



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Síndrome de Burnout y clima organizacional durante pandemia por COVID-
19 en trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ica, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Pineda Rodriguez, Ivette Mireille (orcid.org/0000-0002-7778-0127)

ASESOR:

Mg. Ramirez Calderon, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3991-9746)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi hijo Adán José, el fulgor de tu mirada ilumina mis días de penumbra, eres mi fuerza en situaciones difíciles, en definitiva, el eco de tu risa me llena de vida.

Agradecimientos

A la Dirección Regional de Salud de Ica; a la actual gestión por la autorización y a todos los trabajadores que participaron en la investigación.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	54

Índice de Tablas

Tabla 1	Correlación entre variable SB con la dimensión cansancio emocional	28
Tabla 2	Correlación entre el SB con la dimensión despersonalización	29
Tabla 3	Correlación entre el SB con la dimensión realización personal	30
Tabla 4	Correlación entre el CO con la dimensión autonomía	31
Tabla 5	Correlación entre el clima organizacional con la dimensión confianza	32
Tabla 6	Correlación entre el CO con la dimensión apoyo	33
Tabla 7	Correlación entre el CO con la dimensión reconocimiento	34
Tabla 8	Correlación entre el CO con la dimensión innovación	35

Índice de Figuras

Figura 1 Cansancio en días continuos de trabajo	36
Figura 2 Enfrento muy bien los problemas con clientes internos y externos	37
Figura 3 Enfrentó adecuadamente los problemas emocionales en el trabajo	38
Figura 4 Yo decido sobre mi trabajo	39
Figura 5 Puedo hablar abiertamente con mi jefe	40
Figura 6 Mi jefe me respalda al 100%	41
Figura 7 Mi jefe es rápido en reconocer una buena acción	42
Figura 8 Mi jefe valora nuevas formas de hacer las cosas	43

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la influencia del Síndrome de Burnout (SB) y el Clima Organizacional (CO) en los trabajadores de la Diresa de Ica durante la pandemia del COVID-19, donde de acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que ambas variables tienen una alta correlación y por ende la influencia de ambas variables es alta para la presente investigación. Es importante precisar que la hipótesis de la presente investigación fue aceptada y se descarta la hipótesis nula, debido a los resultados estadísticos como como el r de Pearson que es 0.7095499, mientras que Rho de Spearman es 0.9842749, donde por la correlación positiva entre variables se valida la influencia del SB y el CO. Finalmente, con el estadístico el alfa de Cronbach para ver la aceptación de ambos instrumentos aplicados en la presente investigación, los resultados para cada instrumento fueron: 0.6183669012 para la encuesta del SB y de 0.943593829 para el instrumento del CO, demostrando lo instrumentos tienen una moderada y alta aceptación. Se concluye que la presente investigación ha dado resultados que sirven para los gestores de la Diresa de Ica se brindan las recomendaciones correspondientes en la presente investigación.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, clima organizacional, COVID-19, cansancio emocional.

Abstract

The objective of this research was to determine the influence of Burnout Syndrome (SB) and Organizational Climate (OC) in the workers of the Diresa de Ica during the COVID-19 pandemic, where according to the results obtained it can be concluded that Both variables have a high correlation and therefore the influence of both variables is high for this research. It is important to specify that the hypothesis of this research was accepted and the null hypothesis is discarded, due to the statistical results such as Pearson's r , which is 0.7095499, while Spearman's Rho is 0.9842749, where due to the positive correlation between variables, validates the influence of SB and CO. Finally, with the Cronbach's alpha statistic to see the acceptance of both instruments applied in the present investigation, the results for each instrument were: 0.6183669012 for the SB survey and 0.943593829 for the OC instrument, demonstrating that the instruments have a moderate and high acceptance. It is concluded that the present investigation has produced results that are useful for the managers of the Diresa de Ica, the corresponding recommendations are provided in the present investigation.

Keywords: Burnout syndrome, organizational climate, COVID-19, emotional fatigue.

I. INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout en adelante “SB” es conocido también como el agotamiento mental y físico por el exceso de horas de trabajo en un determinado momento, que conlleva a tener consecuencias en los trabajadores que se deben de tomar en cuenta para el rendimiento de cada uno de ellos. El Clima Organizacional en adelante “CO” se refiere a entorno laboral de cada empresa, donde es importante la relación trabajador y empresa, si esta relación es muy óptima el desempeño de los trabajadores es alto y la productividad de la empresa también, por ello, es muy importante mantener un buen clima organizacional por el impacto en los resultados de una empresa.

La relación del SB y el CO es muy estrecha y directa en los resultados de los trabajadores y también de la empresa, esto no es ajeno en plena pandemia por COVID-19, donde las horas de trabajo en exceso, el agotamiento y el clima organizacional se vieron afectados al inicio porque no se conocía muy bien al virus y esto ocasionó una reingeniería en los procesos de los establecimientos de salud y en la presente investigación es la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de la ciudad de Ica.

La Diresa de Ica, es una institución que pertenece al Ministerio de Salud, que tiene como máximo cargo el director general, le reportan nueve oficinas directamente, cinco direcciones y tres órganos desconcentrados, siendo un total de 300 trabajadores, distribuidos en los grupos ocupacionales que la ley de la contratación pública lo exige como son: profesionales, técnicos y auxiliares. La visión de la Diresa de Ica, está respaldada en la atención primaria que se ofrecen en todos los establecimientos de salud de la región Ica, mientras que la misión es garantizar la recuperación y el mantenimiento de los pobladores de toda la región Ica, aplicando el modelo de atención integral y el desarrollo de prácticas saludables con programas efectivos de prevención.

Para la pandemia fue muy importante y necesario activar las medidas de bioseguridad como protocolos de atención a los trabajadores y público en general, que van a las diferentes oficinas y direcciones de la Diresa en Ica, donde se debe minimizar el riesgo de exposición de todos los usuarios y colaboradores de la

institución, al cumplir con las medidas de bioseguridad se fortalece el comportamiento de los profesionales en la atención.

De acuerdo con Somocurcio (2017) en su estudio señala que las pautas de bioseguridad son requisitos esenciales que deben ser acatados por cada uno de los especialistas que trabajan en un centro médico, con el fin de reducir los peligros para el personal médico, los empleados, la población en su conjunto y el entorno natural. Este principio se implementa de manera integral en todas las sedes de la Dirección Regional de Salud de Ica.

De acuerdo con Aranzabal-Alegria et al. (2018) en el estudio llevado a cabo, señalan que los conjuntos laborales en instituciones médicas, tal como se observa en el caso de la Dirección Regional de Salud (Diresa), hacen referencia a las categorías de trabajadores segmentados según su área de especialización, incluyendo médicos generales y especialistas, enfermeros generales y especializados, técnicos en salud y especializados, y, por último, asistentes de salud y especializados.

Según lo señala Bernal (2008) los estudios descriptivos de dos variables tienen como objetivo explicar el verdadero comportamiento y rendimiento de estas en un centro médico. Además, indica que los instrumentos más frecuentemente utilizados para esto son encuestas, cuestionarios y entrevistas en profundidad a profesionales experimentados. En este estudio en particular, se están empleando encuestas dirigidas a los empleados de la Dirección Regional de Salud de Ica.

Según la OMS (2016) se indicó que el SB es el principal motivo que causa un alto riesgo laboral, por ello, es importante atenderlo al momento que se presenta para evitar afectar la calidad de vida y los comportamientos físico y mental; inclusive hay estudios que con este síndrome se puede poner en peligro la vida; concluyendo que el exceso de trabajo perjudica al trabajador, motivándole diagnósticos adversos como el estrés laboral crónico y principalmente el SB, ambos diagnósticos les afecta a todos los profesionales de la salud que interactúan con los usuarios, mermando el buen desempeño de los profesionales al momento de su atención respectiva. Al comparar con la Diresa de Ica, fue muy probable que en plena pandemia se presentaran diagnósticos de SB en algunos colaboradores por lo que fue

importante investigar para evitarlo.

En plena pandemia la realidad problemática de la Diresa de Ica, analizó en forma conjunta ambas variables de la investigación, para entender si hubo o no SB y por ende un bajo CO, teniendo en cuenta que el SB está ligado a altos índices de estrés, que generan desgaste físico, mental y emocional adicional a ello, la pandemia de manera directa y rápida estableció realizar trabajo desde su casa a los trabajadores mayores a 60 años por ser vulnerables al COVID - 19, lo que se conoce como trabajo remoto, lo que se consideró como importante cuando se estableció los objetivos, las hipótesis y las limitaciones de la presente investigación.

Es importante citar al autor Quispe (2015) quien manifiesta que el CO es analizado de manera especial por los profesionales que dirigen las empresas, debido a que se ha convertido en un indicador más globalizado y competidor, las características del CO es conseguir que los trabajadores de las empresas puedan convertirse en desarrolladores del mejor CO con su gestión y accionar dentro de la empresa, es importante precisar, que el entorno interno y externo a la empresa juegan un rol importante en la mejora del CO, es por ello, que se les pide a los trabajadores incrementar todas sus destrezas, habilidades, competencias y relaciones interpersonales.

De acuerdo al autor La Rotta (2020) indica que, en todos los establecimientos de salud, existe es un alto porcentaje de tener contacto con sangre y con materiales biológicos infecciosos, es por ello, que reforzar las medidas de bioseguridad para la pandemia se hizo algo más manejable debido a que ya se cuentan con protocolos de bioseguridad, durante el COVID-19 se debe reforzar esas medidas de bioseguridad con el objetivo de evitar contagios y seguir propagando el virus, el autor también expresa que los incidentes laborales que implican contacto con sangre y fluidos corporales contaminados pueden estar vinculados a la propagación de diversos agentes patógenos, siendo los más comunes otros virus previamente reconocidos antes de la pandemia, tales como los virus de la hepatitis B, de la hepatitis C y el virus de inmunodeficiencia humana (VIH).

En los establecimientos de las diferentes Unidades Ejecutoras que pertenecen a la jurisdicción de la Diresa Ica que fue donde se realizó la presente investigación han ocurrido casos de contagio del virus COVID-19 así como también en algunos trabajadores de la Diresa, por diferentes circunstancias a pesar de cumplir fielmente con los protocolos de bioseguridad impuestos a nivel nacional por el Ministerio de Salud.

El SB y el CO son variables que son evidenciadas ante la problemática de la pandemia por COVID-19, el temor al a ser contagiado aumenta el estrés y la incertidumbre al pensar que pudiera estar infectado por algunos síntomas parecidos que se presentan en esta enfermedad, no sólo hubieron afectados sino también colaboradores fallecidos, fue importante el rol de liderazgo desempeñado por la gestión a cargo desde el director general, la directora de salud de las personas y la supervisora de Atención Integral y Calidad en Salud que son las oficinas donde laboran personal de salud, como parte del equipo ejercieron un rol fundamental para que ellos y sus equipos de colaboradores puedan cumplir con su trabajo en el periodo de tiempo requerido para evitar el desgaste físico y mental, además de tener potenciales trabajadores con accidentes laborales o un estrés crónico.

El problema de la presente investigación se basó en las variables y en el lugar donde se ejecuta el estudio, es por ello, que el problema general fue: ¿Cuál es la influencia del SB en el CO durante la pandemia por COVID-19 en los trabajadores de la Diresa de Ica, 2021? Los problemas específicos fueron: 1. ¿Cuál es la influencia del cansancio emocional en el CO durante la pandemia por COVID-19 en los trabajadores de la Diresa de Ica, 2021 ?; 2. ¿Cuál es la influencia de la despersonalización en el CO durante la pandemia por COVID-19 en los trabajadores de la Diresa de Ica, 2021?; 3. ¿Cuál es la influencia de la realización personal en el CO durante la pandemia por COVID-19 en los trabajadores de la Diresa de Ica, 2021?

La presente investigación estuvo delimitada de la siguiente manera: se buscó identificar la relación entre el SB en el CO durante la pandemia por COVID-19 en los trabajadores de la Diresa de Ica, 2021. De acuerdo a lo investigado por el autor Gaikwad (2018) indica que el personal de un establecimiento de salud según su grupo ocupacional son médicos, enfermeras y personal de laboratorio,

están en la categoría de profesionales, al ser la primera línea de combatientes contra el COVID-19, son los más expuestos al contagio, en caso, no cumplan con los protocolos de bioseguridad establecidos. La aplicación de protocolos de seguridad y medidas preventivas en todas las áreas de la Diresa de Ica, además de la constante capacitación de todos los trabajadores de acuerdo a su grupo ocupacional, son acciones que pueden reducir el contagio y proliferación del COVID-19.

Con respecto al CO se debe mantener intacto o mejorando permanentemente con un liderazgo real de los que dirigen o lideran las áreas de la Diresa de Ica, instando a una participación activa y ejemplar en el estricto cumplimiento de los protocolos de bioseguridad para prevenir la propagación del COVID-19, es crucial implementar buenas prácticas laborales en instituciones médicas. El uso adecuado del equipo de protección personal (EPP) y la constante higiene de manos con agua, jabón y alcohol pueden reducir el riesgo de exposición al COVID-19.

La justificación de la investigación se enfocó en identificar y minimizar el riesgo de SB en el personal en plena pandemia, así como su influencia en el CO en la Diresa de Ica, que es donde se lleva a cabo la presente investigación. La escasa información sobre el SB y sus consecuencias en el CO hace que la presente investigación cuente con la aprobación por parte de los funcionarios de la Diresa de Ica, para aplicar medidas correctivas y preventivas para las futuras epidemias o pandemias para lo cual, es muy importante desarrollar y aplicar un instrumento para la obtención de información exhaustiva sobre el SB y el CO en los trabajadores.

La satisfacción de los usuarios es esencial asegurar que los profesionales de la salud y el personal administrativo de la Diresa estén cumpliendo con altos estándares de desempeño. Además, es obligatorio que tomen todas las precauciones necesarias en cuanto a bioseguridad para prevenir la propagación del COVID-19 tanto dentro como fuera de las instalaciones, utilizando los equipos de protección adecuados en todo momento.

Este estudio se enfocó en examinar el SB y el CO entre los trabajadores de la Diresa de Ica durante la pandemia de COVID-19. Se investigaron las

dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal del SB, así como su impacto en el CO. Los objetivos del estudio se dividieron en general y específicos, siendo el objetivo general determinar cómo el SB influye en el CO durante la pandemia de COVID-19 entre los trabajadores.

Con respecto a los objetivos específicos: 1. Determinar la influencia del cansancio emocional en el CO durante la pandemia por COVID-19 en los trabajadores de la Diresa de Ica 2021; 2. Determinar la influencia de la despersonalización en el CO durante la pandemia por COVID-19 en los trabajadores de la Diresa de Ica, 2021; 3. Determinar la influencia de la realización personal en el CO durante la pandemia por COVID-19 en los trabajadores de la Diresa de Ica, 2021.

La hipótesis general fue: existe relación significativa entre el SB y el CO durante la pandemia por COVID-19 en los trabajadores de la Diresa de Ica, 2021. La hipótesis nula: no existe relación significativa entre el SB y el CO durante la pandemia por COVID-19 en los trabajadores de la Diresa de Ica, 2021. Las hipótesis específicas son: 1. Existe relación entre cansancio emocional en el CO durante la pandemia por COVID-19 en los trabajadores de la Diresa de Ica 2021; 2. Existe relación entre la despersonalización en el CO durante la pandemia por COVID-19 en los trabajadores de la Diresa de Ica, 2021; 3. Existe relación entre la realización personal en el CO durante la pandemia por COVID-19 en los trabajadores de la Diresa de Ica, 2021.

