



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Síndrome de burnout y clima organizacional en la Dirección Regional
de Salud (DIRESA) Ica -2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Bravo Dextre, Jeannette Patricia (ORCID: [0000-0003-2827-3337](https://orcid.org/0000-0003-2827-3337))

ASESOR:

Dr. Grajeda Montalvo, Alex Teófilo (ORCID: [0000-0001-5972-2639](https://orcid.org/0000-0001-5972-2639))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Organizacional

Lima – PERU

2021

I. DEDICATORIA

Dedico esta tesis de investigación principalmente a Dios, por la oportunidad que me brinda de estar viva. También a todas aquellas personas que de una u otra manera me apoyaron ya sea económicamente (mi madre), emocionalmente o con un buen consejo para continuar hasta culminar mis objetivos. A mi hijo y pareja que siempre me dieron ánimos y tuvieron paciencia en las largas horas que dejé de compartir con ellos para abocarme a esta investigación.

AGRADECIMIENTO

Un sincero agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo por la buena formación que brinda a sus estudiantes, permitiéndonos la culminación de uno de nuestros mayores logros académicos como lo es la titulación, en especial a mi asesor el Dr. Alex Grajeda Montalvo por esa exigencia que lo caracteriza, la cual permite el dar lo mejor de nosotros en bien de nuestra investigación, de otro lado, también un infinitas gracias a la Licenciada Shirley Oré Sandoval quien corrigió la parte estadística, permitiendo así presentar datos exactos y reales.

Índice de contenido

DEDICATORIA	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
AGRADECIMIENTO	<i>iii</i>
RESUMEN	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
ABSTRACT	6
Índice de contenido	2
Índice de tablas	3
Índice figuras	4
I. INTRODUCCIÓN	7
II. MARCO TEORICO	12
III. METODOLOGIA	25
3.1 Tipo y diseño de investigación	25
3.2 Operacionalización de variables	25
3.3 Población y muestra	26
3.4 Procedimientos	30
3.5 Metodología y análisis de datos	30
3.6 Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	42
VI. CONCLUSIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	49
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1	Población Total	26
Tabla 2	Muestra Total	27
Tabla 3	Procesamiento de casos	29
Tabla 4	Confiabilidad del Instrumento (MBI) con el Alfa de Cronbach	29
Tabla 5	Correlación del burnout y las dimensiones de c. organizacional	34
Tabla 6	Correlación entre el clima organizacional y las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización	35
Tabla 7	Correlación entre el clima organizacional y la dimensión falta de realización personal	36
Tabla 8	Diferencias en el síndrome de burnout por sexo	37
Tabla 9	Diferencias en el síndrome de burnout por edad ³⁸	
Tabla 10	Diferencias en el clima organizacional por sexo	39
Tabla 11	Diferencias en el clima organizacional por edad	40
Tabla 12	Correlación del síndrome de burnout y clima organizacional	41

Índice de figuras

Figura 1 Niveles de síndrome de burnout.....	32
Figura 2 Niveles de clima organizacional	33

I. RESUMEN

En la presente investigación se buscó la relación entre el síndrome de burnout y una variable muy interesante en la Psicología de las organizaciones; el clima organizacional. Este estudio fue correlacional, no experimental, trabajamos con 119 profesionales Diresa (Ica). Los instrumentos empleados fueron: *MBI* construida por Christina Maslach y Michael Leiter en 1986 (para el cual se realizó una prueba piloto obteniendo altos índices de confiabilidad) y la *Escala EMCO 10* elaborada en el 2008 y validada en nuestro país por el Dr. José Luis Pereyra Quiñones en el 2015. Los resultados indican que un 3.36% muestra niveles altos de Burnout, asimismo 60.50 % perciben un clima muy frío en la organización. Finalmente, no se halló relación entre el burnout y el clima de la organización.

Palabras clave: síndrome de burnout, clima organizacional, profesionales de la Diresa Ica

ABSTRACT

In the present investigation the relation between the burnout syndrome and a very interesting variable in the Psychology of the organizations was looked for; the organizational climate. This study was correlational, not experimental, we worked with 119 DIRESA professionals (Ica). The instruments used were: MBI built by Christina Maslach and Michael Leiter in 1986 (for which a pilot test was carried out obtaining high reliability indices) and the EMCO 10 Scale elaborated in 2008 and validated in our country by Dr. José Luis Pereyra Quiñones in 2015. The results indicate that 3.36% show high levels of burnout, likewise 60.50% perceive a very cold climate in the organization. Finally, no relationship was found between burnout and the organizational climate.

Keywords: burnout syndrome, organizational climate, DIRESA Ica professionals

I. INTRODUCCIÓN

La actividad Laboral, dentro de las instituciones públicas y del estado han venido afrontando muchos retos en los últimos años, ya que los trabajadores se han visto forzados a adaptarse a los avances tecnológicos, innovación de servicios, exigencia en el control de calidad, entre otros. Estos cambios han venido afectando en gran manera el desenvolvimiento de las organizaciones propiciando altos niveles de agotamiento físico, emocional, estrés laboral, etc. Por otro lado, en el contexto actual, con el impacto del COVID – 19, los trabajadores de la DIRESA vienen afrontando una fuerte carga emocional, ya sea por el temor de ser contagiados (ya que todos ellos se encuentran en zona de riesgo), como por las exigencias que su trabajo en estas épocas les demanda, consideramos que esta coyuntura está generando en el personal de salud altos grados de estrés laboral y por ende síndrome de Burnout y esto a su vez podría repercutir en el clima de la organización y viceversa.

Si nos remontamos años atrás vemos como para (Peiró, 2005) el estrés ya había llegado a ser un tema de mucha importancia y era considerado en la sociedad, estando vinculando a la actividad laboral, tanto es así que los estudios realizados en instituciones europeas mostraron que más de la cuarta parte de los trabajadores padecía estrés laboral. (Gil-Monte, 2003) hace referencia que el clima organizacional recibe bastante influencia de su entorno y los problemas que éste tiene podrían dar origen al estrés laboral, ésta sería uno de las explicaciones del porque el síndrome de Burnout ha sido considerado un accedente de trabajo en España por el tribunal supremo del año 2000 (Recurso número: 4379). Esta razón jurídica también se aplicó en Brasil (Decreto n1 3.048).

