



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Síndrome de Burnout y clima organizacional en el
desempeño laboral de los servidores asistenciales de una
institución de salud Arequipa. 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD**

AUTOR:

MG. GIOVANNA NATIVIDAD HUAYHUA CAHUANA

ASESORES:

Dr. GRADOS VASQUEZ MARTIN MANUEL

SECCIÓN:

HUMANIDADES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PERÚ - 2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. RAZA URBINA, SEGUNDO RODOLFO
PRESIDENTE

Dr. QUISPE BARRA, MARCO ANTONIO
SECRETARIO

Dr. SIERRA VALDIVIA, HUGO
VOCAL

DEDICATORIA

A mis queridos padres Eloy y Josefa, fuente inagotable de amor, inspiración y superación.

A todo el personal del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur, por permitirme realizar el presente estudio y por su apoyo incondicional.

A mi esposo, complemento en el camino de la vida y fuente de ayuda en cada paso. A mis hijos: Daniel y Giovanna por ser mis mejores consejeros.

AGRADECIMIENTO

A Dios por las bendiciones que ha derramado en mi familia, por guiar cada uno de mis pasos, por darme la oportunidad de ser cada día mejor con sus enseñanzas.

A mis asesores, por su paciencia en la orientación del desarrollo de la tesis; a todos los docentes y amigos, expertos investigadores, que han guiado paso a paso el desarrollo del presente trabajo.

A todas aquellas personas que han contribuido en mayor o menor medida el desarrollo del presente trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Giovanna Natividad Huayhua Cahuana, egresada del Doctorado en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 29664182, con la tesis titulada:

“Síndrome de Burnout y clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores asistenciales de una institución de salud Arequipa. 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y; por tanto, los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 28 de Julio del 2019

Giovanna N. Huayhua Cahuana
DNI 29664182

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Me es grato presentar la tesis titulada “Síndrome de Burnout y clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores asistenciales de una institución de salud Arequipa. 2018”

El presente trabajo, ha sido desarrollado en una institución de salud de la ciudad de Arequipa, con la finalidad de determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores asistenciales que brindan servicios de salud; dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión Pública.

La Autora

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
INDICE	VII
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	15
1.2.1. Antecedentes internacionales	15
1.2.2. Antecedentes nacionales	17
1.3. Teorías relacionadas con el tema.	21
1.3.1. Síndrome de Burnout	21
1.3.2. Teorías relacionadas al clima organizacional.	23
1.3.3. Teorías relacionadas al desempeño laboral.	25
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación.	28
1.6. Hipótesis	30

1.6.1.	Hipótesis general	30
1.6.2.	Hipótesis específicas	30
1.7.	Objetivos	32
1.7.1.	Objetivo general	32
1.7.2.	Objetivos específicos	32
1.8.	Marco teórico.	33
1.8.1.	Teorías relacionadas al tema	33
II.	MÉTODO.	38
2.1.	TIPO DE ESTUDIO	38
2.2.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	38
2.3.	Variables.	39
2.3.1.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	40
2.4.	Población, muestra y muestreo	46
2.4.1.	Población	46
2.4.2.	Muestra	46
2.4.3.	MUESTREO	46
2.5.	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.	46
2.5.1.	TÉCNICA:	46
2.5.2.	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	47
2.5.3.	Validez y confiabilidad.	48
2.6.	Métodos de análisis de datos	48
III.	RESULTADOS.	50
3.1.	Descripción de resultados.	50
3.1.1.	Descripción de resultados a nivel de la variable síndrome de Burnout	50
3.1.2.	Descripción de resultados a nivel de la variable clima organizacional.	54
3.1.3.	Descripción de resultados a nivel de la variable desempeño laboral.	60
3.2.	Contrastación de hipótesis	78
3.2.1.	Prueba de hipótesis específicas	78

IV. DISCUSION DE RESULTADOS	86
V. CONCLUSIONES.	88
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101
ANEXOS:	103
ANEXO 1. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.	103
ANEXO 02: MATRÍZ DE CONSISTENCIA	114

RESUMEN

La presente tesis se titula “Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los servidores asistenciales del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur. 2018”, con el objetivo de conocer la influencia que existe entre el síndrome de Burnout y el clima organizacional, sobre el desempeño laboral de los servidores asistenciales. Siendo la hipótesis: el Nivel de Burnout y la percepción del Clima Organizacional están relacionados con el Desempeño Laboral.

La metodología empleada fue el método hipotético deductivo, el tipo de estudio cuantitativo, transversal y comprende un diseño descriptivo-correlacional. Tuvo como finalidad conocer el grado de relación existente entre las tres variables en estudio; la investigación posee un diseño no experimental. Se trabajó con una población de 159 y una muestra probabilística de tipo aleatorio simple estratificada, estableciéndose: médicos (22), enfermeras (43), otros profesionales (20) y personal técnico (50); haciendo una muestra de 135 servidores asistenciales del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur. Los instrumentos utilizados para el recojo de datos de las variables fueron las encuestas (cuestionarios).

Se abordaron a los siguientes resultados: se registran altos niveles de Burnout en el 41% de servidores asistenciales; la percepción del clima laboral favorable se presenta en el 96%; y solo el 86% de los servidores asistenciales tienen un aceptable desempeño laboral. En el cuadro de relación entre las tres variables observamos que el p valor 0,000 es menor al p 0,05; por lo que podemos concluir que existe influencia significativa del síndrome de Burnout y clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores asistenciales del IREN SUR. 2018.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Clima organizacional, Desempeño Laboral.

ABSTRACT

The present thesis is entitled "Burnout Syndrome and Organizational Climate in the Work Performance of the servants of the Regional Institute of Neoplastic Diseases of the South. 2018 ", with the aim of knowing the influence that exists between the Burnout syndrome and the organizational climate, on the work performance of the care assistants. Being the hypothesis: the Burnout Level and the perception of the Organizational Climate are related to the Labor Performance.

The methodology used was the hypothetical deductive method, the type of quantitative, cross-sectional study and includes a descriptive-correlational design. Its purpose was to know the degree of relationship between the three variables under study; the research has a non-experimental design. We worked with a population of 159 and a probabilistic sample of stratified simple random type, establishing: doctors (22), nurses (43), other professionals (20) and technical staff (50); making a sample of 135 caretakers of the Regional Institute of Neoplastic Diseases of the South. The instruments used for the data collection of the variables were the surveys (questionnaires).

The following results were addressed: high levels of Burnout were recorded in 41% of the care servers; the perception of the favorable work environment is 96%; and 86% have an acceptable job performance. In the table of relationship between the three variables we observe that the p value 0.000 is less than p 0.05; so we can conclude that there is a significant influence of Burnout syndrome and organizational climate on the job performance of IREN SUR's health care workers. 2018

Key words: Burnout syndrome, organizational climate, work performance.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el año de 1990, los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas, adscrito el Perú desde el año 1945, se comprometieron a cumplir los objetivos del desarrollo del milenio al 2015, que motivaron a nuestro país a desarrollar un cambio del rol del estado con modificaciones importantes en materia de salud, resultando en la actualidad un nuevo contexto, que en materia de recursos humanos está caracterizado por un cambio del régimen laboral, desde el nombramiento al de contratos temporales; inequidad en los niveles salariales con un incremento porcentual desmedido para cierto grupo ocupacional, conduciendo a graves problemas de conflictos; desproporcionalidad entre la demanda de los servicios de salud y la cantidad de personal de salud que cubre la demanda; desigualdad en las labores desarrolladas, etc.

En materia de gestión de recursos humanos, en la mayoría de los países, se observa un escenario de debilitamiento de las instancias gubernamentales, además de una ausencia de mecanismos que permitan definir estrategias de planificación, regulación y gestión tanto desde el punto de vista educacional como del trabajo. (Novick & Rosales, 2015)

En nuestro país el sector salud está caracterizado por una mixtura de instituciones públicas y privadas, conformado por instituciones formadoras de los recursos humanos, instituciones que garantizan, instituciones que emiten la habilitación e instituciones que regulan el funcionamiento de los establecimientos de salud públicos y privados; cada institución con un horizonte, completamente divididas; dificultando la rectoría del Ministerio de Salud.

(OPS, 2015), La organización Panamericana de Salud, en el libro “Desafíos de la Gestión de Recursos humanos en Salud”, afirma que la gestión de recursos humanos en salud tiene una yuxtaposición de tres agendas:

- La agenda -Modelo burocrático-, caracterizada por las relaciones laborales estables y protegidas, basadas en contratos de trabajo por tiempo

indeterminado, también llamado **modelo weberiano**, con la actuación del estado como órgano regulador, empleador y prestador de servicios para la población; con los siguientes problemas: ausencia de planificación de la fuerza de trabajo, con base en un modelo de atención; inequidades en la distribución geográfica de los recursos, desequilibrios e indefiniciones en la composición del equipo de salud, falta de integración entre formación y servicios, etc.

- La segunda agenda flexible, caracterizada por un sistema regulatorio basado en la flexibilidad en el trabajo y en el empleo. Las reformas del sector salud se identificó por la introducción de elementos competitivos en unos casos se incluyeron políticas del sector privado como elementos centrales de la reestructuración, la descentralización, los cambios en los sistemas de financiación, etc; con los siguientes problemas: precarización del trabajo, generación de incentivos a la productividad, mayor presión social por mejor calidad, requerimientos de nuevas competencias para enfrentar las nuevas funciones.
- La tercera agenda inconclusa de reconstrucción de capacidades; que resulta de los múltiples problemas que arrojó la aplicación de la reforma, de algunos de sus fracasos y de la necesidad de redefinir el rol del Estado y su papel rector en materia de política social, y en salud en particular. La situación de desempleo y pobreza de enorme cantidad de personas en la región latinoamericana y la aparición de nuevas enfermedades obligan a mejorar la eficacia de los sistemas de salud, lo que implica simultáneamente jerarquizar la gestión del recurso humano por haber sido un factor relegado en las reformas. Con los siguientes problemas: debilidad de la autoridad sanitaria, debilidad de la gestión de los recursos humanos en los diferentes niveles de atención, falta de protección de los recursos humanos, incremento de conflictividad, iniciativas globales con grandes volúmenes de financiamiento para temas puntuales.

Actualmente, se busca un modelo de gestión en salud que pueda responder a las nuevas necesidades que presenta la población (epidemias, acelerado crecimiento

demográfico, concentración de profesionales especializados en las principales ciudades, etc), con recursos humanos comprometidos con la salud de la población, en condiciones dignas de trabajo, sin inequidades, proporcionales al trabajo desarrollado. De este modo, la redefinición del rol del Estado está asociada de manera cercana a las transformaciones en la gestión de los recursos humanos en salud.

(Hernán E. García Cabrera, Pedro Díaz Urteaga, Donatila Ávila Chávez, María Z. Cuzco Ruiz, 2015) en el informe del estudio de la reforma del sector salud y los recursos humanos de salud, describen la situación del desempeño de los recursos humanos en salud por competencias, indicando que el MINSa realiza la evaluación dos veces por año como un proceso administrativo de cumplimiento obligatorio. Los factores contemplados son subjetivos al estar solamente relacionados a la conducta laboral; no contempla indicadores de productividad. Asimismo, la incorporación de personal a los servicios de salud se realiza bajo mecanismos de reclutamiento y selección tradicional enfocados básicamente a mecanismos de convocatorias limitadas, análisis de currículum y entrevista no estructuradas, que valoran los títulos de formación académica y no las competencias de los candidatos a un puesto de trabajo.

El país enfrenta una crisis de recursos humanos en salud especializados para atender la demanda creciente de servicios; y la importancia de un buen desempeño laboral es imprescindible.

Numerosos estudios, coinciden en reconocer que para un buen desempeño laboral influyen múltiples factores, tales como las características propias del paciente, la personalidad del trabajador y por otra parte el clima organizacional donde realicen su labor. Un medio de información afirma que el 87% de las empresas en el Perú considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. (<https://gestion.pe>, 2015).

El desempeño laboral en el sector salud público adquiere gran importancia, debido a que el personal que trabaja en las instituciones de salud es consciente de que solo lograrán alcanzar la calidad al existir una adecuada relación entre la

infraestructura hospitalaria, las relaciones humanas y estrategias laborales acorde a las necesidades de los usuarios internos y externos.

De acuerdo con los resultados de la indagación de las diferentes tesis tanto a nivel nacional e internacional, podemos concluir que el tema ha sido abordado con variables aisladas, no existiendo la confluencia de las tres variables: síndrome de Burnout, clima organizacional y desempeño laboral; por lo que resulta pertinente, no solo por su originalidad, sino también por la importancia que reviste dirigir nuestra atención a problemas que afectan directamente a la gestión pública en salud, tanto en el ámbito nacional, como regional; pues la salud es un derecho constitucional al que todos tenemos derecho y es necesario conocer los factores que influyen en el desempeño laboral para poder hacer efectivo el Plan Nacional de Salud y poder cumplir con los objetivos de calidad de los servicios de salud anhelados.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

(Rodríguez M, Andrés; Paz Retamal, María; Lizana , José; Cornejo, Felipe A.,; 2011) en la investigación: *“CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO PREDICTORES DEL DESEMPEÑO EN UNA ORGANIZACIÓN ESTATAL CHILENA”*, siendo la muestra de estudio 96 trabajadores; utilizaron como instrumentos: OCQ de Litwin y Stringer para medir clima organizacional; Cuestionario de Satisfacción por facetas (JDI) de Smith, Kendall & Hulin (1969): validado preliminarmente para una muestra maulina por Castro & Paredes (2006), este instrumento mide satisfacción laboral; Cuestionario de Satisfacción General (JIG) creado por Iroson, Brannick, Smith, Gibson & Paul (1989): validado para una muestra maulina por Castro & Paredes (2006), mide la satisfacción con el trabajo en general; Cuestionario Institucional de Evaluación de Desempeño. Concluyendo con la existencia de una relación positiva y significativa entre el clima organizacional general, y la satisfacción laboral general. Los autores afirman que mientras mejor sea la percepción del clima general en la organización, mayor es el grado de satisfacción de los miembros de la organización con el trabajo en general, o viceversa.

(Latorre Navarro F. , 2011) en el estudio realizado: “*LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL*”. Valencia. Estudio de tipo descriptivo correlacional, utilizó una muestra de una buena cantidad de trabajadores y siete países, los instrumentos que utilizaron fueron cuestionarios de preguntas cerradas, dirigidos a los empleadores y empleados. Concluye, que las prácticas de RRHH orientadas al compromiso y basadas en la aproximación “soft” se relacionan positivamente con el desempeño de los empleados a través de sus percepciones y expectativas; las prácticas de RRHH orientadas al compromiso se relacionan positivamente con el apoyo organizacional y la autonomía favoreciendo la percepción de los empleados de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen de maniobra para llevar a cabo su trabajo, lo que redundaría en mayor satisfacción y desempeño; el apoyo organizacional muestra su potencial para aumentar la satisfacción por su carácter discrecional y de reconocimiento.

(Illera Rivera, Estrada Ortega, Perez Escobar, Quintana Bravo, & Fajardo Ruiz, 2012), en su informe de la investigación “*ESTRÉS LABORAL (SÍNDROME DE BURNOUT) EN UN HOSPITAL NO ACREDITADO EN EL MUNICIPIO DE MOCOA*” con una muestra de 97 trabajadores que incluyen administrativos y asistenciales, utilizando el instrumento MBI (Maslach Burnout Inventory). Concluyendo que los principales factores de riesgo de padecer el síndrome de burnout son: tener más de 30 años, ser soltero y sin tener hijos, ser casado de género masculino.

(Mario Venutolo, 2009). En el informe de investigación: “*Estudio del Clima Laboral y la Productividad en Empresas Pequeñas y Medianas: El Transporte Vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)*”. Realizó una investigación aplicada, el nivel de investigación fue exploratorio, descriptivo y correlacional. El diseño de investigación fue no experimental, aplicándose un enfoque cualicuantitativo. Desde un punto de vista espaciotemporal, la investigación es transeccional, se emplearon técnicas cuantitativas –encuestas a trabajadores- y cualitativas –observación directa- para abordar la problemática planteada. Las conclusiones fueron: La evidencia empírica indica que el clima laboral insatisfactorio es el tipo de clima predominante en las Pymes de servicios de

mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La percepción (actitud) de los trabajadores hacia el clima laboral medida en la escala de Likert determinó que existe una actitud desfavorable hacia el clima laboral. La baja productividad representa el tipo de productividad más representativo en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. El clima laboral y la productividad están relacionadas en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires; se concluye que efectivamente existe una interferencia directa en la productividad de las Pymes generada por conflictos en el clima laboral imperante.

(Cortés Jiménez, 2009), en su informe de investigación: *“DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. HOSPITAL “DR. LUIS F. NACHÓN”. XALAPA – MÉXICO”*, con una muestra de 880 personas. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo, transversal y observacional. El instrumento de medición utilizado fue el propuesto por la OPS para medir el Clima Organizacional. Concluyendo que el clima organizacional general en el hospital Dr. Luis F. Nachón es no satisfactorio; El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño. Sin embargo, existen oportunidades de mejora en la percepción que tienen sobre sus líderes ya que piensan que tienen preocupación para la comprensión del trabajo por parte del personal.

1.2.2. Antecedentes nacionales

(Arias Gallegos, Walter; Muñoz del Carpio Toia, Agueda; Delgado Montesinos, Yesary; Ortiz Puma, Mariela; Quispe Villanueva, Mario;, 2017); presenta el trabajo de investigación: *“SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE SALUD DE LA CIUDAD DE AREQUIPA”*, cuyo objetivo fue valorar la prevalencia del síndrome de Burnout y analizar comparativamente los datos en función del sexo, los ingresos económicos, el estado civil, el tiempo de servicio, el cargo, la profesión y la institución de procedencia. El instrumento utilizado fue el inventario de Burnout de Maslach. Los resultados abordados fueron altos porcentajes de profesionales del

sector salud tienen algunos síntomas del síndrome Burnout, solo un 5.6% tiene el síndrome de burnout en el nivel severo.

(Pacheco Sanunga, 2017) presenta el trabajo de investigación: “*MODELO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS PYMES HOTELERAS DE RIOBAMBA*” dentro de la línea de desarrollo organizacional, recoge la relación existente entre dos variables: el clima organizacional y el desempeño laboral, entendiéndose el primero como el medio ambiente humano y físico en el que se desenvuelven los empleados y trabajadores dentro de las PYMES hoteleras de la ciudad de Riobamba y el segundo como el rol que asumen los gerentes y los administradores en la aplicación de estrategias y competencias para interactuar con los subalternos, trabajó con una población 50 gerentes y administradores; y 96 empleados y trabajadores de las PYMES hoteleras de la ciudad de Riobamba, utilizándose el diseño transversal, correlacional y no experimental, en que el “clima organizacional” es la variable independiente y el “desempeño laboral” la variable dependiente, teniendo por finalidad determinar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño laboral en las PYMES Hoteleras de Riobamba”, los resultados han demostrado que si existe una influencia positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

(Rojas Reyes & Vilchez Paz, 2018) En la investigación titulada: “*GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL PUESTO DE SALUD SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS – LIMA, ENERO 2018*”; tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús. Estudio de enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental y nivel correlacional, en el Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús durante el mes de enero del 2018, donde participaron 50 trabajadores del Puesto. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la observación, entrevista y encuesta, y el instrumento a través de un cuestionario validado por juicio de expertos de la autora Kiember Inca Allccahuaman. Para el procesamiento de información, se empleó el programa SPSS versión 22 y Excel. Los resultados reveló que existe relación estadísticamente significativa según $p=0,000$ entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del

puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús, existe relación estadísticamente significativa según $p=0,007$ entre gestión del talento humano y la calidad del trabajo del desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús; por último, existe relación estadísticamente significativa según $p=0,007$ entre gestión del talento humano y el trabajo en equipo del desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús.

(Ramos Torres, 2018) en su investigación: “*GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA PASTELERÍA MIRAFLORES S.A.C.*”, realizada en el distrito de Miraflores, Lima. Planteando como problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la pastelería Miraflores S.A.C.?, con el objetivo de determinar si existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la pastelería Miraflores S.A.C. El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva de nivel correlacional de enfoque cuantitativo de diseño no experimental: transversal. La población censal estuvo constituida por 60 servidores del local de Miraflores. La técnica utilizada para recoger información fue encuesta, y los instrumentos de recaudación de datos fueron cuestionarios que estuvieron debidamente validados mediante juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach. Para la prueba de hipótesis se aplicó la Prueba no paramétrica de Coeficiente de Spearman. Se obtuvo las siguientes conclusiones: La gestión del talento humano tiene una directa relación con el desempeño laboral en la pastelería Miraflores S.A.C.; de manera positiva, alta ($Rho = ,338$) y significativa ($p = 0,08 < \alpha = 0,05$) con el desempeño laboral.

(Araujo & Leal Guerra, 2007), en la investigación “*INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS*”, con el objetivo de determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del nivel directivo de las Instituciones de Educación Superior Públicas del estado Trujillo. El estudio es de tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, observacional, diseño no experimental transeccional correlacional – causal. La población es finita, se restringe a los individuos con responsabilidad gerencial. Concluyen al contrastar las aptitudes de la Inteligencia

Emocional, presentes en el Desempeño Laboral de los directivos de las instituciones de Educación superior Públicas del estado Trujillo, observa que las mismas se encuentran presentes en las competencias genéricas, laborales y básicas. De igual manera se determinó que el liderazgo es el indicador que mayor número de coincidencias presenta. El nivel directivo de las Instituciones de Educación superior del estado Trujillo posee una idea realista de sus propias habilidades y una sólida confianza basada en ellos mismos, son capaces de saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones. No obstante, la opinión del nivel medio expone que el nivel directivo no posee, predica y aplica de forma muy efectiva el autoconocimiento ya que desconocen cuáles son sus habilidades.

(Arias Gallegos, Walter; Zegarra, Valdivia Jonathan, 2013) En su estudio de investigación *“CLIMA ORGANIZACIONAL, SÍNDROME DE BURNOUT Y AFRONTAMIENTO EN TRABAJADORES DE UN HOSPITAL ONCOLÓGICO DE AREQUIPA”*, cuyos objetivos fueron: conocer la valoración del clima organizacional en el Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas de Arequipa, evaluar el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en los trabajadores; la población en estudio fueron trabajadores administrativos y asistenciales. Los resultados abordados son: existencia de un clima organizacional óptimo y bajos niveles del síndrome de Burnout en la gran mayoría de los trabajadores. No existen relaciones significativas entre el síndrome de burnout y el clima organizacional; pero sí entre el clima organizacional y el estilo de afrontamiento activo, además éste último se relaciona con la edad, sexo, estado civil, número de hijos y el tiempo de trabajo que se realiza.