Es esencial destacar las limitaciones de este estudio para comprender su alcance completo. Estas limitaciones incluyen: 1. La falta de evidencia documentada sobre las causas y consecuencias del SB en el CO de los trabajadores de la Diresa de Ica durante la pandemia de COVID-19. 2. Aunque el CO ha sido evaluado en la Diresa de Ica, es crucial realizar evaluaciones continuas para mejorar constantemente. 3. La disponibilidad limitada de tiempo del personal encuestado debido a sus múltiples responsabilidades de alto riesgo, además de la importancia de destacar la disponibilidad de los expertos involucrados en la investigación. 4. La subjetividad enfoque de los participantes en este estudio, que es necesario minimizar para garantizar la fiabilidad de los resultados.

II. MARCO TEÓRICO

El SB es una de las dos variables de la presente investigación se refiere al desgaste físico y mental de los trabajadores por exceso de horas de trabajo, lo que puede ocasionar trastornos crónicos como el estrés, agotamiento y llegar a la depresión, mientras que la otra variable es el clima organizacional que la primera variable influye directamente en la segunda, es muy importante establecer gestiones de equipos de trabajo evitando o previniendo la primera variable, logrando minimizar las consecuencias de la primera variable, la segunda variable se convierte en más eficiente, en este caso para la Diresa de Ica, es importante que en la pandemia ambas variables tuvieron un enfoque muy clave en la eficiencia en la lucha contra el COVID-19, por la búsqueda de mejores condiciones para atacar al virus, cumplir eficientemente los protocolos de bioseguridad y sobre evitar el contagio.

Para el análisis del marco teórico, se inició con investigaciones de autores internacionales, donde se esquematizó un análisis de cada variable desde el concepto hasta los resultados de sus investigaciones, lo mismo se realizó en investigaciones nacionales evaluando ambas variables y sus resultados para que sirvan de soporte para la presente investigación, buscando que el análisis de los autores nacionales e internacionales sean en establecimientos del sector salud.

De acuerdo a los autores Giorgi et al. (2018) el desempeño de las enfermeras se ve afectado en un 58.4% en mujeres y en un 38.6% en hombres, mientras que el agotamiento debido a las largas jornadas laborales se explica en un 31.7% en hombres y un 31.3% en mujeres. En resumen, la calidad del sueño afecta más a las enfermeras que la cantidad de horas trabajadas, siendo de vital importancia poder gestionar adecuadamente la rotación de turnos y sobre todo reducir o minimizar la cantidad de horas de trabajo en exceso.

Los autores también analizaron dos variables sociodemográficas como son la edad y en el tiempo de servicio de las enfermeras que influyen de manera directa en el agotamiento laboral por exceso de trabajo y con ello el CO de la respectiva área de trabajo. Los resultados son: la disminución en la calidad del descanso está asociada con el exceso de tiempo dedicado al trabajo, lo cual impacta directamente

en el rendimiento de las enfermeras, afectando a un 58.4% de mujeres y un 38.6% de hombres. Por otro lado, el nivel de fatiga causada por largas jornadas laborales afecta al 31.7% de los hombres y al 31.3% de las mujeres. En resumen, la calidad del sueño afecta más a las enfermeras que la cantidad de horas trabajadas.

La disminución en la calidad del descanso en el sector médico alcanza el 58.3%, mientras que la fatiga entre los médicos en este ámbito es del 24.1%. En el área de cirugía, el porcentaje de afectación por deterioro del sueño es del 50.5%, con un nivel de agotamiento del 37.4%. En cuidados intensivos, el 45.7% experimenta deterioro del sueño, con un nivel de agotamiento del 29.8%. Por último, en el área psiquiátrica, el impacto en la calidad del sueño alcanza el 54.5%, con un nivel de agotamiento del 50%.

Además, se señaló que la antigüedad laboral jugó un papel determinante en el nivel de fatiga de las enfermeras, y los resultados fueron los siguientes: Aquellos con más de 25 años de experiencia en enfermería mostraron el mayor deterioro en la calidad del sueño, con un 55.8%, y un nivel de agotamiento del 32.6%. Les siguieron aquellos con menos de 15 años de servicio, quienes presentaron un deterioro del sueño del 53.1%, con una fatiga del 30.6%. Por último, los enfermeros con entre 15 y 24 años de servicio exhibieron un 48.4% de deterioro en la calidad del sueño, mientras que el nivel de agotamiento correspondiente fue del 31.1%.

De acuerdo a los resultados antes mencionados reflejan como de manera directa el agotamiento o SB afecta directamente al desempeño de los trabajadores y con ello, afecta al CO que se ve mermado por este tipo de falencias que son lo principal que se va investigar en la presente investigación.

En otra investigación llevada a cabo por el investigador colombiano Guzmán (2018) se define el SB basándose en Durán (2013) como un estado de agotamiento en el que la persona carece de energía para continuar con sus tareas cotidianas. Además, Guzmán conceptualiza el CO utilizando la definición de Álvarez (2006) quien a su vez se basa en Geert Hofstede (1972). Este concepto se refiere al entorno laboral donde se desarrollan las actividades diarias y se busca mantenerlo de manera saludable para garantizar el funcionamiento y la eficiencia óptima de las áreas de trabajo.

El autor Guzmán (2018) indicó que ha usado el instrumento creado por Cristina Maslach en 1986, actualmente el instrumento se le conoce con sus siglas MBI (Maslach Burnout Inventory) donde el cuestionario tiene tres dimensiones que son: cansancio o agotamiento emocional; que se refiere al exceso de horas trabajo físico o mental, le sigue la despersonalización; que se refiere al favoritismo o no de los jefes a algunos trabajadores, perjudicando a otros y tercero es baja realización personal; se refiere a la baja autoestima personal y profesional por la mala gestión en las dimensiones 1 y 2.

Para las teorías conceptuales sobre el SB, se citó a Ruiz (2020) para lo cual, a la vez se cita a Gil-Monte y Peiró (1999) quienes determinan tres teorías importantes como son: 1. "Teoría sociocognitivo del Yo", que se refiere a la actitud egocentrista para desarrollar las funciones en el puesto de trabajo, esta teoría es defendida por los modelos de competitividad social de Harrison (1983), luego Chermisse (1993) e Igualación social Schaufeli (1993); 2. "Teoría de intercambio social", que se refiere a lo importante que puede ser tu trabajo para otras empresas similares, esta teoría tiene modelos de conservación de recursos Hobfoll y Fredy (1993) y el modelo de Golembiewsky et al. (1987); finalmente 3. "La teoría organizacional", que se refiere a la estructura organizacional que poseen las empresas y con ello, pueden generar el SB.

Guzmán (2018) también usó otro instrumento para analizar la variable CO, el instrumento fue creado por Koys y Decottis en 1991, quien tiene 7 dimensiones y el autor ha usado solo 6 de acuerdo a la población a investigar que son: apoyo, confianza, presión, reconocimiento equidad e innovación, donde los resultados han sido favorables entre el 92% en presión y el 99% en equidad.

En otro estudio llevado a cabo por Mohamed y Gaballah (2018), se señaló que las enfermeras desempeñan un papel crucial en los centros médicos de su país debido a su interacción con colegas, personal del establecimiento de salud, así como con pacientes y sus familiares. Destacan la importancia y la criticidad del rol de las enfermeras en el Hospital de la Universidad de Mansoura en Egipto. El presente estudio se centra en el rendimiento de las enfermeras, el cual influye en la creación de un ambiente organizacional óptimo, y para ello, se analizan diversos escenarios.

La atención al usuario es uno de los aspectos más apreciados por las enfermeras, siendo valorado por el 39.1% de las encuestadas. A esto le sigue la reputación del hospital, con un 37.3%, seguido por la facilidad en el trabajo, con un 35.5%. Por último, la participación y la comunicación se identifican como factores importantes del estudio, con un 22.7%. Las enfermeras valoran principalmente el servicio al usuario y la reputación del hospital al considerar dónde trabajar. Además, buscan un buen clima organizacional, un entorno laboral adecuado y cierta autonomía en su labor. La disponibilidad de equipos de protección personal es crucial, especialmente en áreas críticas, y valoran la comunicación y participación en el equipo. También prefieren jornadas laborales equilibradas para conciliar trabajo y vida familiar.

El estudio realizado en Egipto resalta el desafío que encara el Ministerio de Salud del país en relación al rendimiento de los enfermeros. Los resultados indican que un elevado porcentaje de enfermeros con menos de 10 años de experiencia, un 79.2%, y aquellos con 10 a 20 años de servicio, un 71.4%, no aplican atributos personales y laborales en su labor. A medida que aumenta la experiencia laboral, este porcentaje disminuye, llegando al 50% en los que tienen más de 30 años de servicio y al 33.3% en el grupo con 20 a 30 años de experiencia. No obstante, se destaca que el 67.7% de los enfermeros con más de 20 años de experiencia sí incorporan estas características para mejorar su rendimiento, lo que sugiere que la creatividad desempeña un papel crucial en contrarrestar la monotonía laboral en este conjunto de profesionales.

Para la autora Gutiérrez (2020) en su investigación indicó que el SB es el perjuicio del ambiente físico, emocional y psicológico de los trabajadores por el exceso de largas jornadas de trabajo y por la falta del descanso y del sueño reparador para continuar con las labores cotidianas de trabajo, agrega que el 10% en empresas ecuatorianas están afectadas por el SB y que entre el 2% y 4% se han convertido en problemas graves que amerita atenderlos de manera inmediata.

Indicó además la autora Gutiérrez (2020) que el Ministerio de Salud de Ecuador ha considerado al SB como uno de las enfermedades laborales que se deben enfrentar los empleadores y los fiscalizadores laborales de las empresas que no cumplan imponiendo multas y sanciones administrativas según sea el caso, es

por eso, que dentro del manual de organización y funciones se debe especificar la jornada máxima de trabajo para evitar el SB.

Según la autora Gutiérrez (2020) quien cita a los autores Edelwich y Browsky (1980) quienes plantea una teoría basada en el idealismo y energía de donde se comienza a definir el SB, estos autores indicaron las siguientes cuatro fases: agotamiento físico, agotamiento mental, pesimismo al cambio y finalmente baja autoestima laboral como las fases más relevantes de este síndrome.

De acuerdo a la autora Gutiérrez (2020) señala algunas de las teorías sobre el SB que ha analizado de las cuales para la presente investigación se resaltaron las siguientes: 1. Teoría sociocognitiva del Yo, se refiere a la percepción del trabajador por el tiempo que le demanda hacer un trabajo o tarea y el sobre esfuerzo que la misma tarea o trabajo demande; 2. Modelo de Pines, quien manifiesta que el trabajador más expuesto es el que tiene más responsabilidad o hace la labor más importante pero al final se frustra porque no lo concluye bien, generalmente cae en desmotivación y desgano;

3. Modelo de Cherniss, acá la autora cita a Gimonte (1999), este modelo se refiere por la disminución de la auto eficiencia de los trabajadores, donde su personalidad les juega una mala pasada y esto hace que no lleguen a los resultados solicitados y genere una frustración psicológica; 4. Modelo de Thompson, Page y Cooper, la autora cita a Martínez (2010) quien indica que este modelo esta bajado en cuatro factores que son: 1. Desigualdad en las labores encomendadas al mismo nivel de trabajadores; 2. Bajo nivel de autoconciencia para cumplir con lo encomendado; 3. Baja expectativas de éxito; y, 4. Auto eficiencia también baja para lograrlo.

En su estudio, Ma et al. (2020) señalan las estrategias implementadas por China para contener la propagación de la pandemia de coronavirus. Estas incluyen la priorización de la detección temprana del virus y la implementación de capacitación rápida y eficaz en higiene de manos, así como el uso obligatorio de equipo de protección personal. Además, se destaca la importancia de realizar pruebas moleculares para reducir la transmisión del virus, junto con la inversión en infraestructura hospitalaria. Se subraya también la implementación de pruebas

moleculares a gran escala en toda la población como medida preventiva, respaldada por una gestión altamente eficiente.

Es crucial resaltar la importancia de una capacitación efectiva en la implementación de protocolos de bioseguridad adaptados a la pandemia del COVID-19. Los equipos de protección personal desempeñan un papel estratégico en este sentido. La formación debe abordar la preparación general para el manejo de enfermedades virales, así como el conocimiento específico del coronavirus y su comportamiento en relación con ciertos diagnósticos previos.

Se subraya la importancia del aislamiento como medida principal para prevenir la propagación del virus. Además, es crucial evaluar los efectos del virus en el cuerpo del paciente, así como determinar la duración de la infección y el régimen de medicamentos adecuado para combatirla. Durante los primeros momentos de la pandemia del COVID-19, se observó un rápido proceso de aprendizaje debido al aumento de los casos de contagio y a la falta de información sobre el virus. Los protocolos de atención no se compartían de manera amplia entre los profesionales de la salud en China, y la escasez de equipos de protección personal obligatorios empeoró la situación.

El presente estudio tiene relación con la investigación a realizar debido a que el enfoque es de prevención ante el agotamiento debido al SB y como esta influye en el CO de la Diresa de Ica, quienes durante la pandemia tuvieron que mandar a realizar teletrabajo a personas calificadas vulnerables para protegerlos, de manera obligatoria deben usar los EPP todos los profesionales de salud que están inmersos en los protocolos de bioseguridad vigentes en los establecimientos de salud.

Butler-Henderson et al. (2019) analizan a los profesionales de la salud en Australia según grupos ocupacionales y diversas características laborales. Estas incluyen tiempo y condiciones de trabajo, edad, género, nivel profesional, carga familiar, salario y beneficios ofrecidos por los establecimientos de salud. Los autores examinan las características de profesionales de la salud en Victoria, New South Wales y Queensland. Encuentran que el 71.2% de los encuestados ganan un salario semanal promedio igual o mayor a \$1,500 dólares americanos, en comparación con el promedio nacional de \$1,288. La edad promedio de estos

profesionales es de 45.4 años, frente al promedio nacional de 39.8 años. Además, el 55.9% trabaja a tiempo completo en más de un rol profesional, en contraste con el promedio nacional del 60.2%.

La presente investigación destaca la importancia del salario y las horas de trabajo en la prevención del SB en los profesionales de la salud en Australia. Se enfatiza la necesidad de un equilibrio efectivo entre el trabajo y la vida familiar en los establecimientos de salud para evitar el agotamiento físico y mental de los colaboradores. Los autores concluyen que el CO influye directamente en el rendimiento de los trabajadores en estos establecimientos. Además, señalan que los profesionales de la salud suelen tener múltiples lugares de trabajo, lo que puede provocar fatiga laboral y afectar su desempeño en uno o ambos establecimientos donde trabajan.