Años después (Houtman & Jettinghoff, 2008) postulan que los efectos del estrés en los trabajadores van a traer consigo problemas que afectan no sólo al bienestar físico, sino también al psicológico, evidenciándose un desgaste cognitivo, además de cambios desfavorables en la conducta del trabajador. Así mismo, también mencionan que es importante recordar los riesgos y consecuencias que

afectan no sólo a las personas que laboran en una institución, sino a la institución misma, ya que los empleados de una organización están conectados con esta y lo que le ocurra a una institución repercute en sus trabajadores y viceversa. Una de las consecuencias estaría asociada al bajo desempeño laboral debido al incremento de gastos, reducción en la productividad, tasas de accidentes, prácticas laborales inseguras, entre otras (p.6). Los mismos autores señalan más adelante que en América Latina, el estrés laboral actualmente se reconoce como una de las grandes epidemias que padece el trabajador en la actualidad (p.9).

En la vida moderna en la que nos encontramos podemos notar que el estrés laboral está siendo un tema de gran preocupación y los organismos de salud están tomando medidas al respecto de su evaluación y diagnóstico. Un diario de España publicó en el 2019 que el síndrome de burnout se encontrará en la siguiente clasificación internacional de enfermedades (CIE-11) de la OMS como una dificultad asociada al estrés crónico y desarrollado en el ámbito laboral. Los conocedores del tema hacen referencia a que de esta manera se dará a conocer mejor esta afectación que alcanza al 10 % de los trabajadores facilitando los despidos. Esta nueva clasificación entrará en vigencia el año 2022 (EL PAÍS, 2019).

(MINSAL, 2005) publicó que el 25.9 de los limeños sufría de estrés laboral. Cuando el estrés laboral se viene padeciendo por periodos largos de tiempo se puede decir que estamos frente al *Síndrome de Burnout*. Juárez García (2014) publicó una entrevista a Maslach en donde ella refiere que el burnout no sólo debe ser estudiado como un tema de salud ya que los estudios realizados demuestran que éste también afecta el entorno en el cual se labora, generando una interacción negativa entre el ambiente laboral y el trabajador y que lamentablemente hasta ahora los estudios se han enfocado en el área de la salud laboral. Considera que uno de los principales retos es desarrollar la cooperación entre los empleados para que superen esta condición y así puedan mejorar la percepción de su ambiente laboral.

Con respecto al estudio del clima de la organización está referida al conjunto de características ambientales específicas que pueden ser evaluadas y van a conformar el ambiente de trabajo (según como las perciben los trabajadores).

El Ministerio de Salud (2007) reconoció lo importante que es evaluación del clima dentro de las organizaciones mediante el documento técnico: *Metodología para el Estudio del Clima en la Organización* entregado en el 2009 por la Dirección de calidad en salud, MINSA y el comité de estudio del clima en la organización establece los pasos para la evaluar y diagnosticar el ambiente dentro de una organización en los puestos de salud ya que este afecta la atención que brinda el prestador de servicios

Una encuesta realizada por la agencia *Aptitus* revela que una gran parte (81 %) de las personas que se encuentran laborando consideran que el clima es vital para su desenvolvimiento profesional, así mismo (86%) de la población peruana se encuentran dispuestos a dejar el empleo si en su trabajo hubiera un pésimo clima dentro de la institución y sólo un 19 % considera que este aspecto no influye en su desenvolvimiento laboral. (ANDINA/Difusión, 2020)

Con respecto a la justificación de esta investigación consideramos que ésta tiene una relevancia social ya que vamos a valorar de forma cuantitativa el nivel de estrés burnout y clima organizacional de una población vulnerable (por la coyuntura que está viviendo el mundo actualmente). Por otro lado, los resultados obtenidos no sólo serán de interés para la organización evaluada, sino que también será aplicable para otras instituciones de similar condición y servirán de base para posteriores investigaciones. Así mismo podemos mencionar una relevancia teórica; con esta investigación se ampliarán los conocimientos acerca del tema contribuyendo a avances científicos y teóricos. Actualmente existe un interés creciente en conocer de qué forma el estado emocional y el entorno laboral afectan al trabajador, con el fin de encontrar indicadores de riesgo que podrían disminuir el desempeño laboral. Los estudios locales sobre estrés y clima organizacional son muy escasos y no hemos encontrado evidencias de estudios realizados en la DIRESA de Ica, es por ello que consideramos muy importantes los aportes que podamos brindar. Por otro lado, con el desarrollo de esta investigación contribuiremos con un aporte tecnológico ya que los instrumentos que utilizamos

han sido validados para la población peruana y mientras se realicen más estudios con ellos se continuará validando su efectividad. Por último, hacemos referencia a un aporte legal ya que el Perú considera de suma importancia las investigaciones científicas y lo demuestra en el *Reglamento de la Ley N.º 30309* y *Decreto Supremo N.º 188-2015-EF* en donde promueve estas actividades en beneficio de los ciudadanos (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015)

Después de haber mencionado algunos alcances sobre nuestras variables y descrito parte de la realidad problemática y justificación de estudio pasamos a definir el problema general de nuestra investigación ¿Existe relación entre Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021?, por consiguiente, se establecen los siguientes objetivos de investigación. Como objetivo general: describir la relación entre síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021. Como objetivos específicos tenemos Primero: describir los niveles de síndrome de burnout en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021. Segundo: describir los niveles de clima organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud de la DIRESA Ica-2021. Tercero: determinar la relación entre síndrome de burnout y las dimensiones de clima organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021. Cuarto: determinar la relación entre clima organizacional y las dimensiones de síndrome de burnout en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021. Quinto: determinar las diferencias según sexo y edad en la variable síndrome de burnout en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021. Sexto: determinar las diferencias según sexo y edad en la variable clima organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021

Para concluir, nuestra hipótesis general es que existe una correlación directa y significativa entre las variables síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021 y como hipótesis específicas: H₁: existe una correlación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y las dimensiones de clima organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021; H₂: existe una correlación inversa y

significativa entre el clima organizacional y las dimensiones despersonalización y agotamiento emocional del síndrome de burnout en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021; H₃: existe una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica- 2021; H₄ existen diferencias significativas según el sexo y la edad en la variable síndrome de burnout en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021; H₅ existen diferencias significativas según el sexo y la edad en la variable clima organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021.

II. MARCO TEORICO

En la presente investigación estamos considerando como antecedentes a estudios previos relacionadas con nuestras variables de estudio. A continuación, exponemos los estudios a nivel local, nacional e internacional, los cuales permitirán tener una mejor perspectiva sobre el tema de la investigación.

