta un moderado riesgo de Síndrome Burnout, en la prueba de hipótesis, se afirmó que existe relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en el Centro de Salud Acapulco, Callao 2015. Esto

se encuentra sustentado teóricamente por (Pelaes, 2010, p. 128), quien afirma que el clima organizacional es definido como la forma en que el trabajador percibe y comparte el ambiente donde trabaja, afectando las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral y los protocolos que regulan dicho trabajo. Todo Esto va a incurrir directamente en el desarrollo organizacional de la institución a la que se deben.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los hallazgos de esta investigación, se concluye lo siguiente:

- Primera:** Se afirma que no existe correlación entre el síndrome de desgaste profesional y el clima laboral. Donde se observa una relación de Rho ($,089^{**}$) siendo esta relación de tipo positiva y de grado bajo. Lo cual indica que, en términos generales, aquellos trabajadores que poseen mayores niveles de Desgaste profesional, presentan mayores niveles en el clima laboral.
- Segunda:** Se puede afirmar que no existe correlación entre el Agotamiento emocional y el Clima laboral. Donde se observa una relación de Rho ($,021^{**}$) siendo esta relación de tipo positiva y de grado bajo. Lo cual indica que, en términos generales, aquellos trabajadores que poseen mayores niveles de agotamiento emocional, presentan mayores niveles de Clima laboral.
- Tercera:** Que no existe correlación entre de la Dimensión despersonalización y clima laboral. Donde se observa una relación de Rho ($,062^{**}$) siendo esta relación de tipo positiva y de grado bajo. Lo cual indica que, en términos generales, aquellos trabajadores que poseen mayores niveles de la Dimensión despersonalización, presentan mayores niveles de Clima laboral.
- Cuarta:** Se puede afirmar que existe correlación entre la Dimensión realización personal y el clima laboral. Donde se observa una relación de Rho ($,197^{**}$) siendo esta relación de tipo positiva y de grado bajo. Lo cual indica que, en términos generales, aquellos trabajadores que poseen mayores niveles de la Dimensión realización personal, presentan mayores niveles del Clima laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Solicitar al director del Hospital II Ramón Castilla – Lima, la implementación de talleres informativos dirigidos a los profesionales de salud, en temas centrados en afrontar el estrés crónico y de esa forma mejorar el clima laboral y estas condiciones laborales permitirán mejorar las el entorno socio laboral para que puedan reconocer comportamientos disruptivos que perjudiquen la interacción profesional pudiendo esto ayudar a mantener una mejor relación en el referido hospital.
- Segunda:** Sugerir al director del referido hospital en investigación, implementar talleres de control y manejo de emociones, así como del desarrollo de la Inteligencia emocional en la hora de ingreso y salida para los profesionales de la salud que favorezcan el desarrollo de competencias emocionales para fortalecer la capacidad de afrontamiento que ayuden a controlar el estrés agudo, crónico y se evite el desarrollo de amos y de convierta en el síndrome de desgaste profesional.
- Tercera:** Sugerir al director del referido hospital que coadyuven a mejorar la dimensión despersonalización, con seminarios talleres en habilidades sociales y desarrollo personal para los profesionales de la salud, esto ayudará a alcanzar una buena formación integral en estos profesionales y se mejore el clima organizacional.
- Cuarta:** Sugerir al director del hospital referido, realizar proyectos que promuevan la creatividad y la mejora en la dimensión realización personal, con temas de resiliencia, valores interpersonales y principios de la neurociencia en el campo de la salud y psicología positiva, y motivación a estudios la salud integral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, S. (2001). La Cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología, abril-agosto 2001
- Bautista y Bravo (2015), en su tesis de maestría de la Universidad César Vallejo, titulada "Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Segunda edición México: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición México: Pearson educación.
- Bosqued, M. (2008). Quemados el Síndrome de Burnout qué es y cómo superarlo, España: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Brunet, L. (1987). Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. México: Editorial Trillas.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la Investigación Científica: Segunda edición Perú: Editorial San Marcos.
- Chavarría, C. (2016). Síndrome de burnout en médicos docentes de un hospital de 2. º nivel en México. Educación Médica, 254-261.
- Chavarria, R., Colunga, F., Loria, J., & Pélaez, K. (2016). Síndrome de burnout en médicos docentes de un hospital de 2. º nivel en México. Educación Médica 254-261.
- Chiang, M. y. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: biblioteca comillas-Economía 02.
- Chiavenato, I. (1983). Administración de Recursos Humanos. 8º edición.
- Díaz, G. (2016). Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud nivel III-2 Lima Metropolitana. Cuidado y salud/Kawsayninchis, 137.
- Díaz, G. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamerica entre 2000 y el 2010. Psicología desde el Caribe, 113-131.