En su estudio, Möhner y Wolik (2020) señalan que los casos de COVID-19 en Alemania, desde diciembre de 2019 hasta julio de 2020, fecha de la publicación del estudio, han experimentado un incremento tanto en contagios como en muertes debido a esta pandemia. Destacan que los grupos ocupacionales más afectados son los profesionales de la salud, con 2260 casos notificados, debido a que son la primera línea para combatir el virus por el ende la exposición es más alta, que otras profesiones no médicas, de los cuales solo 291 casos si fueron al hospital a recibir la atención médica los demás se hizo un trabajo de aislamiento es casa con evaluaciones medica de manera virtual para ver el progreso del profesional de la salud, entendieron que mientras más rápido se recuperaban más rápido se integrarían a la primera línea medica contra el COVID - 19, que es el objetivo de la Secretaría de Salud de Alemania.

El estudio resalta la importancia de los profesionales de la salud de primera línea en Alemania, especialmente en áreas de emergencia y urgencias, cuya carga de trabajo ha aumentado durante la pandemia de COVID-19. A pesar de enfrentar desafíos como contagios, ausencia de personal y SB, estos profesionales siguen desempeñando un papel crucial en la atención médica. Los protocolos de bioseguridad se han implementado con rigurosidad para prevenir contagios y mantener un ambiente laboral saludable en las instituciones de salud.

La presente investigación tiene relación con la actual investigación porque todos los establecimientos de salud del país, estuvieron con menor personal por los contagios de profesionales de primera línea, las grandes jornadas de trabajo por la falta de personal, debido a medidas de trabajo desde casa a mayores de 60 años de edad o con enfermedades preexistentes y vulnerables con el virus COVID- 19, además se perjudicó el CO por todo lo antes mencionado que se tuvo que tomar medidas rápidas y obligatorias para contrarrestar, donde la Diresa de Ica no fue ajena a esa realidad.

Según el estudio de Lin et al. (2020) se destaca la necesidad de medidas de bioseguridad más efectivas debido a la falta de personal y las largas jornadas de trabajo durante la pandemia de COVID-19. Se sugiere la creación de un laboratorio de nivel 3 dedicado a la bioseguridad para evaluar masivamente los contagios y seguir la evolución del virus en pacientes enfermos. Este laboratorio también facilita la evaluación rápida y eficiente de las vacunas adquiridas para inmunizar a la población. La inversión en vacunas se respalda con análisis realizados en este laboratorio de alto impacto en pandemias. Aunque los profesionales de laboratorio inicialmente experimentaron problemas de SB, la implementación del laboratorio contribuyó a una mejor gestión del personal y promovió un buen CO en otras áreas.

El laboratorio requiere profesionales de salud altamente capacitados, preferiblemente científicos con experiencia en virus o bacterias altamente contagiosos, quienes deben cumplir estrictamente los protocolos de bioseguridad establecidos. Estos laboratorios cuentan con tecnología avanzada y equipos interconectados que permiten el intercambio de información con otros países para comparar resultados y abordar eficazmente la amenaza viral. Los responsables de estos laboratorios tienen la responsabilidad de adaptar y gestionar los protocolos de bioseguridad a nivel nacional.

Este estudio tiene relación con la presente investigación debido a que se enfoca en la bioseguridad de los profesionales de la salud que al combatir con mayores pruebas moleculares, análisis de las vacunas preventivas y la evaluación de las variantes de las nuevas cepas, hacen que la programación del personal de esta área sea la idónea porque se tienen los controles ya establecidos y eso ayuda a que se evite largas jornadas de trabajo y fomentar un buen clima organizacional

en los establecimientos de la salud.

A continuación, se analizan los antecedentes nacionales que influyen de manera directa con la presente investigación, es importante analizar las dos variables de este estudio como son el SB y el CO además de su relación directa e indirecta en un establecimiento de salud como lo es la Diresa de Ica. Según el autor Díaz y Carolina (2016) en la investigación realizada ratifica el concepto de SB de Oramas (2013) quien indica que el estrés profesional crónico como es conocido el SB cuya consecuencia es una depresión, donde Díaz y Carolina (2016) indica que se debe tener en cuenta cuando se presenta el SB con medidas preventivas, para evitar una mayor consecuencia si no se trata a tiempo.

En la otra investigación del autor Menor et al. (2015) manifiesta que el SB es la tercera enfermedad laboral en el mundo, donde se sugiere tratarlo de manera rápida y directa con los trabajadores de la salud empiecen a padecer, indica el autor que se presenta con poca energía en el trabajo, ausentismo y productividad baja que se manifiesta con retrabajo después.

La presente investigación se asocia con el estudio debido a que el SB es una enfermedad muy silenciosa que el propio trabajador que la padece suele no darse cuenta y eso podría generar accidentes laborales, en el caso de la Diresa de Ica, se analiza para evitarlo y generar ausentismo y retrabajo en los profesionales de la salud.

Según el autor Ruiz (2020) manifestó en su investigación que en el hospital de la PNP Augusto B. Leguía, se presentó problemas de falta de personal a inicios de la pandemia, debido a que había trabajadores vulnerables y algunos se contagiaron, lo que trajo como consecuencia que con menor personal se hacía más trabajo lo que ocasionó la presencia del SB que trajo algunas bajas médicas que se incrementó la falta de personal y el avance del COVID-19. Una de las medidas de fuerza de los directores del hospital fue poner medidas de bioseguridad exigentes y contrarrestar el SB en los profesionales de la salud creando lugares de descanso para que dentro de sus guardias por los horarios extensos pudieran descansar y recargar energía con alimentos balanceados de manera inmediata, tuvo buena aceptación y se redujo en algo el SB en este establecimiento.

Se relaciona con la presente investigación debido a que la Diresa si bien es cierto no tiene a atención a pacientes, sin embargo, el equipo de profesionales de salud continuó con las supervisiones a las unidades ejecutoras a su cargo, así como de por la salida del personal vulnerable y algunos que cayeron con el COVID -19, se les aumento la jornada laboral a los demás que si podían seguir trabajando en la Diresa cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad.

Según Churata (2020) los factores psicosociales influyen en las medidas de bioseguridad durante la pandemia del COVID-19. El estudio destaca que el aumento excesivo de la carga de trabajo es el principal desencadenante de efectos negativos para los profesionales de la salud, lo que puede conducir a un CO desfavorable y dificultar el cumplimiento de los protocolos de seguridad. Además, el interés por el trabajo y la participación en un ambiente laboral óptimo son determinantes subjetivos para los trabajadores.

En esa línea, es crucial mantener y mejorar el CO durante la pandemia. La participación y supervisión, tanto como miembro del equipo de trabajo como en roles de supervisión, también son aspectos importantes. Sin embargo, la falta de condiciones mínimas de protección, como equipos de protección personal adecuados, por parte de algunos supervisores, puede comprometer la seguridad de los trabajadores. Finalmente, el tiempo de trabajo, incluyendo las guardias y los sistemas de trabajo continuo, puede afectar negativamente la implementación efectiva de las medidas de bioseguridad.

El presente estudio es tomado en cuenta para el actual proyecto de investigación, dado que ayuda con mejorar permanentemente el CO y el SB que influye directamente en el desgaste físico y mental de los trabajadores, estas dos variables se analizan en este estudio y con los resultados en la Diresa de Ica, se van a sugerir cambios y medidas correctivas para la mejora del clima organizacional de toda la institución.

Según el autor Velásquez (2016) en la investigación realizada define el SB como un estrés crónico de los trabajadores de un establecimiento de salud que se produce por el agotamiento físico, mental y psicológico que se debe de atacar de manera rápida para evitar se prolifere en el resto de trabajadores, además la baja

médica por este síndrome genera mayor desgaste en los que están laborando porque el trabajo es más excesivo por la falta de colaboradores en ejecutar las labores cotidianas.

El autor enfatiza la importancia de evitar el exceso de horas de trabajo, especialmente durante la pandemia actual, y destaca la necesidad de una gestión adecuada de la fuerza laboral. Además, señala el impacto cultural en los profesionales de la salud y la población en general. Se destaca la importancia de medidas básicas de bioseguridad, como el lavado frecuente de manos y el uso obligatorio de equipos de protección personal, para minimizar el riesgo de contagio. Los resultados del estudio indican que, mientras médicos y odontólogos aplican regularmente las normas de bioseguridad, las enfermeras las aplican de manera eficiente. En contraste, los técnicos de salud muestran un bajo cumplimiento, posiblemente debido al exceso de trabajo durante la pandemia, lo que puede llevar a una aplicación deficiente de las medidas de bioseguridad.

Según Velásquez (2016) se refiere también al CO, que lo conceptualiza como el ambiente laboral interno y como el mismo influye de manera positiva en los resultados, es por ello, que se debe cuidar a los trabajadores permanentemente y es necesario prevenir las causas del SB que los detalla los resultados a continuación: 1. Cansancio emocional, donde el 100% de los encuestados indicaron que tiene un enfoque medio; 2. Cinismo, los resultados son alto con un 15% de la muestra y un 85% indican que el cinismo es una causa media; y, 3. Realización personal, el 61.6% indicaron que es una causa media y el 39.4% indicaron que es una causa baja.

Otros resultados sobre el estudio de Velásquez (2016) indica que la correlación entre el SB y el CO es de 0.053 donde de acuerdo a ello, existe una correlación positiva baja debido a que el resultado es positivo y una significancia baja de acuerdo a la muestra de 60 encuestas realizadas. Esta investigación es esencial para el presente estudio debido a que SB también se da de acuerdo a los diferentes grupos ocupacionales y el desempeño que ellos tienen sobre el CO, en este caso en la Diresa de Ica.

Según los autores Falconí y Cayllahua (2019) indican que el agotamiento físico y mental causas muy importantes a tomar en cuenta para evitar el síndrome de Burnout y es necesario aplicar medidas preventivas en los trabajadores para entender si están con exceso de trabajo, generalmente por no perder el trabajo, los trabajadores suelen quedarse callados y no levantar su voz por el exceso de trabajo sino simplemente hacer las largas jornadas de trabajo, sin darse cuenta que pueden estar al borde del SB, adicional a ello, una persona agotada podría cometer errores que puede desencadenar un accidente laboral o un contagio en plena pandemia del COVID-19.

Una preocupación destacada en este estudio es la dimensión cultural entre los profesionales de la salud, donde un 17.6% de ellos no siguen los protocolos básicos, como, por ejemplo, el lavado de manos y uñas, así como la desinfección al ingresar a áreas de alto contagio o riesgo. Los protocolos de seguridad y las causas del SB son muy importantes tenerlos en cuenta para tener un mejor CO en los establecimientos de salud, por ende, se debe estar vigilante a cumplir permanentemente, el riesgo de contagio y de potenciales accidentes de trabajo es muy alto, por eso, los líderes y los directivos de los establecimientos de salud, en el presente estudio los líderes y directivos de la Diresa de Ica.

Según la autora Ascoy (2019) indica en la investigación realizada que el síndrome de Burnout es una reacción física de agotamiento emocional, despersonalización y la poca realización personal de los trabajadores expuestos a presiones laborales para cumplir con los objetivos personales y empresariales, además el SB se caracteriza por ser muy agudo porque se va impregnando en los trabajadores hasta quemarse; no aceptan el fracaso profesional y personal, donde es muy complicado establecer el límite entre el éxito o el fracaso.

El autor cita a Maslach y Jackson (1981) que es citado por Olivares (2017) y ambos indican proponen usar un Modelo teórico tridimensional del SB, teniendo las tres dimensiones como son: 1. Agotamiento emocional; 2. Despersonalización; 3. Realización personal, donde las tres dimensiones se van analizar en la presente investigación.

Ambos autores consideran la Teoría del Compromiso Organizacional (CO) de Likert, como citado por Brunett (1999) la cual sostiene que el nivel de compromiso organizacional está influenciado por el comportamiento administrativo y las condiciones laborales que los empleadores establecen para que los trabajadores alcancen tanto sus metas profesionales como personales. En este estudio, se empleará el mismo instrumento utilizado por la autora Ascoy (2019) para recopilar información sobre el CO, permitiendo así analizar la relación entre las variables SB y CO, las cuales fueron fundamentales para esta investigación.

Otro concepto se obtuvo del autor Ruiz (2020) quien a su vez cita a Malasch y Jackson (1981) quienes indicaron que es una respuesta no voluntaria a un potencial estrés emotivo, donde las causas son agotamiento físico y mental, una actitud fría y finalmente, una mala ejecución de los procesos a desarrollar, donde al actualizar ese concepto se puede indicar que es una variante del estrés laboral, donde en este caso existe un alto grado de agotamiento por largas jornadas de trabajo, personalización del trabajo, donde esto si es preocupante porque genera dependencia única y eso genera un potencial error o aumento del error en depender de una persona.

De acuerdo a Lauracio y Lauracio (2020) en el estudio realizado indica que el SB, se debe tener alertas para darnos cuenta, la gestión del personal es muy importante y relevante para gestionar mejor y evitar una sobre carga laboral intensiva, que podría ocasionar un estrés laboral crónico y la dependencia de una o pocas personas en actividades claves de las instituciones de la salud.

Las dimensiones específicas a utilizar en la presente investigación se cita a Accostupa y Ataco (2020) para definir las dimensiones: 1. Agotamiento emocional; que se refiere al exceso de trabajo continuo y exagerado que se le carga un esfuerzo físico y mental a los trabajadores para realizar sus funciones en una empresa; 2. Despersonalización; se refiere a que las labores no dependan de una o de pocas personas para que se ejecuten adecuadamente y evitar generar cuellos de botella en los procesos; y, 3. Baja realización personal, se refiere a que la dependencia de uno o de pocos colaboradores hacen que ellos mismo no puedan crecer dentro de la empresa, además de ello, se analizarán variables complementarias como son la edad y el género de los trabajadores de la Diresa de

Ica, en la anexo 2 se puede verificar la matriz de operacionalización de la variable.

Es importante especificar las dimensiones de la variable CO, para un mejor análisis y mayor interpretación de los datos a levantar, a continuación, se cita al autor Choquehuayta (2020) para detallar las dimensiones: el CO, se va analizar con las siguientes dimensiones: 1. Autonomía, que se refiere a la toma de decisiones que tienen los trabajadores de un establecimiento de la salud frente a la buena gestión de la empresa; 2. Confianza, se refiere a la confianza personal y la confianza que ellos le generan a los jefes para lograr buenos resultados; 3. Apoyo, se refiere a la despersonalización del trabajo, es decir, que el trabajo no se centre en solo una o pocas personas sino que estés descentralizado; 4. Reconocimiento, se refiere a la capacidad de reconocer un logro de manera pública para fortalecer el impacto en el logro obtenido; y, 5. Innovación, se refiere a realizar cosas diferentes en procesos manuales o repetitivos, con el objetivo de evitar un problema de estrés por hacer lo mismo siempre (Choquehuayta, 2020).

Según Ríos (2018) la capacitación es crucial para mejorar el rendimiento de los colaboradores en un establecimiento de salud. Los indicadores clave incluyen el aumento de la productividad, la minimización de los tiempos muertos en procesos lineales, la reducción de incidentes y accidentes, así como la disminución de gastos indirectos, como el retrabajo y los gastos no relacionados con el negocio de la salud.

III. METODOLOGÍA

Los conceptos esenciales para el desarrollo de la investigación se centran en la metodología, la definición de población y muestra, y el diseño de investigación. Según Marcondes et al. (2017) la metodología es el proceso para validar variables, analizar hipótesis y utilizar información teórica de fuentes como Scopus, Proquest y Scielo. Además, resaltan la importancia de definir la población y muestra para enfocar la investigación y analizar los resultados. Por otro lado, Cohen y Gómez (2019) describen el diseño como la forma original en la que se representa un objeto o proyecto, y conceptualizan el diseño de investigación como las directrices y estructuras que especifican cómo se organiza y lleva a cabo la investigación.