Entre los antecedentes locales encontramos que Fernández Ormeño (2018) realizó un trabajo de investigación en el Hospital Félix Torrealva Gutiérrez (EsSalud), ubicado en la ciudad de Ica, su objetivo fue evaluar los porcentajes del clima en esta organización y la satisfacción del profesional del mencionado centro. El enfoque fue cuantitativo descriptivo. La muestra fue de 41 enfermeros de dicho Hospital, se utilizó como batería de evaluación unas preguntas construidas por el MINSA. Los resultados de confiabilidad de la prueba alcanzaron un valor de 0.8. Con respecto a los resultados del estudio se obtuvo que la dimensión motivación alcanzó el 59% (24) favorable y 41% (17) desfavorable, en la variable remuneración el 76% (31) favorable y 24%(10) desfavorable, en la dimensión identidad el 80%(33) favorable y el 20% (8) desfavorable, en la comunicación el 71%(29) favorable y 29% (12) desfavorable y por último en la dimensión conflicto y cooperación se alcanzó el 54%(22) favorable y 46%(19) desfavorable, con lo cual se tubo evidencias para concluir que el clima en esta organización es favorable. La satisfacción laboral obtuvo una puntuación media.

Otro estudio realizado en un puesto de salud de la misma provincia de Ica, estuvo a cargo de Huaranca Tipiana (2018), quien analizó el clima organizacional y la satisfacción laboral. Estudio no experimental, se evaluó a 50 miembros del personal de salud, la batería de evaluación utilizada fue el Cuestionario de clima organizacional y el Cuestionario de satisfacción laboral. Con respecto a los resultados de la validez y confiabilidad del primer instrumento alcanzó un 0,88 (altamente confiable). La prueba de correlación entre ambas variables alcanzó un 0,74 por lo tanto, existe una relación directa, también se demostró que el clima interviene en la satisfacción del trabajador en (54,02%). Así mismo, el (40%) trabajadores considera que el clima en esta organización no es favorable, de otro lado que el (53,3%) señalaron que si es moderadamente optimo y por último 6,7%

de los evaluados manifestaron que el clima en la organización es óptimo, al igual que su satisfacción laboral.

Con respecto a los antecedentes nacionales encontramos a Quirós y Saco, 2003 quienes estudiaron el burnout y los factores sociodemográficos que se asocian a éste. La investigación se realizó en la ciudad del cuzco y la muestra censal estuvo compuesta por (64) doctores y 73 enfermeras de un hospital de ESSALUD. La evaluación se realizó a través del *Cuestionario de Burnout*, el cual alcanzó el (0,95%) de confiabilidad (Altamente confiable). Los resultados arrojaron que existe presencia de Burnout en grado bajo (79.7 %) en los doctores y (89%) en enfermeras, el grado medio alcanzado fue de (10.9%) en los doctores y (1.4 %) en enfermeras. En los resultados de la batería fuentes de satisfacción en el trabajo se obtuvo un índice alto en lo importante que es para ellos la labor que realiza 96%, el trabajo les produce satisfacción personal (94.1) %, realización 91.3%, clima intergrupar favorable 91.2%, (existen otros resultados dentro de la variable fuentes de satisfacción en el trabajo, pero no han sido agregadas en este estudio por no guardar relación con nuestras dimensiones a desarrollar). Con respecto a la correlación obtenida con los factores asociados se obtuvo un 0.529 con el coeficiente de regresión lineal (Rho Spemann).

Un estudio realizado por Quispe Calderón (2016) en el hospital Hipólito Unanue del MINSA ubicado en la ciudad de Tacna refleja presencia de estrés en el personal evaluado. Estudió el estrés y el clima de esta organización. Este fue un estudio cuantitativo. La batería de evaluación empleada fue el *Cuestionario del Estrés de la OIT – OMS y la Escala (EDCO – MINSA) 2011*. Con respecto a la consistencia interna y confiabilidad de los instrumentos, se obtuvo casi un 0,9 en ambos casos. La población estuvo compuesta por 35 trabajadores. Con respecto a la primera variable estrés laboral, se encontró que en el agotamiento emocional el 61% de los profesionales sienten un grado bajo, el 21% grado medio y el 18% alto. En la despersonalización se obtuvo un grado bajo de 76%, medio de 15% y 9% alto. El cuanto el nivel global de estrés el 55% de la población mostró un grado bajo. De otro lado el clima de esta organización es percibida de la siguiente manera: el 64% opina que este clima pudiera estar mejor; de otro lado un 15% opina que el clima si es saludable y el 21% manifiesta que no es saludable. más de la mitad es bajo.

En el departamento de Lima, distrito de Chancay, Dámaso Bazán, 2016 estudió tres variables: el clima en esta organización, el estrés laboral y el desempeño de los profesionales. La metodología fue de tipo hipotética deductiva, de tipo cuantitativo. La muestra censal estuvo constituida por 160 personas que laboran en este hospital. Se diseñó un instrumento que fue sometido al veredicto de expertos, obteniéndose una confiabilidad de (0.872) para el primer instrumento y (0.847) para el segundo. El resultado fue que el (28.13%) de las personas que laboran en este hospital perciben un clima organizacional optimo, el (48.75%) regular y sólo un (23.13%) malo. En conclusión, estas variables se relacionaron de forma positiva, con una significancia estadística ANOVA y su ($p=0.00$).

Arias et al. (2017) realizó un estudio en la ciudad de Arequipa con 213 personas del área de salud. La batería utilizada fue el *cuestionario de Burnout*, arrojando estos adecuados índices de validez y confiabilidad (0.76). La muestra censal estuvo compuesta por 35.7% de varones y 63.8% de mujeres, el resultado obtenido indicó bajos índices de síndrome de burnout, y sólo un 5.6% lo tendría a nivel severo. En cuanto al resultado obtenido de la correlación se encontró una relación entre la edad y la despersonalización, de tipo inversa pero no significativa $r = -.293$ $p = .000$. En conclusión, se hallaron niveles leves de burnout en el (3.8%), moderada en el (90.6%) y severa en el (5.6%).