- Chiavenato, I (2004). Administración de recursos humanos. Santa Fé de Bogotá. Colombia: Mc Graw - Hill Interamericana.
- Chiavenato, I (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Gil – Monte, P (2011). Cuestionario para la evaluación del Síndrome de quemarse por el trabajo CESQT. Manual. Madrid, España: TEA.
- Gonzales, C. (2003). Síndrome de Burnout: una oportunidad para aprender y reflexionar. Ciudad real. España. Semergen.
- Hernández, R., Fernández C., & Baptista P. (2014). Metodología de la investigación (4° Edición) México: Mc Graw Hill. Interamericana.
- Hernández, R., Fernández C., & Baptista P. (2010). Metodología de la investigación (4° Edición) México: Mc Graw Hill. Interamericana
- Juarez, A., J., A., Camacho, A., & Placencio, O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. Salud mental, 159-176.
- Mafla. (2015). Síndrome de Burnout y su relación con el clima laboral en personal docente de la unidad educativa pública de la ciudad de Quito en el año 2015, Master's thesis, Quito: UCE, 22-34.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre Síndrome de desgaste profesional y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Demostrar la relación que existe entre Síndrome de desgaste profesional y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Si existe relación entre el síndrome de desgaste profesional y el clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.</p>	<p>La investigación que se va a realizar será con las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Síndrome de desgaste profesional ▪ Clima laboral 	<p>El diseño es de naturaleza no experimental</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>En el caso de la presente investigación la población estará conformada 110 profesionales de la salud, del hospital II Ramon castilla, lima 2019</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y Clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima,</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICA</p> <p>Si existe relación entre el agotamiento emocional y Clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.</p>		<p>MUESTRA</p> <p>Está conformada por cien (110) profesionales de la salud.</p>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la despersonalización y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.</p>	<p>Si existe relación entre la despersonalización y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.</p>		<p>MUESTREO</p> <p>En el presente estudio será no probabilístico por conveniencia, por conocerse que la problemática existe en los profesionales de la salud</p>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la realización personal y clima laboral en profesionales de la salud del Hospital II Ramón Castilla – Lima, 2019.</p>	<p>Si Existe relación entre la realización personal y clima laboral en profesionales de la salud del hospital II Ramón Castilla-Lima, 2019.</p>		

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de Desgaste Profesional	Cansancio Emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento psicológico - Agotamiento fisiológico - Tensión laboral - Desgaste laboral - Frustración - Discapacidad emocional 	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.	Ordinal
	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones Interpersonales - Creencias irracionales - Carencia afectiva - Insensibilidad. - Culpabilidad - Relaciones 	5, 10, 11, 15, 22	
	Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha activa - Autocontrol - Asertividad - Auto motivación - Empatía - Optimismo - Convicción 	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Laboral	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo personal - Reconocimiento - Promoción de puesto 	1, 6, 11, 16, 21, 31, 36, 41, 46	Ordinal
	Involucramiento Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso Organizacional - Toma de decisiones - Identificación 	2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47	
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> - Control - Orientación - Valoración 	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48	
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Información - Responsabilidad - Dialogo 	4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 49	
	Condiciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Beneficios - Remuneración 	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45,	

Anexo 3: Instrumentos de medición

INVENTARIO DE BURNOUT - MBI

Instrucciones

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad medir la percepción que Ud. tiene del síndrome de desgaste profesional y así obtener información relevante en nuestra organización, portal motivo le pedimos leer con atención y escribir en el cuadro del lado derecho de cada pregunta solo una alternativa como respuesta a cada afirmación conforme al rango que se detalla a continuación. Este inventario es de carácter anónimo y reservado. Conteste todas las preposiciones. No hay respuestas buenas o malas.

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

	Valoración
1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5. Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6. Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	

10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13. Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14. Creo que trabajo demasiado.	
15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16. Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22. Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	

ESCALA DE CLIMA LABORAL – ECL - SPC

Instrucciones:

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad medir la percepción que Ud. tiene del clima organizacional y así obtener información relevante en nuestra organización, por tal motivo le pedimos leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas o malas.