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo de naturaleza descriptiva y básica en su finalidad. Se definió como un diseño no experimental, específicamente de tipo transversal descriptivo. Este enfoque se justifica por la necesidad de validar las hipótesis del estudio, analizar las dimensiones de las variables de interés y proponer recomendaciones para mejorar los factores relacionados con el síndrome de burnout (SB) y el cansancio ocupacional (CO) entre los trabajadores de la Diresa de Ica durante la pandemia del COVID-19.

Para respaldar la elección del diseño no experimental, se argumenta que la recopilación de datos se lleva a cabo de manera transversal, utilizando un instrumento de investigación como una encuesta. Además, se clasifica como descriptivo, ya que se centra en describir el comportamiento de las variables analizadas en el estudio. Este enfoque culmina con el análisis de los resultados y la discusión de la investigación realizada (Vera, 2020).

3.2. Variables y operacionalización

Las variables para el presente trabajo permitieron identificar las dimensiones de cada variable, donde se asignaron indicadores que sirvieron en la elaboración de los dos instrumentos para el levantamiento de información de cada variable abordada.

Variable 1: “Síndrome de Burnout” (SB)

Definición conceptual: para este significado se puede citar al autor Puma Chombo (2017) indican que el SB es el agotamiento emocional de los trabajadores de una institución en este caso son los trabajadores de la Diresa de Ica.

Para analizar otros conceptos se puede citar a Guzmán (2018) quien indica que el SB es un trastorno que te causa un agotamiento físico y mental en los trabajadores, donde se requiere intervención inmediata para evitar el ausentismo o que la patología se convierta en crónica.

Variable 2: “Clima Organizacional” (CO)

Para definir esta variable, es crucial citar a los autores Del Rio-Mendoza et al. (2013), quienes la describen como un conjunto de perfiles profesionales presentes dentro de una institución de salud. Según su definición, estos grupos ocupacionales incluyen a los médicos, enfermeras, técnicos de salud, personal administrativo, personal de servicios generales, como aquellos encargados de la limpieza y mantenimiento, así como al personal de seguridad que vela por la protección de los centros de salud.

Para la presente investigación se analizaron en la Diresa de Ica, ambas encuestas para lograr interpretar y manejar los resultados de manera apropiada buscando validar las hipótesis del estudio.

3.3. Población, muestra y muestreo

Variable 1: “Síndrome de Burnout” (SB)

Dado que la población para este estudio son todos los trabajadores de la Diresa de Ica durante el año 2020, y se ha determinado realizar una muestra probabilística de 108 encuestas, es importante destacar que la fórmula específica de muestreo dependerá de varios factores, como el nivel de confianza deseado, el margen de error aceptable y la variabilidad dentro de la población. Para calcular el tamaño de la muestra con mayor precisión, se puede utilizar una fórmula específica que considere estos parámetros junto con el tamaño de la población (ver anexo 10).

Criterios de inclusión en el estudio: se consideraron como participantes del estudio a aquellos trabajadores que desempeñaron labores durante el año 2020 en la Diresa de Ica y que tengan una edad superior a los 18 años. Además, se requiere

que los trabajadores acepten participar voluntariamente en el estudio.

Criterios de exclusión en el estudio: no se incluyeron en el estudio aquellos trabajadores que hayan comenzado a laborar recientemente en el año 2021, así como aquellos que no acepten participar voluntariamente en la investigación.

Cuando se trabaja con poblaciones finitas, es esencial resaltar la fórmula adecuada para calcular el tamaño de la muestra. (Aguilar-Barojas, 2005); para el estudio se tuvo un $n = 108.34$ encuestas (ver anexo 9).

La muestra del presente estudio fue probabilística, el muestreo fue aleatorio simple, donde el resultado obtenido fue de 108 encuestas, calculado según fórmula de poblaciones finitas, para determinar la frecuencia en que serían encuestados se analiza los trabajadores de la Diresa que estuvieron el año 2020, la población fue de ($N=300$). Esto quiere decir, que se aplicó el cuestionario a los trabajadores de manera aleatoria simple dentro del horario de trabajo de la Diresa de Ica.

Variable 2: “Clima Organizacional” (CO)

Esta variable se evalúa a los trabajadores con su propio instrumento de validación de juicios de expertos que la sometimos, los 4 expertos son profesionales de maestría de distintas universidades que analizaron a profundidad cada instrumento y lo validaron para su aplicación. La población y la muestra es la misma que la anterior variable, es decir, se hicieron 108 encuestas dirigidas a los trabajadores de la Diresa de Ica.

Criterios de inclusión en el estudio: se consideraron como participantes del estudio a aquellos trabajadores que desempeñaron labores durante el año 2020 en la Diresa de Ica y que tengan una edad superior a los 18 años. Además, se requiere que los trabajadores acepten participar voluntariamente en el estudio. Criterios de exclusión en el estudio: no se incluyeron en el estudio aquellos trabajadores que hayan comenzado a laborar recientemente en el año 2021, así como aquellos que no acepten participar voluntariamente en la investigación.

El muestreo para esta variable fue no probabilístico y de manera aleatoria en el horario de trabajo que dispone la Diresa de Ica, donde todos los trabajadores pueden ser encuestados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta etapa, se requiere desarrollar los instrumentos para recopilar datos relacionados con las variables que se examinarán de manera independiente. En el marco de esta investigación, se hace referencia a los estudios de Cronbach et al. (1965) para evaluar la fiabilidad y consistencia del instrumento utilizado. Este estadístico permite evaluar las dimensiones de las variables en estudio, como el SB y el CO. Se utiliza un coeficiente de alfa de Cronbach que varía entre 0 y 1 para determinar la fiabilidad y consistencia del instrumento. Un valor cercano a 1 indica alta fiabilidad y consistencia, mientras que un valor cercano a 0 indica lo contrario en términos de validez del instrumento.

Variable 1: “Síndrome de Burnout”

Para esta variable, se empleó una encuesta dirigida a los trabajadores de la Diresa de Ica, con una muestra de 108 trabajadores y un cuestionario de 22 preguntas distribuidas en tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. La encuesta, adaptada del cuestionario original de Maslach & Jackson (1981a) citado por Ruiz (2020), se utilizó como instrumento para recopilar datos y validar la influencia del síndrome de burnout en los trabajadores. El cuestionario se analizó utilizando la escala de Likert, adaptada a cinco niveles para facilitar el llenado e interpretación de los resultados.

Las encuestas fueron administradas por la autora de la tesis en la Diresa de Ica durante el horario asignado por la institución para no interferir con las labores habituales de los trabajadores. Cada encuesta tuvo una duración aproximada de 3 minutos por persona, lo que facilitó su participación. El cuestionario constaba de 22 preguntas cerradas sobre la variable de síndrome de burnout, distribuidas en 3 dimensiones y evaluadas utilizando la escala de Likert. Cada nivel de la escala representaba un porcentaje igual, con un peso del 20% para cada uno, lo que permitió una medición uniforme de las respuestas.

Variable 2: “Clima organizacional”

La variable CO está estrechamente relacionada con el SB, por lo que se evaluó mediante una encuesta dirigida a los trabajadores de la Diresa, utilizando un instrumento diseñado específicamente para esta variable. Se calculó el tamaño

de la muestra utilizando la fórmula para poblaciones finitas, lo que resultó en 108 encuestas. La encuesta constó de 25 preguntas distribuidas en 5 dimensiones, con el objetivo de validar la correlación entre CO y SB, así como el impacto de estas dimensiones en la variable, según las respuestas de los trabajadores. La validación del instrumento fue realizada por profesionales especializados en salud, con al menos un título de maestría, cuya aprobación formal se incluirá en los anexos del estudio.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos para analizar cada variable de interés fueron rigurosamente ejecutados. Para la Variable 1, el “Síndrome de Burnout” (SB), se adaptó un modelo basado en trabajos previos, se validó el contenido del instrumento mediante juicio de expertos y se obtuvieron los permisos necesarios para la aplicación de la encuesta en la Diresa de Ica. La encuesta, desarrollada en Google Form, se aplicó fácilmente desde dispositivos móviles, garantizando el anonimato y la confidencialidad de la información. Se planificaron las fechas de aplicación, se obtuvo el consentimiento verbal de los trabajadores y la información recopilada se estructuró y analizó utilizando Microsoft Office Excel y el software SPSS.

Para la Variable 2, “Clima Organizacional” (CO), se implementó una encuesta que cubría cinco dimensiones clave: autonomía, confianza, apoyo, reconocimiento e innovación. Se examinó la correlación de estas dimensiones con la variable en estudio y su impacto en los trabajadores de la Diresa de Ica. La encuesta se administró junto con la encuesta sobre el SB, con una duración de aproximadamente 4 minutos por trabajador para facilitar la participación. Los resultados obtenidos fueron utilizados para generar conclusiones y recomendaciones adaptadas a las necesidades específicas de la Diresa de Ica en cuanto al CO, siendo esta área una prioridad identificada para mejorar según el presente estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos se recopilaron a través de dos encuestas, una para la variable SB y otra para la variable CO, utilizando la plataforma Google Form para adaptarlas a

los requisitos específicos de la investigación. Posteriormente, se exportaron a una base de datos en Excel para su procesamiento y análisis cuantitativo, empleando técnicas estadísticas como la varianza, la desviación estándar, la media y la mediana. Los datos se estructuraron según dos preguntas filtro: la edad y el sexo de los participantes. Cada encuesta abordó dimensiones propias que fueron analizadas para determinar su correlación y comprender la relación entre las variables, validando así las hipótesis planteadas. Los resultados, conclusiones y recomendaciones se basaron en los datos recopilados tanto de la institución como del estudio.

3.7. Aspectos éticos

Es esencial cumplir con los siguientes requisitos: 1. Garantizar la confidencialidad de la información proporcionada por la Diresa de Ica sobre la población; 2. Respetar la confidencialidad de los resultados obtenidos de los trabajadores de la Diresa de Ica y aplicar medidas de bioseguridad adecuadas; 3. Obtener permiso para realizar la encuesta a los trabajadores dentro de las instalaciones de la Diresa de Ica; 4. Obtener la aprobación del director de la Diresa de Ica, considerando que la investigación contribuirá a mejorar la gestión de los trabajadores de la institución y tiene fines científicos; y 5. Enviar los resultados a las oficinas de Recursos Humanos y Capacitación de la Diresa de Ica, cumpliendo con el compromiso establecido con la dirección al obtener el permiso para llevar a cabo la investigación en esta institución.

IV. RESULTADOS

La autora Grados (2016) explica que la prueba Rho de Spearman se utiliza para evaluar la asociación entre dos variables de nivel ordinal, lo que la convierte en una prueba no paramétrica. Este tipo de variables se refiere a que tienen impacto tanto en el eje x como en el eje y al ser analizadas. Además, es no paramétrica porque no requiere un parámetro único para las dos variables en el contexto de los trabajadores de la Diresa de Ica. Los datos deben consistir en pares de datos ordinales, donde cada trabajador encuestado tiene una puntuación para cada variable. Es importante que las respuestas de la encuesta se obtengan mediante un muestreo aleatorio, garantizando que todos los trabajadores tengan la misma probabilidad de ser encuestados.

Para calcular la Rho de Spearman es necesario usar la siguiente fórmula:
Grados (2016).

$$Rho = 1 - \frac{6 * \Sigma Dif * Dif}{n * (n^2 - 1)}$$

Dónde

n = 108 encuestas

Dif*Dif = 3301.2129

Rho = 0.984275

Este hallazgo implica que la variable SB está fuertemente correlacionada de manera positiva con la variable CO. Esto indica que un mayor impacto del SB en los trabajadores de la Diresa de Ica se traduce en un impacto más significativo en el CO durante la pandemia del COVID-19. Debido a que el resultado es positivo y cercano a 1, se infiere que tanto el SB como el CO muestran una correlación fuerte entre sí (ver anexo 13).

Otra interpretación de acuerdo al resultado ambas variables poseen una alta significancia para los trabajadores de la Diresa de Ica.

Según el resultado, ambas variables son altamente significativas para los trabajadores de la Diresa de Ica. Se hace referencia al autor Gutiérrez (2020) para

analizar los resultados de las preguntas y confirmar la correlación entre las dimensiones utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, denotado como (r). El objetivo es comprender la correlación de cada dimensión con su respectiva variable. Basándose en los resultados obtenidos a continuación, se determinó la validez de la hipótesis general y se rechazó la hipótesis nula:

Con respecto a la variable “Síndrome de Burnout” (SB)

Tabla 1

Correlación entre variable SB con la dimensión cansancio emocional

Síndrome de Burnout Resultados eje X	Cansancio emocional Resultados eje Y
1	37
2	37
3	236
4	156
5	182
	648
Coef. Correlación de Pearson	0.723999
Determinación	0.5241749

El coeficiente de correlación obtenido, 0.723999, indica una correlación moderada entre la dimensión de cansancio emocional y la variable SB. Esta correlación sugiere que el cansancio emocional tiene una influencia significativa en la generación de un CO favorable para los trabajadores de la Diresa de Ica. En las respuestas a las preguntas relacionadas con el cansancio emocional, se destacan los resultados de las opciones 3 (Indiferente) y 5 (Totalmente de acuerdo), con 236 y 182 respuestas respectivamente. La opción 3 sugiere que muchos trabajadores no perciben un CO durante la pandemia, lo cual puede ser beneficioso al reducir el riesgo de SB.

Tabla 2*Correlación entre el SB con la dimensión despersonalización*

Síndrome de Burnout Resultados eje X	Despersonalización Resultados eje Y
1	77
2	33
3	188
4	166
5	184
	648
Coef. Correlación	0.7799584513
Determinación	0.6083351858

Como se observa, se registra una correlación alta según el coeficiente de correlación obtenido, que asciende a 0.7799584513. Esto indica que la dimensión de despersonalización guarda una correlación significativa con el SB, lo que contribuye a mantener un entorno laboral adecuado para los empleados de la Diresa de Ica. Este valor de correlación es superior al observado en la dimensión de cansancio emocional, lo que indica que la despersonalización ejerce un impacto más positivo en el CO de los trabajadores de la Diresa de Ica, que es la otra variable analizada. Los resultados más destacados en las preguntas relacionadas con la despersonalización son las opciones 5 (Totalmente de acuerdo) e 3 (Indiferente), con 184 y 188 respuestas respectivamente.

Tabla 3*Correlación entre el SB con la dimensión realización personal*

Síndrome de Burnout	Realización personal
Resultados eje X	Resultados eje Y
1	91
2	24
3	260
4	30
5	243
	648
Coef. Correlación	0.4281457584
Determinación	0.1833087904

Como se aprecia, el coeficiente de correlación obtenido, de 0.4281457584, indica una correlación baja entre la dimensión de realización personal y la variable SB. Es fundamental considerar estas preguntas para generar recomendaciones efectivas en la presente investigación y permitir un análisis más exhaustivo de esta dimensión en futuros estudios. La dimensión de realización personal se relaciona con los factores motivacionales que influyen en los trabajadores para mantener un buen CO y evitar el desarrollo de SB. Los resultados más destacados muestran una tendencia hacia la opción 5 (Totalmente de acuerdo) y la opción 3 (Indiferente), con 243 y 260 respuestas respectivamente.