Encontramos otro estudio realizado en el distrito de Chancay esta vez realizado por Guardamiro Calero, 2017 quien tuvo como objetivo de su investigación estudiar la relación entre estrés y el clima de la organización. El enfoque fue cuantitativo, se utilizó una población de 203 trabajadores de un Hospital distrital, a los que se les evaluó con la *Escala de la OIT* y *Escala CL-SPC*; ambos instrumentos fueron sometidos a una prueba piloto, en el caso de la escala OIT se obtuvo una validez con el Alfa de Cronbach de 0.937 y 0,966 para el otro instrumento. Con respecto a la correlación entre las variables, el resultado mostró una relación indirecta y significativa de $\rho = -.829$). En este estudio se concluyó que habría una significancia indirecta entre estrés laboral y el clima laboral.

Como último antecedente nacional encontramos un estudio realizado en Lima Norte por (Barreda Barreda, 2017) quien estudió el clima laboral y el burnout en personas que trabajaban en un puesto de salud en esta localidad, la muestra

estuvo determinada por 126 enfermeras , las baterías de evaluación empleadas fueron la *Escala CL – SPC y MBI*, con respecto a la confiabilidad de este instrumento los coeficientes alcanzados fueron para cansancio emocional (0.88), despersonalización (0.81) y realización personal 0.81, (alta confiabilidad). Esta investigación obtuvo una correlación igual a r Pearson = -0,454 valor $p < 0,001$, en cuanto a la relación entre el clima laboral y el agotamiento emocional y despersonalización se obtuvo: -0,328 y -0,556, siendo negativa y significativa. Por último, La relación entre clima laboral y la realización personal fue igual a 0,180, resultando positiva y significativa.

En cuanto a las investigaciones internacionales encontradas tenemos que, en Venezuela Chiang et al., 2011 estudiaron el clima en la organización y la satisfacción laboral, buscando identificar las diferencias entre sus variables en dos hospitales. Este estudio fue empírico, transversal. Se utilizó un inventario de clima organizacional con respuestas tipo Likert, el resultado de la fiabilidad alcanzó el (0,9) lo cual nos indica que es bastante confiable. El total de las personas evaluadas fueron (1.239) empleados de dos centros de salud. En cuanto al resultado de las correlaciones, el porcentaje más alto se alcanzó entre el apoyo y satisfacción laboral en las relaciones con los directivos 0,711 (en un hospital) y (0,711 para el otro hospital). La correlación entre las dos variables resultó significativa a nivel 0,01 y 0,05. En ambos hospitales se obtuvo resultados parecidos.

(Martínez et al, 2021) vinculó el significado de la satisfacción en el trabajo con el burnout en los trabajadores que laboran en instituciones con pacientes que presentan discapacidad intelectual. Se evaluaron 323 profesionales de un centro médico con diferentes áreas, la edad de los profesionales fue de 39,8 (DE=9,24 años y 245 (76%) correspondieron al género femenino. Para medir el agotamiento utilizaron el Maslach Burnout Inventory, en cuanto a los resultados de la validez y confiabilidad se obtuvo un (0.89 y 0.90 para la dimensión agotamiento, mientras que para la dimensión cinismo se obtuvo (0.84 y 0.86) con el Alfa de Cronbach. Por otro lado, para la satisfacción de los trabajadores se empleó el instrumento Ad Hoc, la cual alcanzó un (0.69) de confiabilidad. El resultado obtenido demostró que el agotamiento y el cinismo son dos constructos válidos, por otro lado, la satisfacción

de los profesionales fue alto ($M = 6,20$, $SD = 0,72$), esto sería indicador de la importancia que tiene el sentido de la tarea del trabajo con personas de discapacidad intelectual. Los resultados para los valores de agotamiento experimental = 1,94, $SD = 1,17$ y de control = 2,18, $SD = 1,23$.

Por otro lado, Orgambidez et al. 2015 publicaron un artículo científico en España a cerca del estrés y la satisfacción laboral y de qué forma el compromiso medía la ambigüedad, el conflicto y la satisfacción de los trabajadores. El total de las personas que participaron fueron 586. El compromiso fue evaluado con *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)*, la confiabilidad de este instrumento alcanzó un 0.94. Para la satisfacción en el trabajo utilizaron la *Escala S10/12* de tipo Likert, la cual alcanzó una confiabilidad de 0.92. Para el estrés se utilizó el *inventario Estrés de Rol de Rizzo*, el cual está constituido por 17 preguntas, el tipo de escala también fue tipo Likert, este instrumento alcanzó una consistencia de 0.87 para la dimensión ambigüedad de rol, 0.88 para el conflicto y 0.90 para la dimensión sobrecarga de rol. Los resultados del análisis en cuanto a la correlación demostraron que los estresores de rol se relacionaron inversamente con la satisfacción laboral, Por el contrario, en el compromiso se halló una relación directa y significativa con la satisfacción laboral $r = .46$.

Un estudio realizado en Brasil por Da Cruz et al., 2018 evaluó la influencia del clima de una organización sobre el estrés en 206 personales de servicios técnicos administrativos. El corte de la investigación fue de tipo transversal, se consideró factores dentro del clima de la organización para explicar el estrés en el trabajo como variable de criterio. La batería de evaluación fueron *la Escala (EET_R)*, el cual se consideró confiable por alcanzar un (0,85). El otro instrumento de evaluación fue la *Escala de Clima Organizacional (ECO)* el cual agrupa 5 dimensiones: apoyo de la jefatura y de la organización Alfa = 0,92, recompensa (Alfa = 0,88), Comodidad física (Alfa = 0,86), Control-Presión (Alfa = 0,78), Cohesión entre compañeros Alfa = 0,78. Los resultados indicaron que la falta de ayuda de los jefes sería el único predictor de estrés Laboral.

Seguidamente vamos a exponer las bases teóricas de nuestra investigación, para nuestra primera variable: *Síndrome de Burnout* vamos a tomar en cuenta el modelo tridimensional de Maslach y Jackson, creadoras del *Maslach Burnout Inventory*

(MBI), ya que consideramos que es el que se ajustaría mejor para explicar el presente estudio. Para estas autoras su instrumento no está basado en una teoría específica, sino más bien en un modelo que explica en que formas se manifiesta el síndrome Burnout, para ello es necesario comprender las tres 3 dimensiones de esta variable, las cuales empezaría por un agotamiento emocional para luego experimentar una despersonalización, estas dos dimensiones repercutirían en el grado de motivación de la realización personal dentro del trabajo. (Maslach & Jackson, 1981). Estas 3 dimensiones de su modelo teórico y algunos de sus fundamentos más relevantes serán detallados más adelante.

(Olivarez Faúndez, 2017) al respecto del término *burnout*, refiere que es de origen anglosajón y que en nuestro lenguaje español se refiere a *quemarse por el trabajo*.