Marca una (x) en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:

1 = ninguna o nunca

2 = poco

3 = regular o algo

4 = mucho

5 = siempre

	Valoración
1. Cada trabajador asegura su nivel de logro personal en la institución.	
2. Los objetivos de la institución son retadores.	
3. Cumplir con las tareas diarias en la institución, permite el desarrollo del personal.	
4. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
5. La institución promueve el desarrollo del personal.	
6. La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	
7. Existen oportunidades de progresar en la institución.	
8. La actividad en la que laboro me permite aprender y desarrollarme como persona.	
9. Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	
10. Se reconocen los logros en la labor del trabajador.	
11. Se siente comprometido con el éxito de la institución.	
12. Participa en definir los objetivos y las acciones para lograr el éxito de la organización.	

13. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.	
14. El personal está comprometido con la institución.	
15. El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado.	
16. En la institución se hacen mejor las cosas cada día.	
17. Los trabajadores cooperan entre sí en la institución.	
18. Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la institución.	
19. Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.	
20. Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.	
21. El jefe de área brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
22. El jefe de área se interesa por el éxito de su personal.	
23. En la institución se afronta y supera los obstáculos.	
24. Los directivos de la institución promueven la capacitación que se necesita.	
25. El director escucha los planteamientos que se le hacen.	
26. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	
27. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	
28. Se valora los altos niveles de desempeño.	
29. El director expresa reconocimiento por los logros obtenidos.	
30. Se dispone de un sistema para el aseguramiento y control de las actividades.	
31. En su trabajo la información fluye adecuadamente.	

32. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	
33. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	
35. Se comunican los avances de otras áreas de la institución.	
36. Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
37. Existen suficientes canales de información.	
38. Mi jefe inmediato superior me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	
39. Los objetivos del trabajo se informan oportunamente al personal.	
40. Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores en la institución.	
41. En la institución se mejoran continuamente los métodos de trabajo	
42. Existe un adecuado entorno físico de su área de trabajo.	
43. La administración provee de recursos logísticos para el trabajo a realizar.	
44. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
45. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	
46. Se dispone de recursos tecnológicos que facilitan el trabajo.	
47. Se recibe la motivación necesaria para realizar su trabajo.	
48. Es motivado para participar en actividades programadas.	
49. La remuneración es considerada atractiva en esta institución.	
50. La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.	

Anexo 4: Validación de Instrumentos

CLIMA LABORAL															
PERTENENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD					
n° items	j1	j2	j3	V Aiken	n° items	j1	j2	j3	V Aiken	n° items	j1	j2	j3	V Aiken	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

BURNOUT

PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD				
n° items	j1	j2	j3	V Aiken	n° items	j1	j2	j3	V Aiken	n° items	j1	j2	j3	V Aiken
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1
4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1
5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1
6	1	1	1	1	6	1	1	1	1	6	1	1	1	1
7	1	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	1
8	1	1	1	1	8	1	1	1	1	8	1	1	1	1
9	1	1	1	1	9	1	1	1	1	9	1	1	1	1
10	1	1	1	1	10	1	1	1	1	10	1	1	1	1
11	1	1	1	1	11	1	1	1	1	11	1	1	1	1
12	1	1	1	1	12	1	1	1	1	12	1	1	1	1
13	1	1	1	1	13	1	1	1	1	13	1	1	1	1
14	1	1	1	1	14	1	1	1	1	14	1	1	1	1
15	1	1	1	1	15	1	1	1	1	15	1	1	1	1
16	1	1	1	1	16	1	1	1	1	16	1	1	1	1
17	1	1	1	1	17	1	1	1	1	17	1	1	1	1
18	1	1	1	1	18	1	1	1	1	18	1	1	1	1
19	1	1	1	1	19	1	1	1	1	19	1	1	1	1
20	1	1	1	1	20	1	1	1	1	20	1	1	1	1
21	1	1	1	1	21	1	1	1	1	21	1	1	1	1
22	1	1	1	1	22	1	1	1	1	22	1	1	1	1