Con respecto a la variable “Clima Organizacional” (CO)

Tabla 4

Correlación entre el CO con la dimensión autonomía

Clima organizacional Resultados eje X	Autonomía Resultados eje Y
1	7
2	55
3	113
4	221
5	144
	540
Coef. Correlación	0.8452166254
Determinación	0.7143911439

Como se aprecia, el coeficiente de correlación obtenido, de 0.8452166254, revela una correlación muy alta entre la dimensión de autonomía y la variable CO en los trabajadores de la Diresa de Ica. Esta alta correlación sugiere que la autonomía ejerce una influencia significativa en el CO, lo que a su vez impacta positivamente en la reducción del SB. La dimensión de autonomía se relaciona con la capacidad de los trabajadores para tomar decisiones personales, lo cual contribuye directamente a mejorar el CO y, por ende, a disminuir el impacto del SB en los colaboradores. Los resultados más sobresalientes en las preguntas relacionadas con la autonomía fueron la opción 4 (De acuerdo) y la opción 5 (Totalmente de acuerdo), con 221 y 144 respuestas respectivamente.

Tabla 5

Correlación entre el clima organizacional con la dimensión confianza

Clima organizacional Resultados eje X	Confianza Resultados eje Y
1	16
2	42
3	177
4	195
5	110
	540
Coef. Correlación	0.679909095
Determinación	0.462276377

Se parecía, el coeficiente de correlación obtenido, de 0.679909095, indica una correlación moderada entre la dimensión de confianza y la variable CO en los trabajadores de la Diresa de Ica. Esta correlación sugiere que la confianza en el puesto y su desarrollo tiene una influencia significativa pero no tan marcada como en otros casos, en el CO, lo que a su vez contribuye a reducir el impacto del SB. La dimensión de confianza se relaciona con la actitud y el conocimiento del puesto por parte de los trabajadores. Los resultados más destacados en las preguntas relacionadas con la confianza fueron la opción 4 (De acuerdo) y la opción 3 (Indiferente), con 195 y 177 respuestas respectivamente.

Tabla 6*Correlación entre el CO con la dimensión apoyo*

Clima organizacional Resultados eje X	Apoyo Resultados eje Y
1	8
2	39
3	173
4	196
5	124
	540
Coef. Correlación	0.748825014
Determinación	0.560738901

Se aprecia el coeficiente de correlación obtenido, de 0.748825014, indica una correlación alta entre la dimensión de apoyo y la variable CO en los trabajadores de la Diresa de Ica. Esto sugiere que el trabajo colaborativo y el apoyo mutuo entre los trabajadores tienen una influencia significativa en el CO, lo que a su vez contribuye a reducir el impacto del SB. La dimensión de apoyo se relaciona con el trabajo en equipo y la empatía entre los colaboradores. Los resultados más relevantes en las preguntas relacionadas con esta dimensión fueron la opción 4 (De acuerdo) y la opción 3 (Indiferente), con 196 y 173 respuestas respectivamente.

Tabla 7*Correlación entre el CO con la dimensión reconocimiento*

Clima organizacional Resultados eje X	Reconocimiento Resultados eje Y
1	8
2	38
3	206
4	186
5	102
	540
Coef. Correlación	0.6071672238
Determinación	0.2686520376

Se observa una correlación moderada, reflejada en el coeficiente de correlación de 0.6071672238, entre la dimensión de reconocimiento y la variable CO en los trabajadores de la Diresa de Ica. Este resultado sugiere que el reconocimiento del desempeño excepcional de los empleados influye moderadamente en el CO, lo que a su vez contribuye a reducir el impacto del SB. La dimensión de reconocimiento implica valorar el rendimiento sobresaliente de los trabajadores, lo cual tiene una influencia mediana en el CO. Los resultados más significativos en las preguntas relacionadas con esta dimensión fueron la opción 4 (De acuerdo) y la opción 3 (Indiferente), con 186 y 206 respuestas respectivamente.

Tabla 8*Correlación entre el CO con la dimensión innovación*

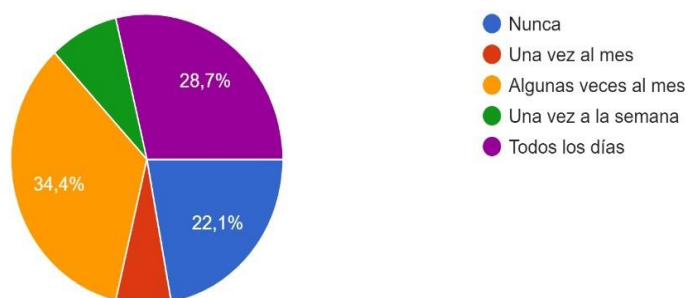
Clima organizacional Resultados eje X	Inovación Resultados eje Y
1	5
2	43
3	183
4	203
5	106
	540
Coef. Correlación	0,6666316232
Determinación	0,4443977211

Se observa una correlación moderada, representada por el coeficiente de correlación de 0.6666316232, entre la dimensión de innovación y la variable CO en los trabajadores de la Diresa de Ica. Este resultado sugiere que la creatividad en el desempeño laboral influye moderadamente en el CO, lo que a su vez contribuye a reducir el impacto del SB. La dimensión de innovación implica la habilidad para desarrollar tareas de manera creativa, lo cual tiene una influencia mediana en el CO. Los resultados más destacados en las preguntas relacionadas con esta dimensión fueron la opción 4 (De acuerdo) y la opción 3 (Indiferente), con 203 y 183 respuestas respectivamente. En conclusión, los coeficientes de correlación indican una alta correlación para las dimensiones de la variable SB, mientras que para las dimensiones de la variable CO muestran una correlación moderada.

A continuación, se va evaluar los resultados de las preguntas más relevantes de la encuesta y como los trabajadores de la Diresa de Ica han respondido de acuerdo a cada dimensión analizada.

Figura 1

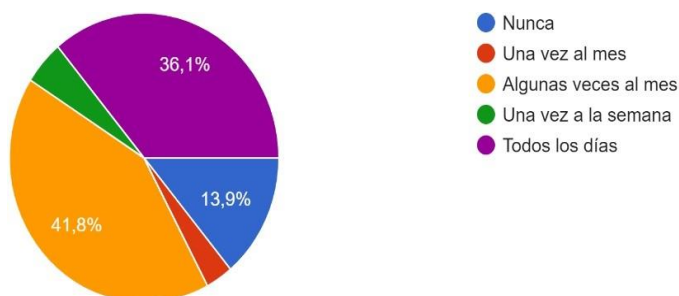
Cansancio en días continuos de trabajo



En la Figura 1, que pertenece a la primera dimensión cansancio emocional que pertenece a la variable SB de la Diresa de Ica, donde la dimensión cansancio emocional se refiere a las largas jornadas de trabajo y la necesidad de estar al día siguiente en el mismo, se aprecia que 34.4% de los trabajadores indicaron que algunas veces en el mes se sienten cansados de ir a trabajar al día siguiente, el 28.7% indica que todos los días tienen cansancio, esto si es una alarma importante para el SB que se debe tener en cuenta y tomar decisiones adecuadas para evitarlo, mientras que el 22.1% de los trabajadores de la Diresa de Ica, indicaron que nunca tienen cansancio es un buen indicador que se debe analizar a profundidad para saber la distribución de las tareas de manera óptima.

Figura 2

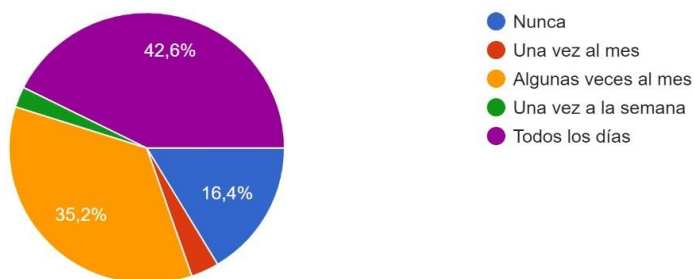
Enfrento muy bien los problemas con clientes internos y externos



En la Figura 2, que pertenece a la segunda dimensión despersonalización que pertenece a la variable SB y su análisis es teniendo en cuenta el CO en los trabajadores de la Diresa de Ica, donde la dimensión despersonalización, según el autor Velásquez (2017) se refiere a que los trabajadores de la Diresa de Ica tienen la capacidad para afrontar sus funciones y no necesitan centralizarlo en uno o unos pocos trabajadores que podrían estar en peligro de tener SB, se aprecia también que 41.8% de los 108 trabajadores encuestados indicaron que, al conocer bien sus puestos es muy difícil que se personalice en pocos trabajadores la labor y eso puede generar cuellos de botella y exceso de trabajo en estos señores, también se aprecia que el 36.1% hacen muy bien su trabajo y no necesitan personalizarlo en algunos que conlleven un potencial problema de SB.

Figura 3

Enfrentó adecuadamente los problemas emocionales en el trabajo

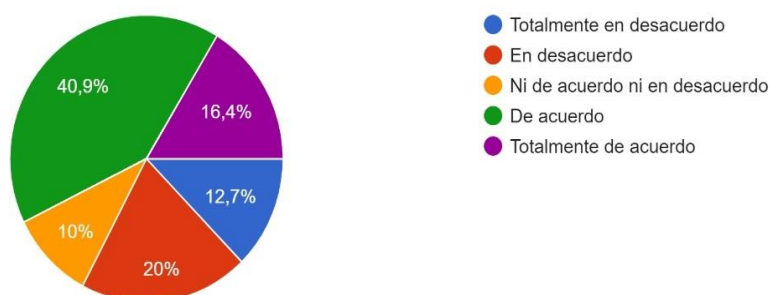


En la Figura 3, que pertenece a la tercera dimensión realización personal que pertenece a la variable SB y su análisis es teniendo en cuenta el CO, donde la dimensión realización personal, citamos a los autores Accostupa y Ataco (2020) quienes indican que la realización personal se refiere al desempeño de los trabajadores de la Diresa de Ica, frente a los clientes internos y externos que ellos atienden diariamente.

Se aprecia también que el 42.6% de los 108 trabajadores de la Diresa de Ica encuestados indicaron que todos los días enfrentan adecuadamente los problemas que se les presentan en su puesto de trabajo, le sigue con 35.2% las respuestas que algunas veces al mes resuelven adecuadamente lo que les piden sus clientes internos y externos, y finalmente, 16.4% indicó que nunca ha podido enfrentar adecuadamente lo que solicitan los clientes internos y externos por la falta de capacitación y de conocimiento real del puesto que desempeña.

Figura 4

Yo decido sobre mi trabajo

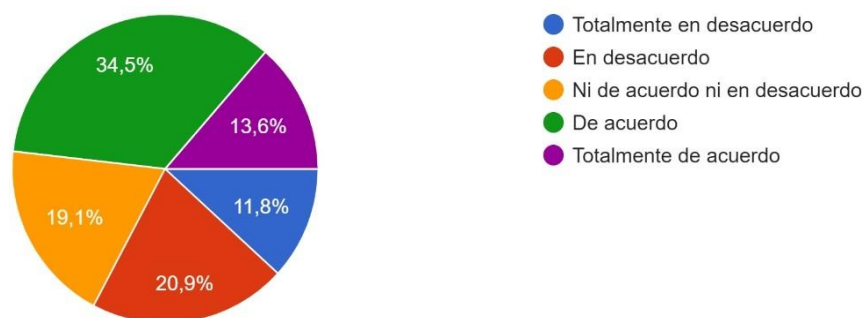


En la Figura 4, que pertenece a la primera dimensión autonomía que pertenece a la variable CO y su análisis es teniendo en cuenta el SB en los trabajadores de la Diresa de Ica durante la pandemia del COVID-19, donde la dimensión autonomía se refiere a la toma de decisiones personales de los trabajadores de la Diresa de Ica frente a los clientes internos y externos que atiende diariamente.

En esta pregunta por tratarse de la propia toma de decisiones de los trabajadores de la Diresa de Ica, se tiene un porcentaje de 40.9% de los 108 trabajadores de la Diresa encuestados quienes indican que ellos toman sus propias decisiones frente a los problemas que afrontan en su día a día, le sigue con 16.4% que están totalmente de acuerdo que ellos toman sus propias decisiones, mientras que el 20% indica que no está de acuerdo porque consideran que sus labores son operativas y de poca toma de decisiones.

Figura 5

Puedo hablar abiertamente con mi jefe

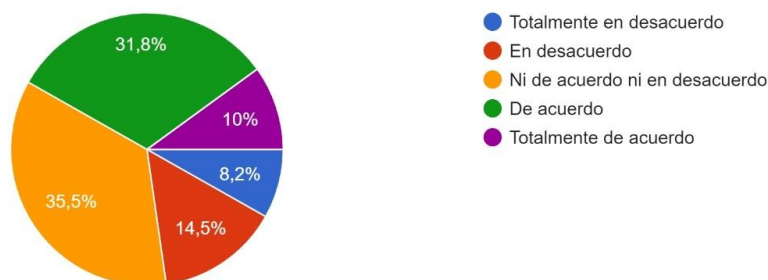


En la Figura 5, que pertenece a la segunda dimensión confianza que pertenece a la variable CO, cuyo análisis es teniendo en cuenta la variable SB, donde la dimensión confianza, es importante citar a Guzmán (2018) quien indican que confianza se refiere a la capacidad para resolver cualquier inconveniente y a la responsabilidad que le ha dado su jefe para resolver cualquier problema en su puesto de trabajo. En esta pregunta se refiere al nivel de confianza que existe en el trabajador de la Diresa de Ica y su jefe para resolver cualquier inconveniente presentando.

Los resultados fueron que el 34.3% indicaron que sus jefes si son personas que se puede hablar con ellos de manera abierta, le sigue con 20.9% los trabajadores que indicaron no se pueden hablar abiertamente con su jefe, luego viene con el 19.1% que es indiferente si se puede hablar con su jefe, lo que sí es una pregunta muy crítica para analizar y compararlo con resultados de otras investigaciones y analizar el impacto.

Figura 6

Mi jefe me respalda al 100%

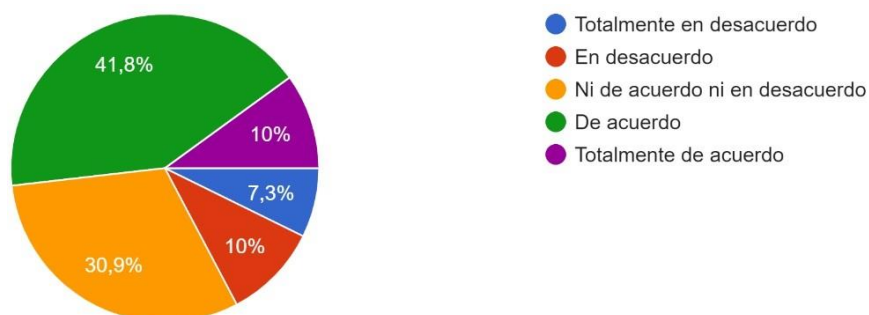


En la Figura 6, que pertenece a la tercera dimensión apoyo que pertenece a la variable CO, cuyo análisis es teniendo en cuenta la variable SB en los trabajadores de la Diresa de Ica, donde la dimensión apoyo, es importante citar a Guzmán (2018) quien indican que apoyo se refiere a la ayuda o al mentorado de los jefes a los trabajadores de la Diresa de Ica, en cualquier inconveniente que tengan en su labor diaria, es una conclusión muy importante obtener un resultado óptimo en esta dimensión porque fortalece la variable CO e influye directamente en los resultados del SB en caso exista ausencia del apoyo del jefe.