(Hernández, 2005) en su estudio de Investigación *“SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UNA CLÍNICA PSIQUIÁTRICA”*, concluye que existe un alto nivel de afectación del Síndrome de Burnout en la mayoría del personal de enfermería, dimensión cansancio emocional; éste afecta de manera directa el Desempeño Laboral del personal de enfermería.

(Rodríguez M, Andrés; Paz Retamal, María; Lizana , José; Cornejo, Felipe A., 2011) en su investigación: “*CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO PREDICTORES DEL DESEMPEÑO EN UNA ORGANIZACIÓN ESTATAL CHILENA*”, concluyendo que existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional general, la satisfacción laboral general y desempeño. Los autores afirman que el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción solo predice el rendimiento y la productividad.

(Latorre Navarro, 2012), En el estudio realizado: “*LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL*”, concluyeron en que las prácticas de recursos humanos orientadas al compromiso y basadas en la aproximación se relacionan positivamente con el desempeño de los empleados a través de las percepciones y expectativas de los empleados, se relacionan positivamente con el apoyo organizacional y la autonomía favoreciendo la percepción de los empleados de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen de maniobra para llevar a cabo su trabajo, lo que redundará en mayor satisfacción y desempeño; el apoyo organizacional muestra su potencial para aumentar la satisfacción por su carácter discrecional y de reconocimiento.

(López Torres, 2016), en el estudio denominado: “*SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL HOSPITAL LUIS NEGREIROS VEGA*” sus hallazgos concluyen que existe una relación positiva entre cansancio emocional, despersonalización y el desempeño.

1.3. Teorías relacionadas con el tema.

1.3.1. Síndrome de Burnout

(Freudenberger, 1974), identifica al síndrome de burnout y lo describe como un estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés, luego de un trabajo continuo, realizado por profesionales dedicados al servicio y la ayuda.

(Maicon, Carlin; Enrique , J. Garcés de los Fayos Ruiz;, 2010), mencionando a Maslach (1976) afirma que la citada Psicóloga conceptualiza al síndrome de burnout como el proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal, y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo. Así mismo, afirma que Shirom en 1989 hace referencia que el síndrome de Burnout es resultado de la consecuencia de la disfunción de los esfuerzos de afrontamiento y que al descender los recursos personales aumenta el síndrome, por lo que la variable afrontamiento sería determinante en la comprensión del Burnout.

Shaufeli &Enzmann (1998), la define como un estado mental persistente, negativo y relacionado con el trabajo, en individuos normales caracterizado principalmente por agotamiento, acompañado por distress, sensación de competencia reducida, disminución de la motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo.

Harrison (1983), las personas que trabajan en profesiones de servicios están motivadas para ayudar a los demás. Si en su contexto laboral existen factores que obstaculizan su tarea y la dejan conseguir sus objetivos, esto afecta su esperanza de conseguirlos y con el tiempo se genera el Burnout, que asimismo retroalimenta negativamente su motivación para ayudar.

Pines y Aronson (1988), define el Burnout como un proceso de desilusión en una persona altamente motivada por su trabajo, que se caracteriza por fatiga emocional, física y mental; sentimientos de inutilidad, impotencia, sentirse atrapado y baja autoestima.

(Fidalgo Vega, 2000), afirma que ésta patología es consecuencia fundamentalmente por la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo y no está originada por una deficiencia en la personalidad del individuo.

(Olivares Faúndez, 2017), afirman que para la profesora Maslach el Burnout es una enfermedad laboral emergente, que con frecuencia se entiende que es exclusiva de profesionales de ayuda o de servicios quizás porque, al contemplar la literatura sobre este fenómeno, se comprueba que la mayoría de los estudios realizados han empleado muestras de profesionales de la educación y de la salud.

1.3.2. Teorías relacionadas al clima organizacional.

Lewin (1960); define al clima organizacional como la totalidad de los hechos que determinan la conducta de un individuo”. Además hace énfasis en la relación del hombre con el medio. Sugiere Lewin “la existencia de mente cerrada o abierta dependiendo de su relación con el medio junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones.

Talcott Parsons, (citado por Rodríguez, 1999) había propuesto una teoría llamada Teoría sistémica en la que las organizaciones resultaban ser un subsistema de la sociedad. Esta teoría proponía, un camino que permitiera integrar la personalidad que es la que ubica al actor y sus necesidades individuales, el sistema social organizacional el cual es el que engloba los medios y condiciones, y los niveles culturales que lo engloba todo. Esta integración podría producirse a través de los roles que es la función que cumple dentro de un sistema social, los status que es su ubicación en la sociedad y las expectativas, tomando en consideración las orientaciones de personalidad y las orientaciones normativas.

Edel, R. et al. (2007). El interés suscitado por el campo del clima organizacional está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

Fernández y Sánchez (1996) en Edel, R. (2007) quienes consideran que los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la Psicología Cognitiva, en el sentido de como los empleados entienden la organización en la que se desenvuelven, y como éstos toman la información sensorial entrante y la transforman, sintetizan, elaboran, almacenan, recuperan y hacen uso de ella; y finalmente como la cognición lleva a la conducta.

Rensis Likert (1986), el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.

El enfoque de Gestal menciona que “el todo es mayor que la suma de sus partes” y que los individuos captan su entorno basados en juicios percibidos y deducidos por ellos mismos. (...) Al respecto “Argirys (1957, citado en Marín, 2003 & Rodríguez, 2010) observa la centralización del poder de controlar, dirigir, planear y evaluar en manos de unos cuantos jefes; lo cual provocó que los subordinados se convirtieran en seres pasivos, con falta de responsabilidad y autocontrol. Al ver los resultados anteriores, propuso una mayor independencia a los subordinados en cuanto a la toma de decisiones y crear una cultura organizacional más informal (Marín, 2003 y Rodríguez, 2010).”

Escuela Funcionalista. Sus pioneros fueron Bronislaw Malinowsky y Alfred Reginald Radcliffe-Brown. Según esta escuela, el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio (...), los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo. Así, un empleado interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.

Para Bronislaw, el clima se presenta como integrado, funcional y coherente por lo tanto cada elemento o dimensión aislado del mismo solo puede analizarse considerando los demás. Esta escuela, por ende, plantea que las organizaciones deben atender a los intereses de los individuos y la forma de cómo se establece para satisfacer las necesidades de los mismos.

Sonia Palma (2001), menciona que el clima laboral se basa en la escala de Likert de 1965, al contar con una visión holística relacionando el ambiente físico, las relaciones laborales (nivel operario hasta gerencia), infraestructura; influyendo en el desempeño laboral óptimo.

(Bordas Martínez M. J., 2016), afirma que las orientaciones teóricas de mayor uso en el estudio de clima organizacional, se distinguen entre tres perspectivas: la perspectiva realista u objetiva, que considera al clima como un atributo de la organización de carácter objetivo y relativamente independiente de las percepciones de sus miembros; la fenomenológica o subjetiva, considera al clima

como un atributo de las personas, poniendo el acento en los aspectos individuales y subjetivos; y la perspectiva interaccionista, integra los dos enfoques anteriores, considera al clima como el resultado de la interacción e las características objetivas de la organización y de las percepciones de sus miembros. Gestión estratégica del clima laboral.

1.3.3. Teorías relacionadas al desempeño laboral.

(Carolina Araujo, María; Leal Guerra, Martín;, 2007), cita a D'Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), que define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, el desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Stoner (1994, p. 510), afirma que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Druker (2002, p. 75), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Robbins (2004, p. 564), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

Davis y Newtrons (2000), refiere que el desempeño laboral depende de las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Chiavenato (2000, p. 367), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Benavides (2002, p. 72), al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Robbins (2004), afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las

metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

(Terán Varela, Omar Ernesto; Irlanda, José Lorenzo;, 2017), definen desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa

1.4. Formulación del problema

Para el éxito de cualquier empresa, es necesario la correcta administración del recurso humano, los cuales influyen positivamente en la eficacia y eficiencia de la institución.

Los hospitales del sector público tienen un aparato administrativo que provee, controla, gestiona, entre otros, la actividad del personal asistencial. Es frecuente observar en el Plan Operativo Institucional la programación de capacitaciones en función a las competencias clínicas; mas no se realiza un diagnóstico de las habilidades y destrezas del empleado público, no existe la posibilidad de ascensos, no existe una evaluación de la productividad del servidor.

En el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur, se observa que los servidores manifiestan incomodidad por los cambios realizados en el nivel central y en la propia administración de la institución, acompañados de baja productividad, desinterés, problemas interpersonales, huelgas, etc. No existe una comunicación organizacional efectiva; influyendo negativamente en el desempeño laboral.

La autora plantea que las condiciones de clima organizacional, no son suficientes para mejorar el desempeño laboral, sino la actitud del servidor público que tiene una influencia determinante.

1.4.1. Problema General.

- ¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout y clima organizacional sobre el desempeño laboral de los Servidores Asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018?

1.4.2. Problemas Específicos.

- ¿Cuál es el nivel de Burnout de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018?
- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018?
- ¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout y clima organizacional sobre la eficiencia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018?
- ¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout y clima organizacional sobre la eficacia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018?
- ¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout y clima organizacional sobre la efectividad de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018?

1.5. Justificación.

La investigación es conveniente porque permitirá a los directivos administrativos obtener el diagnóstico situacional del desempeño laboral de los servidores y las causas que influyen en ella.

La investigación servirá para conocer el desempeño laboral y a partir de ello, plantear estrategias, formulando planes de mejora y ejecutarlas para un mejor desempeño laboral.

La presente investigación aportará una información valiosa, por el uso de tres variables: identificación del clima organizacional, padecimiento del síndrome de Burnout y la influencia de ambos en el desempeño laboral.

La investigación proporcionará beneficios, porque al conocer el desempeño laboral de los servidores, las causas de la aptitud de los mismos; se podrá identificar las dificultades y fortalezas, con la finalidad de implementar condiciones favorables para el mejor desempeño profesional.

La investigación beneficiará a toda la institución, servidores y usuarios internos y externos del nosocomio. Beneficiará a la institución porque los directivos y administrativos modificarán sus conductas a fin de mejorar el desempeño laboral e incrementar su eficiencia y eficacia como institución; beneficiará a los servidores, porque al poner énfasis en los requerimientos de personal en base a su desempeño y productividad, servirán de estímulo y se sentirán identificados con su institución. Así mismo, beneficiará a los usuarios internos y externos; internos, porque al existir un clima laboral adecuado las labores serán más eficaces, a los usuarios externos, porque existirá mejora en la calidad de atención y mayor satisfacción en los usuarios.

Con el resultado de la presente investigación se propondrán planes de mejora concordantes con las dificultades diagnosticadas y consecuentemente existirá un cambio de actitud de los servidores y funcionarios del nosocomio, mejorando el clima organizacional y por ende el desempeño laboral.

La investigación será útil porque a través de ella se logrará conocer las falencias de la organización, las necesidades de los servidores asistenciales y posteriormente ayudará a resolver parte de los problemas en la administración hospitalaria del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas.

La investigación es significativa, porque los estudios desarrollados hasta la fecha no toman en cuenta las tres variables que investigaremos en el presente trabajo. La correlación de las tres variables nos permitirá conocer el nivel de agotamiento que podrían tener algunos servidores, si éstas influyen en el clima organizacional y posteriormente, si ambas afectarán el desempeño laboral.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Es probable que el nivel de Burnout y la percepción del clima organizacional tengan influencia sobre el desempeño laboral de los servidores asistenciales del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur. Arequipa 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

H1.- Es probable que el nivel de Burnout de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018; sea alto.

H0.- No es probable que el nivel de Burnout de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa – 2018; sea alto.

H2.- Es probable que la percepción del clima organizacional de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa – 2018 sea medio favorable.

H0.- No es probable que la percepción del clima organizacional de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa – 2018 sea medio favorable.

H3.- Es probable que el nivel de desempeño laboral en la dimensión eficiencia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa – 2018 sea regular.

H0.- No es probable que el nivel de desempeño laboral en la dimensión eficiencia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa – 2018 sea regular

H4.- Es probable que el nivel de Desempeño Laboral en la dimensión eficacia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa - 2018 sea buena.

H0.- No es probable que el nivel de Desempeño Laboral en la dimensión eficacia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa - 2018 sea buena.

H5.- Es probable que el nivel de Desempeño Laboral en la dimensión efectividad de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018, sea buena.

H0.- No es probable que el nivel de Desempeño Laboral en la dimensión efectividad de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018, sea buena.

H6.- Es probable que exista una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la eficiencia de los servidores asistenciales del IRENSUR.

H0.- No es probable que exista una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la eficiencia de los servidores asistenciales del IRENSUR.

H7.- Es probable que exista una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la eficacia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018.

H0.- No es probable que exista una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la eficacia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018.

H8.- Es probable que exista una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la efectividad de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018.

H0.- No es probable que exista una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la efectividad de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

- Determinar la relación existente entre el síndrome de Burnout y clima organizacional sobre el desempeño laboral de los Servidores Asistenciales del IRENSUR, a fin de conocer su significancia entre las tres variables.

1.7.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de Burnout de los Servidores Asistenciales del IRENSUR.
- Determinar la percepción del clima organizacional de los servidores asistenciales del IRENSUR.
- Determinar el nivel de desempeño laboral de los servidores asistenciales del IRENSUR.
- Determinar la relación existente entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la eficiencia de los servidores asistenciales del IRENSUR.
- Determinar la relación existente entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la eficacia de los servidores asistenciales del IRENSUR.
- Determinar la relación existente entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la efectividad de los servidores asistenciales del IRENSUR.

1.8. Marco teórico.

1.8.1. Teorías relacionadas al tema

1.8.1.1. Teorías relacionadas al síndrome de Burnout.

(Freudenberger, 1974), identifica al síndrome de burnout y lo describe como un estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés, luego de un trabajo continuo, realizado por profesionales dedicados al servicio y la ayuda.

(Maicon, Carlin; Enrique , J. Garcés de los Fayos Ruiz;, 2010), mencionando a Maslach (1976) afirma que la citada Psicóloga conceptualiza al síndrome de burnout como el proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal, y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo. Así mismo, afirma que Shirom en 1989 hace referencia que el síndrome de Burnout es resultado de la consecuencia de la disfunción de los esfuerzos de afrontamiento y que al descender los recursos personales aumenta el síndrome, por lo que la variable afrontamiento sería determinante en la comprensión del Burnout.

Shaufeli &Enzmann (1998), la define como un estado mental persistente, negativo y relacionado con el trabajo, en individuos normales caracterizado principalmente por agotamiento, acompañado por distress, sensación de competencia reducida, disminución de la motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo.

Harrison (1983), las personas que trabajan en profesiones de servicios están motivadas para ayudar a los demás. Si en su contexto laboral existen factores que obstaculizan su tarea y la dejan conseguir sus objetivos, esto afecta su esperanza de conseguirlos y con el tiempo se genera el Burnout, que asimismo retroalimenta negativamente su motivación para ayudar.

Pines y Aronson (1988), proceso de desilusión en una persona altamente motivada por su trabajo, que se caracteriza por fatiga emocional, física y mental; sentimientos de inutilidad, impotencia, sentirse atrapado y baja autoestima.

(Fidalgo Vega, 2000), afirma que ésta patología es consecuencia fundamentalmente por la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo y no está originada por una deficiencia en la personalidad del individuo.

(Olivares Faúndez, 2017), afirman que para la profesora Maslach el Burnout es una enfermedad laboral emergente, que con frecuencia se entiende que es exclusiva de profesionales de ayuda o de servicios quizás porque, al contemplar la literatura sobre este fenómeno, se comprueba que la mayoría de los estudios realizados han empleado muestras de profesionales de la educación y de la salud.

1.8.1.2. Teorías relacionadas al clima organizacional.

Lewin (1960); define al clima organizacional como la totalidad de los hechos que determinan la conducta de un individuo”. Además, hace énfasis en la relación del hombre con el medio. Sugiere Lewin “la existencia de mente cerrada o abierta dependiendo de su relación con el medio junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones.

Talcott Parsons, (citado por Rodríguez, 1999) había propuesto una teoría llamada Teoría sistémica en la que las organizaciones resultaban ser un subsistema de la sociedad. Esta teoría proponía, un camino que permitiera integrar la personalidad que es la que ubica al actor y sus necesidades individuales, el sistema social organizacional el cual es el que engloba los medios y condiciones, y los niveles culturales que lo engloba todo. Esta integración podría producirse a través de los roles que es la función que cumple dentro de un sistema social, los status que es su ubicación en la sociedad y las expectativas, tomando en consideración las orientaciones de personalidad y las orientaciones normativas.

Edel, R. et al. (2007). El interés suscitado por el campo del clima organizacional está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

Fernández y Sánchez (1996) en Edel, R. (2007) quienes consideran que los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la Psicología Cognitiva, en el sentido de como los empleados entienden la organización en la que se desenvuelven, y como éstos toman la información sensorial entrante y la transforman, sintetizan, elaboran, almacenan, recuperan y hacen uso de ella; y finalmente como la cognición lleva a la conducta.

Rensis Likert (1986), el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.

El enfoque de Gestal menciona que “el todo es mayor que la suma de sus partes” y que los individuos captan su entorno basados en juicios percibidos y deducidos por ellos mismos. (...) Al respecto “Argirys (1957, citado en Marín, 2003 & Rodríguez, 2010) observa la centralización del poder de controlar, dirigir, planear y evaluar en manos de unos cuantos jefes; lo cual provocó que los subordinados se convirtieran en seres pasivos, con falta de responsabilidad y autocontrol. Al ver los resultados anteriores, propuso una mayor independencia a los subordinados en cuanto a la toma de decisiones y crear una cultura organizacional más informal (Marín, 2003 y Rodríguez, 2010).”

Escuela Funcionalista. Sus pioneros fueron Bronislaw Malinowsky y Alfred Reginald Radcliffe-Brown. Según esta escuela, el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio (...), los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo. Así, un empleado interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.

Para Bronislaw, el clima se presenta como integrado, funcional y coherente por lo tanto cada elemento o dimensión aislado del mismo solo puede analizarse considerando los demás. Esta escuela, por ende, plantea que las organizaciones

deben atender a los intereses de los individuos y la forma de cómo se establece para satisfacer las necesidades de los mismos.

1.8.1.3. Teorías relacionadas al desempeño laboral.

D'Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner (1994, p. 510), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Druker (2002, p. 75), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Robbins (2004, p. 564), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor

expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

Davis y Newtrons (2000), refiere que el desempeño laboral depende de las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Chiavenato (2000, p. 367), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Benavides (2002, p. 72), al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Robbins (2004), afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

(Terán Varela, Omar Ernesto; Irlanda, José Lorenzo;, 2017), definen desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa

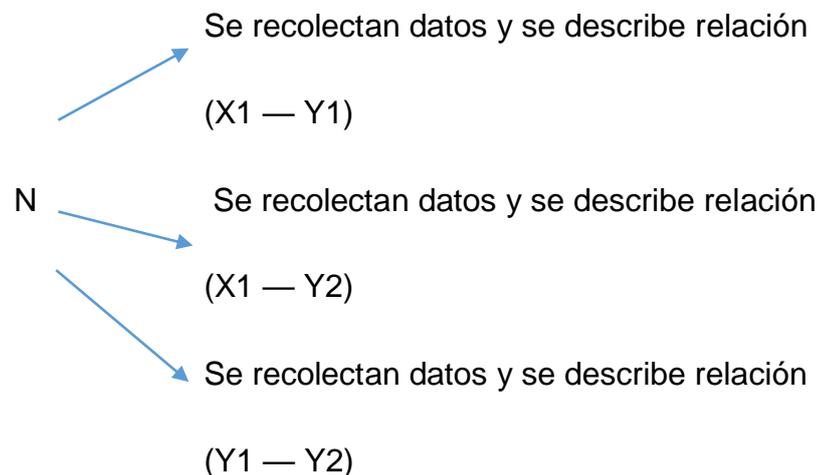
II. MÉTODO.

2.1. TIPO DE ESTUDIO

Es un tipo de estudio no experimental, descriptiva, correlacional.

2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es transeccional correlacional-causal. Éstos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento (Hernández Sampieri 2014.p. 157) el mismo que se representa en el siguiente diseño:



Donde:

N = Servidores Asistenciales
 X1 = Nivel de Burnout
 Y1 = Clima Organizacional
 Y2 = Desempeño Laboral

2.3. Variables.

- Variable Independiente: Síndrome de Burnout
- Variable Dependiente: Desempeño Laboral
- Variable Dependiente: Clima Laboral

2.3.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

A. VARIABLE CLIMA LABORAL (VARIABLE X)

DEFINICIÓN OPERACIONAL. SONIA PALMA Y CARRILLO (LIMA 2000)

VARIABLE: CLIMA LABORAL	FACTORES	
Percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. (Palma Carrillo, 2004)	AUTOREALIZACIÓN.- Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con la perspectiva de futuro. (Palma Carrillo, 2004)	Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades de desarrollo profesional.
	INVOLUCRAMIENTO LABORAL.- Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. (Palma Carrillo, 2004)	Identificación de los valores organizacionales y compromiso con la organización.
	SUPERVISIÓN.- Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. (Palma Carrillo, 2004)	Apreciación de la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión.
	COMUNICACIÓN.- Percepción del grado de fluidez, celeridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y clientes de la misma. (Palma Carrillo, 2004)	Percepción del grado de fluidez, celeridad, coherencia y precisión de la información
	CONDICIONES LABORALES.- Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. (Palma Carrillo, 2004)	La institución provee de elementos necesarios para la tarea.

➤ **OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE CLIMA LABORAL (VARIABLE X)**

Variable	Factores	Indicadores	Categoría Diagnóstico	puntaje total	Factores del I al V
Clima Laboral	Autorrealización	1;6;11;16;21;26;31;36;41;46	Muy Favorable	210-250	42-50
	Involucramiento Laboral	2;7;12;22;27;32;37;42;47	Favorable	170-209	34-41
	Supervisión	3;8;13;18;23;28;33;38;42;48	Media	130-169	26-33
	Comunicación	4;9;14;19;24;34;39;44;19	Desfavorable	90-129	18-25
	Condiciones Laborales	5;10;15;20;25;30;35;40;45;50	Muy Desfavorable	50-89	10-17

B. VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT (VARIABLE Y). (MALASH Y JACKSONS E. 1981, GEISDEDOS 1997)
DEFINICIÓN OPERACIONAL.