(Vasquez Muñoz, 2020) Entregó alcances sobre el resultado de su investigación al respecto de los inicios de la conceptualización de la palabra Burnout y refiere que fue Freudenberger quien en 1974 formula las primeras hipótesis con respecto al síndrome, describiéndolo como un agotamiento evidenciado por los trabajadores al sentirse sobrecargados por las problemáticas de sus pacientes, paralelamente por esas fechas Cristina Maslach estudiaba los procesos emocionales y los motivos del distanciamiento con los clientes. Fue hasta después de 8 años de estudios rigurosos que entregó en 1981 la primera versión del MBI en su primer formato que contenía 25 ítems, posteriormente, en 1986 se entregó la segunda versión con 25 ítems. Con respecto a las diferencias significativas que tienen la primera y segunda versión del MBI Olivares-Faúndez, (2017) menciona que la primera escala contaba con dos formas, (frecuencia e intensidad de sentimientos y pensamientos) y en la segunda sólo se mantuvo la frecuencia.

(Maslach & Jackson, 1981) postularon que el burnout es un agotamiento que se presenta como resultado del estrés laboral crónico que experimentan los trabajadores de una institución o empresa y está constituido por determinadas formas de comportamiento y sensaciones negativas hacia el entorno laboral sobre todo hacia los pacientes o clientes y hacia la propia labor que se desempeña. Consideran que el agotamiento conduce a un serio deterioro en la atención, por

otro lado, este deterioro puede ser un factor determinante en el cambio de personal, los constantes permisos y rotación de turnos o empleados, además este agotamiento estaría correlacionado con varios índices auto informados tales como sensación de angustia, agotamiento de tipo emocional, insomnio, aumento del consumo de sustancias adictivas, problemas conyugales y familiares, entre otros.

(Maslach & Jackson, 1981) postulan las dimensiones de estudio de su teoría del burnout, la cual está compuesta por una estructura tridimensional. La primera está referida al *agotamiento emocional* (caracterizada por sensaciones de agotamiento emocional debido a las actividades que viene realizando; se manifiesta de forma física, psicológica, o ambas, este tipo de agotamiento no permite el correcto uso de los recursos emocionales). Como segunda dimensión se encontraría la *despersonalización* (describe una respuesta interpersonal fría, con actitudes cínicas y críticas, está acompañado de un incremento de la irritabilidad. La última sería la *realización personal* (constituida por ítems que interpretan seguridad en la labor que se desempeña y sensación de éxito, incluye respuestas positivas a cerca de sí mismo y del trabajo).

(Juárez García, 2014) publicó en una revista de investigación la entrevista a Maslach, donde ella menciona que una de las mejores formas de evitar el burnout sería el *compromiso*, ya que es el opuesto positivo del burnout y por tanto la clave estaría en hablar en términos positivos, ¿Qué vamos hacer al respecto?, ¿De qué forma vamos a enfrentar el burnout?, ¿Quiénes están dispuestos a eliminar el burnout?, ¿Quiénes quieren hacer de su clima de trabajo un mejor lugar? La clave está en el compromiso que cada trabajador asume en mejorar este factor nocivo, de forma individual y colectiva. Es necesario enfrentar el burnout concentrando el trabajo en seis áreas: la carga de trabajo, control, justicia, comunidad, valores y la recompensa, dependiendo de cuál sea el tipo de empresa estas áreas van a variar en importancia. Estas áreas se consideran dimensiones del ambiente de trabajo porque es en donde las personas se enfocan, en ellas se encuentran las motivaciones que dirigen la conducta del trabajador.

Gil-Monte (2003) propone desarrollar un plan de intervención en las personas afectadas con *síndrome de quemarse por el trabajo*, este plan de acción estaría compuesto por tres tipos de estrategias, la primera sería de tipo individual en la que

se recomiendan entrenamientos en habilidades como solución de problemas, asertividad, uso de tiempo de forma eficaz, entre otras. Con respecto a la estrategia grupal, estaría compuesta por el apoyo que se brindan entre los compañeros de trabajo y apoyo en rangos más altos de directivos hacia sus trabajadores brindándoles información que les pueda ser útil para adquirir nuevas habilidades y desarrollar aún más las que ya tenían, también brindando una retro información en cuanto a la meta u objetivo establecido, con el fin de facilitar mejoras para el cumplimiento de los mismos. El mismo autor también hace referencia a la importancia del apoyo emocional que deben brindar los directivos de una institución el cual debe ir acompañado muchas veces de consejos. Por último, con respecto a las estrategias de tipo organizacional están deben estar a cargo de la Dirección de la organización, ya que el origen de las problemáticas parten en la gran mayoría de los casos desde los sectores administrativos, es por ello de suma importancia realizar evaluaciones periódicas con el fin de hacer un seguimiento y mejorar los porcentajes del clima mediante el uso de acciones constructivas para enfrentarse a algunas o muchas expectativas irreales que tienen los trabajadores acerca de cómo debería de ser un buen clima de trabajo, por otro lado también el autor recomienda trabajar con el crecimiento personal de los trabajadores que se basa en una buena asesoría, estableciendo objetivos concretos. (pp. 30-32)

(Juárez García, 2014), Menciona en una publicación de la entrevista a Maslach que para ella su teoría presenta algunas problemáticas por resolver, como que aún no está segura de conceptualizar el burnout como una enfermedad, por otro lado, que aún está buscando encajar su enfoque social dentro de un contexto más amplio donde se pueda definir la mejor forma de evaluar al trabajador, además de formas de tratamiento y prevención. Todo esto debido a que no encontró estudios de antecedentes previos y en la marcha de sus investigaciones ha ido construyendo su teoría. Otra problemática que ha tenido que enfrentar esta teoría es que al menos en Estados Unidos debido a la cultura de las demandas las empresas no aceptan que su personal sea evaluado por miedo a que si los niveles de burnout son elevados se les asigne demandas por parte de los trabajadores.

(Olivarez Faúndez, 2017) considera que existe una dificultad en la identificación de los síntomas del burnout, ya que existe una gran cantidad de

síntomas asociados al mismo, entre ellos tenemos los síntomas como la irritabilidad, odio, cinismo, apatía, hostilidad, comportamientos paranoides, entre muchos otros, los cuales también podrían deberse a otras causas.