Los resultados fueron que el 31.8% de los 108 encuestados, indicaron que los sí están de acuerdo con el apoyo que les brinda su jefe, le sigue con 35.5% que a veces los ayuda y a veces no sienten ese apoyo, luego con el 14.5% están en desacuerdo con el apoyo del 100% de su jefe y con 8.2% opinaron que nunca han recibido el apoyo de su jefe, esta pregunta se puede extrapolar para llegar una conclusión del presente estudio y realizar una buena recomendación en la mejora.

Figura 7

Mi jefe es rápido en reconocer una buena acción

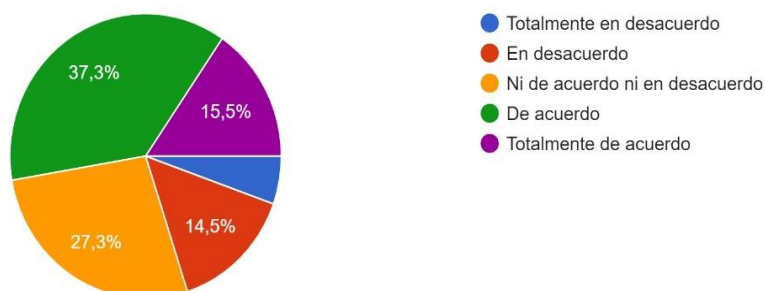


En la Figura 7, que pertenece a la cuarta dimensión reconocimiento que pertenece a la variable CO, cuyo análisis es teniendo en cuenta la variable SB en los trabajadores de la Diresa de Ica, durante la pandemia del COVID-19, donde la dimensión reconocimiento, es importante citar a Ascoy (2019) quien indicó que reconocimiento se refiere a la premiación de los trabajadores de la Diresa de Ica por una acción destacada en su puesto de trabajo y que amerite un reconocimiento público de parte del jefe o jefes ante el resto de colaboradores de la Diresa de Ica.

Los resultados fueron que el 41.8% indicaron que los jefes si reconocen acciones positivas cuando ocurren, le sigue con 30.9% con una respuesta indiferente que no pueden indicar ni asegurar que los jefes reconozcan una buena acción de algún trabajador de la Diresa de Ica, le sigue con 10% que si perciben que los jefes reconocen una buena acción de algún trabajador de la Diresa de Ica.

Figura 8

Mi jefe valora nuevas formas de hacer las cosas



En la Figura 8, que pertenece a la quinta dimensión innovación que pertenece a la variable CO, cuyo análisis es teniendo en cuenta la variable SB en los trabajadores de la Diresa de Ica, durante la pandemia del COVID-19, donde la dimensión innovación, es importante citar a Ascoy (2019) quien indicó que innovación se refiere a las distintas formas de hacer las cosas por parte de los trabajadores y esto es valorado por los respectivos jefes, teniendo una buena conclusión y una buena recomendación para aumentar el porcentaje de aceptación de los jefes que los trabajadores hacen su trabajo de manera diferente frecuentemente.

Los resultados fueron que el 37.3% indicaron que los jefes si les agrada que los trabajadores propongan diferentes maneras de hacer las cosas, usando la creatividad y la innovación, le sigue con 27.3% con una respuesta indiferente que no pueden indicar ni asegurar que los jefes les gusta que los trabajadores de la Diresa realicen su trabajo de manera diferente frecuentemente, finalmente sigue con 15.5% que si perciben que los jefes les gusta que los subordinados realicen su trabajo de manera diferente frecuentemente.

Finalmente, de las cinco dimensiones de la variable CO, sale en primera posición la dimensión apoyo, vale decir, que los jefes apoyan a sus subordinados es alto, le sigue la dimensión reconocimiento, que es el resultado del premiar acciones resaltantes en los trabajadores de la Diresa, le sigue la dimensión autonomía, luego innovación, y finalmente está la dimensión confianza que habría que tenerla en cuenta para evitar cualquier desviación que genere un mal CO.

V. DISCUSIÓN

En esta sección del estudio, se examinan los resultados obtenidos previamente y se contrastan con investigaciones previas provenientes de repositorios científicos de renombre, con el fin de llevar a cabo un análisis crítico que permita validar los objetivos, hipótesis y hallazgos estadísticos. Finalmente, se presentan conclusiones y recomendaciones que contribuyan a enriquecer la investigación actual.

Según el propósito general de este estudio, que busca establecer la conexión entre el (SB) y el (CO) de los empleados de la Diresa de Ica durante la pandemia del COVID-19, se observa que los resultados muestran una correlación positiva significativa, indicada por un coeficiente Rho de 0.984274. Esto sugiere que hay una fuerte asociación entre las variables examinadas, lo que demuestra un alto nivel de sensibilidad y una poderosa influencia mutua.

Para contrastar los hallazgos, se hace referencia al estudio de Mera (2021) donde se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman positivo, pero bajo, de 0.316, lo que indica una correlación positiva débil. Esto contrasta directamente con los resultados de nuestra investigación, sugiriendo que, en su caso, el CO está escasamente relacionado con el SB. Por lo tanto, un aumento en el CO no necesariamente conlleva un aumento en el SB; de hecho, es más probable que ocurra lo contrario.

También se puede mencionar el estudio de Ruiz (2020), donde se obtuvo un coeficiente Rho de 0.734, indicando una correlación moderada, inferior a la encontrada en este estudio. Según el autor, esto implica que el SB y el CO tienen una relación moderada. En el caso de la presente investigación, se puede afirmar que las variables SB y CO están positivamente correlacionadas, lo que sugiere que a medida que aumenta el SB, también aumentan los problemas de CO entre los trabajadores de la Diresa de Ica.

Velásquez (2017) quien indica que los profesionales de la salud de la DISA II de Lima tienen una mayor aceptación de la variable CO frente a la otra variable SB en una relación de aceptación de un 70% frente a un 30% quienes están muy por debajo de la aceptación que es mayor al 50%.

Comparando con la presente investigación se puede indicar que los trabajadores de la Diresa de Ica tienen también una mayor aceptación al CO que al SB en función más alta de 76% frente a 24%, eso quiere decir, que el CO es una variable consolidada en los trabajadores de la Diresa mientras que en el SB es una variable para tenerla en cuenta.

Para examinar la correlación entre las variables y sus dimensiones correspondientes, se hace referencia al estudio de Mera (2021), quien informa que las dimensiones de autonomía, apoyo y reconocimiento obtuvieron los valores más altos de correlación, con coeficientes de correlación (r) de 0.553; 0.634 y 0.628 respectivamente.

Al comparar estos hallazgos con los de nuestra investigación, observamos que las dimensiones de autonomía, reconocimiento e innovación muestran las correlaciones más altas, con coeficientes (r) de 0.8452; 0.6071 y 0.6666 respectivamente. Estos resultados superan los obtenidos por Mera (2021) lo que sugiere que nuestro estudio muestra una correlación más fuerte entre estas dimensiones y el clima organizacional, tal como se refleja en los resultados obtenidos.

Con respecto a las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal de la variable SB los resultados de la correlación fueron los siguientes r iguales a 0.7239; 0.7799 y 0.4281 respectivamente, lo que significa que las dimensiones cansancio emocional y despersonalización tiene una correlación muy alta con la variable SB, se podría inferir que el SB está controlado en los trabajadores de la Diresa de Ica.

VI. CONCLUSIONES

Primero. El alto coeficiente de correlación de Spearman de 0.98 entre el Síndrome de Burnout (SB) y el Clima Organizacional (CO) indica que el SB ejerce una influencia significativa en el CO. Esto confirma la hipótesis general de que un mayor impacto del SB en los trabajadores de la Diresa Ica se traduce en un impacto considerable en el CO.

Segundo. En referencia a la dimensión del cansancio emocional según el coeficiente de relación igual a 0.723 se puede concluir que el cansancio emocional si influye en el CO ya que estar cercano al 1, su relación es máxima y positiva, conforme una aumenta, la otra también.

Tercero. La variable de SB en su dimensión de despersonalización, se concluye que al corresponder 0.77 del coeficiente de relación, la dimensión de despersonalización si tiene influencia en el CO durante la pandemia por COVID-19 en los trabajadores de la Diresa de Ica.

Cuarto. La dimensión denominada realización personal a variable del SB de acuerdo al resultado de correlación fue de 0.428 se concluye que la influencia de la realización personal en el CO durante la pandemia por COVID-19 en los trabajadores de la Diresa de Ica es moderada.

VII. RECOMENDACIONES

Primero. Se recomienda realizar la gestión con el área de psicología generando un Plan de acción inmediata buscando reducir los niveles de SB y por ende mejorar el CO en los trabajadores de la Diresa Ica.

Segundo. Se sugiere realizar talleres presenciales con las medidas de bioseguridad correspondientes en el manejo de las emociones y la ira para reducir el SB en su dimensión cansancio emocional y por ende mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores y los clientes externos de la Diresa Ica.

Tercero. Se recomienda dar a conocer a los colaboradores la identificación de los síntomas y consecuencias del SB enfocándose en el manejo del estrés y la insensibilidad hacia los demás correspondiente a la dimensión de la despersonalización en los colaboradores de la Diresa de Ica.

Cuarto. Se recomienda realizar la medición del clima organizacional de la Diresa de Ica para el año 2022 a través de un Plan de intervención por parte de la oficina de recursos humanos a través de un consultor de coaching como soporte, buscando mejorar aspectos como autonomía, confianza, apoyo, reconocimiento e innovación dimensiones que se investigaron en la presente investigación.

Quinto. Se recomienda realizar futuras investigaciones en temas complementarios como el desempeño laboral, el trabajo en equipo y la comunicación en todos los trabajadores de la Diresa de Ica, porque eso ayuda a mejorar el CO y a reducir la influencia del SB.

REFERENCIAS

- Accostupa, E., & Ataco, C. (2020). *Clima laboral y síndrome de Burnout en los trabajadores de la municipalidad de Wanchaq–Cusco, en el contexto COVID-19, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56815>
- Aguilar-Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11 (1-2), pp. 333-338. <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Aranzabal-Alegria, G., Quiñones-Laveriano, D. M., Benites-Gamboa, D., Zuni-Chávez, K., & Mejia, C. R. (2018). Inadecuado nivel de conocimientos de primeros auxilios según grupo ocupacional en 25 hospitales peruanos: frecuencia y factores asociados. *Educación Médica*, 19 (3), 270-275. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181317301560>
- Ascoy, L. (2019). *El clima organizacional y el síndrome de Burnout de los trabajadores de la Institución Educativa Particular “Cuna Jardín Materno Infantil California” de Víctor Larco, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38422>
- Bernal, T. E. (2008). *Metodología de la investigación*. (3ª Ed.). Pearson. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Butler-Henderson, K., Gray, K., Pearce, C., Ritchie, A., Brophy, J., Schaper, LK, y Ryan, A. (2019). Explorando el grupo ocupacional de informática de la salud en el censo de la fuerza laboral de información de salud de Australia de 2018. *Estudios en tecnología e informática de la salud*, 266, 44-50. https://www.researchgate.net/publication/332161605_Exploring_the_health_informatics_occupational_group_in_the_2018_Australian_health_information_workforce_census
- Carlin, M., & Garcés de los Fayos, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26(1), pp. 169-180. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf>

- Choquehuayta Ccasa, G. N., & Villena De La Torre, M. J. (2020). *Clima organizacional y síndrome de burnout en personal de una Institución Policial, Arequipa, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/61865>
- Churata, F. (2020). *Factores psicosociales y medidas de bioseguridad durante desempeño laboral de médicos residentes Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 2019* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres].
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6541?show=full>
- Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?* Editorial Teseo.
- Cronbach, L.J., Schönemann, P.H., & Mckie, D. (1965). Alpha Coefficients for Stratified-Parallel Tests. *Educational and Psychological Measurement*, 25, 291 - 312.
<https://www.semanticscholar.org/paper/Alpha-Coefficients-for-Stratified-Parallel-Tests-Cronbach-Sch%C3%B6nemann/63d1ff29c9d4f1eef115401621bbfe964ca7f08e>
- Díaz, F., & Carolina, G. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131.
<https://www.redalyc.org/pdf/213/21345152008.pdf>
- Menor-Segura, M., Díaz-Sotelo, R., & Fernández-Henríquez, L. (2015). Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras decuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud nivel III-2 Lima Metropolitana. *Cuidado y 37 salud/Kawsayninchis*, 2(1), 137 – 147.
https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/view/1119/1012
- Del Río-Mendoza, J. R. J., Munares-Lovaton, A., & Montalvo-Valdez, H. (2013). Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Revista Médica Panacea*, 3(1), 11 – 14.
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-982900>

- Falconí, L., & Cayllahua, E. (2019). *Conocimiento y cumplimiento de las medidas de bioseguridad, en el personal de salud del CLAS Carmen Alto, Ayacucho 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. <https://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/3820>
- Gaikwad, U. N., Basak, S., Kulkarni, P., Sande, S., Cahavan, S., Mudey, G. & Gaikwad, N. R. (2018). Educational intervention to foster best infection control practices among nursing staff. *International Journal Infection*, 5(3). <https://brieflands.com/articles/iji-81531>
- Giorgi, F., Mattei, A., Notarnicola, I., Petrucci, C., & Lancia, L. (2018). Can sleep quality and burnout affect the job performance of shift-work nurses? A hospital cross-sectional study. *Journal of advanced nursing*, 74(3), 698–708. <https://doi.org/10.1111/jan.13484>
- Grados Mejia, J. A. (2016). *El cuento y la comprensión lectora en estudiantes del III ciclo de primaria del centro educativo particular "San José"–HH. MM. Huacho 2015* [Tesis de maestría, Universidad César vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6540>
- Gutiérrez Carrillo, M. E. (2020). *Clima organizacional y su influencia con el síndrome de burnout en los colaboradores de Dilipa, en el año 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica Indoamérica]. <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1586>
- Guzmán Pacheco, J. F. (2018). Síndrome del burnout y clima organizacional en el Instituto Técnico de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Surcolombiano. *Revista Estrategia Organizacional*, 7(2), 21 - 29. <https://doi.org/10.22490/25392786.2939>
- Jaimes Ocrosopoma, L. X., & Paucar Sánchez, J. P. (2019). *Trabajo en equipo del personal asistencial de los establecimientos de salud del distrito de Santa María, Huacho 2019* [Tesis de pregrado, Universidad José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3179>

- Lin, K., Liu, M., Ma, H., Pan, P., Qiao, H., & Gao, H. (2020), Laboratory biosafety emergency management for SARS-CoV-2. *Journal of Biosafety and Biosecurity*, 2(2), 99-101. <https://doi.org/10.1016/j.jobb.2020.08.001>.
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554. <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90>
- Ma H, Zhu J, Liu J, Zhang X, Liu Y, Yang Q. Hospital biosecurity capacitation: Analysis and recommendations for the prevention and control of COVID-19. *Journal Biosaf Biosecur*, 2(1), 5-9. <http://doi.org/10.1016/j.jobb.2020.05.001>
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981a) The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-113. <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981b). *The Maslach Burnout Inventory*. Research edition. Consulting Psychologists Press.
- Marcondes, R. C., Miguel, L. A. P., Franklin, M. A., & Perez, G. (2017). *Metodología para trabalhos práticos e aplicados*. Editora Mackenzil.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42–80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Mera Sifuentes, Z. M. (2021). Clima organizacional y Síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID-19, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64037>
- Mohamed, HA y Gaballah, S. (2018). Study of the Relationship between Organizational Climate and Nurses' Performance: A University Hospital Case. *Revista Estadounidense de Investigación en Enfermería*, 6 (4), 191-197. https://www.researchgate.net/publication/325468128_Study_of_the_Relationship_between_Organizational_Climate_and_Nurses'_Performance_A_Uni

versity_Hospital_Case

Möhner, M., & Wolik, A. (2020). Differences in COVID-19 Risk Between Occupational Groups and Employment Sectors in Germany. *Deutsches Arzteblatt international*, 117(38), 641–642.