VARIABLE	FACTORES	
<p>SÍNDROME DE BURNOUT.- Es un trastorno adaptativo, crónico, asociado con el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo que altera la calidad de vida de la persona que lo padece y produce un efecto negativo en la calidad de la prestación de los servicios médicos asistenciales. (Gutiérrez Aceves, Guillermo Axayacalt; Celis López, Miguel Ángel; Moreno Jiménez, Sergio; Farias Serratos, Felipe; Suárez Campos, José de Jesús;, 2006)</p> <p>conjunto de signos y síntomas físicos, emocionales y conductuales presentes en profesionales sometidos al estrés crónico prolongado en el tiempo, en forma cíclica o continua; siendo personal de riesgo los trabajadores de la salud, como enfermeras(os) y médicos(as) (Abreu Dávila, 2011)</p>	<p>AGOTAMIENTO EMOCIONAL.- Sensación de sobre esfuerzo físico y emocional. (Abreu Dávila, 2011)</p>	<p>Valora la vivencia de estar exhausto profesionalmente por demandas de trabajo.</p>
	<p>DESPERSONALIZACIÓN.- desarrollo de actitudes negativas de insensibilidad y respuestas cínicas hacia los receptores del servicio prestado. (Abreu Dávila, 2011)</p>	<p>Reconoce actitudes de fracaso y distanciamiento</p>
	<p>REALIZACIÓN PERSONAL.- tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa (Abreu Dávila, 2011)</p>	<p>Evalúa sentimientos de autoeficacia y realización personal.</p>

➤ **OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT (VARIABLE Y)**

Variable	Factores	Indicadores	Categoría Diagnóstico	Punto de Corte	Personal	Puntaje Total
Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	1;2;3;6;8;13;14;16;20	Alto	+27=Alto 19-26=Medio -19=Bajo	>75	0-54
	Despersonalización	5;10;11;15;22	Medio	+10=Alto 6-9=Medio -6=Bajo	25-74	0-30
	Realización Personal	4;7;9;12;17;18;19;21	Bajo	40=Alto 34-39=Medio 0-30=Bajo	<25	0-48

C. VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.

➤ **DEFINICIÓN OPERACIONAL. Vásquez Jara, Lisbeth Iraida (2015)**

VARIABLE	FACTORES	
Desempeño Laboral: Actitudes y procedimientos realizados por los servidores de salud que son concordantes al logro de los objetivos de la institución.	Eficiencia	Capacidad del servidor de brindar servicios adecuados con el uso mínimo de recursos. Alcanzar mejores resultados con los recursos disponibles.
	Eficacia	Se refiere a los resultados que logra un servidor en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales.
	Efectividad	Es la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona para obtener determinado resultado a partir de una acción.

➤ OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL (VARIABLE Y2)

Variable	Factores	Indicadores	Escala de Medición	Punto De Corte	Categoría Diagnóstico	Puntaje Total
Desempeño Laboral	Eficiencia	Características del trabajo.	Nominal Escala de Likert Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 35	Bueno > 52	Bueno >115
					Regular 39-59	
					Malo < 39	
		Autonomía		43, 44, 45, 46 y 47	Bueno > 18	Regular 59-115
					Regular 7-18	
					Malo < 7	
	Políticas del Personal	65, 66, 67, 68, 69, 70, 71 y 72	Bueno > 27	Malo <59		
			Regular 13-27			
			Malo < 13			
	Eficacia	Conocimiento del trabajo.		1, 2, 3, 4 y 5	Bueno > 18	Bueno >50
Regular 7-18						
Malo < 7						
Habilidades para el planeamiento		6, 7, 8 y 9		Bueno > 13	Regular 22-50	
	Regular 6-13					

					Malo < 6	
		Iniciativa		10; 11	Bueno > 6 Regular 3-6 Malo < 3	Malo <22
		Habilidad para trabajar con otros		19, 20, 21 y 22	Bueno > 13 Regular 6-13 Malo < 6	
	Efectividad	Esfuerzo.		12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18	Bueno > 24 Regular 12-24 Malo < 12	Bueno >105
		Retroalimentación del trabajo		48, 49, 50, 51, 52, 53 y 54	Bueno > 24 Regular 12-24 Malo < 12	Regular 53-105
		Retroalimentación del personal		55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63 y 64	Bueno > 33 Regular 17-33 Malo < 17	
		Relevancia de la tarea		36;37;38;39;40;41;42	Bueno > 24 Regular 12-24 Malo < 12	Malo <53

2.4. Población, muestra y muestreo

2.4.1. Población

Constituida por profesionales de la salud con labor asistencial, distribuidos de la siguiente manera:

Distribución de la población según profesión

Personal de Salud	Médicos		Enfermeras		Otros Profesionales		Personal Técnico	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	24	15%	51	32%	22	14%	62	39%
TOTAL	159				100%			

Fuente: Archivo del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas 2018.

2.4.2. Muestra

Conformada por 44 profesionales de la salud, distribuidos como sigue:

Distribución de la muestra según profesión

Personal de Salud	Médicos		Enfermeras		Otros Profesionales		Personal Técnico	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	7	15%	14	32%	6	14%	18	39%
TOTAL	45				100%			

Fuente: elaboración propia.

2.4.3. MUESTREO

El tipo de muestreo utilizado es el probabilístico por racimos, puesto que las unidades de muestreo se encuentran encapsulados en determinados lugares físicos.

2.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

2.5.1. TÉCNICA:

La técnica utilizada para determinar la forma de recopilar la información de las tres variables es la encuesta - cuestionario. Con la ayuda del SPSS para la medición de datos.

2.5.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

➤ PARA LA VARIABLE CLIMA LABORAL (VARIABLE X)

Nombre	Escala Clima Laboral SPC
Autor:	Sonia Palma y Carrillo (Lima 2000)
N° de Items	50
Duración	30 minutos aproximadamente
Aplicación	Individual y colectiva, trabajadores con dependencia laboral
Finalidad	Evaluar la percepción general del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales .
Tipificación	Baremos percentilares para la muestra total por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa.
Material	Manual escala baremos, cuadernillo hoja de respuesta.

➤ PARA LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT (VARIABLE Y)

NOMBRE	MALASH BURNOUT INVENTORY (MBI)
AUTOR	MALASH C. JACKSON, G E 1986. GASDEDOS 1997
N° de Items	22
Duración	No específica, aproximadamente 15 minutos
Aplicación	Individual
Finalidad	Evaluar sentimientos y pensamientos del sujeto con relación a su interacción con el trabajo.
Tipificación	Baremos percentilares para la muestra total.
Material	Manual (Ficha Técnica) cuestionario, hoja de respuesta.

➤ **PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

NOMBRE	Desempeño Laboral
AUTOR	Lisbeth Iraida Vásquez Jara (2015)
N° de Ítems	72
Duración	aproximadamente 30 minutos
Aplicación	Individual
Finalidad	Conocer las conductas de los trabajadores en el centro laboral
Tipificación	Baremos percentilares para la muestra total.
Material	Manual (Ficha Técnica) cuestionario, hoja de respuesta.

2.5.3. Validez y confiabilidad.

No es aplicable en la actual investigación, debido a que los instrumentos de recolección de muestras se encuentran validados por los autores citados.

2.6. Métodos de análisis de datos

El análisis cuantitativo de los datos se lleva a cabo por computadora, para la presente investigación en el método de análisis se incluirá las siguientes etapas:

- 1.- Selección del programa, se empleará el Programa SPSS V. 24 que permitirá realizar todo el tratamiento estadístico de los datos.
- 2.- Digitación de los datos, tabulación y posterior exploración de los mismos.
- 3.- Procesamiento de los resultados del análisis individual y correlacional mediante la presentación de tablas de contingencia.
- 4.- Se empleará la varianza para la comprobación de las hipótesis planteadas en el trabajo.

2.7. Aspectos éticos

El título de la investigación no lleva registrado el nombre de la institución de salud para mantener los datos en reserva.

Se solicitó autorización al Gerente del Instituto de Enfermedades Neoplásicas y a los Jefes de las Oficinas Administrativas para la aplicación de los instrumentos. Presentando el proyecto de investigación; así mismo, teniendo en cuenta la ética de la investigación, se solicitó el consentimiento informado de los trabajadores para aplicar los instrumentos.

III. RESULTADOS.

3.1. Descripción de resultados.

3.1.1. Descripción de resultados a nivel de la variable síndrome de Burnout

Tabla N° 1

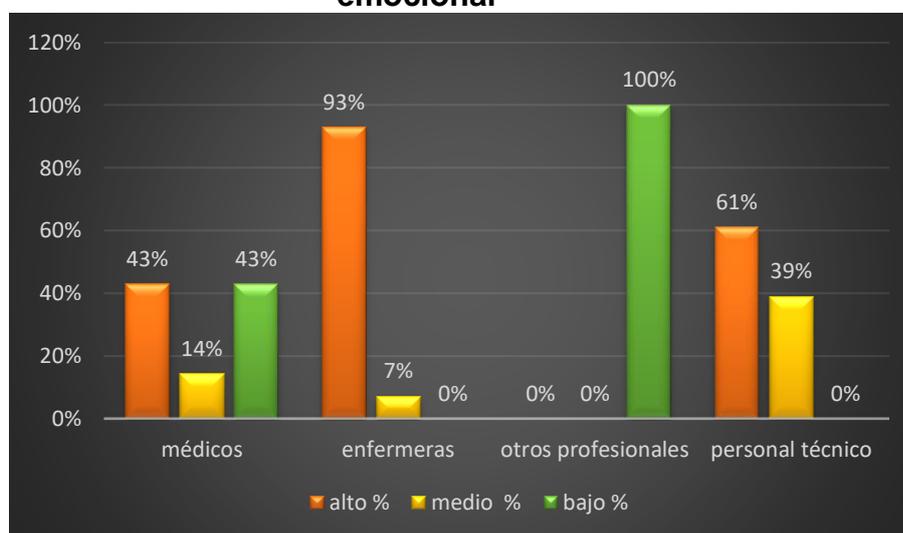
Diagnóstico de la variable síndrome de Burnout, indicador agotamiento emocional

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Médicos		Enfermeras		Otros Profesionales		Personal Técnico	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	3	42.86%	0	0.00%	6	100.00%	0	0.00%
Medio	1	14.29%	1	7.14%	0	0.00%	7	38.89%
Alto	3	42.86%	13	92.86%	0	0.00%	11	61.11%
TOTAL	7	100.00%	14	100.00%	6	100.00%	18	100.00%

FUENTE: elaborado a partir de la matriz de datos - síndrome de Burnout.

Gráfico N° 1

Diagnóstico de la variable síndrome de Burnout, indicador agotamiento emocional



La tabla y gráfica N° 1 hace referencia a los reportes de la variable síndrome de Burnout - indicador agotamiento emocional, en la misma observamos los siguientes resultados:

El agotamiento emocional alto se presenta en el 93% de enfermeros, 61% de técnicos y 43% de médicos; reporta un agotamiento emocional medio el 39% de técnicos, 14% de médicos y el 7% de enfermeras; sin embargo, el 100% de otros profesionales y el 43% de médicos presentan un agotamiento emocional bajo.

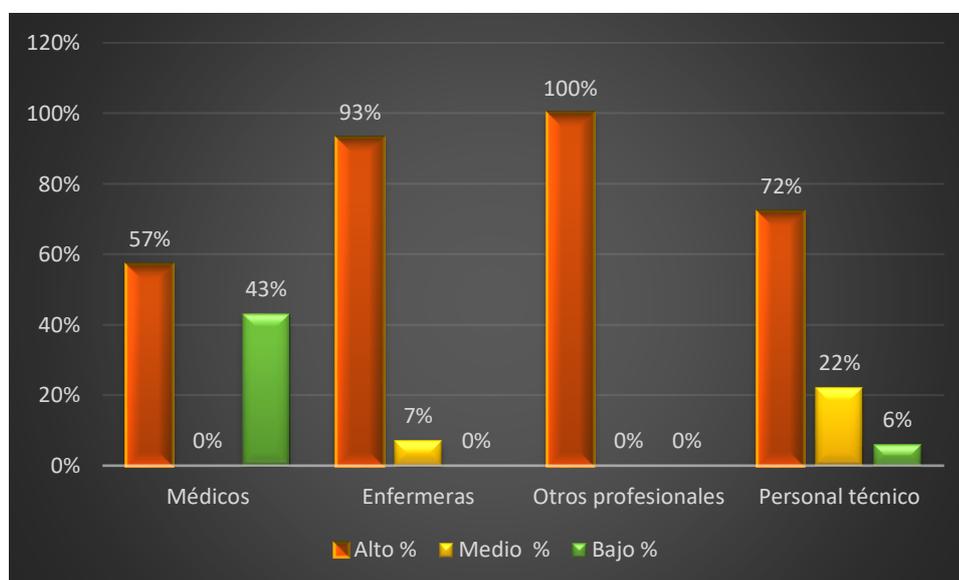
Se deduce que el servidor de salud con mayor grado de agotamiento emocional son los enfermeros(as), seguido de técnicos y médicos.

Tabla N° 2
Diagnóstico de la variable síndrome de Burnout, indicador
despersonalización

Despersonalización	Alto		Medio		Bajo		Total
	F	%	F	%	f	%	
Médicos	4	57%	0	0%	3	43%	7
Enfermeras	13	93%	1	7%	0	0%	14
Otros profesionales	6	100%	0	0%	0	0%	6
Personal técnico	13	72%	4	22%	1	6%	18
Total	36	80%	5	11%	4	9%	45

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos - síndrome de Burnout

Gráfico N° 2
Síndrome de Burnout - indicador despersonalización



La tabla 2 hace referencia a los reportes de la variable síndrome de Burnout, indicador despersonalización, observando lo siguiente:

El personal de salud del IREN SUR reporta alto grado de despersonalización el 100% de otros profesionales, 93% de enfermeras(os), el 72% de técnicos y el 57% de médicos; despersonalización media el 22% de técnicos y 7% de enfermeras(os); bajo grado de despersonalización, el 43% de médicos y el 6% de técnicos.

Deducimos que el personal de salud con mayor grado despersonalización son otros profesionales, seguido de enfermeros(as), técnicos y médicos.

Tabla N° 3

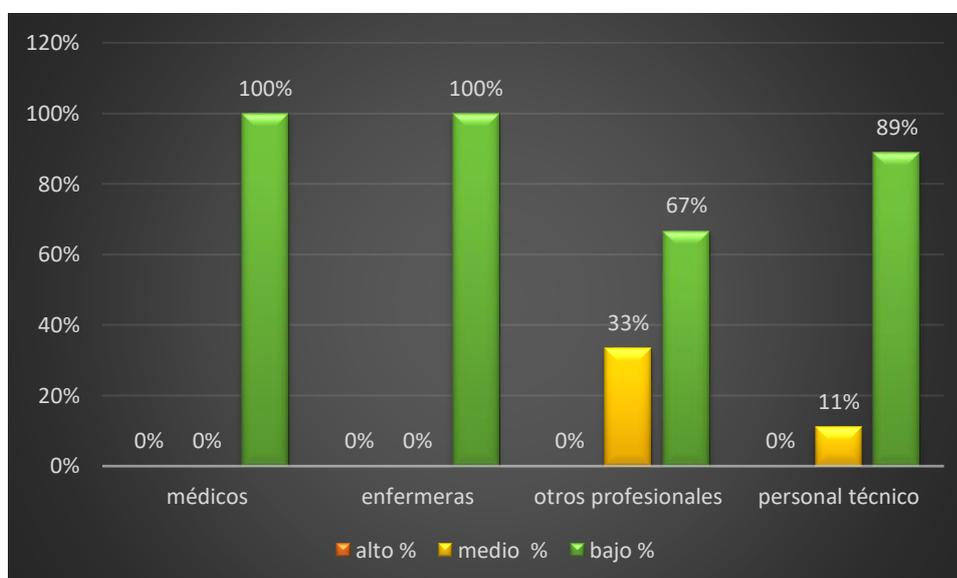
Diagnóstico de la variable síndrome de Burnout, indicador realización personal

Realización personal	alto		medio		Bajo		Total
	f	%	f	%	f	%	
médicos	0	0%	0	0%	7	100%	7
enfermeras	0	0%	0	0%	14	100%	14
otros profesionales	0	0%	2	33%	4	67%	6
personal técnico	0	0%	2	11%	16	89%	18
total	0	0%	4	9%	41	91%	45

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos - síndrome de Burnout

Gráfico N° 3

Síndrome de Burnout - indicador realización personal



La tabla y gráfica N° 3 hace referencia a los reportes de la variable síndrome de Burnout, indicador realización personal, en la misma observamos los siguientes resultados:

En el presente estudio, reportan baja realización personal el 67% de otros profesionales, el 89% de técnicos y el 100% de médicos y enfermeras; reportan realización personal de grado medio el 33% de otros profesionales y el 11% de técnicos.

Tabla N° 4

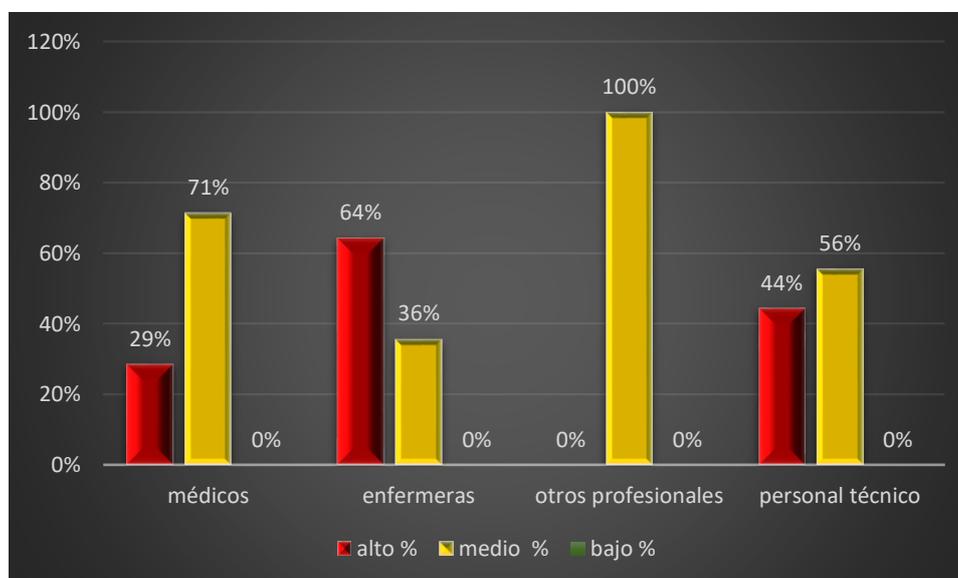
Diagnóstico de la variable síndrome de Burnout del personal de salud asistencial

Síndrome de Burnout	alto		medio		Bajo		Total
	F	%	F	%	F	%	
médicos	2	29%	5	71%	0	0%	7
enfermeras	9	64%	5	36%	0	0%	14
otros profesionales	0	0%	6	100%	0	0%	6
personal técnico	8	44%	10	56%	0	0%	18
Total	19	42%	26	58%	0	0%	45

Nota: elaborado a partir de la matriz de datos - síndrome de Burnout

Gráfico N° 4

Síndrome de Burnout en el personal de salud asistencial del IRENSUR



La tabla 4 se refiere a los resultados generales de la variable síndrome de Burnout, en la misma observamos los siguientes resultados:

El personal de salud asistencial del IRENSUR reporta un nivel alto del síndrome de Burnout en el 64% de enfermeras(os), 44% de técnicos y 29% de médicos; nivel medio de Burnout el 100% de otros profesionales, 71% de médicos, 56% de técnicos y 36% de enfermeros(as).

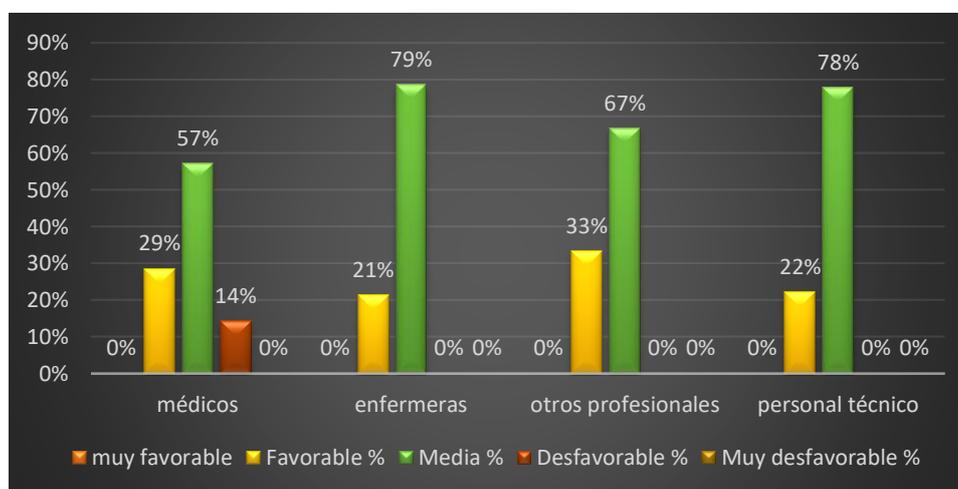
3.1.2. Descripción de resultados a nivel de la variable clima organizacional.