Gil-Monte et al. (2017) plantean que el Maslach Burnout Inventory (MBI) presenta algunos problemas psicométricos de inconsistencia con sus tres factores y que por esta razón propone unir en una sola escala el agotamiento emocional y despersonalización (ambos formarían lo que el autor denomina el núcleo de Burnout) en un sólo factor y el otro estaría conformado por la escala de realización personal. En tal sentido Gil-Monte & Olivares-Faúndez (2011) diseñaron una variación del instrumento MBI: el CESQT, tomando en cuenta al deteriorarse funciones cognitivas se perdería de la motivación por el trabajo que se viene realizando. Al deteriorarse funciones afectivas traería como consecuencia comportamientos negativos con los pacientes y demás compañeros de trabajo en la institución (indiferencia, distanciamientos, indolencia) y los sentimientos de culpa producto de las conductas anteriormente citadas (p.154)

Con respecto a nuestra segunda variable: *Clima Organizacional* nos vamos a centrar en la Teoría de los sistemas de Rensis Likert (1968) quien estudió la estructura de la organización y sentó las bases para estudios posteriores.

La primera definición de clima organizacional fue introducida, según (Rodríguez, 2016) por Gellerman en 1960. Quien explica que la organización aquel entonces estaba influenciado por dos importantes escuelas como lo son: la Gestalt y la Funcionalista (p.4). Con respecto a la teoría de Likert en 1968, menciona que para Likert la conducta de un personal dentro de su centro laboral va a estar asociada directamente a la conducta observada por ese personal hacia sus directivos y a las condiciones ambientales percibidas dentro de esta organización, en este contexto se puede afirmar que la relación trabajador y clima organizacional estaría influenciada por las percepciones del clima, la realidad del sistema organizacional, la tecnología, el puesto jerárquico que ocupa el individuo dentro de su centro de trabajo, el salario que percibe, los rasgos propios de su personalidad, sus actitudes frente al entorno y los niveles de satisfacción que experimentan en su centro laboral.

Al respecto de la teoría de los sistemas Brunet (1992), expone que el nivel de clima organizacional va a depender por lado de las características particulares de dicha institución y por otro lado de las características emocionales y psicológicas de los individuos que laboran en ella. El clima organizacional tiene componentes multidimensionales, es por ello que se asemeja clima atmosférico y también puede sufrir descompensaciones, es por ello necesario estar atento a las mismas (p. 11). Entre las características más relevantes del clima organizacional encontramos que es una estructura compuesta por diferentes variables situacionales (las variables pueden variar aunque el clima siga siendo el mismo), es continuo, pero a la vez puede ser modificado, está determinado por las actitudes, conductas y expectativas que tienen las personas que laboran en ellas, está basado en la percepción de sus trabajadores, trae consecuencias sobre el comportamiento del personal que labora en él (p. 12).

Refiriéndose a lo importante que es el clima dentro de una organización y su evaluación, Brunet (1992) postula que es muy valioso para la organización determinar el tipo de clima que la contiene; ya que éste va a reflejar el valor, actitud y creencias de sus trabajadores, es por ello importante la evaluación del origen del conflicto, factores estresantes o falta de satisfacción. Es importante también promover y dirigir cambios con objetivos claros y bien direccionados. Por último, también es importante predecir problemas que se puedan manifestar con el fin de prevenir posibles problemas que podrían traer afectaciones posteriores (p.20)

Likert citado por Brunet (1992) en su teoría de los sistemas explica que el comportamiento de los trabajadores es causado por varios elementos como son el comportamiento de los directivos dentro del centro de trabajo con respecto a sus subordinados, la percepción de la organización que tienen todos los trabajadores, además de sus expectativas de vida y con respecto a la labor que realizan, capacidades y valores propios de cada personal (p.28). Existen cuatro factores que van a influenciar en la percepción que el trabajador tenga sobre el clima organizacional. El primero es el factor ligado a la parte tecnológica y estructural de una organización. El segundo factor estaría ligado al cargo que el trabajador ocupa y el salario que gana. El tercer factor está referido a aspectos personales del trabajador como son su personalidad, sus actitudes y nivel de satisfacción. Como

último factor encontramos la manera en la que el trabajador percibe a sus compañeros de trabajo y directivos de su institución (p.29)

El mismo autor menciona que existen 3 variables que van a determinar las propiedades individuales en la organización y dan origen a 4 sistemas o tipos de climas organizacionales, las primeras variables son causales, son independientes y determinan la evolución y resultados, está comprendida por la estructura (normas, leyes, decisiones), puede ser modificada repercutiendo sus cambios en las otras variables. Las segundas variables son de tipo intermedia, estas reflejan la salud de la empresa (conformada por los objetivos cumplidos, la motivación de los trabajadores, la eficacia en la comunicación entre otras). Las últimas van a resultar de la interacción de las otras, están conformadas por los resultados de la producción y resultados de lo que se perdió. (p.29)

Likert citado por (Brunet, 1992) en relación a los cuatro tipos de sistemas a los que hace referencia su teoría, menciona que tienen su origen en la interacción de las variables mencionadas y que éstas a su vez van a originar los tipos de clima organizacional. El tipo de clima va a dar origen al sistema autoritario o participativo. El primero de los sistemas está referido al *clima autoritario – explotador*: se da cuando la dirección entrega cierta inseguridad a sus trabajadores, los beneficios de la empresa los reparten entre los altos funcionarios, el personal labora en un ambiente con temor, insatisfacción, sanciones, chantajes y a veces, ocasionalmente algún estímulo, los directivos no se comunican eficazmente con sus trabajadores. El segundo sistema corresponde al *clima de tipo autoritario – paternalista*: se da cuando los directivos expresan flexibilidad y que confían en sus empleados, algunas veces se toman en cuenta las opiniones de los trabajadores, utilizan en ocasiones premios o sancionan si lo creen conveniente, con el pretexto de motivar a los trabajadores, en este caso las percepciones de los trabajadores es que se encuentran al menos en un lugar más estable que el anterior. El tercer sistema hace mención al *clima de tipo participativo – consultivo*: donde la dirección crea un ambiente participativo, con sensación de satisfacción y confianza, muchas veces las decisiones se toman en conjunto las sanciones y recompensas también se usan para motivar al trabajador, se trata de compensar las necesidades de afecto del trabajador, se crea una atmosfera de mayor eficacia. El cuarto y último sistema

es el *clima de tipo participativo – participación en grupo*: aquí se le da gran valor al trabajo en equipo, la dirección confía en los trabajadores, la comunicación es lateral, los subordinados están estimulados para cumplir objetivos productivos, Existe un vínculo de amabilidad y tranquilidad entre directivos y trabajadores. (pp.30-31).