<https://doi.org/10.3238/arztebl.2020.0641>

Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Cienc Trab*, 19(58), 59-63.

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059

Organización Mundial de la Salud. (2016). *La organización del trabajo y el estrés. Salud Ocupacional*. Ginebra–Suiza OMS.

http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf

Puma, J. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15061>

Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño en la municipalidad distrital de Pacucha* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José María Arguedas]. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/230>

Ríos, D. (2018). Capacitación para mejorar los conocimientos sobre salud bucal en gestantes del centro de salud “defensores de la patria” Ventanilla 2016. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21156/Rios_VDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz, I. (2020). *Síndrome de Burnout y clima organizacional en el Departamento de Patología Clínica del Hospital PNP Augusto B Leguía 2020* [Tesis de maestría, Universidad César vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/58951>

Somocurcio, J. (2017). Conocimiento de las medidas de bioseguridad en personal de salud. *Horizonte Médico*, 17(4), 53-57.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400009

Ticona Mendoza, A. L. (2021). *Clima organizacional según grupo ocupacional en los trabajadores de la Micro Red de Hunter, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74082/Sama-me_AGF-SD.pdf?sequence=8

Valdivia, C. (2014). *Clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Damper – Trujillo SAC 2014* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo].

<https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0eb5cd15-4978-4e29-81ae-b7d7b42669da/content>

Velásquez Vásquez, R. A. (2017). *Síndrome de Burnout y clima organizacional en los profesionales de la salud de la dirección de salud II Lima Sur, 2016* [Tesis de maestría, Universidad César vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/21991>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORIA	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de Burnout (SB)	Guzmán (2018) quien indica que el SB es un trastorno que te causa un agotamiento físico y mental en los trabajadores, donde se requiere intervención inmediata para evitar el ausentismo o que la patología se convierta en crónica.	Proceso de estrés crónico, que se caracterizaba por presentar agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, y suele ocurrir entre personas que a menudo trabajan en contacto directo con clientes o pacientes (Maslach, 1981).	Cansancio emocional	Agotamiento emocional	1. Nunca 2. Una vez al mes 3. Algunas veces al mes 4. Una vez a la semana 5. Todos los días.	Insatisfecho totalmente 0-20. Insatisfecho 20-40. Neutro 40-60. Satisfecho 60-80 Totalmente satisfecho 80-100.
				Cansancio final jornada		
				Cansancio inicio jornada		
				Pensamiento de usuarios		
				Maltrato a usuarios		
				Tensión con usuarios		
			Despersonalización	Afronto problemas		
				Centralización		
				Influencia		
				Insensibilidad		
				Desinterés		
			Realización personal	Estrés		
				Facilidad		
				Motivación		
				Merecimiento		
Limitación						
	Empatía					
	Culpabilidad					

RIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORIA	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima organizacional (CO)	La opinión que el trabajador se forma de la organización; concibe la problemática a partir de la percepción y opinión que el trabajador tiene de la organización. Se considera que el comportamiento de los trabajadores no es una consecuencia de los factores organizacionales existentes, sino de las percepciones que el trabajador tiene de estos factores, que a su vez está influida por su carga personal cultural (Halpin y Crofts, 1962).	Percepción que tienen los sujetos sobre las relaciones interpersonales que se establecen en el lugar de trabajo y se constituye en el marco dentro del cual se desarrollan dichas interacciones (Barrera, 2012).	Autonomía	Desempeño	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Bueno (mayor del 60%) (54 a 90) Regular (entre 40% a 60%) (36 a 53) Malo (menor a 40%) (0 a 35)
				Forma de hacer el trabajo		
				Propongo actividades		
				Estandarizar mi trabajo		
				Organizo mi trabajo		
			Confianza	Confidencialidad		
				Valores		
				Comunicación		
				Compromiso		
			Apoyo	Consejo en el trabajo		
				Ayuda del jefe		
				Desarrollo profesional		
				Respaldo		
			Reconocimiento	Comunicación efectiva		
				Aprendizaje del error		
				Felicitación		
				Retroalimentación al error		
				Puntos fuertes		
			Innovación	Premiación		
				Ejemplo		
Ejecución de propias ideas						
Ejecución distinta						
Nuevas formas de trabajo						
				Resolución de problemas		
				Valorar nuevas formas de trabajo		

Anexo 2. Declaratoria de originalidad.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Pineda Rodriguez Ivette Mireille, egresada de la Escuela de posgrado de la Maestría de Salud y su Programa académico Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo (Lima Norte), declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "Síndrome de Burnout y Clima Organizacional durante pandemia por Covid-19 en trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ica, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Ica, 13 de julio 2021,

Pineda Rodriguez, Ivette Mireille	
DNI: 40044142	Firma 
ORCID: (0000-0002-7778-0127)	

Anexo 3. Autorización para publicación en repositorio.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, Pineda Rodríguez, Ivette Mireille, identificada con DNI N° 40044142, egresada de la Escuela de posgrado y Programa Académico Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Trabajo de Investigación / Tesis:

Síndrome de Burnout y Clima Organizacional durante pandemia por Covid-19 en trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ica, 2021.

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

Pineda Rodríguez, Ivette Mireille	
DNI: 40044142	Firma 
ORCID: (0000-0002-7778-0127)	

Anexo 4. Autorización para aplicar instrumento.

Se ajusta al ancho



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

OFICIO N° 110 -2021-GORE-ICA/DIRESA/DG

Señora : Ivette Mirelle Pineda Rodríguez
Estudiante de la Maestría de Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo – Perú.

Asunto : Aprobación para aplicar instrumento de investigación.

Fecha : Ica, 01 de julio del 2021

De nuestra consideración, le indicamos que usted tiene la aprobación de la Dirección Regional de Salud de Ica, para desarrollar la aplicación de la encuesta y posterior publicación de su investigación que lleva el título de "SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL DURANTE PANDEMIA POR COVID-19 EN TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ICA, 2021"

Atentamente,





GOBIERNO REGIONAL DE ICA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE ICA
.....
M.C. Marcos R. Galvez Pimentel
C.M.P. 33168
Director Regional de Salud Ica

MRCPHDC-DIRESA-Ica
Dgaltec

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ICA
Dirección de Atención Integral de Salud
GOBIERNO REGIONAL DE ICA
Calle Prolongación Sérvulo Gutiérrez N° 223
Urb. San Miguel I - Ica

Anexo 5. Autorización para publicación en repositorio de la Universidad César Vallejo.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



OFICIO N° *111* -2021-GORE-ICA/DIRESA/DG

Señora : Ivette Mirelle Pineda Rodríguez
Estudiante de la Maestría de Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo – Perú.

Asunto : Autorización de publicación de la investigación en el Repositorio de la Universidad César Vallejo.

Fecha : Ica, *01* de julio del 2021

De nuestra consideración, le indicamos que usted tiene la autorización de la Dirección Regional de Salud de Ica, para la publicación de su investigación que lleva el título de "SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL DURANTE PANDEMIA POR COVID-19 EN TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ICA, 2021"

Consideramos de gran importancia los resultados de su investigación por lo que se le pide que culminada socialice los resultados del mismo a la Oficina de Capacitación y Oficina de Recursos Humanos.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE ICA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE ICA
.....
M.C. Marcos R. Cabrera Pimentel
CMP. 33168
Director Regional de Salud Ica

MRCIDG-DIRESA-Ica
Dgasesc

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ICA
Dirección de Atención Integral de Salud
GOBIERNO REGIONAL DE ICA
Calle Prolongación Sívulo Gutiérrez N° 223
Urb. San Miguel I - Ica

Anexo 6. Solicitud para aplicar instrumento en Diresa de Ica.

SOLICITO: Permiso para la ejecución del
instrumento de Trabajo de Investigación,

Ica, 23 de junio de 2021

SEÑOR: M.C. MARCOS RUPERTO CABRERA PIMENTEL
Dirección Regional de Salud de Ica

Yo, identificada con DNI 40044142, con domicilio en Calle Los Naranjos E-9, Urbanización San Luis distrito de Ica, provincia de Ica, Departamento de Ica, E-9; ante Ud. me presento y expongo:

Que siendo estudiante de la Maestría de Gestión de Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo, me encuentro realizando la tesis que lleva por título "SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL DURANTE PANDEMIA POR COVID-19 EN TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ICA, 2021", para lo que requiero:

Permiso para aplicar mi instrumento de investigación a los trabajadores de la institución a quien representa. En este caso no se pedirá información confidencial sino información sobre el número de trabajadores, el sexo y sus edades.

Agradezco la oportunidad brindada.

Quedo a la espera de su pronta respuesta

Atentamente,


Ivette Mirella Pineda Rodríguez
DNI: 40044142

Anexo 7. Cuestionario de la variable: “Síndrome de Burnout”.

CUESTIONARIO SOBRE MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) DURANTE PANDEMIA POR COVID-19 EN TRABAJADORES DE LA DIRESA ICA, 2021

Autora: Maria Kovacs (1977) Adaptación y Estandarización: Vizcardo, W. (2017) Perú
Te agradecemos responder con la verdad para cumplir con los propósitos del presente estudio para tesis de maestría “SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL DURANTE PANDEMIA POR COVID-19 EN TRABAJADORES DE LA DIRESA ICA, 2021”

*Obligatorio

1. Escoger el sexo al que pertenece: *

Marca solo un óvalo.

- Mujer
 Hombre

2. Escoja el rango de la edad al que pertenece: *

Marca solo un óvalo.

- 18 a 30
 31 a 45
 45 a más

Cuestionario

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, escogiendo la casilla correspondiente que considere más adecuado. Por favor considerar que sus respuestas deben ser pensadas de acuerdo a la actual pandemia del covid-19

3. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Una vez al mes
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Todos los días

4. Al final de la jornada me siento agotado. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Una vez al mes
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Todos los días

5. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Una vez al mes
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Todos los días

6. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis clientes internos (trabajadores) y externos *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Una vez al mes
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Todos los días

7. Creo que trato a algunos clientes internos (trabajadores) y externos como si fueran objetos *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Una vez al mes
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Todos los días

8. Trabajar con clientes internos (trabajadores) y externos todos los días es una tensión para mí *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Una vez al mes
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Todos los días

9. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis clientes internos (trabajadores) y externos *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Una vez al mes
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Todos los días

10. Me siento "quemado" por el trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Una vez al mes
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Todos los días

11. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Una vez al mes
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Todos los días

12. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Una vez al mes
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Todos los días

13. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes internos (trabajadores) y externos a los que tengo que atender *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Una vez al mes
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Todos los días

14. Trabajar en contacto directo con los clientes internos (trabajadores) y externos me produce bastante estrés *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Una vez al mes
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Todos los días

15. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis clientes internos (trabajadores) y externos *

Marca sólo un óvalo.

- Nunca
- Una vez al mes
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Todos los días

16. Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes internos (trabajadores) y externos *

Marca sólo un óvalo.

- Nunca
- Una vez al mes
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Todos los días

17. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo *

Marca sólo un óvalo.

- Nunca
- Una vez al mes
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Todos los días

18. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Una vez al mes
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Todos los días

19. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Una vez al mes
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Todos los días

20. Siento que los clientes internos (trabajadores) y externos me culpan de algunos de sus problemas *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Una vez al mes
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Todos los días

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Anexo 8. Cuestionario de la variable: “Clima organizacional”.

CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL DURANTE PANDEMIA POR COVID-19 EN TRABAJADORES DE LA DIRESA ICA, 2021

Autora: Koyz y Decottis (1991)

Adaptación y Estandarización: Niño de Guzmán (2018) Perú

Te agradecemos responder con la verdad para cumplir con los propósitos del presente estudio para tesis de maestría “SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL DURANTE PANDEMIA POR COVID-19 EN TRABAJADORES DE LA DIRESA ICA, 2021”

***Obligatorio**

1. Escoger el sexo al que pertenece: *

Marca solo un óvalo.

- Mujer
 Hombre

2. Escoja el rango de la edad al que pertenece: *

Marca solo un óvalo.

- 18 a 30
 31 a 45
 45 a más

**DIMENSIÓN:
AUTONOMÍA**

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder escogiendo la respuesta que considere correcta. Por favor considerar que sus respuestas deben ser pensadas de acuerdo a la actual pandemia del covid-19

3. Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. Yo propongo mis propias actividades de trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. Determino los estándares de ejecución de mi trabajo *

Marca sólo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
 En desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo
 Totalmente de acuerdo

7. Organizo mi trabajo como mejor me parece *

Marca sólo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
 En desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo
 Totalmente de acuerdo

**DIMENSIÓN:
CONFIANZA**

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder escogiendo la respuesta que considere correcta. Por favor considerar que sus respuestas deben ser pensadas de acuerdo a la actual pandemia del covid-19

8. Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial *

Marca sólo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
 En desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo
 Totalmente de acuerdo

9. Mi jefe es una persona de principios definidos *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. No es probable que mi jefe me de un mal consejo *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
 En desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo
 Totalmente de acuerdo

DIMENSIÓN:
APOYO

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder escogiendo la respuesta que considere correcta. Por favor considerar que sus respuestas deben ser pensadas de acuerdo a la actual pandemia del covid-19

13. Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
 En desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo
 Totalmente de acuerdo

14. A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
 En desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo
 Totalmente de acuerdo

15. Mi jefe me respalda 100% *

Marca sólo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

16. Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo *

Marca sólo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores *

Marca sólo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

DIMENSIÓN:
RECONOCIMIENTO

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder escogiendo la respuesta que considere correcta. Por favor considerar que sus respuestas deben ser pensadas de acuerdo a la actual pandemia del covid-19.

18. Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

21. Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**DIMENSIÓN:
INNOVACION**

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder escogiendo la respuesta que considere correcta. Por favor considerar que sus respuestas deben ser pensadas de acuerdo a la actual pandemia del covid-19

23. Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

24. A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas *

Marca sólo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas *

Marca sólo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

26. Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas *

Marca sólo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

27. Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Anexo 9. Aprobación de cuestionario de juicio de expertos



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Cansancio emocional							
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	X		X		X		
2	Al final de la jornada me siento agotado	X		X		X		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	X		X		X		
6	Trabajar con clientes internos (trabajadores) y externos todos los días es una tensión para mí	X		X		X		
8	Me siento "quemado" por el trabajo	X		X		X		
12	Trabajar en contacto directo con los clientes internos (trabajadores) y externos me produce bastante estrés	X		X		X		
16	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Creo que trato a algunos clientes internos (trabajadores) y externos como si fueran objetos	X		X		X		
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	X		X		X		
11	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes internos (trabajadores) y externos a los que tengo que atender	X		X		X		
18	Siento que los clientes internos (trabajadores) y externos me culpan de algunos de sus problemas	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis clientes internos (trabajadores) y externos	X		X		X		
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis clientes internos (trabajadores) y externos	X		X		X		
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	X		X		X		
13	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis clientes internos (trabajadores) y externos	X		X		X		
14	Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes internos (trabajadores) y externos	X		X		X		
15	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	X		X		X		
17	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. David Ricardo Zúñiga Burga DNI: 16750290

Especialidad del validador: Candidato a Doctor en Administración

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

30 de Junio del 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'B. I. B.', written over a horizontal dashed line.

Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Cansancio emocional								
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	X		X		X		
2	Al final de la jornada me siento agotado	X		X		X		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	X		X		X		
6	Trabajar con clientes internos (trabajadores) y externos todos los días es una tensión para mí	X		X		X		
8	Me siento "quemado" por el trabajo	X		X		X		
12	Trabajar en contacto directo con los clientes internos (trabajadores) y externos me produce bastante estrés	X		X		X		
16	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	X		X		X		
DIMENSIÓN: Despersonalización								
5	Creo que trato a algunos clientes internos (trabajadores) y externos como si fueran objetos	X		X		X		
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	X		X		X		
11	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes internos (trabajadores) y externos a los que tengo que atender	X		X		X		
18	Siento que los clientes internos (trabajadores) y externos me culpan de algunos de sus problemas	X		X		X		
DIMENSIÓN: Realización personal								
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis clientes internos (trabajadores) y externos	X		X		X		
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis clientes internos (trabajadores) y externos	X		X		X		
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	X		X		X		
13	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis clientes internos (trabajadores) y externos	X		X		X		
14	Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes internos (trabajadores) y externos	X		X		X		
15	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	X		X		X		
17	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SI _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Dany Jamnier Germán Barreto Pérez DNI: 16760580

Especialidad del validador: Candidato a Doctor en Administración

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

30 de Junio del 2021



Firma del Experto Informante.

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION: Cansancio emocional							
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	X		X		X		
2	Al final de la jornada me siento agotado	X		X		X		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	X		X		X		
6	Trabajar con clientes internos (trabajadores) y externos todos los días es una tensión para mí	X		X		X		
8	Me siento "quemado" por el trabajo	X		X		X		
12	Trabajar en contacto directo con los clientes internos (trabajadores) y externos me produce bastante estrés	X		X		X		
16	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	X		X		X		
	DIMENSION: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Creo que trato a algunos clientes internos (trabajadores) y externos como si fueran objetos	X		X		X		
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	X		X		X		
11	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes internos (trabajadores) y externos a los que tengo que atender	X		X		X		
18	Siento que los clientes internos (trabajadores) y externos me culpan de algunos de sus problemas	X		X		X		
	DIMENSION: Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis clientes internos (trabajadores) y externos	X		X		X		
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis clientes internos (trabajadores) y externos	X		X		X		
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	X		X		X		
13	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis clientes internos (trabajadores) y externos	X		X		X		
14	Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes internos (trabajadores) y externos	X		X		X		
15	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	X		X		X		
17	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Juan Francisco Zetner Alva DNI: 16698898

Especialidad del validador: Doctor en Administración – Docente de la UNPRG

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

30 de Junio del 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. F. Zetner Alva', is written over a horizontal dashed line. The signature is stylized and somewhat slanted.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: AUTONOMÍA							
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo	X		X		X		
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo	X		X		X		
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo	X		X		X		
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo							
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece							
	DIMENSIÓN: CONFIANZA							
6	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial	X		X		X		
7	Mi jefe es una persona de principios definidos	X		X		X		
8	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente	X		X		X		
9	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo	X		X		X		
10	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo	X		X		X		
	DIMENSIÓN: APOYO							
11	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito	X		X		X		
12	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente	X		X		X		
13	Mi jefe me respalda 100%	X		X		X		
14	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo	X		X		X		
15	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores	X		X		X		
	DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO							
16	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo	X		X		X		
17	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error	X		X		X		
18	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar	X		X		X		
19	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución	X		X		X		
20	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer	X		X		X		
	DIMENSIÓN: INNOVACIÓN							
21	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas	X		X		X		
22	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas	X		X		X		
23	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas	X		X		X		
24	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas	X		X		X		
25	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SI _____

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

Apellidos y Nombres del Juez validador. Mg: Yolanda Velásquez Quispe DNI: 01311473

Especialidad del validador: Mg. Salud Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

30 de Junio del 2021



Firma del Experto Informante.

Anexo 10. Cálculo de la muestra.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n = es la muestra a calcular, N = es la población, Z = valor de Z crítico al 95% es 1.96, p = representa al personal femenino de la Diresa, q = representa al personal masculino de la Diresa, d = nivel de precisión absoluta en este caso de acuerdo al 95% de confianza, este dato sería 0.075.

$$n = \frac{(300) * (1.96)^2 * (0.55) * (0.45)}{(0.075)^2 * (300 - 1) + (1.96)^2 * (0.55) * (0.45)}$$

n = 108.34 encuestas

Anexo 11. Confiabilidad del instrumento

Para la variable “Síndrome de Burnout”, se aplicó el alfa de Cronbach cuyo resultado en esta variable fue de 0,618367, el instrumento tiene una confiabilidad y consistencia buena, lo que indique que el instrumento a aplicar a los trabajadores de la Diresa de Ica, es válido aplicarlo y los resultados obtenidos son importantes para la presente investigación, a continuación, el cálculo:

$$\alpha = ((K / (K - 1)) * (1 - (\sum Vi / Vt)))$$

$$\alpha = ((18 / (18 - 1)) * (1 - (35,62 / 85,63)))$$

$$\alpha = 1,058823 * 0,584013$$

$$\alpha = 0,618367$$

Para la variable “Clima Organizacional”, el resultado obtenido de la presente investigación del alfa de Cronbach = 0,943593 para lo cual, el cálculo se presenta a continuación:

$$\alpha = ((K / (K - 1)) * (1 - (\sum Vi / Vt)))$$

Los datos son: 1. K= número de preguntas a analizar en el instrumento; 2. Vi, se refiere a la sumatoria de las varianzas de cada ítem; y 3. Vt, se refiere a la varianza total del instrumento.

$$\alpha = ((K / (K - 1)) * (1 - (\sum Vi / Vt)))$$

$$\alpha = ((25 / (25 - 1)) * (1 - (32,30 / 343,05)))$$

$$\alpha = 1,0417 * 0,905850$$

Teniendo en cuenta el resultado del alfa de Cronbach que es de 0,943593, se encuentra en la parte alta cercana a 1 de la tabla de consistencia y confiabilidad del instrumento, que significa que los instrumentos aplicados, tienen una alta confiabilidad y consistencia, donde se concluye que el instrumento es válido para aplicarlo y sobre los resultados desarrollar la presente investigación.

Anexo 12. Reporte de trabajadores, edad y sexo a junio 2021.

Trabajadores / meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Al 1° de Julio
Profesionales	173	172	172	172	175	174	174
No profesionales	127	128	128	128	125	126	126
Total	300	300	300	300	300	300	300
Sexo / meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Al 1° de Julio
Mujeres	170	171	170	170	170	170	170
Varones	130	129	130	130	130	130	130
Total	300	300	300	300	300	300	300
Edades / meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Al 1° de Julio
18-30 años	79	78	82	82	82	82	82
31-45 años	127	127	127	127	127	127	127
45 a +	94	95	91	91	91	91	91
Total	300	300	300	300	300	300	300

Fuente: elaboración propia

Anexo 13. Reporte de trabajadores, edad y sexo a junio 2021.

Participantes	Síndrome de Burnout	Rango SB	Clima Organizacional	Rango CO	Dif
1	56	-0,388888889	68	-12,03703704	11,64814815
2	50	-6,388888889	99	18,96296296	-25,35185185
3	44	-12,38888889	47	-33,03703704	20,64814815
4	75	18,61111111	82	1,962962963	16,64814815
5	46	-10,38888889	86	5,962962963	-16,35185185
6	54	-2,388888889	86	5,962962963	-8,351851852
7	51	-5,388888889	95	14,96296296	-20,35185185
8	53	-3,388888889	90	9,962962963	-13,35185185
9	56	-0,388888889	95	14,96296296	-15,35185185
10	59	2,611111111	95	14,96296296	-12,35185185
11	48	-8,388888889	79	-1,037037037	-7,351851852
12	53	-3,388888889	79	-1,037037037	-2,351851852
13	47	-9,388888889	105	24,96296296	-34,35185185
14	49	-7,388888889	83	2,962962963	-10,35185185
15	51	-5,388888889	121	40,96296296	-46,35185185
16	37	-19,38888889	85	4,962962963	-24,35185185
17	48	-8,388888889	68	-12,03703704	3,648148148
18	46	-10,38888889	81	0,962962963	-11,35185185
19	51	-5,388888889	107	26,96296296	-32,35185185
20	50	-6,388888889	73	-7,037037037	0,648148148 1
21	46	-10,38888889	66	-14,03703704	3,648148148
22	53	-3,388888889	97	16,96296296	-20,35185185
23	48	-8,388888889	72	-8,037037037	- 0,351851851 9
24	49	-7,388888889	88	7,962962963	-15,35185185
25	60	3,611111111	99	18,96296296	-15,35185185

26	64	7,611111111	79	-1,037037037	8,648148148
27	54	-2,388888889	110	29,96296296	-32,35185185
28	18	-38,38888889	117	36,96296296	-75,35185185
29	54	-2,388888889	102	21,96296296	-24,35185185
30	65	8,611111111	113	32,96296296	-24,35185185
31	50	-6,388888889	69	-11,03703704	4,648148148
32	41	-15,38888889	77	-3,037037037	-12,35185185
33	54	-2,388888889	79	-1,037037037	-1,351851852
34	54	-2,388888889	83	2,962962963	-5,351851852
35	48	-8,388888889	96	15,96296296	-24,35185185
36	42	-14,38888889	52	-28,03703704	13,64814815
37	48	-8,388888889	107	26,96296296	-35,35185185
38	56	-0,388888889	113	32,96296296	-33,35185185
39	42	-14,38888889	92	11,96296296	-26,35185185
40	64	7,611111111	69	-11,03703704	18,64814815
41	57	0,611111111	93	12,96296296	-12,35185185
42	55	-1,388888889	82	1,962962963	-3,351851852
43	42	-14,38888889	39	-41,03703704	26,64814815
44	45	-11,38888889	62	-18,03703704	6,648148148
45	62	5,611111111	80	0,037037037 4	5,648148148
46	55	-1,388888889	58	-22,03703704	20,64814815
47	65	8,611111111	101	20,96296296	-12,35185185
48	46	-10,38888889	106	25,96296296	-36,35185185
49	56	-0,388888889	84	3,962962963	-4,351851852
50	53	-3,388888889	100	19,96296296	-23,35185185
51	57	0,611111111	39	-41,03703704	41,64814815
52	62	5,611111111	112	31,96296296	-26,35185185
53	50	-6,388888889	87	6,962962963	-13,35185185

54	66	9,611111111	102	21,96296296	-12,35185185
55	61	4,611111111	69	-11,03703704	15,64814815
56	56	-0,388888889	110	29,96296296	-30,35185185
57	50	-6,388888889	65	-15,03703704	8,648148148
58	57	0,611111111	85	4,962962963	-4,351851852
59	65	8,611111111	100	19,96296296	-11,35185185
60	60	3,611111111	82	1,962962963	1,648148148
61	68	11,61111111	64	-16,03703704	27,64814815
62	74	17,61111111	96	15,96296296	1,648148148
63	57	0,611111111	77	-3,037037037	3,648148148
64	66	9,611111111	85	4,962962963	4,648148148
65	56	-0,388888889	80	0,037037037 4	0,351851851 9
66	54	-2,388888889	92	11,96296296	-14,35185185
67	67	10,61111111	71	-9,037037037	19,64814815
68	48	-8,388888889	85	4,962962963	-13,35185185
69	72	15,61111111	77	-3,037037037	18,64814815
70	47	-9,388888889	58	-22,03703704	12,64814815
71	46	-10,38888889	67	-13,03703704	2,648148148
72	64	7,611111111	73	-7,037037037	14,64814815
73	58	1,611111111	81	0,962962963	0,648148148 1
74	53	-3,388888889	58	-22,03703704	18,64814815
75	54	-2,388888889	78	-2,037037037	0,351851851 9
76	39	-17,38888889	78	-2,037037037	-15,35185185
77	52	-4,388888889	75	-5,037037037	0,648148148 1
78	53	-3,388888889	62	-18,03703704	14,64814815
79	66	9,611111111	74	-6,037037037	15,64814815

80	66	9,611111111	55	-25,03703704	34,64814815
81	58	1,611111111	59	-21,03703704	22,64814815
82	68	11,61111111	59	-21,03703704	32,64814815
83	67	10,61111111	68	-12,03703704	22,64814815
84	58	1,611111111	83	2,962962963	-1,351851852
85	58	1,611111111	68	-12,03703704	13,64814815
86	66	9,611111111	71	-9,037037037	18,64814815
87	66	9,611111111	72	-8,037037037	17,64814815
88	62	5,611111111	65	-15,03703704	20,64814815
89	66	9,611111111	47	-33,03703704	42,64814815
90	54	-2,388888889	76	-4,037037037	1,648148148
91	62	5,611111111	43	-37,03703704	42,64814815
92	62	5,611111111	90	9,962962963	-4,351851852
93	64	7,611111111	78	-2,037037037	9,648148148
94	68	11,61111111	83	2,962962963	8,648148148
95	62	5,611111111	86	5,962962963	0,351851851 9
96	72	15,61111111	99	18,96296296	-3,351851852
97	74	17,61111111	100	19,96296296	-2,351851852
98	47	-9,388888889	103	22,96296296	-32,35185185
99	64	7,611111111	50	-30,03703704	37,64814815
100	64	7,611111111	70	-10,03703704	17,64814815
101	68	11,61111111	34	-46,03703704	57,64814815
102	62	5,611111111	93	12,96296296	-7,351851852
103	66	9,611111111	83	2,962962963	6,648148148
104	68	11,61111111	60	-20,03703704	31,64814815
105	56	-0,388888889	58	-22,03703704	21,64814815
106	60	3,611111111	45	-35,03703704	38,64814815
107	66	9,611111111	66	-14,03703704	23,64814815

108	68	11,61111111	89	8,962962963	2,648148148
					Total

Fuente: elaboración propia



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL DURANTE PANDEMIA POR COVID-19 EN TRABAJADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD ICA, 2021", cuyo autor es PINEDA RODRIGUEZ IVETTE MIREILLE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Julio del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE DNI: 06776978 ORCID: 0000-0003-3991-9746	Firmado electrónicamente por: LRAMIREZCA71 el 19-08-2021 22:36:29

Código documento Trilce: TRI - 0155667