Tabla N° 5
Diagnóstico de la variable clima organizacional, indicador
autorrealización

Autorrealización	Muy favorable		Favorable		Media		Desfavorable		Muy desfavorable		Total
	F	%	f	%	F	%	f	%	F	%	
Médicos	0	0%	2	33%	4	67%	0	0%	0	0%	6
enfermeras	0	0%	3	21%	11	79%	0	0%	0	0%	14
otros profesionales	0	0%	2	33%	4	67%	0	0%	0	0%	6
personal técnico	0	0%	4	22%	14	78%	0	0%	0	0%	18
Total	0	0%	11	25%	33	75%	0	0%	0	0%	44

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos – clima organizacional

Gráfico N° 5
Clima Organizacional - indicador autorrealización



La tabla 5 hace referencia a los reportes de la variable clima organizacional indicador autorrealización, en la misma observamos los siguientes resultados:

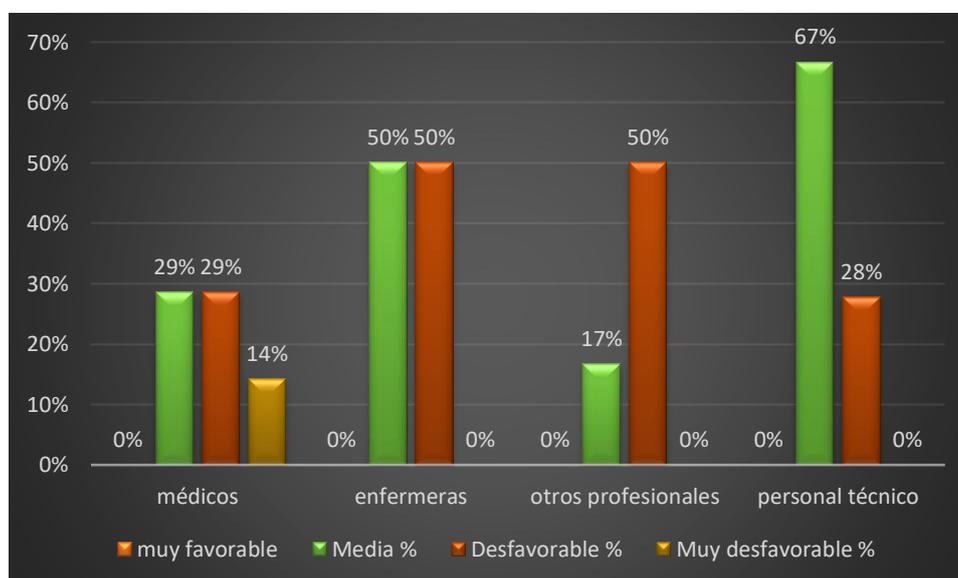
Reportan autorrealización desfavorable el 14% de médicos; autorrealización media el 79% de enfermeras, 78% de técnicos, 67% de otros profesionales y el 57% de médicos; y solo consideran autorrealización favorable el 33% de otros profesionales, 29% de médicos, 22% de técnicos y 21% de enfermeros(as).

Tabla N° 6
Diagnóstico de la variable clima organizacional, indicador
involucramiento laboral

Involucramiento laboral	Muy favorable		Favorable		Media		Desfavorable		Muy desfavorable		Total
	F	%	f	%	f	%	F	%	f	%	
Médicos	0	0%	2	29%	2	29%	2	29%	1	14%	7
Enfermeras	0	0%	0	0%	7	50%	7	50%	0	0%	14
otros profesionales	0	0%	2	33%	1	17%	3	50%	0	0%	6
personal técnico	0	0%	1	6%	12	67%	5	28%	0	0%	18
Total	0	0%	5	11%	22	49%	17	38%	1	2%	45

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos – clima organizacional

Gráfico N° 6
Clima Organizacional - indicador involucramiento laboral



La tabla 6 hace referencia a los reportes de la variable clima organizacional indicador involucramiento laboral, en la misma observamos los siguientes resultados:

El personal de salud asistencial del IRENSUR reporta involucramiento laboral medio el 67% de técnicos, 50% de enfermeros(as), 29% de médicos y 17% de otros profesionales; presentan involucramiento laboral desfavorable el 50% de enfermeros(as), 50% de otros profesionales, 29% de médicos y 28% de técnicos; el 14% de médicos reporta involucramiento laboral muy desfavorable.

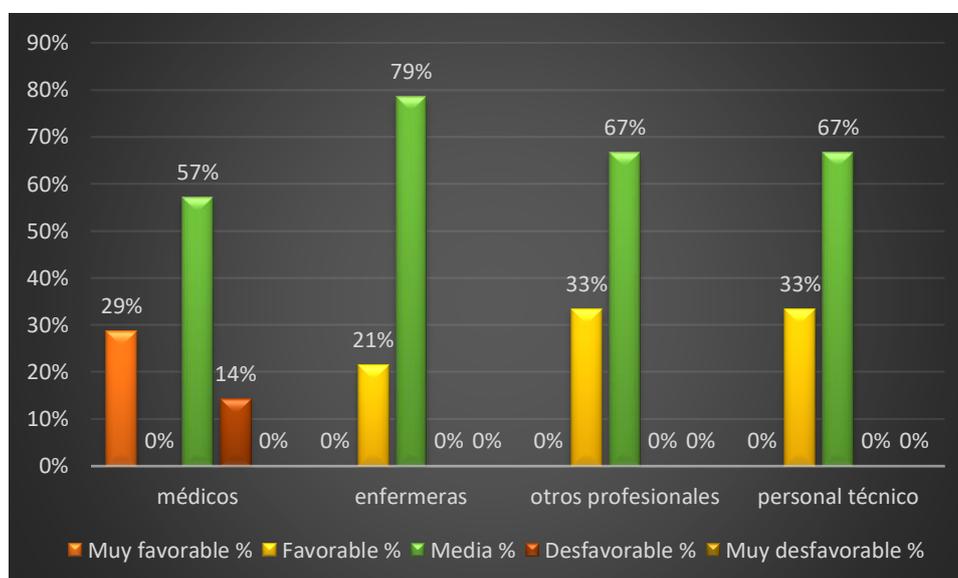
Tabla N° 7

Diagnóstico de la variable clima organizacional, indicador supervisión.

Supervisión	Muy favorable		Favorable		Media		Desfavorable		Muy desfavorable		Total
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	
médicos	2	29%	0	0%	4	57%	1	14%	0	0%	7
enfermeras	0	0%	3	21%	11	79%	0	0%	0	0%	14
otros profesionales	0	0%	2	33%	4	67%	0	0%	0	0%	6
personal técnico	0	0%	6	33%	12	67%	0	0%	0	0%	18
Total	2	4%	11	24%	31	69%	1	2%	0	0%	45

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos – clima organizacional

Gráfico N° 7

Diagnóstico de la variable clima organizacional, indicador supervisión


La tabla 7 hace referencia a los reportes de la variable clima organizacional indicador supervisión, en la misma observamos los siguientes resultados:

Reportan que la supervisión es muy favorable solo el 29% de médicos; favorable el 33% de otros profesionales, 33% de técnicos y el 21% de enfermeras(os); consideran que la supervisión tiene importancia media el 79% de enfermeras, 67% de otros profesionales, 67% de técnicos y el 57% de médicos; reportan que la supervisión es desfavorable el 14% de médicos.

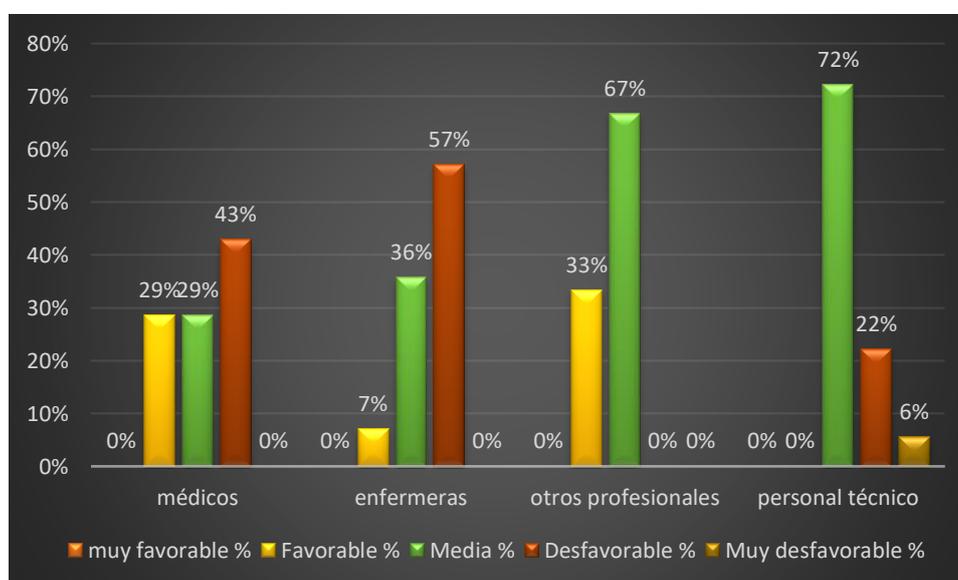
Tabla N° 8

Diagnóstico de la variable clima organizacional, indicador comunicación

Comunicación	Muy favorable		Favorable		Media		Desfavorable		Muy desfavorable		Total
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
médicos	0	0%	2	29%	2	29%	3	43%	0	0%	7
enfermeras	0	0%	1	7%	5	36%	8	57%	0	0%	14
otros profesionales	0	0%	2	33%	4	67%	0	0%	0	0%	6
personal técnico	0	0%	0	0%	13	72%	4	22%	1	6%	18
Total	0	0%	5	11%	24	53%	15	33%	1	2%	45

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos – clima organizacional

Gráfico N° 8

Diagnóstico de la variable clima organizacional, indicador comunicación


La tabla y gráfica 8 hacen referencia a los reportes de la variable clima organizacional indicador comunicación, en la misma observamos los siguientes resultados:

Reportan que la comunicación en el IREN SUR es favorable el 33% de otros profesionales, 29% de médicos y 7% de enfermeros(as); consideran que es media favorable el 72% de técnicos, 67% de otros profesionales, 36% de enfermeros(as) y 29% de médicos; reportan que la comunicación es desfavorable el 57% de enfermeros(as), 43% de médicos y el 22% de técnicos; consideran que la comunicación es muy desfavorable el 6% de técnicos.

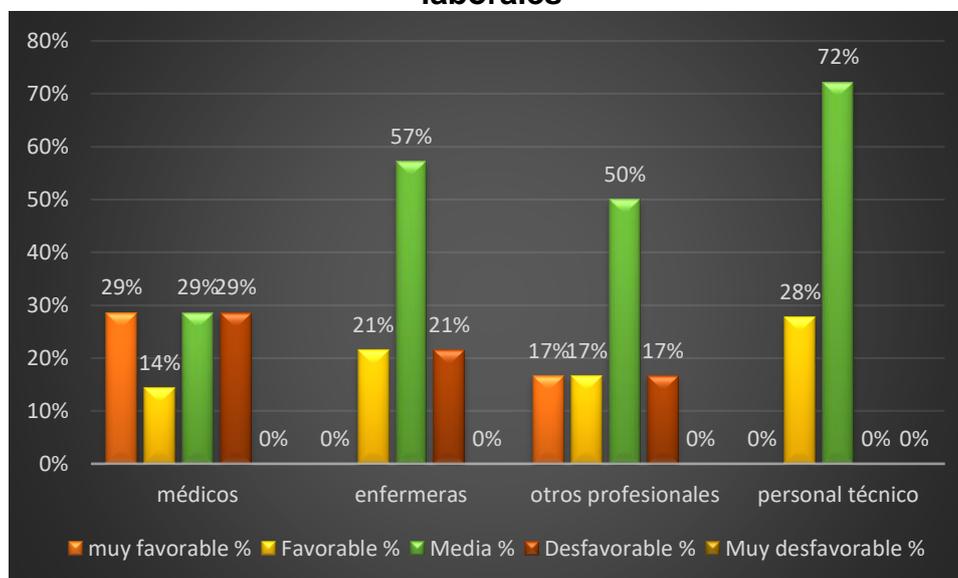
Tabla N° 9

Diagnóstico de la variable clima organizacional, indicador condiciones laborales

Condiciones Laborales	Muy favorable		Favorable		Media		Desfavorable		Muy desfavorable		Total
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
médicos	2	29%	1	14%	2	29%	2	29%	0	0%	7
enfermeras	0	0%	3	21%	8	57%	3	21%	0	0%	14
otros profesionales	1	17%	1	17%	3	50%	1	17%	0	0%	6
personal técnico	0	0%	5	28%	13	72%	0	0%	0	0%	18
Total	3	7%	10	22%	26	58%	6	13%	0	0%	45

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos – clima organizacional

Gráfica N° 9

Diagnóstico de la variable clima organizacional, indicador condiciones laborales


La tabla y gráfica 9 hacen referencia a los reportes de la variable clima organizacional indicador condiciones laborales, en la misma observamos los siguientes resultados:

El personal de salud asistencial del IRENSUR reporta condiciones laborales muy favorables el 29% de médicos y 17% de otros profesionales; favorables el 28% de técnicos, 21% de enfermeros(as), 17% de otros profesionales y 14% de médicos; reportan condiciones laborales medio favorables el 72% de técnicos, 57% de enfermeros(as), 50% de otros profesionales y 29% de médicos; condiciones laborales desfavorables el 29% de médicos, 21% de enfermeras(os) y 17% de otros profesionales.

Tabla N° 10

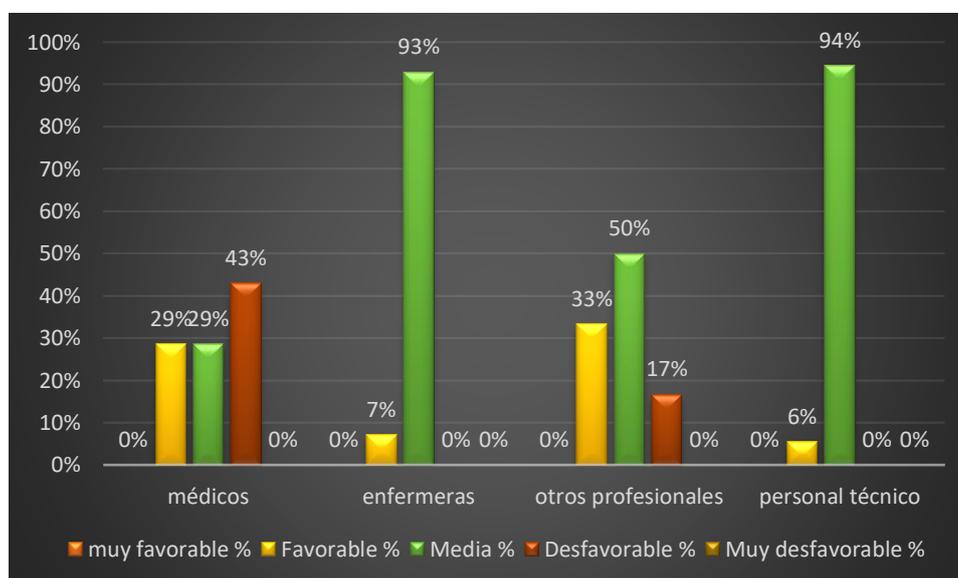
Diagnóstico de la variable clima organizacional en el personal de salud asistencial

Clima Organizacional	Muy favorable		Favorable		Media		Desfavorable		Muy desfavorable		Total
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Médicos	0	0%	2	29%	2	29%	3	43%	0	0%	7
Enfermeras	0	0%	1	7%	13	93%	0	0%	0	0%	14
otros profesionales	0	0%	2	33%	3	50%	1	17%	0	0%	6
personal técnico	0	0%	1	6%	17	94%	0	0%	0	0%	18
Total	0	0%	6	13%	35	78%	4	9%	0	0%	45

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos – clima organizacional

Tabla N° 10

Diagnóstico de la variable clima organizacional en el personal de salud asistencial



La tabla y gráfica 10 se refiere a los resultados generales de la variable clima organizacional, en la misma observamos los siguientes resultados:

El personal de salud asistencial del IRENSUR reporta un clima organizacional favorable el 33% de otros profesionales, 29% de médicos, 7% de enfermeras y el 6% de técnicos; consideran un clima organizacional medio favorable el 94% de técnicos, 93% de enfermeras, 50% de otros profesionales y el 29% de médicos; consideran un clima organizacional desfavorable el 43% de médicos y el 17% de otros profesionales.

3.1.3. Descripción de resultados a nivel de la variable desempeño laboral.

Tabla N° 11

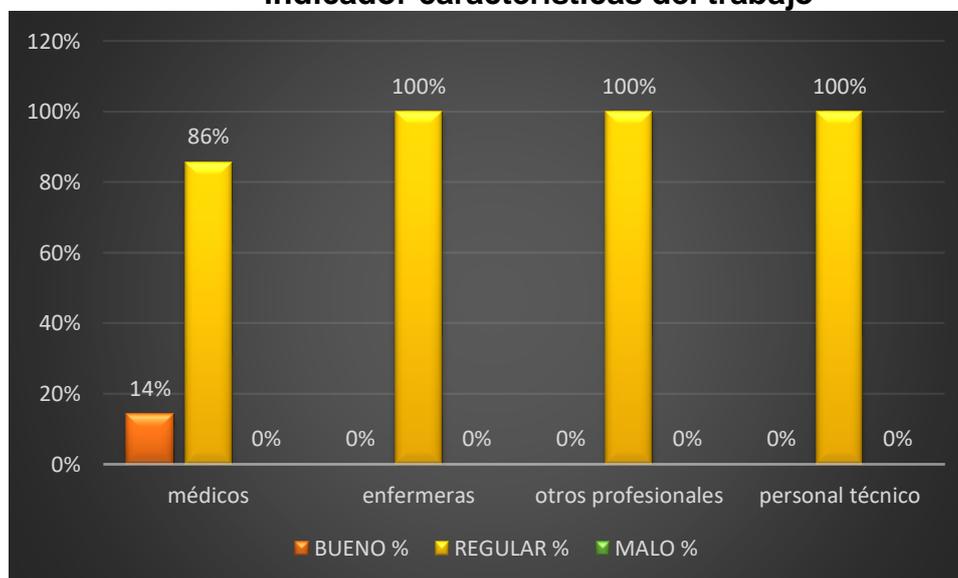
Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión eficiencia, indicador características del trabajo

Características del trabajo	Bueno		Regular		Malo		Total
	F	%	F	%	F	%	
Médicos	1	14%	6	86%	0	0%	7
Enfermeras	0	0%	14	100%	0	0%	14
Otros Profesionales	0	0%	6	100%	0	0%	6
Personal Técnico	0	0%	18	100%	0	0%	18
Total	1	2%	44	98%	0	0%	45

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos – desempeño laboral

Gráfica N° 11

Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión eficiencia, indicador características del trabajo



La tabla y gráfica 11 hacen referencia a los reportes de la variable desempeño laboral indicador características del trabajo, en la misma observamos los siguientes resultados:

El 14% de médicos reporta que las características del trabajo que desempeña son buenas; el 6% de técnicos reporta las características de trabajo que desempeñan es regular; el 100% de enfermeras, el 100% de otros profesionales, el 94% de técnicos y el 86% de médicos reporta que las características del trabajo que desempeñan son malas.

Tabla N° 12

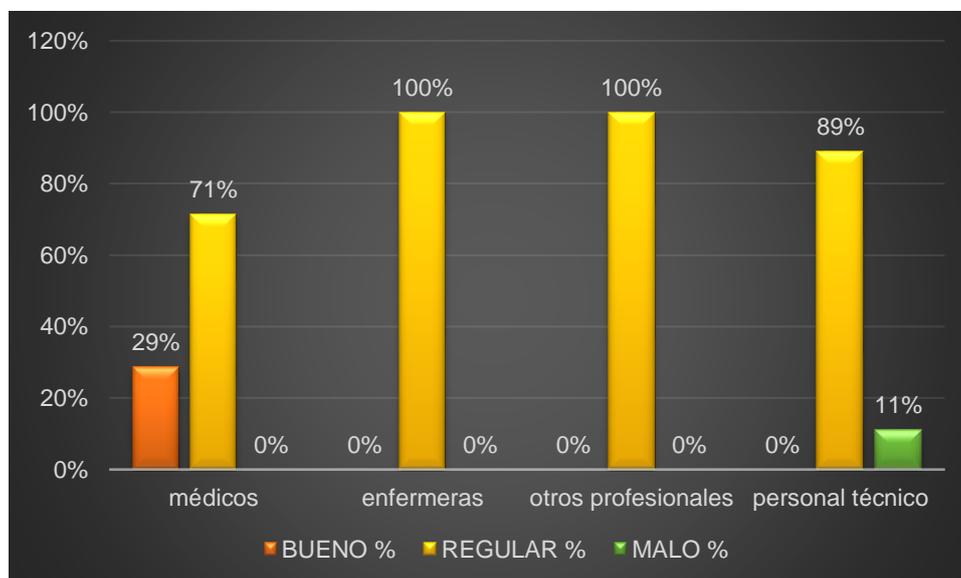
**Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión eficiencia,
indicador autonomía**

Autonomía	BUENO		REGULAR		MALO		Total
	f	%	f	%	f	%	
	2	29%	5	71%	0	0%	7
Enfermeras	0	0%	14	100%	0	0%	14
otros profesionales	0	0%	6	100%	0	0%	6
personal técnico	0	0%	16	89%	2	11%	18
Total	2	4%	41	91%	2	4%	45

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos – desempeño laboral

Gráfica N° 12

**Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión eficiencia,
indicador autonomía**



La tabla y gráfica 12 hacen referencia a los reportes de la variable desempeño laboral indicador autonomía, en la misma observamos los siguientes resultados:

El 29% de médicos reporta que la autonomía en el trabajo, es bueno; reportan que su autonomía en su trabajo es regular, el 100% de enfermeras(os), 100% de otros profesionales, 89% de técnicos y el 71% de médicos; consideran que no tienen autonomía en el trabajo el 11% de técnicos.