Concuerda Chiavenato (2009) con la teoría de Likert, considerando que las organizaciones son un sistema abierto de interacción con el medio y realimentación. Por otro lado, postula que el clima dentro de una organización va a constituir una atmosfera psicológica. De otro lado manifiesta que el entorno cambia y es un desafío que va a generar cierta inseguridad en una institución, el origen se debería principalmente a la percepción de los directivos y trabajadores que dirigen las organizaciones. (p36)

Pereyra (2015) validó en el Perú la *Escala Multidimensional del Clima Organizacional* (EMCO) y en el manual del instrumento menciona que su estudio está basado en la teoría del clima organizacional que propone Likert, ya que la misma va a permitir estudiar las causas y los efectos de los diferentes climas de una organización, además porque nos permite analizar las variables de dicho clima, centrándose en las variables que Likert denomina intermedias, sin que por ello deje de lado los resultados de las otras dos (p.13)

Pereyra (2015) hace énfasis en las 8 dimensiones postuladas por Likert: La primera está conformada por las relaciones interpersonales (grado de consideración y apoyo entre los empleados). La segunda por el estilo de dirección (nivel en que los jefes apoyan y permiten participar en algunas decisiones a sus subordinados). La tercera dimensión está referida al sentido de pertenencia (nivel de vinculación, sentimiento de pertenecer a determinado grupo laboral, va acompañada de compromiso y responsabilidad). La cuarta está la retribución (nivel de igualdad en el pago de sueldos y recompensas derivadas de la empresa. La quinta está constituida por la disponibilidad de los recursos (nivel en el que los trabajadores se encuentran capacitados. para llevar a cabo sus trabajos). La sexta está compuesta por la estabilidad (grado en que los empleados ven estable su trabajo porque aprecian que los despidos son por causas justas). La séptima por la claridad y coherencia en la dirección (nivel de consistencia entre las metas y los

programas de las políticas de la gerencia). Por último, los valores colectivos que es el grado de cooperación, responsabilidad y respeto que perciben los trabajadores (p.14).

III.METODOLOGIA

III.1 Tipo y diseño de investigación

El presente informe es de tipo puro o fundamental (Sánchez & Reyes, 2015) no experimental, se encuentra orientado a buscar de nuevos conocimientos sin fines prácticos y específicos. Los diseños no experimentales son los que poseen variables independientes que no van a ser manipuladas y además no poseen una selección aleatoria (p.79). También podemos afirmar que el presente estudio está enmarcado dentro del corte transversal descriptivo, porque tiene la intención de recolectar datos de la población en un momento determinado (Sánchez et al., 2018 p.67)

III.2 Operacionalización de variables

Síndrome de Burnout

Definición conceptual: Maslach y Jackson (1981) definen al burnout como el agotamiento en respuesta al estrés laboral crónico que experimentan los trabajadores de una institución, el cual está conformado por las actitudes y sentimientos negativos hacia el entorno y hacia el propio trabajador.

Definición operacional: el síndrome de burnout será medido mediante el *Maslach Burnout Inventory (MBI)* desarrollada por Maslach y Jackson en 1981 y adaptado para la población peruana por Llaja, Sarria y García en el año 2007, esta escala es de tipo ordinal, está compuesta por 22 ítems distribuidas en 3 dimensiones: cansancio emocional (9 ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), despersonalización (5 ítems 5, 10, 11, 15, 22) y realización personal (8 ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). La valoración de las preguntas se consigue utilizando la escala de frecuencia que va desde 0 (Nunca), 1 (Pocas veces al año), 2 (Una vez al mes o menos), 3 (Unas pocas veces al mes), 4 (Una vez a la semana), 5 (Pocas veces a la semana), 6 (Todos los días).

Clima organizacional

Definición conceptual: para Chiavenato (2009) lo define como las características de un ambiente laboral tal y como la perciben y experimentan los trabajadores de una

institución, estas mismas van a influenciar de forma directa el comportamiento de su personal.

Definición operacional: el clima organizacional será medido mediante la Escala Multidimensional del Clima Organizacional (EMCO). La EMCO es una escala de respuesta tipo Likert ordinal de 5 puntos que van desde 1= nunca, 2= rara vez, 3= alguna vez, 4= casi siempre 5= siempre. Contiene 29 ítems distribuidos en ocho dimensiones, de los 29 ítems 25 se expresan de forma afirmativa (valores directos) los otros 4 ítems restantes (4, 18, 19, 29) se expresan de forma negativa (con valoración inversa) 1=5, 2=4, 3=3, 4=2, 5=1. El resultado de la puntuación de las dimensiones se haya con la suma de los ítems y el resultado total se halla sumando los puntajes directos de las 8 dimensiones.

III.3 Población y muestra

Unidad de análisis: cada personal que trabaja en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) ubicado en la ciudad de Ica.

Población: Constituida por 170 personas de ambos géneros (82 mujeres y 88 varones), de los cuales 125 son nombrados y 45 contratados.

Tabla1

Población de trabajadores de la DIRESA-Ica 2021

<i>Nombre de la Empresa</i>	<i>V</i>	<i>M</i>	<i>Total</i>	<i>% V</i>	<i>%M</i>	<i>% Total</i>
<i>Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica</i>	88	82	170	52%	48%	100 %

Datos obtenidos del área de recursos humanos (DIRESA, 2021)

Muestra: Para Kerlinger (2000) la investigación que utiliza una muestra es más económica, manejable y controlable. Para este estudio se utilizará un muestreo de tipo probabilístico aleatorio. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas de Abad y Servín, 1981, (en Grajeda, 2018) se calculó que esta debería ser igual a 119.

$$NZ 2 p(1-p)$$

$$n = \frac{170 (1.96)^2 0.5 (1-0.5)}{(N-1) e^2 + Z^2 p (1-p)}$$

$$n = \frac{170 (1.96)^2 0.5 (1-0.5)}{(170-1)0.05^2 + (1.96)^2 0.5 (1-0.5)}$$

$$n = 119$$

Dónde:

n= Población de estudio 170

p= Eventos favorables 0.5

z= Nivel de significancia 1.96

e= Margen de error 0.05

Teniendo como resultado: n=119 trabajadores

Tabla 2

Muestra de trabajadores de la DIRESA-Ica 2021

<i>Nombre de la Empresa</i>	<i>V</i>	<i>M</i>	<i>Total</i>	<i>% V</i>	<i>%M</i>	<i>% Total</i>
<i>Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica</i>	63	56	119	52%	48%	100 %

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Estrés Laboral de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Esta escala fue construida por Cristina Maslach, y Jackson en 1981, posteriormente se construyó una segunda versión en 1986 por Maslach y Leiter (1986). Fue desarrollada para la población de los Estados Unidos, años después fue adaptada a nuestra realidad por Llaja, Sarria y García (2007) (León Reyna, 2020). El cuestionario (MBI) es la versión más usada, mide los niveles de burnout en trabajadores del sector salud. También existen adaptaciones para el área educativa (MBI-ES) y la versión general de 16 ítems (MBI-GS).