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

.....
DNI: 03946516

Especialidad del validador: Psicólogo en la Salud

Junio 30 de ENERO del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


.....
Dr. Y. Eugenia Cruz Tolado
PSICOLOGO
CPsP. 2019

Firma del Validador

Anexo 5: Base de datos

ID	SEXO	EDAD	E.CIVIL	C.LABORAL																
1	1	32	C	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3
2	1	42	C	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	55	C	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
4	1	50	C	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	5	4	4	3	3	4	4
5	1	51	C	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
6	2	57	C	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
7	1	48	C	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3
8	2	61	C	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
9	1	56	C	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
10	1	57	C	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
11	2	58	C	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
12	1	57	C	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
13	2	57	C	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	55	C	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
15	1	35	C	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2
16	2	57	C	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
17	2	58	C	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
18	1	61	C	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
19	1	28	S	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
20	1	62	C	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
21	1	57	C	2	4	2	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
22	1	54	C	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3
23	2	54	C	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
24	2	58	C	2	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4
25	1	38	C	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
26	2	61	C	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4
27	1	51	C	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	1	47	C	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
29	1	56	C	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
30	2	55	C	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
31	2	56	C	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
32	1	52	C	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
33	1	36	C	1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3
34	1	51	C	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
35	2	34	S	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3
36	1	32	C	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
37	2	35	C	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
38	1	60	C	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
39	2	61	C	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2
40	1	57	C	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
41	1	42	C	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
42	1	67	C	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
43	1	46	D	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	1	69	C	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
45	1	35	C	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
46	1	46	C	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
47	1	52	C	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	1	48	C	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
49	1	35	S	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4

C.LABORAL 1	C.LABORAL 1	C.LABORAL 1	C.LABORAL 2	C.LABORAL 3	C.LABORAL 3	C.LABORAL 3											
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3
5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	2	2	2	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4
5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	2
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4

C.LABORAL 1	C.LABORAL 1	C.LABORAL 1	C.LABORAL 2	C.LABORAL 3	C.LABORAL 3	C.LABORAL 3	C.LABORAL 3										
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3
5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	2	2	2	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4
5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	2
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4

BURNO UT 1	BURNOUT 2	BURNOUT 3	BURNOUT 4	BURNOUT 5	BURNOUT 6	BURNOUT 7	BURNOUT 8	BURNOUT 9	BURNOUT 10	BURNOUT 11	BURNOUT 12	BURNOUT 13
1	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	5	6
5	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	2	2
3	2	2	2	1	1	1	3	3	4	3	2	2
3	2	2	1	3	3	4	2	2	3	3	2	4
4	3	3	3	2	2	2	1	1	3	3	3	4
5	4	3	3	4	1	1	2	2	2	3	3	4
3	3	1	1	2	2	2	3	3	4	3	5	3
4	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	5
3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3
4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	2	2	2
3	3	4	3	3	5	2	2	2	2	4	3	3
3	2	2	3	3	2	1	1	1	3	4	2	3
5	6	3	6	4	3	3	4	3	4	5	3	3
5	3	4	3	4	5	3	2	4	3	3	2	2
3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	4	4	3
2	3	3	2	2	2	3	4	5	3	2	3	4
3	3	4	3	4	3	2	2	1	2	3	1	4
3	2	3	4	4	5	5	6	4	4	3	3	2
2	5	3	3	2	2	2	3	3	4	5	5	4
5	3	3	4	5	6	3	3	4	4	5	6	6
2	2	3	4	3	6	5	3	4	3	5	4	1
5	6	3	2	2	2	3	3	3	1	3	1	3
3	3	5	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3
5	3	2	1	1	3	4	1	3	2	4	5	2
3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	5	5	4
4	3	2	3	3	2	2	2	6	6	3	3	3
4	5	3	3	2	2	3	4	5	6	6	4	4
3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3
3	4	3	4	6	2	2	2	2	1	1	3	3
1	3	4	3	2	2	3	3	4	5	5	4	4
5	3	2	3	2	3	4	5	1	1	3	2	4
3	5	3	2	3	4	5	6	3	3	2	2	4
3	4	3	2	2	4	2	5	5	3	2	2	3
3	3	4	5	2	2	2	3	3	5	2	3	3
5	4	3	5	5	2	5	2	2	3	4	3	5
3	2	3	3	4	5	3	4	2	1	1	2	3
3	4	3	2	2	1	1	3	4	5	6	1	1
5	4	3	2	2	2	1	3	4	3	3	3	4
2	3	3	2	2	4	3	5	6	6	5	6	4
6	6	3	3	3	4	4	2	2	1	1	1	3
1	3	3	0	0	1	3	2	3	0	3	4	0
3	3	4	2	3	4	5	4	2	2	2	3	4
3	4	0	0	3	3	4	5	4	3	3	6	6
1	2	3	5	0	3	0	3	0	2	1	3	3
1	2	3	4	5	4	3	4	2	3	4	3	3
2	3	4	5	4	3	3	4	5	6	5	4	3
1	2	3	4	3	4	3	2	5	0	2	1	0
2	3	5	0	0	3	2	3	5	4	5	4	2
1	3	3	4	5	4	6	0	0	0	2	3	4