Tabla N° 13

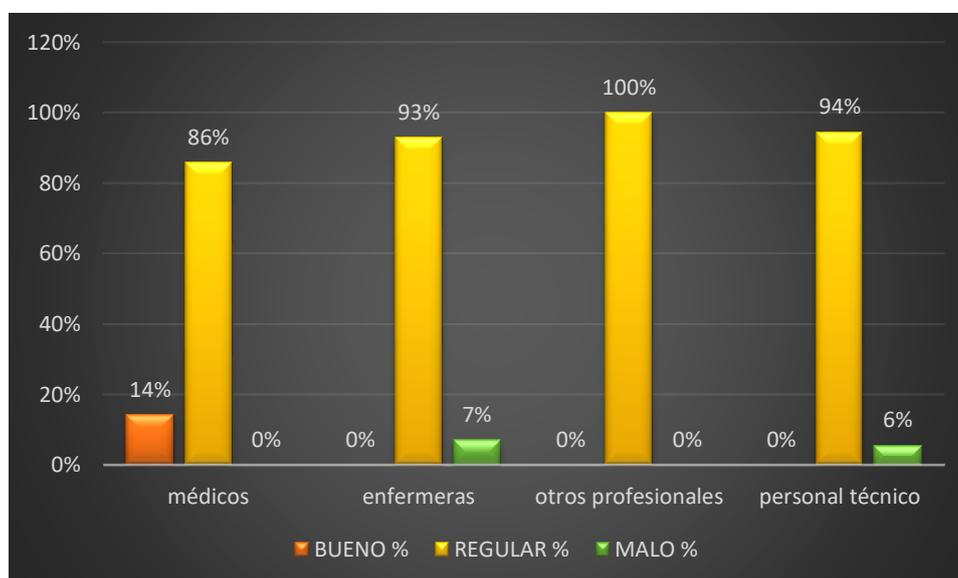
**Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión eficiencia,
indicador políticas de personal**

Políticas de personal	Bueno		regular		malo		Total
	f	%	F	%	f	%	
médicos	1	14%	6	86%	0	0%	7
enfermeras	0	0%	13	93%	1	7%	14
otros profesionales	0	0%	6	100%	0	0%	6
personal técnico	0	0%	17	94%	1	6%	18
total	1	2%	42	93%	2	4%	45

Nota: elaborado a partir de la matriz de datos – desempeño laboral

Gráfica N° 13

**Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión eficiencia,
indicador políticas de personal**



La tabla y gráfica 13 hacen referencia a los reportes de la variable desempeño laboral indicador políticas de personal, en la misma observamos los siguientes resultados:

El 14% de médicos reporta que las políticas de personal o recursos humanos son buenas; el 100% de otros profesionales, 94% de técnicos, 93% de enfermeras(os) y el 86% de médicos consideran como regular las políticas de personal; el 7% de enfermeras y el 6% de técnicos consideran que las políticas de personal son malas o deficientes.

Tabla N° 14

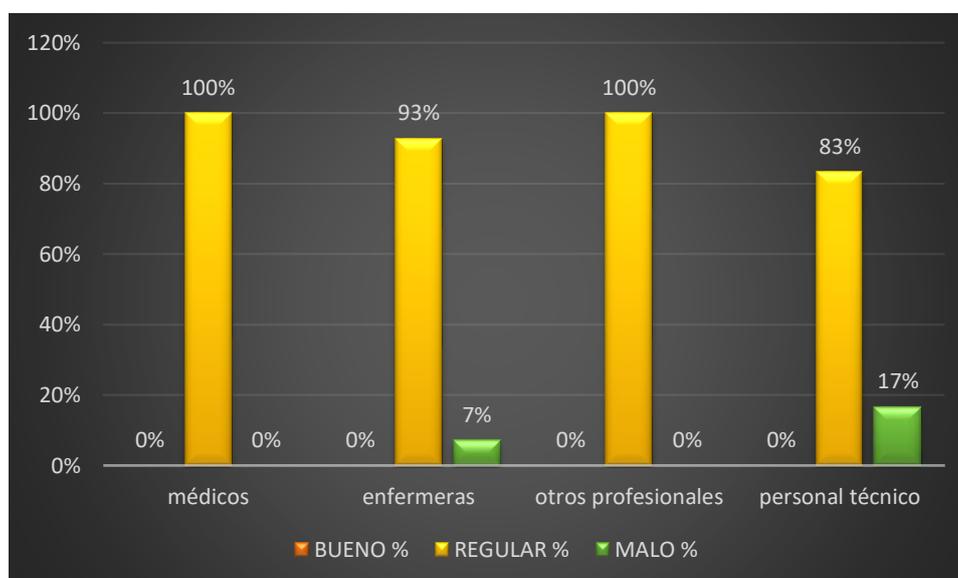
Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión eficiencia

Eficiencia	Bueno		Regular		Malo		Total
	F	%	F	%	F	%	
Médicos	0	0%	7	100%	0	0%	7
Enfermeras	0	0%	13	93%	1	7%	14
Otros Profesionales	0	0%	6	100%	0	0%	6
Personal Técnico	0	0%	15	83%	3	17%	18
Total	0	0%	41	91%	4	9%	45

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos – desempeño laboral

Gráfica N° 14

Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión eficiencia



La tabla y gráfica N° 14 hace referencia a los resultados generales de la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral de los servidores asistenciales del IREN SUR, observando los siguientes resultados:

Reporta un nivel de eficiencia regular el 67% de otros profesionales, 57% de médicos, 56% de técnicos y el 21% de enfermeros(as); reportan un nivel de eficiencia malo el 79% de enfermeras(os), 44% de técnicos, 43% de médicos y 33% de otros profesionales.

Tabla N° 15

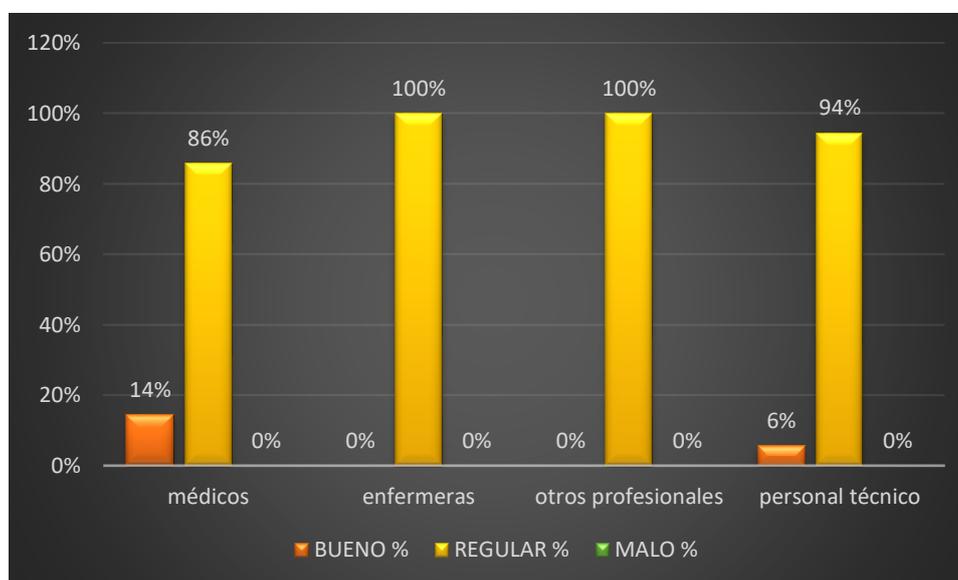
**Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión eficacia,
indicador conocimiento del trabajo**

Conocimiento del trabajo	bueno		regular		malo		Total
	f	%	f	%	f	%	
médicos	1	14%	6	86%	0	0%	7
enfermeras	0	0%	14	100%	0	0%	14
otros profesionales	0	0%	6	100%	0	0%	6
personal técnico	1	6%	17	94%	0	0%	18
total	2	4%	43	96%	0	0%	45

Nota: elaborado a partir de la matriz de datos – desempeño laboral

Gráfica N° 15

**Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión eficacia,
indicador conocimiento del trabajo**



La tabla y gráfica 15 hacen referencia a los reportes de la variable desempeño laboral, dimensión eficacia, indicador conocimiento del trabajo, en la misma observamos los siguientes resultados:

El 14% de médicos y el 6% de médicos consideran que los conocimientos del trabajo que realizan tiene un nivel bueno; el 100% de enfermeras, 100% de otros profesionales, 94% de técnicos y el 86% de médicos reportan los conocimientos del trabajo que realizan tienen un nivel regular; no existe personal de salud que considere que su nivel de conocimientos del trabajo que desarrolla es malo.

Tabla N° 16

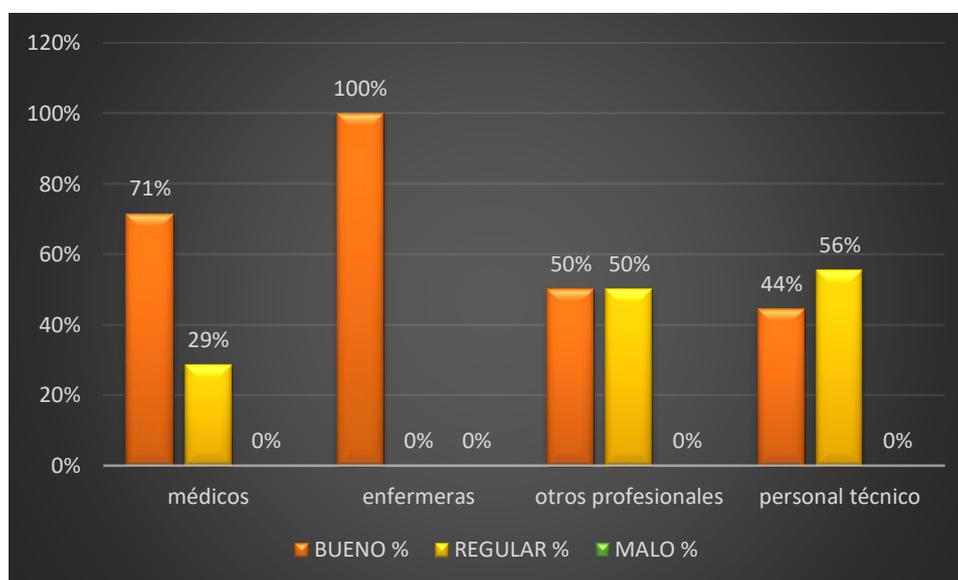
**Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión eficacia,
indicador habilidades para el planeamiento**

habilidades para el planeamiento	bueno		regular		malo		total
	f	%	f	%	f	%	
médicos	5	71%	2	29%	0	0%	7
enfermeras	14	100%	0	0%	0	0%	14
otros profesionales	3	50%	3	50%	0	0%	6
personal técnico	8	44%	10	56%	0	0%	18
total	30	67%	15	33%	0	0%	45

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos – desempeño laboral

Gráfica N° 16

**Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión eficacia,
indicador habilidades para el planeamiento**



La tabla y gráfica N° 16 hace referencia a los reportes de la variable desempeño laboral, indicador habilidades para el planeamiento, observando lo siguiente:

El 100% de enfermeras(os), el 71% de médicos, el 50% de otros profesionales y el 44% de técnicos reporta un nivel bueno en sus habilidades para el planeamiento de las labores en su área de trabajo; reportan un nivel regular el 56% de técnicos, 50% de otros profesionales y 29% de médicos; no reportan un nivel malo de habilidades para el planeamiento.

Tabla N° 17

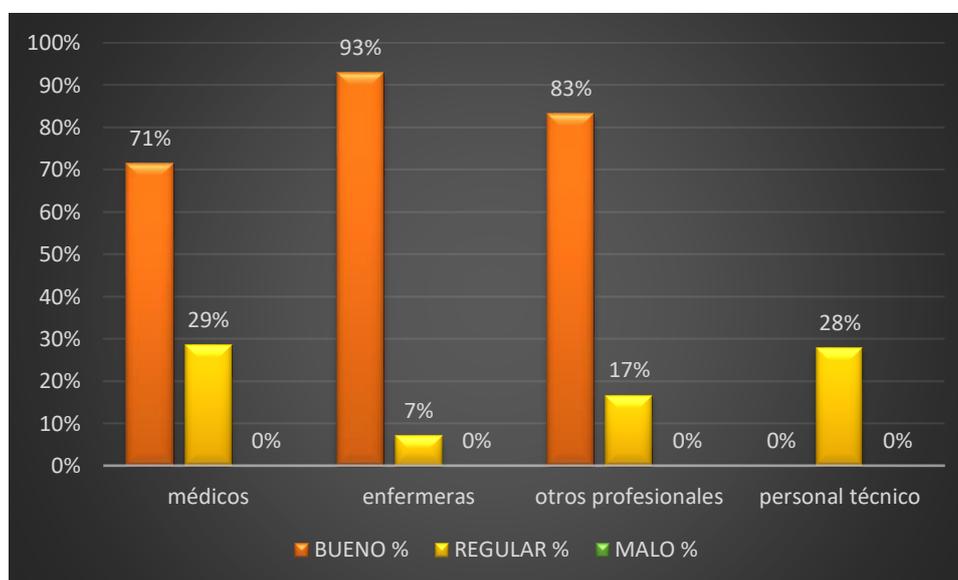
**Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión eficacia,
indicador iniciativa**

Iniciativa	BUENO		REGULAR		MALO		Total
	f	%	F	%	f	%	
médicos	5	71%	2	29%	0	0%	7
enfermeras	13	93%	1	7%	0	0%	14
otros profesionales	5	83%	1	17%	0	0%	6
personal técnico	13	0%	5	28%	0	0%	18
total	36	80%	9	20%	0	0%	45

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos – desempeño laboral

Gráfica N° 17

**Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión eficacia,
indicador iniciativa**



La tabla y gráfica N° 17 hace referencia a los reportes de la variable desempeño laboral, indicador iniciativa, en las mismas observamos lo siguiente:

El 93% de enfermeras, el 83% de otros profesionales y el 71% de médicos reporta que su iniciativa es de nivel bueno; el 29% de médicos, 28% de personal técnico, 17% de otros profesionales y el 7% de enfermeras reporta un nivel de iniciativa regular; ningún personal de salud asistencial reporta un nivel de iniciativa malo.

Tabla N° 18

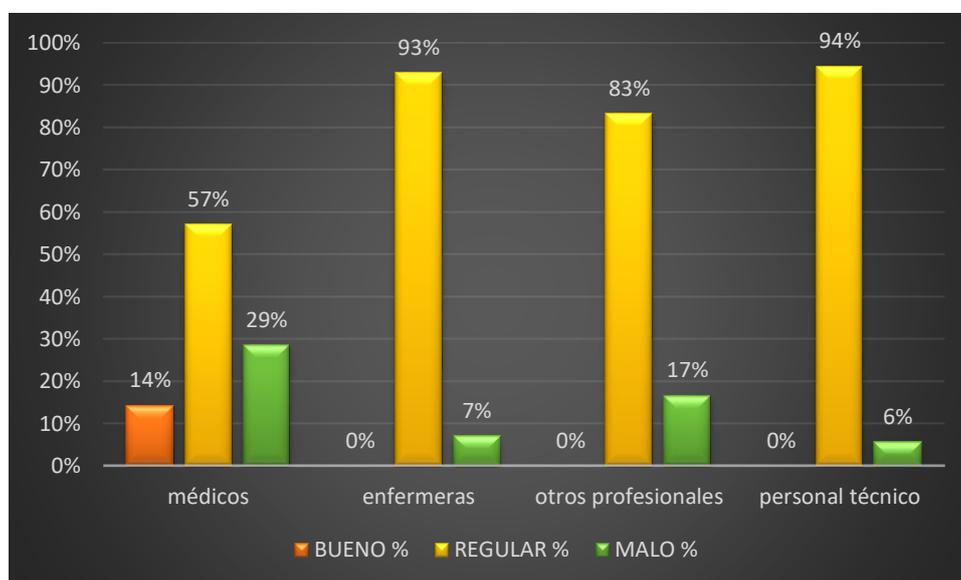
**Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión eficacia
 indicador habilidad para trabajar con otros**

habilidad para trabajar con otros	bueno		regular		malo		total
	f	%	F	%	F	%	
Médicos	1	14%	4	57%	2	29%	7
enfermeras	0	0%	13	93%	1	7%	14
otros profesionales	0	0%	5	83%	1	17%	6
personal técnico	0	0%	17	94%	1	6%	18
Total	1	2%	39	87%	5	11%	45

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos – desempeño laboral

Gráfica N° 18

**Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión eficacia
 indicador habilidad para trabajar con otros**



La tabla y gráfica N° 18 hace referencia a los reportes de la variable desempeño laboral, indicador habilidad para trabajar con otros, en las mismas observamos lo siguiente:

El 14% de médicos tienen habilidad para trabajar con otros en un nivel bueno; el 94% de técnicos, 93% de enfermeras, 83% de otros profesionales y el 57% de médicos tienen habilidad para trabajar con otros de nivel regular; el 29% de médicos, 17% de otros profesionales, 7% de enfermeras y el 6% de técnicos no tienen habilidad para trabajar con otros.

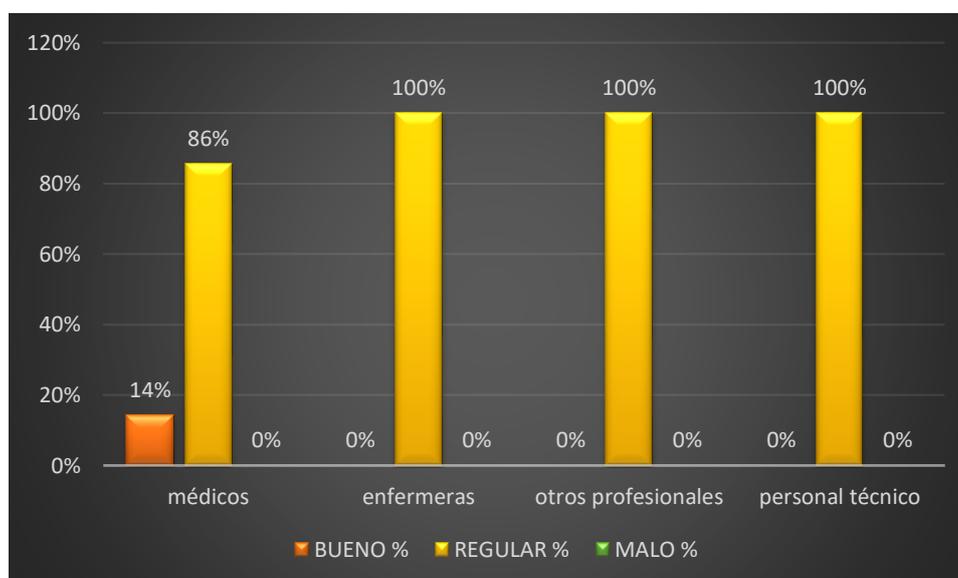
Tabla N° 19

Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión eficacia

eficacia	bueno		regular		Malo		total
	f	%	F	%	f	%	
médicos	1	14%	6	86%	0	0%	7
enfermeras	0	0%	14	100%	0	0%	14
otros profesionales	0	0%	6	100%	0	0%	6
personal técnico	0	0%	18	100%	0	0%	18
total	1	2%	44	98%	0	0%	45

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos – desempeño laboral

Gráfica N° 19

Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión eficacia

La tabla y gráfica N° 19, hace referencia a los resultados generales de la variable desempeño laboral, dimensión eficacia del personal de salud asistencial del IRENSUR; observamos los siguientes resultados:

La labor desarrollada por el 14% de médicos son eficaces de nivel bueno; el 100% de enfermeras, 100% de otros profesionales, 100% de técnicos y el 86% de médicos son eficaces de nivel regular; no existe personal de salud asistencial ineficaz.

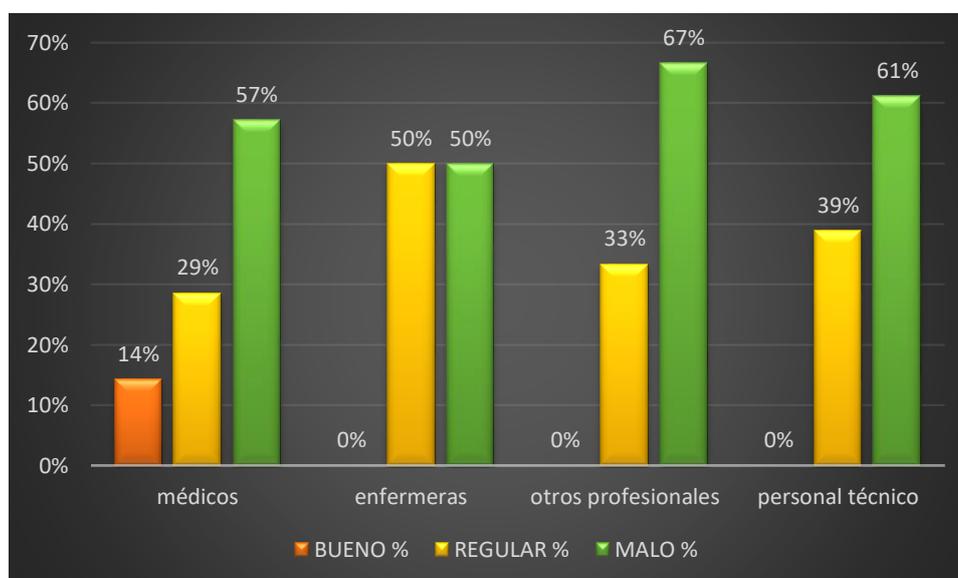
Tabla N° 20

Diagnóstico de la variable desempeño laboral, indicador esfuerzo

esfuerzo	bueno		Regular		malo		Total
	f	%	F	%	F	%	
médicos	1	14%	2	29%	4	57%	7
enfermeras	0	0%	7	50%	7	50%	14
otros profesionales	0	0%	2	33%	4	67%	6
personal técnico	0	0%	7	39%	11	61%	18
total	1	2%	18	40%	26	58%	45

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos – desempeño laboral

Gráfica N° 20

Diagnóstico de la variable desempeño laboral, indicador esfuerzo

La tabla y gráfica N° 20 hace referencia a los reportes de la variable desempeño laboral, indicador esfuerzo, en las mismas observamos lo siguiente:

La labor realizada por el 14% de médicos reporta un nivel bueno de esfuerzo; el 50% de enfermeras, 39% de técnicos, 33% de otros profesionales y el 29% de médicos reportan un nivel regular de esfuerzo; el 67% de otros profesionales, 61% de técnicos, 57% de médicos y el 50% de enfermeros(as) reportan no esforzarse en las tareas que desarrollan, consideramos como principal causa la desmotivación.

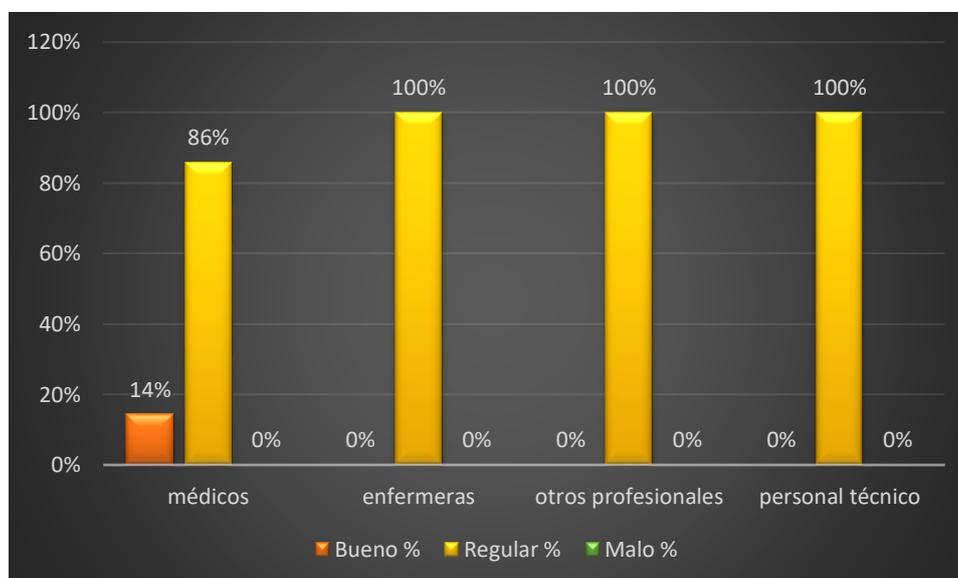
Tabla N° 21

Diagnóstico de la variable desempeño laboral, indicador retroalimentación del trabajo

Retroalimentación en el trabajo	Bueno		Regular		Malo		Total
	f	%	f	%	f	%	
Médicos	1	14%	6	86%	0	0%	7
Enfermeras	0	0%	14	100%	0	0%	14
otros profesionales	0	0%	6	100%	0	0%	6
personal técnico	0	0%	18	100%	0	0%	18
Total	1	2%	44	98%	0	0%	45

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos – desempeño laboral

Gráfica N° 21

Diagnóstico de la variable desempeño laboral, indicador retroalimentación del trabajo


La tabla y gráfica N° 21 hace referencia a los reportes de la variable desempeño laboral, indicador retroalimentación del trabajo, en las mismas observamos lo siguiente:

El 14% de médicos reportan que la retroalimentación del trabajo es de nivel bueno; el 100% de enfermeras, el 100% de otros profesionales, el 100% de técnicos y el 86% de médicos reportan que la retroalimentación del trabajo es de nivel regular; no existe personal de salud que reporte la retroalimentación del trabajo de nivel bajo.

Tabla N° 22

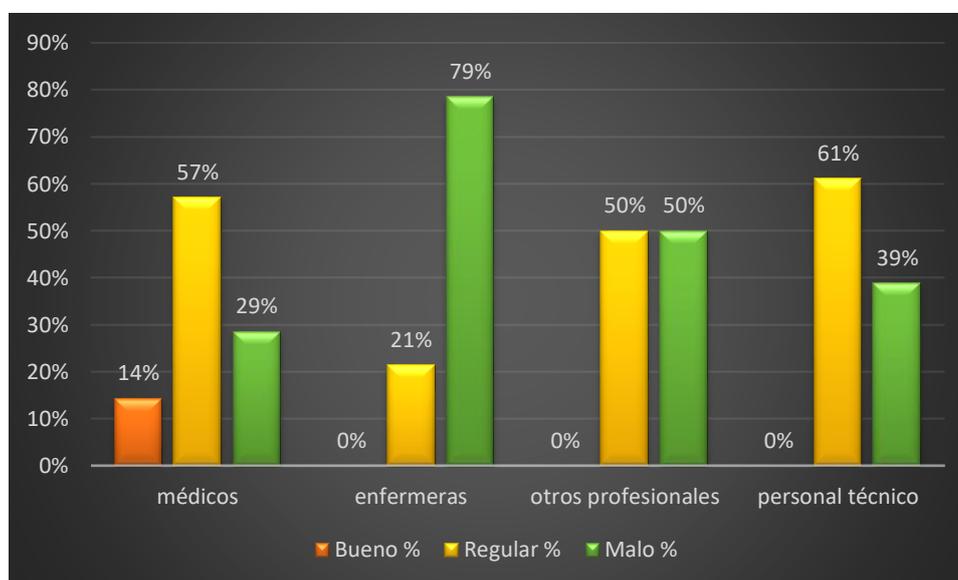
Diagnóstico de la variable desempeño laboral, indicador retroalimentación del personal

Retroalimentación del personal	Bueno		Regular		Malo		Total
	F	%	f	%	f	%	
médicos	1	14%	6	86%	0	0%	7
enfermeras	0	0%	14	100%	0	0%	14
otros profesionales	1	0%	5	83%	0	0%	6
personal técnico	6	0%	12	67%	0	0%	18
total	8	18%	37	82%	0	0%	45

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos – desempeño laboral

Gráfica N° 22

Diagnóstico de la variable desempeño laboral, indicador retroalimentación del personal



La tabla y gráfica N° 22 hace referencia a los reportes de la variable desempeño laboral, indicador retroalimentación del personal, en las mismas observamos lo siguiente:

El 14% de médicos reportan que la retroalimentación personal es de nivel bueno; el 61% de técnicos, 57% de médicos, 50% de otros profesionales y el 21% de enfermeras reportan que la retroalimentación del personal es de nivel regular; el 79% de enfermeros(as), 50% de otros profesionales; 39% de técnicos y el 29% de médicos reportan que la retroalimentación de personal es deficiente o de nivel malo.

Tabla N° 23

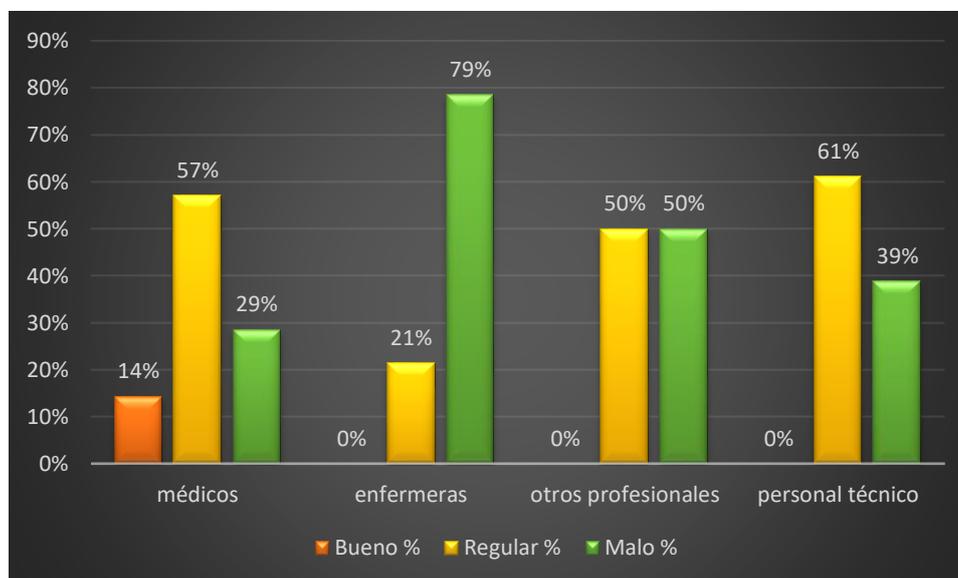
Diagnóstico de la variable desempeño laboral, indicador relevancia de la tarea

relevancia de la tarea	Bueno		regular		Malo		total
	f	%	f	%	f	%	
médicos	1	14%	4	57%	2	29%	7
enfermeras	0	0%	3	21%	11	79%	14
otros profesionales	0	0%	3	50%	3	50%	6
personal técnico	0	0%	11	61%	7	39%	18
total	1	2%	21	47%	23	51%	45

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos – desempeño laboral

Gráfica N° 23

Diagnóstico de la variable desempeño laboral, indicador relevancia de la tarea



La tabla y gráfica N° 23 hace referencia a los reportes de la variable desempeño laboral, indicador relevancia de la tarea, en las mismas observamos lo siguiente:

El 14% de médicos reportan que el trabajo que desarrollan tiene gran relevancia, es decir es de nivel bueno; el 61% de técnicos, 57% de médicos, 50% de otros profesionales y 21% de enfermeros(as) reportan que la labor que desarrollan tiene relevancia de nivel regular; el 79% de enfermeros(as), 50% de otros profesionales, 39% de técnicos y el 29% de médicos reportan que la labor que desarrollan no tiene relevancia.

Tabla N° 24

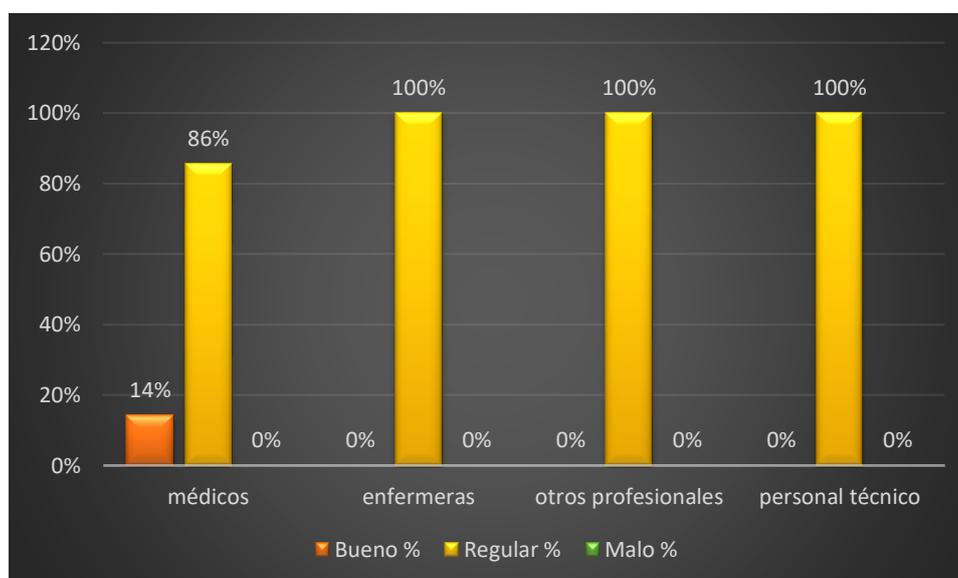
Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión efectividad

Efectividad	bueno		regular		malo		Total
	F	%	f	%	f	%	
médicos	1	14%	6	86%	0	0%	7
enfermeras	0	0%	14	100%	0	0%	14
otros profesionales	0	0%	6	100%	0	0%	6
personal técnico	0	0%	18	100%	0	0%	18
Total	1	2%	44	98%	0	0%	45

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos – desempeño laboral

Gráfica N° 24

Diagnóstico de la variable desempeño laboral, dimensión efectividad



La tabla y gráfica N° 24, hacen referencia a los resultados generales de la variable desempeño laboral, dimensión efectividad; en las mismas observamos los siguientes resultados:

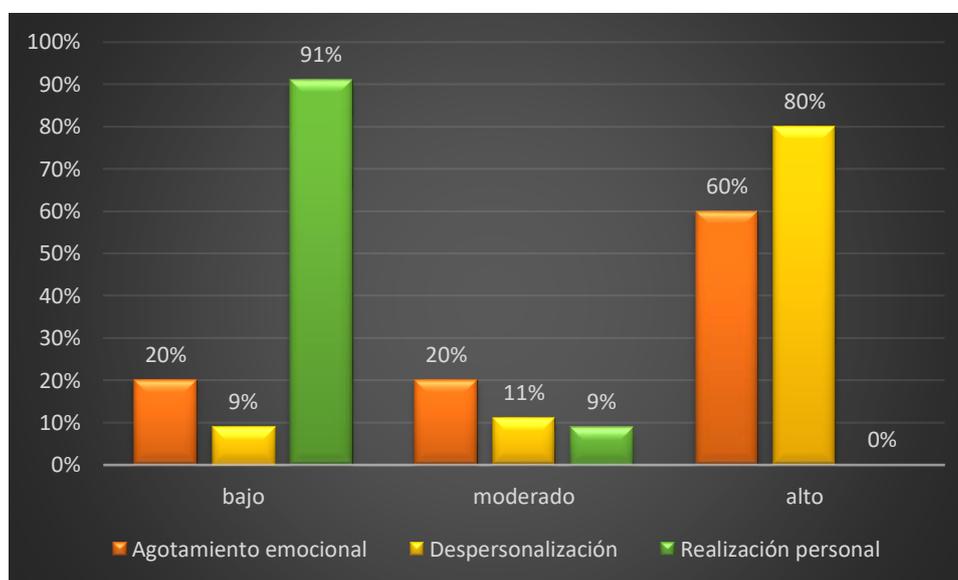
El 14% de médicos reporta que las labores que desarrollan tienen efectividad de nivel bueno; el 100% de técnicos, 100% de otros profesionales, 100% de enfermeras y el 86% de médicos reportan que sus labores desarrolladas tienen efectividad de nivel regular; ningún profesional de la salud considera que sus labores son inefectivas.

Tabla N° 25
Diagnóstico del Síndrome de Burnout en sus tres dimensiones

Dimensiones	Diagnóstico del síndrome de Burnout por grados				
	F / %	Bajo	Moderado	Alto	Total
Diagnóstico agotamiento emocional	f	9	9	27	45
	%	20%	20%	60%	100%
Diagnóstico despersonalización	f	4	5	36	45
	%	9%	11%	80%	100%
Diagnóstico realización personal	f	41	4	0	45
	%	91%	9%	0%	100%

Fuente: elaborado a partir de la matriz de datos - IRENSUR

Gráfica N° 25
Diagnóstico del Síndrome de Burnout en sus tres dimensiones



La tabla y gráfica N° 25 hacen referencia al personal de salud afectado con el síndrome de Burnout, en la misma observamos lo siguiente:

Describiendo de forma consolidada el diagnóstico del síndrome de Burnout resalta que el diagnóstico de agotamiento emocional en un nivel alto lo presenta el 60% de los servidores, en igual nivel el diagnóstico de despersonalización lo registra el 80% de los trabajadores; y en un nivel medio la dimensión de agotamiento emocional lo registra el 20%, en el mismo nivel reportan una despersonalización en el 11% y 9% de realización personal.

Tabla N° 26

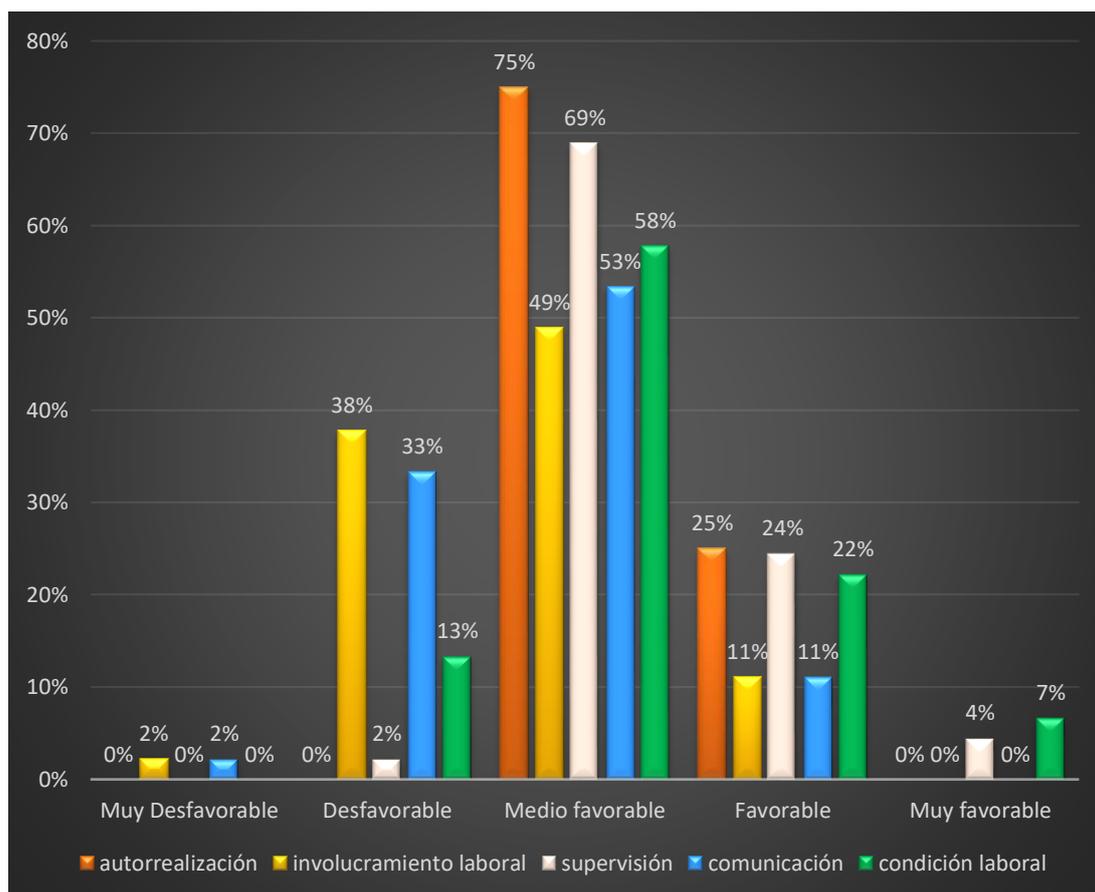
Diagnóstico del Clima Organizacional y sus dimensiones

Dimensiones del clima laboral	F / %	Muy desfavorable	Desfavorable	Medio favorable	Favorable	Muy favorable	Total
Autorrealización	f	0	0	33	11	0	44
	%	0%	0%	75%	25%	0%	100%
Involucramiento laboral	f	1	17	22	5	0	45
	%	2%	38%	49%	11%	0%	100%
Supervisión	f	0	1	31	11	2	45
	%	0%	2%	69%	24%	4%	100%
Comunicación	f	1	15	24	5	0	45
	%	2%	33%	53%	11%	0%	100%
Condición laboral	f	0	6	26	10	3	45
	%	0%	13%	58%	22%	7%	100%

Nota: elaborado a partir de la matriz de datos - IRENSUR

Gráfica N° 26

Diagnóstico del Clima Organizacional y sus dimensiones



La tabla y gráfica N° 26 hacen referencia a la percepción del personal de salud asistencial respecto al clima organizacional donde laboran, en las mismas observamos lo siguiente:

Describiendo de manera consolidada las dimensiones del clima organizacional, la autorrealización solo tiene un nivel medio favorable en el 75% de los servidores del IRENSUR, en ese mismo nivel el 49% presenta un involucramiento laboral, el 69% de ellos en el indicador supervisión tiene nivel medio favorable, situación idéntica con un 53% de comunicación y 58% de la condición laboral de los servidores con una apreciación medio favorable.

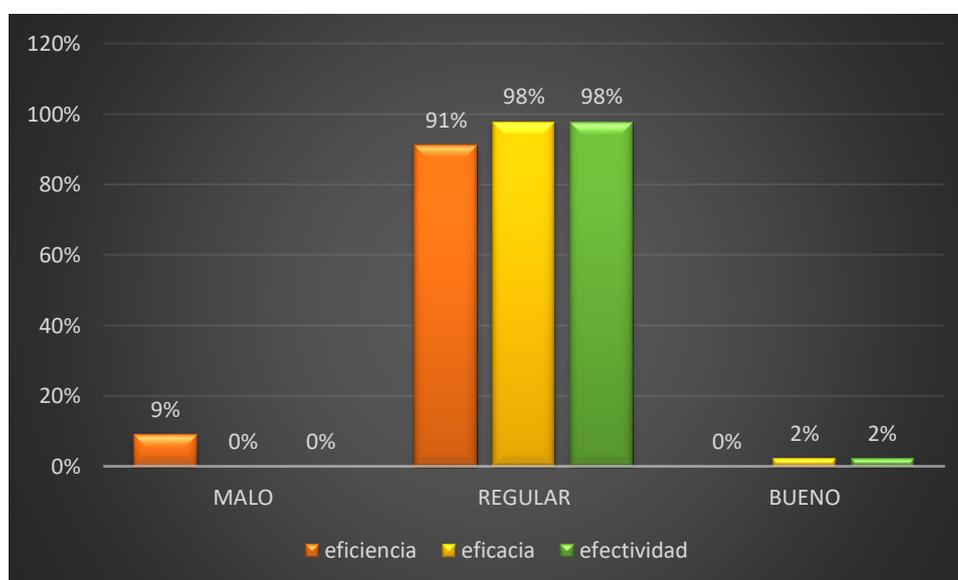
Tabla N° 27

Diagnóstico de desempeño laboral y sus dimensiones

Nivel de desempeño laboral	Eficiencia	%	Eficacia	%	Efectividad	%
malo	24	53%	0	0%	0	0%
regular	21	47%	44	98%	44	98%
bueno	0	0%	1	2%	1	2%
total	45	100%	45	100%	45	100%

Nota: elaborado a partir de la matriz de datos - IRENSUR

Gráfica N° 27

Diagnóstico de desempeño laboral y sus dimensiones

La tabla y gráfica N° 27, hace referencia a los resultados generales de la variable desempeño laboral en sus tres dimensiones, en las mismas observamos los siguientes resultados:

La apreciación general del desempeño laboral al medir su nivel de desempeño laboral de los servidores asistenciales del IREN SUR, reportan un nivel predominantemente regular, en la dimensión eficiencia este nivel lo tienen el 91% de los trabajadores, en la dimensión eficacia y efectividad el 98%.

3.2. Contrastación de hipótesis

3.2.1. Prueba de hipótesis específicas

H1.- Es probable que el nivel de Burnout de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018; sea alto.

H0.- No es probable que el nivel de Burnout de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa – 2018; sea alto.

De los datos registrados referidos a los niveles del síndrome de Burnout en los servidores asistenciales del IRENSUR, tenemos:

Tabla N° 28

Niveles del Síndrome de Burnout

Nivel de Burnout	F	%
Alto	19	42%
Medio	26	58%
Bajo	0	0%
Total	45	100%

Fuente: matriz de datos síndrome de Burnout

En la tabla N° 28 observamos que los servidores del IRENSUR participantes en la presente investigación registran un 58% de ellos un nivel de síndrome de Burnout medio; por lo tanto, se comprueba la hipótesis nula.

H2.- Es probable que la percepción del clima organizacional de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa – 2018 sea medio favorable.

H0.- No es probable que la percepción del clima organizacional de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa – 2018 sea medio favorable.

Al analizar los datos obtenidos sobre la percepción del clima organizacional este es medio favorable.

Tabla N° 29

Percepción del Clima organizacional

Clima organizacional	F	%
Muy desfavorable	0	0%
Desfavorable	4	9%
Medio favorable	35	78%
Favorable	6	13%
Muy favorable	0	0%
Total	45	100%

Fuente: matriz de datos – clima organizacional

En consecuencia la hipótesis planteada queda comprobada porque el porcentaje predominante es de 78% para la percepción medio favorable.