BURNOUT 13	BURNOUT 14	BURNOUT 15	BURNOUT 16	BURNOUT 17	BURNOUT 18	BURNOUT 19	BURNOUT 20	BURNOUT 21	BURNOUT 22	TOTAL	d1	d2	d3
6	3	3	2	2	3	3	4	5	5	71	28	17	26
2	2	3	5	6	4	2	3	3	2	75	31	14	30
2	3	4	5	6	3	3	6	5	3	67	27	15	25
4	5	4	3	3	2	4	5	3	5	68	29	18	21
4	3	5	5	6	4	5	3	6	3	74	28	16	30
4	5	2	5	5	6	6	2	3	3	74	31	14	29
3	3	3	2	3	5	4	3	2	3	63	23	15	25
5	3	5	3	4	3	2	6	5	3	66	29	15	22
3	3	3	2	2	4	5	5	3	3	65	27	13	25
2	2	2	3	3	3	6	4	3	2	70	29	12	29
3	2	2	3	4	3	6	5	4	3	71	30	14	27
3	3	3	2	4	5	6	3	3	2	61	21	15	25
3	3	2	2	3	4	2	5	6	6	85	34	21	30
2	3	3	5	6	3	4	5	3	3	78	34	16	28
3	5	4	6	6	1	1	6	6	3	73	33	16	24
4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	65	28	13	24
4	5	2	3	3	5	6	4	5	3	71	31	14	26
2	2	2	1	1	3	3	5	6	4	75	29	17	29
4	3	3	4	5	5	6	6	3	2	80	32	16	32
6	3	4	5	3	3	3	4	5	6	93	38	24	31
1	2	3	2	2	3	3	3	6	5	74	24	19	31
3	1	3	4	5	6	6	6	3	6	77	33	15	29
3	3	1	2	4	3	5	2	1	1	65	27	10	28
2	3	3	3	4	6	6	5	3	2	71	27	12	32
4	4	3	3	3	6	6	4	3	3	77	28	18	31
3	4	1	1	2	2	6	6	5	2	71	27	15	29
4	5	3	3	2	6	6	4	3	2	85	34	19	32
3	5	3	4	3	2	2	6	6	2	77	34	17	26
3	4	3	5	5	6	3	6	3	3	74	32	14	28
4	3	3	1	1	3	2	6	3	3	68	27	18	23
4	3	4	3	4	6	5	6	3	2	74	34	12	28
4	3	3	2	5	4	6	6	5	3	82	36	14	32
3	4	5	4	3	3	6	5	4	3	77	35	15	27
3	2	4	4	5	6	6	5	3	3	78	29	16	33
5	3	2	2	4	3	6	4	5	3	80	30	17	33
3	2	4	5	5	3	6	5	6	3	75	32	13	30
1	2	2	3	3	4	5	6	6	3	70	26	18	26
4	2	1	1	6	6	5	4	3	2	69	28	11	30
4	3	3	2	2	3	4	6	6	5	85	32	21	32
3	6	3	5	4	5	5	6	3	3	79	41	11	27
0	1	2	3	4	6	4	3	2	2	50	17	7	26
4	4	5	2	2	3	5	5	2	2	71	33	14	24
6	4	5	3	4	6	6	2	6	2	82	30	16	36
3	3	0	4	0	0	3	2	2	2	42	24	5	13
3	4	2	3	4	5	6	3	2	2	72	27	16	29
3	4	0	1	3	3	2	3	2	2	71	27	17	27
0	2	3	3	4	5	6	4	2	3	62	21	11	30
2	3	4	5	6	6	6	5	0	1	74	31	14	29
4	5	4	3	0	0	2	3	3	2	57	26	13	18