H3.- Es probable que el nivel de desempeño laboral en la dimensión eficiencia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa – 2018 sea regular.

H0.- No es probable que el nivel de desempeño laboral en la dimensión eficiencia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa – 2018 sea regular

Tabla N° 30

Nivel de eficiencia del desempeño laboral

Eficiencia del desempeño laboral	F	%
Malo	4	9%
Regular	41	91%
Bueno	0	0%
Total	45	100%

Fuente: Matriz de datos de desempeño laboral

El desempeño laboral en la dimensión eficiencia es regular en el 91% de los servidores del IRENSUR, en consecuencia, se comprueba la hipótesis respectiva.

H4.- Es probable que el nivel de Desempeño Laboral en la dimensión eficacia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa - 2018 sea buena.

H0.- No es probable que el nivel de Desempeño Laboral en la dimensión eficacia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa - 2018 sea buena.

Tabla N° 31

Nivel de eficacia del desempeño laboral

DIMENSION EFICACIA	F	%
Malo	0	0%
Regular	44	98%
Bueno	1	2%
TOTAL	45	100%

Fuente: Matriz de datos de desempeño laboral

El nivel de desempeño laboral en la dimensión eficacia de los servidores es regular en el 98%; por lo tanto, se comprueba la hipótesis nula planteada para esta variable.

H5.- Es probable que el nivel de Desempeño Laboral en la dimensión efectividad de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018, sea buena.

H0.- No es probable que el nivel de Desempeño Laboral en la dimensión efectividad de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018, sea buena.

Tabla N° 32

Nivel de efectividad del desempeño laboral

DIMENSION EFECTIVIDAD	F	F
Regular	44	98%
Bueno	1	2%
TOTAL	45	100%

Se comprueba la hipótesis nula por cuanto el nivel de desempeño laboral en la dimensión efectividad, en el 98% es regular.

H6.- Es probable que exista una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la eficiencia de los servidores asistenciales del IRENSUR.

H0.- No es probable que exista una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la eficiencia de los servidores asistenciales del IRENSUR.

Tabla N° 33

Pruebas de los efectos inter – sujetos						
Origen	Variable Dependiente	Suma de cuadrados tipo III	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Modelo Corregido	Síndrome De Burnout	0,007 ^a	1	0,007	0,028	0,86 8
	Percepción Del Clima Laboral	2,351 ^b	1	2,351	7,438	0,00 7
Intersección	Síndrome De Burnout	745,488	1	745,488	3125,123	0,00 0
	Percepción Del Clima Laboral	1149,611	1	1149,611	3636,228	0,00 0
Dimensión Eficiencia	Síndrome De Burnout	0,007	1	0,007	0,028	0,86 8
	Percepción Del Clima Laboral	2,351	1	2,351	7,438	0,00 7

A. R Cuadrado = .000 (R Cuadrado Corregida = -.007)

R Cuadrado = .053 (R Cuadrado Corregida = .046)

Dado que el p valor de significancia del síndrome de burnout en relación a la dimensión eficiencia 0,868 es mayor que el valor de 0,05, no obstante que el p valor en la variable clima laboral es menor, se rechaza la hipótesis del investigador por lo tanto se acepta la hipótesis nula planteada.

H7.- Es probable que exista una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la eficacia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018.

H0.- No es probable que exista una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la eficacia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018.

Tabla N° 34

PRUEBAS DE LOS EFECTOS INTER-SUJETOS						
Origen	Variable dependiente	Suma de cuadrados tipo III	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Modelo corregido	SINDROME DE BURNOUT	1,857 ^a	2	0,929	4,103	0,019
	PERCEPCION DEL CLIMA LABORAL	0,028 ^b	2	0,014	0,042	0,959
Intersección	SINDROME DE BURNOUT	71,572	1	71,572	316,222	0,000
	PERCEPCION DEL CLIMA LABORAL	105,244	1	105,244	313,085	0,000
DIMENSION EFICACIA	SINDROME DE BURNOUT	1,857	2	0,929	4,103	0,019
	PERCEPCION DEL CLIMA LABORAL	,028	2	0,014	0,042	0,959

a. R cuadrado = .059 (R cuadrado corregida = .044)

b. R cuadrado = .001 (R cuadrado corregida = -.015)

Dado que el p valor de significancia de la percepción del clima laboral en relación a la dimensión eficacia 0,959 es mayor que el valor de 0,05, no obstante que el p valor en la variable síndrome de Burnout es menor, se rechaza la hipótesis del investigador por lo tanto se acepta la hipótesis nula planteada.

H8.- Es probable que exista una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la efectividad de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018.

H0.- No es probable que exista una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la efectividad de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018.

Tabla N° 35

PRUEBAS DE LOS EFECTOS INTER-SUJETOS						
Origen	Variable dependiente	Suma de cuadrados tipo III	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Modelo corregido	SINDROME DE BURNOUT	1,838 ^a	2	0,919	4,059	0,019
	PERCEPCION DEL CLIMA LABORAL	3,976 ^b	2	1,988	6,491	0,002
Intersección	SINDROME DE BURNOUT	199,411	1	199,411	880,493	0,000
	PERCEPCION DEL CLIMA LABORAL	276,121	1	276,121	901,640	0,000
DIMENSION EFECTIVIDAD	SINDROME DE BURNOUT	1,838	2	0,919	4,059	0,019
	PERCEPCION DEL CLIMA LABORAL	3,976	2	1,988	6,491	0,002

a. R cuadrado = .058 (R cuadrado corregida = .044)

b. R cuadrado = .090 (R cuadrado corregida = .076)

Dado que el p valor de significancia del Síndrome de Burnout en relación a la Dimensión efectividad es 0,019; menor que el valor de 0,05 y también el p valor en la variable percepción del clima laboral es menor, en consecuencia, se acepta la hipótesis planteada.

3.2.2. PRUEBA DE LA HIPOTESIS GENERAL

Es probable que el nivel de Burnout y la percepción del clima organizacional tengan influencia sobre el desempeño laboral de los servidores asistenciales del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur. Arequipa 2018.

TABLA N° 36

Relación entre las variables desempeño laboral y clima organizacional y síndrome de Burnout

Origen	Variable Dependiente	Suma De Cuadrados Tipo III	Gl	Media Cuadrática	F	Sig.
Intersección de variable Independiente y variables dependientes	percepción del clima organizacional	265,468	1	265,468	821,631	,000
	nivel de síndrome de burnout	195,925	1	195,925	866,578	,000
desempeño organizacional acumulado	percepción del clima organizacional	1,751	2	,876	2,710	,070
	nivel de síndrome de Burnout	1,889	2	,945	4,178	,017

El p valor 0,000 es menor al p 0,05 por lo que la hipótesis general se acepta considerando que existe influencia entre el nivel de Burnout y la percepción del clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los servidores del IRENSUR.

IV. DISCUSION DE RESULTADOS

Según la metodología planteada en esta tesis por ser un enfoque cuantitativo según Hernández et al. (2014), y al plantear un estudio multivariable, encontramos coincidencia con lo señalado por (Rodríguez M, Andrés; Paz Retamal, María; Lizana , José; Cornejo, Felipe A., 2011) en la investigación: “Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena” Concluyendo con la existencia de una relación positiva y significativa entre el clima organizacional general, y la satisfacción laboral general. En este trabajo al aplicar un Análisis Multifactorial para la comprobación de la Hipótesis General nos indica que existe relación entre las variables, teniendo en cuenta que se mide la influencia y la interacción o intersección de las tres variables en un solo momento de observación que realizó el investigador.

Al encontrar que el clima Organizacional predominante es solo Medio favorable (Tabla N^a 14) se encuentra coincidencia con lo que afirma el Doctor Emilio Mario Venutolo (Valencia, octubre 2009). Con el Estudio del Clima Laboral y la Productividad en Empresas Pequeñas y Medianas: El Transporte Vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina). Concluyó el autor que “el clima laboral insatisfactorio es el tipo de clima predominante en las Pymes(...). La percepción (actitud) de los trabajadores hacia el clima laboral (...) determinó que existe una actitud desfavorable hacia el clima laboral”.

Con referencia al síndrome de Burnout asociada al desempeño laboral encontrado en la investigación al presentar el personal del estudio un nivel alto en un 41% de los trabajadores, encuentra cierta coincidencia con lo que señala (Hernández, 2005) en su estudio de Investigación “Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de una Clínica Psiquiátrica”, concluye que existe un alto nivel de afectación del síndrome de Burnout en la mayoría del personal de enfermería, dimensión cansancio emocional; éste afecta de manera directa el desempeño laboral del personal de enfermería.

Sin embargo, los hallazgos de este trabajo que indican que el clima organizacional no tiene relación con el síndrome de Burnout, y la interacción de

estas dos variables también se ve reflejado en niveles regulares de ambos, guarda relación con lo que afirma Walter L. Arias Gallegos y Jonathan Zegarra Valdivia(2013) en su trabajo Clima Organizacional, Síndrome De Burnout y Afrontamiento en Trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa, señalan que existen un clima organizacional óptimo y bajos niveles de síndrome de Burnout en la gran mayoría de trabajadores.

Finalmente, al medir interactivamente las tres variables del estudio queda demostrado que teniendo un nivel alto de Síndrome de Burnout en 41% del personal, y que en un 67% de los trabajadores tienen una percepción medio favorable del Clima organizacional, en consecuencia su Desempeño laboral es solo regular para el 83% de ellos, por lo tanto la conclusión general podemos afirmar que definitivamente si la percepción del clima organizacional no mejora, las condiciones del síndrome de burnout seguirán manteniéndose o incrementándose y por ende el desempeño laboral global de los servidores del IRENSUR que trabajan con pacientes oncológicos y que les representa una carga emocional y profesional de muchísima mayor responsabilidad y dedicación tiene que ser mejorado para que disminuya sustancialmente ese 83% a un porcentaje menor y eleven sus condiciones de desempeño.

V. CONCLUSIONES.

Luego de analizar los datos, la presente investigación concluye en los siguiente:

Primero.- Se evidencia una alta incidencia del síndrome de Burnout (42%) en los servidores asistenciales; cuyos indicadores muestran que la mayor afectación se encuentra en la despersonalización (80%) y en la falta de realización personal (91%); se encontraron diferencias entre los grupos profesionales, así tenemos que el grupo con mayor afectación son los profesionales de enfermería (64%) y técnicos de enfermería (44%); dichas cifras son alarmantes puesto que se trata de un instituto oncológico donde el referido personal de salud se encuentra en contacto frecuente y directo con el paciente oncológico que sufre alteraciones emocionales propias de su enfermedad tales como incertidumbre, angustia, desesperación, enojo, etc.

Segundo.- El clima laboral es fundamental para que la organización de salud cumpla con la misión y objetivos propuestos, conforme al análisis reportado por el personal de salud tenemos que la percepción por los servidores asistenciales en general es medianamente favorable (78%); los indicadores que reportan como desfavorables fueron: involucramiento laboral (38%), comunicación (33%) y las condiciones laborales (13%); los mismos que requieren ser mejorados al interior del instituto.

Tercero.- El desempeño laboral de los servidores asistenciales en general es de nivel regular en los indicadores eficiencia (91%), eficacia (98%) y efectividad (98%); no se encontraron diferencias entre grupos profesionales.

Cuarto.- Se observa que no existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la eficiencia de los servidores asistenciales del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur, en el año 2018 (el p valor de significancia del síndrome de Burnout en relación a la dimensión eficiencia es 0,868 mayor que el valor de 0,05 y el p valor en la variable clima laboral es menor). Es decir que el grado de afectación con el síndrome de Burnout y la percepción medio favorable del clima organizacional no influyen en la eficiencia de los servidores asistenciales.

Quinto.- Se observa que no existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la eficacia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa, en el año 2018 (el p valor de significancia de la percepción del clima laboral en relación a la dimensión eficacia es 0,959 mayor que el valor de 0,05, no obstante que el p valor en la variable síndrome de Burnout es menor).

Sexto.- Existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la efectividad de los servidores asistenciales del IRENSUR en el año 2018 (el p valor de significancia del Síndrome de Burnout en relación a la Dimensión efectividad es 0,019; menor que el valor de 0,05 y también el p valor en la variable percepción del clima laboral es menor).

Séptimo.- Existe influencia entre el nivel de Burnout y la percepción del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores del IRENSUR, en el año 2018; el p valor es 0,000 menor al p 0,05 por lo que la hipótesis general se acepta considerando que existe influencia entre el nivel de Burnout y la percepción del clima Organizacional en el Desempeño Laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Luego de haber abordado a los resultados y a través de conversaciones directas con trabajadores y algunos funcionarios, podemos afirmar que la percepción del clima organizacional medio favorable y el nivel regular del desempeño laboral de los servidores se debe a que el personal de salud se encuentra entre las edades de 29 a 54 años, destacando su sencillez, solidaridad y colaboración para con sus compañeros de trabajo y pacientes.

Ayuda psicológica para el autocontrol de los niveles de estrés.

Primera.- La Oficina de Recursos Humanos debe planificar en coordinación con el área de psicología terapias para el autocontrol de los niveles de estrés.

Segunda.- La Oficina de Recursos Humanos en coordinación con las jefaturas de los servicios y la Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo Institucional debe realizar acciones de motivación semestral conforme al mejor rendimiento laboral; por ejemplo premios con cursos de capacitación fuera de la ciudad.

Tercero.- La Oficina de Gestión de la Calidad en coordinación con las diferentes jefaturas de servicios, debe organizar campeonatos deportivos que incluya a los familiares directos del trabajador; a fin de que exista mayor integración y favorezca enriquecer la comunicación en todos los niveles, promoviendo el trabajo en equipo.

Cuarto.- La Oficina de Gestión de la Calidad en coordinación con la Oficina de Administración, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional y las jefaturas de los diferentes servicios deben desarrollar reuniones mensuales a fin de dar a conocer las condiciones ambientales del centro laboral, a fin de programar mejoras, conforme a las necesidades descritas.

VII. PROPUESTA

7.1. Propuesta de mejora del clima organizacional

El clima organizacional incluye varias dimensiones, que engloba la percepción de los trabajadores de su ambiente laboral tanto estructural como no estructural; el mismo, es considerado imprescindible para el cumplimiento de los objetivos de la institución.

En el presente estudio, tenemos como resultado que los trabajadores perciben su ambiente laboral como medio favorable; es decir, perciben su centro laboral con ciertas falencias; pero consideran que éstas pueden ser superadas.

Las principales causas que afectan el clima laboral son:

En la sub variable autorrealización; los trabajadores consideran que los premios y reconocimientos no son distribuidos en forma justa; no existen métodos para evaluar la calidad de atención; y que no existe un reconocimiento habitual de la buena labor realizada

En la sub variable involucramiento laboral; Consideran que no existe equidad en las remuneraciones; y que el trabajo que realizan no permite desarrollar al máximo sus capacidades.

En la sub variable supervisión; los trabajadores manifiestan que no se sienten satisfechos con su ambiente de trabajo; no existe un ambiente organizado; las decisiones no se toman en el nivel que corresponde; y que las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son infrecuentes.

Justificación.

El presente plan de acción se desarrolla con la finalidad de contribuir en la mejora continua de los servicios de salud, en respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios internos que constituyen el centro de misión del IREN SUR.

La importancia del plan de acción radica en conocer las dificultades que vienen presentando los servidores de salud a fin de ser subsanadas mediante estrategias, con un trabajo coordinado con las áreas competentes.

Es necesario porque la percepción del clima laboral influye positiva o negativamente en el desempeño, como se encuentra demostrado en el presente estudio de investigación.

Es pertinente, porque es de imperiosa necesidad intervenir en la institución subsanando las dificultades que presentan los servidores de salud para que su satisfacción se vea reflejada en la calidad de los servicios de salud.

Objetivos.

Objetivo General

Formular estrategias a fin de contribuir a mejorar la percepción del clima laboral por parte del usuario interno de los servicios de salud.

Objetivos Específicos

Mejorar la percepción del clima laboral en el aspecto estructural

Mejorar la percepción del clima laboral en el aspecto no estructural

FALENCIAS	ACTIVIDADES	FRECUENCIA	RECURSOS	PRESUPUESTO	BENEFICIARIOS
los premios y reconocimientos no son distribuidos en forma justa	La Oficina de Gestión de la Calidad organiza eventos de premiación en cada oficina, servicio y/o unidad al mejor empleado del mes Oficina de Recursos Humanos emite Resoluciones de Felicitación	Última semana de cada mes	Papel Premios (CAFAE)	S/. 1200	Servidores asistenciales y administrativos
no existen métodos para evaluar la calidad de atención	Reuniones mensuales con los jefes de servicios, oficinas y/o unidades para determinar parámetros de evaluación de la calidad de atención.	Primeros días de cada mes	Papel	S/. 1500	
no existe equidad en las remuneraciones	Los Gerentes, Directores de las Instituciones de Salud se reúnen y envían una solicitud al MINSA del descontento de los profesionales referente a la inequidad de las remuneraciones.	Reuniones trimestrales	Papel	S/. 600	
el trabajo que realizan no permite desarrollar al máximo sus capacidades.	Oficina de Recursos Humanos y Gestión de la Calidad Realiza convenios nacionales e internacionales con el objeto de obtener intercambios y/o pasantías con otras instituciones de salud de mayor complejidad nacionales e internacionales.	Cada semestre	Papel		
los trabajadores manifiestan que no se sienten satisfechos con su ambiente de trabajo	Cada servicio, Oficina y/o Unidad se reúne independientemente a fin de elaborar un listado de las necesidades imprescindibles para mejorar su ambiente físico y organizarse mejor	Cada semestre	Refrigerio Papel	S/. 1000	

No existe un ambiente organizado	La Oficina de Recursos Humanos se reúne con los jefes de servicios, oficinas y/o unidades a fin de conocer las dificultades que vienen presentando respecto a su ambiente físico		Refrigerio Papel	S/. 1000
las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son infrecuentes.	La Oficina de Gestión de la Calidad debe organizar reuniones bimestrales de coordinación con los diferentes servicios	Cada bimestre	Papel Refrigerio	S/. 1200

Cronograma de actividades.

7.2. PLAN DE MEJORA DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Descripción ejecutiva.

El Síndrome de Burnout está caracterizado por el agotamiento extremo seguido de disminución en el rendimiento, incluye varias dimensiones, que influyen directamente en el desempeño laboral.

Según el estudio desarrollado, en la variable Síndrome de Burnout, los servidores del IREN SUR se encuentran afectados en un 55%, es decir, que más de la mitad de los trabajadores asistencias tienen altos grados de estrés que influirá negativamente en el desempeño laboral y la calidad de los servicios de salud que brinda la institución.

Las principales causas del Síndrome de Burnout son:

En la sub variable agotamiento emocional; Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado; cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.

En la sub variable despersonalización; siento que me he hecho más duro con la gente y me preocupa que este trabajo me esté haciendo más duro con la gente.

En la sub variable realización personal; siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados en forma adecuada.

Justificación.

El presente plan de acción se desarrolla con la finalidad de contribuir en la mejora continua de los servicios de salud, en respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios internos que constituyen el centro de misión del IREN SUR.

La importancia del plan de acción radica en conocer las dificultades que vienen presentando los servidores de salud a fin de ser subsanadas mediante estrategias, con un trabajo coordinado con las áreas competentes.

Es imprescindible intervenir en esta afectación del personal de salud porque influye negativamente en el desempeño, como se encuentra demostrado en el presente estudio de investigación.

Objetivos.

Objetivo General

Disminuir el estrés laboral en los servidores asistenciales del IREN SUR.

Objetivos Específicos

Formular estrategias de afrontamiento y manejo del estrés.

Utilizar estrategias de afrontamiento centradas en la acción o resolución del problema para vencer la despersonalización

Fortalecer habilidades para relacionarse con los demás y la capacidad para solucionar problemas.

Minimizar estresores del ambiente físico de trabajo

Actividades de mejora - Síndrome de Burnout

FALENCIAS	ACTIVIDADES	FRECUENCIA	RECURSOS	PRESUPUESTO	BENEFICIARIOS
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	La Oficina de Recursos Humanos debe gestionar talleres de relajación en el personal de salud asistencial, que deben ser desarrollados 10 minutos antes de iniciar la jornada laboral. (yoga)	De lunes a viernes	Docente de yoga	S/. 1200	Servidores asistenciales y administrativos
cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	La Oficina de Recursos Humanos gestiona curso de Tai Chi, 2 veces por semana, los cuales deben ser ejecutados dos veces por semana.	Una vez a la semana	Docente de Taichi	S/. 1500	
siento que me he hecho más duro con la gente	La oficina de Gestión de la Calidad elabora cursos prácticos de en habilidades sociales	Cada semestre	Papel	S/. 600	
me preocupa que este trabajo me esté haciendo más duro con la gente.			Papel		
siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados en forma adecuada	La Oficina de Recursos Humanos organiza cursos para lograr habilidades en los servidores para autogestionar sus emociones La Oficina de Recursos Humanos desarrollará evaluaciones de salud psicosocial de la institución, sobre todo del sector asistencial Contratación de más personal que cumpla con las competencias requeridas Mejoras en el ambiente físico de trabajo Fomentar el deporte, mediante concursos por servicios.	Cada semestre	Refrigerio Papel	S/. 1000	

7.3. PLAN DE MEJORA DESEMPEÑO LABORAL

Descripción ejecutiva.

El desempeño laboral es el rendimiento y actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo.

En el presente estudio, en la variable desempeño laboral, los servidores del IREN SUR reportan en la dimensión eficiencia que el 91% de los trabajadores asistenciales tienen un desempeño laboral regular y un 9% malo; en la dimensión eficacia el 98% reporta un desempeño laboral regular y un 2% bueno; en la dimensión efectividad reportan que el 98% de servidores tienen un desempeño laboral regular y un 2% bueno.

Las dimensiones del desempeño laboral son:

Eficiencia; se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo, no tiene independencia para actuar, su trabajo no está bien remunerado.

Eficacia; casi nunca se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones, a veces propone ideas para mejorar los servicios de su área de trabajo.

Efectividad; sus compañeros casi nunca estiman su trabajo como importante, su jefe inmediato no valora su trabajo, consideran que si dejaría de hacer su trabajo no afectaría el de los demás, su jefe nunca le informa si su trabajo está bien hecho,

Justificación.

El presente plan de acción se desarrolla con la finalidad de contribuir en la mejora continua de los servicios de salud, en respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios internos que constituyen el centro de misión del IREN SUR.

La importancia del plan de acción radica en conocer las dificultades que vienen presentando los servidores de salud a fin de ser subsanadas mediante estrategias, con un trabajo coordinado con las áreas competentes.

Es imprescindible intervenir en esta afectación del personal de salud porque influye negativamente en el desempeño, como se encuentra demostrado en el presente estudio de investigación.

Objetivos.

Objetivo General

Mejorar el desempeño laboral de los servidores asistenciales del IREN SUR

Objetivos Específicos

Mejorar la eficiencia de los servidores asistenciales del IRENSUR

Mejorar la eficacia de los servidores asistenciales del IRENSUR

Mejorar la efectividad de los servidores asistenciales del IRENSUR

FALENCIAS	ACTIVIDADES	FRECUE CIA	RECURSO S	PRESU PUEST O	BENEFICI ARIOS
Se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo,	La Oficina de Recursos Humanos en coordinación con las jefaturas de servicios deben buscar estrategias a fin de que el personal de salud abrevie ciertas tareas y se destine un tiempo prudencial para sus necesidades fisiológicas (hora de refrigerio, ingestión de alimentos, servicios higiénicos)	2 veces por año	Refrigerio Papel	S/. 1200	Servidores asistenciales y administrativos
no tiene independencia para actuar, a veces propone ideas para mejorar los servicios de su área de trabajo,	Es necesario otorgar la importancia debida a las iniciativas presentadas por el personal de salud. La Oficina de Gestión de la Calidad debe conocerlas y motivar a desarrollarlas.	Cada quincena	Refrigerio Papel	S/. 1500	
su trabajo no está bien remunerado.	El sindicato de trabajadores conjuntamente con los directivos deben realizar gestiones correspondientes en los diferentes niveles de gobierno a fin de que exista una remuneración concordante con el trabajo desarrollado, sin inequidades.	Siempre	Refrigerio Papel	S/. 600	
casi nunca se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones, sus compañeros casi nunca estiman su trabajo como importante, consideran que si dejaría de hacer su trabajo no afectaría el de los demás.	Es importante que la Oficina de Recursos Humanos realice estrategias de motivación en el personal de salud, su importancia del trabajo que desarrollan, la labor imprescindible que realizan durante su labor.	Cada semestre	Refrigerio Papel	S/. 1000	
su jefe inmediato no valora su trabajo, su jefe nunca le informa si su trabajo está bien hecho,	Desarrollar grupos de trabajo a nivel de jefaturas de servicios, departamento y/o oficinas, a fin de estudiar desde diferentes contextos las dificultades que se vienen presentando. Así mismo, dar a conocer que la motivación personal resulta en efectividad.	Cada mes	Refrigerio Papel	S/.1000	

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (2007). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educacion Superior Públicas*. Venezuela.
- Arias Gallegos, Walter; Zegarra, Valdivia Jonathan. (2013). *Clima Organizacional, Síndrome de Burnout y Afronrtamiento en TRabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa*. Arequipa.
- Cortés Jiménez, N. (2009). *Diagnóstico del Clima Organizacional Hospital "Dr. Luis F Nachón"*. Xalapa.
- Fidalgo Vega, M. (2000). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf
- Freudenberger, H. (1974). *Staff Burnout*. Estados Unidos: En Journal of Social.
- Hernández, P. (2005). *Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de una Clínica Psiquiátrica*. San luis de Potosí.
- Illera Rivera, D., Estrada Ortega, J., Perez Escobar, R., Quintana Bravo, S., & Fajardo Ruiz, T. (2012). *Estrés Laboral en un Hospital no acreditado en el Municipio de Mocoa*. Popayan Colombia.
- Latorre Navarro, F. (2011). *La Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral*. Valencia.
- Latorre Navarro, M. F. (2012). *La Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral*. Valencia.
- López Torres, A. (2016). *Síndrome de Burnout y desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Hsopital Luis Negreiros Vega*. Lima.

- Maicon, C., & Garcés de los Fayos Ruiz, E. (2010). El Síndrome de Burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 169-180.
- Maicon, Carlin; Enrique, J. Garcés de los Fayos Ruiz;. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 169-180.
- Moreno Jiménez, Bernardo; Rodríguez Carbajal, Raquel; Escobar Redonda, Eva;. (2001). La Evaluación del Burnout Profesional Factorialización del MBI-GS Un Análisis Preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 69-78.
- Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Scielo Ciencia y Trabajo*, 59-63.
- Rodríguez M, Andrés; Paz Retamal, María; Lizana, José; Cornejo, Felipe A.;. (2011). *Clima y Satisfacción Laboral como predictores de desempeño en una organización estatal chilena*. Chile.
- Salas Perea, R. S. (2012). Los procesos formativos, la competencia profesional. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 163-165.
- Terán Varela, Omar Ernesto; Irlanda, José Lorenzo;. (2017). Influencia de la Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral y la Productividad de los Trabajadores Administrativos en instituciones de Educación Superior. *Omnia*, 96-110.

ANEXOS:**ANEXO 1. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.****CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del clima organizacional de su institución de salud.

Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud.

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

1. El cuestionario es anónimo y confidencial.
2. Es importante responder de manera honesta
3. Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
4. Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados.
5. Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
6. Responder posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, encerrando en un círculo el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.

A continuación tenemos un cuadro con los significados de las abreviaturas:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo (TED)	En desacuerdo (ED)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDNED)	De acuerdo (DA)	Totalmente de acuerdo (TDE)

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

TED Totalmente en desacuerdo ED En desacuerdo NDNED Ni de acuerdo ni en desacuerdo DA De acuerdo TDA Totalmente de acuerdo	TED	ED	NDNED	DA	TDA
1. Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					
2. Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.					
3. Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.					
4. Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.					
5. Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
6. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
7. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
8. Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.					
9. Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
10. Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
11. Estoy comprometido con mi organización de salud.					
12. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
13. Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.					
14. Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
15. Existe sana competencia entre mis compañeros.					
16. Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
17. Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.					
18. Recibo mi pago a tiempo.					
19. La limpieza de los ambientes es adecuada.					
20. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
21. Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
22. Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
23. Me siento a gusto de formar parte de la organización.					
24. Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan.					
25. El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.					

TED Totalmente en desacuerdo ED En desacuerdo NDNED Ni de acuerdo ni en desacuerdo DA De acuerdo TDA Totalmente de acuerdo	TED	ED	NDNED	DA	TDA
26. Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					
27. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					
28. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
29. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
30. En mi organización participo en la toma de decisiones.					
31. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					
32. La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					
33. Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
34. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
35. En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aún cuando contradiga a los demás miembros.					
36. En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
37. Existe equidad en las remuneraciones.					
38. Existe un ambiente organizado en mi organización de salud.					
39. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
40. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.					
41. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
42. En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
43. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
44. La innovación es característica de nuestra organización.					
45. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
46. Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
47. El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					
48. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
49. El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					
50. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
51. Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
52. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
53. Mi salario y beneficios son razonables.					

54. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
55. El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					

INSTRUMENTO MASLACH BURNOUT INVENTORY

Formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. La persona evaluada valora mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con que frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja tres factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Estos factores constituyen tres subescalas del test, siendo las siguientes:

1. La Subescala de Agotamiento Emocional; está formada por 9 ítems, que valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Siendo su puntuación máxima 54. La conforman los ítems 1;2;3;6;8;13;14;16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. Cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.
2. La Subescala Despersonalización; está formada por 5 ítems (5;10;11;15 y 22). Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.
3. La Subescala de Realización Personal en el Trabajo; está compuesta por 8 ítems (4;7;9;12;17;18;19 y 21), la puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal.

El agotamiento es una variable continua con diferentes grados de intensidad. Se considera que las puntuaciones son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99.

Para medir la existencia o no de Burnout, puntuaciones altas en Agotamiento Emocional y Despersonalización y puntuaciones bajas en Realización Personal definen el síndrome.

Se puede establecer los siguientes criterios:

1. En la subescala Agotamiento Emocional; puntuaciones de 27 ó superiores serían indicativas de un alto nivel de Burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias, siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativa de niveles de Burnout bajos o muy bajos. En la subescala

de Despersonalización, puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6-9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización. Y en la subescala de Realización Personal de 0-30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40, sensación de logro.

Cuestionario Síndrome de Burnout

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

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una "x" en la casilla correspondiente y número que considere mas adecuado.

1. AE me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.
 - a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
2. AE Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.
 - a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
3. AE cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.
 - a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
4. RP Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.
 - a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)

5. D Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales.
 - a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
6. AE Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.
 - a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
7. RP siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.
 - a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
8. AE Siento que mi trabajo me está desgastando.
 - a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
9. RP siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.
 - a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
10. D Siento que me he hecho más duro con la gente.
 - a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
11. D Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

- a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
12. RP me siento muy enérgico en mi trabajo
- a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
13. AE me siento frustrado por el trabajo.
- a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
14. AE siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
- a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
15. D siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.
- a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
16. AE Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa
- a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
17. RP Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.
- a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)

- d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
18. RP Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.
- a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
19. RP creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
- a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
20. AE me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
- a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
21. RP siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
- a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)
22. D Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.
- a. Nunca (1)
 - b. Algunas veces al año (2)
 - c. Algunas veces al mes (3)
 - d. Algunas veces a la semana (4)
 - e. Diariamente (5)

INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL**CUESTIONARIO (Lisbeth Iraida Vásquez Jara 2015)****Indicaciones:**

Por favor, encierre con un círculo su respuesta según corresponda:

1= Siempre 3= A veces 2= Casi Siempre 4= Casi Nunca 5= Nunca

- | | |
|--------------------------------------|-----------|
| 1. Falta mucho a su trabajo? | 1 2 3 4 5 |
| 2. Llega puntualmente a su trabajo? | 1 2 3 4 5 |
| 3. Cumple con su horario de trabajo? | 1 2 3 4 5 |

Conocimiento del trabajo

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4. Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento? | 1 2 3 4 5 |
| 5. Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficiente para realizar las tareas propias de su puesto | 1 2 3 4 5 |

Habilidades para el planeamiento

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 6. Le agrada participar en la planificación de las actividades de su área de trabajo | 1 2 3 4 5 |
| 7. Se interesa por dar su punto de vista en la forma de decisiones? | 1 2 3 4 5 |
| 8. Sabe planear sus propias actividades? | 1 2 3 4 5 |
| 9. Propone ideas para mejorar los servicios de su área de trabajo | 1 2 3 4 5 |

Iniciativa

- | | |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| 10. Tiene iniciativa para realizar sus tareas? | 1 2 3 4 5 |
| 11. Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen | 1 2 3 4 5 |

Esfuerzo

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 12. Persiste hasta que alcanza la meta fijada? | 1 2 3 4 5 |
| 13. Es constante en cualquier tarea que emprende? | 1 2 3 4 5 |
| 14. Realiza sus actividades con dedicación? | 1 2 3 4 5 |
| 15. Se considera responsable de las tareas que le son asignadas? | 1 2 3 4 5 |
| 16. Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás | 1 2 3 4 5 |
| 17. Puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas? | 1 2 3 4 5 |
| 18. Puede realizar su trabajo, sin ayuda de otros? | 1 2 3 4 5 |

Habilidad para trabajar con otros.

19. En los conflictos de trabajo ¿tiene una actitud conciliadora? 1 2 3 4 5
20. Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo ¿le gusta cooperar? 1 2 3 4 5
21. Cómo es su relación con sus compañeros de trabajo? 1 2 3 4 5
22. Trata de imponer sus punto de vista sobre los de sus compañeros de trabajo? 1 2 3 4 5

Características del trabajo

23. Cuando llega a su área de trabajo, ¿Comienza a trabajar inmediatamente? 1 2 3 4 5
24. Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral? 1 2 3 4 5
25. Se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo 1 2 3 4 5
26. Puede mantener su atención en el trabajo? 1 2 3 4 5
27. Considera a su trabajo interesante? 1 2 3 4 5
28. Considera a sus tareas monótonas y aburridas 1 2 3 4 5
29. Comete muchos errores en su trabajo? 1 2 3 4 5
30. Le lleva demasiado tiempo realizar su tarea 1 2 3 4 5
31. Mantiene un ritmo de trabajo sostenido 1 2 3 4 5
32. Realiza actividades variadas? 1 2 3 4 5
33. Puede utilizar los conocimientos que tiene? 1 2 3 4 5
34. En su trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades? 1 2 3 4 5
35. Como es su trato con los usuarios? 1 2 3 4 5

Relevancia de la Tarea

36. Considera que sus compañeros estiman su trabajo como importante? 1 2 3 4 5
37. Si dejaría de hacer su trabajo, afectaría el de los demás? 1 2 3 4 5
38. Su jefe inmediato, valora mi trabajo? 1 2 3 4 5
39. Con su trabajo, sirve a la comunidad? 1 2 3 4 5
40. Gracias a su trabajo, su área funciona adecuadamente? 1 2 3 4 5
41. Cuando deja de hacer sus tareas, pasa algo? 1 2 3 4 5
42. Gracias a su trabajo, los usuarios reciben un buen servicio 1 2 3 4 5

Autonomía

43. Pide ayuda frecuentemente ayuda a otros para poder hacer su trabajo? 1 2 3 4 5
44. Se limita a cumplir las indicaciones que recibe? 1 2 3 4 5
45. Tiene libertad para disponer, cómo y cuándo hacer sus tareas? 1 2 3 4 5
46. Tiene independencia para actuar? 1 2 3 4 5
47. Puede tomar decisiones? 1 2 3 4 5

Retroalimentación del trabajo

48. Cuándo realiza su trabajo, ¿Puede saber a cada paso, si lo esta haciendo bien? 1 2 3 4 5
49. Le es posible saber si a cometido o no, errores en su trabajo? 1 2 3 4 5
50. Cuando concluye la jornada laboral, puede saber sí terminó satisfactoriamente con sus tareas? 1 2 3 4 5
51. Todos se ayudan y apoyan para resolver los problemas? 1 2 3 4 5
52. Cada uno se “arregla como puede”? 1 2 3 4 5
53. Existe un ambiente de colaboración 1 2 3 4 5
54. Su jefe le hace sentir incapaz, si le pide ayuda? 1 2 3 4 5

Retroalimentación del personal. Relación empleado – jefe inmediato

55. “hace suyos” los problemas de trabajo de sus compañeros 1 2 3 4 5
56. Es alentado por sus aciertos? ¿esto lo impulsa a trabajar mejor? 1 2 3 4 5
57. Cuando comete errores en su trabajo, sus compañeros de trabajo me critican 1 2 3 4 5
58. Su jefe solo considera sus errores? 1 2 3 4 5
59. Su jefe le informa periódicamente, si su trabajo esta bien hecho 1 2 3 4 5
60. Le llaman la atención con frecuencia? 1 2 3 4 5
61. Puede establecer objetos en su propio trabajo? 1 2 3 4 5
62. En su área de trabajo, puede tomar decisiones importantes sin consultarlo? 1 2 3 4 5
63. Participa en la elaboración de los planes de trabajo 1 2 3 4 5
64. Conoces los programas de trabajo de su biblioteca? 1 2 3 4 5

Políticas del Personal Capacitación

65. Las instancias de capacitación que recibe están bien planeadas? 1 2 3 4 5
66. Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo? 1 2 3 4 5
67. Considera que debería tener más oportunidades para capacitarse? 1 2 3 4 5
68. Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo con sus interés? 1 2 3 4 5

Equidad de salario

69. Su trabajo esta bien pagado? 1 2 3 4 5
70. Considera necesario alguna recompensa económica por su trabajo? 1 2 3 4 5
71. Considera necesario algún incentivo no económico por su trabajo? 1 2 3 4 5
72. Teniendo en cuenta los aspectos propuestos, y lo que usted considere necesario incluir, cuan satisfecho esta con su trabajo? 1 2 3 4 5

ANEXO 02: MATRÍZ DE CONSISTENCIA

Título: Síndrome de Burnout y clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores asistenciales de una institución de salud Arequipa. 2018
Línea de Investigación: Gestión de Recursos Humanos

Problema	Objetivo	Hipótesis
Problema General:	Objetivo General	Hipótesis General
¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout y clima organizacional sobre el desempeño laboral de los Servidores Asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018?	Determinar la relación existente entre el síndrome de Burnout y clima organizacional sobre el desempeño laboral de los Servidores Asistenciales del IRENSUR, a fin de conocer su significancia entre las tres variables.	Es probable que el nivel de Burnout y la percepción del clima organizacional tengan influencia sobre el desempeño laboral de los servidores asistenciales del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur. Arequipa 2018.
Problemas Específicos:		
¿Cuál es el nivel de Burnout de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018?	Determinar el nivel de Burnout de los Servidores Asistenciales del IRENSUR.	H1.- Es probable que el nivel de Burnout de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018; sea alto. H0.- No es probable que el nivel de Burnout de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa – 2018; sea alto.
¿Cuál es el nivel de clima organizacional de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018?	Determinar la percepción del clima organizacional de los servidores asistenciales del IRENSUR.	H2.- Es probable que la percepción del clima organizacional de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa – 2018 sea medio favorable. H0.- No es probable que la percepción del clima organizacional de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa – 2018 sea medio favorable.
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018?	Determinar el nivel de desempeño laboral de los servidores asistenciales del IRENSUR.	H3.- Es probable que el nivel de desempeño laboral en la dimensión eficiencia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa – 2018 sea regular. H0.- No es probable que el nivel de desempeño laboral en la dimensión eficiencia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa – 2018 sea regular
		H4.- Es probable que el nivel de Desempeño Laboral en la dimensión eficacia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa - 2018 sea buena. H0.- No es probable que el nivel de Desempeño Laboral en la dimensión eficacia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa - 2018 sea buena.

<p>¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout y clima organizacional sobre la eficiencia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout y clima organizacional sobre la eficacia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout y clima organizacional sobre la efectividad de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018?</p>	<p>Determinar la relación existente entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la eficiencia de los servidores asistenciales del IRENSUR.</p> <p>Determinar la relación existente entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la eficacia de los servidores asistenciales del IRENSUR.</p> <p>Determinar la relación existente entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la efectividad de los servidores asistenciales del IRENSUR.</p>	<p>H5.- Es probable que el nivel de Desempeño Laboral en la dimensión efectividad de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018, sea buena.</p> <p>H0.- No es probable que el nivel de Desempeño Laboral en la dimensión efectividad de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018, sea buena.</p> <p>H6.- Es probable que exista una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la eficiencia de los servidores asistenciales del IRENSUR.</p> <p>H0.- No es probable que exista una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la eficiencia de los servidores asistenciales del IRENSUR.</p> <p>H7.- Es probable que exista una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la eficacia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018.</p> <p>H0.- No es probable que exista una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la eficacia de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018.</p> <p>H8.- Es probable que exista una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la efectividad de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018.</p> <p>H0.- No es probable que exista una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional sobre la efectividad de los servidores asistenciales del IRENSUR. Arequipa-2018.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Variables e Indicadores				
Variable 1: Síndrome de Burnout (Y1)				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o rangos
Agotamiento	Desgaste laboral	1;2;3;6;8;13;14;16;20	alto	>27=alto
			medio	19-26=medio
	Limitación personal para ejercer el trabajo		bajo	<19=bajo
Despersonalización	Influencia en el comportamiento	5;10;11;15;22	alto	>10=alto
	Indiferencia a las responsabilidades laborales		medio	6-9=medio
	Emocionalmente agotado		bajo	<6=bajo
Realización personal	Logros laborales	4;7;9;12;17;18;19;21	alto	>40=alto
	Toma decisiones y resuelve problemas		medio	34-39=medio
	Desarrolla habilidades y valora el trabajo		bajo	0-30=bajo
Variable 2: Clima Organizacional (X1)				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o rangos
Autorrealización	Sentido de pertenencia	1;6;11;16;21;26;31;36;41;46	muy favorable	210-250
Involucramiento laboral	Liderazgo	2;7;12;22;27;32;37;42;47	favorable	170-209
Supervisión	Organización	3;8;13;18;23;28;33;38;42;48	media	130-169
Comunicación	Comunicación con los diferentes niveles	4;9;14;19;24;34;39;44;19	desfavorable	90-129
Condiciones Laborales	Reconocimiento	5;10;15;20;25;30;35;40;45;50	muy desfavorable	50-89

Variable 3: Desempeño Laboral (Y2)				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o rangos
Eficiencia	Características del trabajo	1;2;3;4;5;6;7;8	siempre	
	Autonomía		casi siempre	
	Políticas de personal		a veces	Alto (100-135)
Eficacia	Conocimiento del trabajo	9;10;11;12;13;14	casi nunca	
	Habilidades para el planeamiento		nunca	Medio (63-69)
	Iniciativa			
	Habilidad para trabajar con otros			
Efectividad	Esfuerzo	15;16;17;18;19;20		Bajo (27-62)
	Relevancia de la tarea			
	Retroalimentación del trabajo			
	Retroalimentación del personal			

Diseño de Investigación	Universo, Población y Muestra	Método y Técnica de Investigación
<p>Tipo: Básica</p> <p>Alcance: Descriptiva - correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, cuantitativo, correlacional de corte transversal</p>	<p>Población:</p> <p>Para el presente estudio tenemos una población de 220 trabajadores asistenciales del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur. Arequipa. 2018</p> <p>Tipo de muestreo: Conformada por 44 profesionales de la salud, distribuidos como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Médicos: 7 - Enfermeros(as): 14 - Otros profesionales: 6 - Personal técnico: 18 <p>Muestreo MUESTREO El tipo de muestreo utilizado es el probabilístico por racimos, puesto que las unidades de muestreo se encuentran encapsulados en determinados lugares físicos.</p>	<p>Método: Hipotético-Deductivo</p> <p>Técnica:</p> <p>Variable 1: Síndrome de Burnout Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario. Autor: "MASLACH BURNOUT INVENTORY" (1996). Ámbito de aplicación: Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur. Arequipa.</p> <p>Variable 2: Clima Organizacional Técnica: La encuesta. Instrumento: Cuestionario. Autor: Instrumento tomado del Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional RM N° 623-2008/MINSA. Año: 2008. Ambito de aplicación: Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur.</p> <p>Variable 3: Desempeño Laboral Técnica: La encuesta. Instrumento: Cuestionario Autor: Lisbeth Iraida Vásquez Jara 2015.</p>