Ficha Técnica

Nombre del instrumento: Maslach Burnout Inventory (MBI)

Autores: Maslach & Leiter.

Estandarización: Llaja, Sarria y García

Objetivo: Medir el nivel de burnout en trabajadores de salud.

Aplicación: Individual o colectiva.

Dirigido: Adultos profesiones de servicios de salud.

Duración: Tiempo aproximado de 10 a 15 minutos.

Tipificación: Baremos Peruanos.

Confiabilidad y validez: Llaja, Sarriá y García (2007) utilizaron una población de 313 personas de salud de un centro médico, ubicado en la ciudad de Lima, se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach. Obteniendo para el cansancio emocional (0.80), la despersonalización obtuvo (0.47) y la realización personal (0.73.)

Validez: El inventario fue valorado con la prueba Aiken y con la ayuda de jueces quienes hallaron un coeficiente de concordancia mayor al 90%.

Estudio piloto: Se realizó una prueba de fiabilidad con el alfa de Cronbach para el instrumento que evalúa el síndrome de burnout determinando 0.85. El estudio piloto se realizó con 52 personas de las diferentes áreas de salud del hospital Félix Torrealva Gutiérrez ubicado en la localidad de Ica. Posteriormente se trabajó con una muestra de 119 participantes de la DIRESA de la misma localidad. La validez se halló con el análisis factorial, correlacionando las preguntas con los resultados totales de las dimensiones del burnout y clima organizacional. Según las bases teóricas en los parámetros estadísticos se aceptan las puntuaciones iguales o mayores a 0.21.

Tabla 3*Procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	52	100,0
	Excluido (a)	0	,0
	Total	52	100,0

Tabla 4*Confiabilidad del Burnout (Alfa de Cronbach)*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	52

En la tabla 3 y 4 se llega a visualizar que el resultado de la prueba del coeficiente es 0,845 indicándonos que el instrumento tiene un *nivel bueno* George y Malleri (2003 pg.231) para ser aplicado en nuestra investigación.

Escala Multidimensional del Clima Organizacional (EMCO 10)

Elaborada por Gómez y Vicario para la población mexicana (2008), años después fue validada en nuestro país por el Dr. José Luis Pereyra Quiñones (2015) C. Esta escala está compuesta por 29 preguntas distribuidas en 8 dimensiones. Sus respuestas son de tipo Likert.

Ficha Técnica

Nombre del instrumento: Escala Multidimensional del Clima Organizacional (EMCO 10).

Autor: Gómez. M.A, y Vicario OM (2008).

Estandarización: José Luis Pereyra Quiñones, Lima (2015).

Objetivo: Evaluar el nivel del clima dentro de una organización

Aplicación: Individual o colectiva (una sola sesión).

Dirigido: Personal que labora en una empresa entre 18 y 70 años.

Calificación: Manual o en formato Excel.

Duración: Tiempo aproximado de 10 minutos.

Confiabilidad: En la ciudad de México se obtuvo: Los resultados obtenidos con el coeficiente fue de 0,925. (Patrón & Flores, 2013). En el Perú los índices de confiabilidad se verificaron en la ciudad de Lima con el Alfa de Cronbach, obteniéndose un índice global de .899 en una muestra con 212 trabajadores de diferentes niveles administrativos y operarios. (Pereyra, 2015)

Validez: Los resultados en la ciudad de México fueron: Las 8 dimensiones explican el (66,68%) de la varianza. La prueba de esfericidad de Bartlett dio un resultado estadísticamente significativo ($X^2 = 8,890.974$; gl. = 406; $p = 0,000$). (Patrón & Flores, 2013)

En cuanto a los índices de validez en el Perú Pereyra (2015) adaptó y estandarizó la Escala Multidimensional del Clima Laboral a nuestra realidad peruana. La validez se halló mediante el coeficiente de Aiken alcanzando 1.0.

III.4 Procedimientos

Los procedimientos se fueron desarrollando de forma progresiva, en primer lugar se establecieron las variables y se eligió la población a evaluar, así mismo se tramitaron los permisos correspondientes por un lado para el uso y aplicación de las pruebas (previo pago) así como también del centro de la DIRESA, Contando con estos elementos se procedió a la revisión de estudios previos, así como la conceptualización de las variables de estudio dentro de un marco teórico, seguidamente se investigó la realidad problemática, se determinó la justificación del estudio, el problema de la investigación, así como el objetivo general, objetivos específicos e hipótesis de la investigación. Finalmente se procedió a la recolección de datos, a través de encuestas virtuales, obteniendo los resultados mediante el uso del programa estadístico SPSS.

III.5 Metodología y análisis de datos

Para procesar los datos primero escribiremos las preguntas en un formulario, se tomará la muestra de los trabajadores, las cuales serán descargadas en la base de datos del programa Excel. Los resultados que obtendremos se mostrarán en tablas de acuerdo al análisis descriptivo en frecuencia, porcentajes y en relación a

los objetivos determinados desde un inicio, para ello se utilizará los programas de SPSS 25 y Excel 2016 para procesar los datos estadísticos con los cuales esperamos determinar los análisis descriptivos, utilizaremos la prueba de Kolmogorov – Smirnov para hallar la normalidad de las puntuaciones). Por otro lado, será necesario utilizar pruebas no paramétricas ya que los valores hallados no se ajustan a la curva con el fin de calcular las correlaciones (Rho de Spearman). De otro lado, será necesario invertir la puntuación en la las dimensiones de clima organizacional para posteriormente agregar formulas y sacar valores de acuerdo al instrumento de medición, finalmente procesaremos la hipótesis general y específicas con la prueba estadística Rho de Spearman.

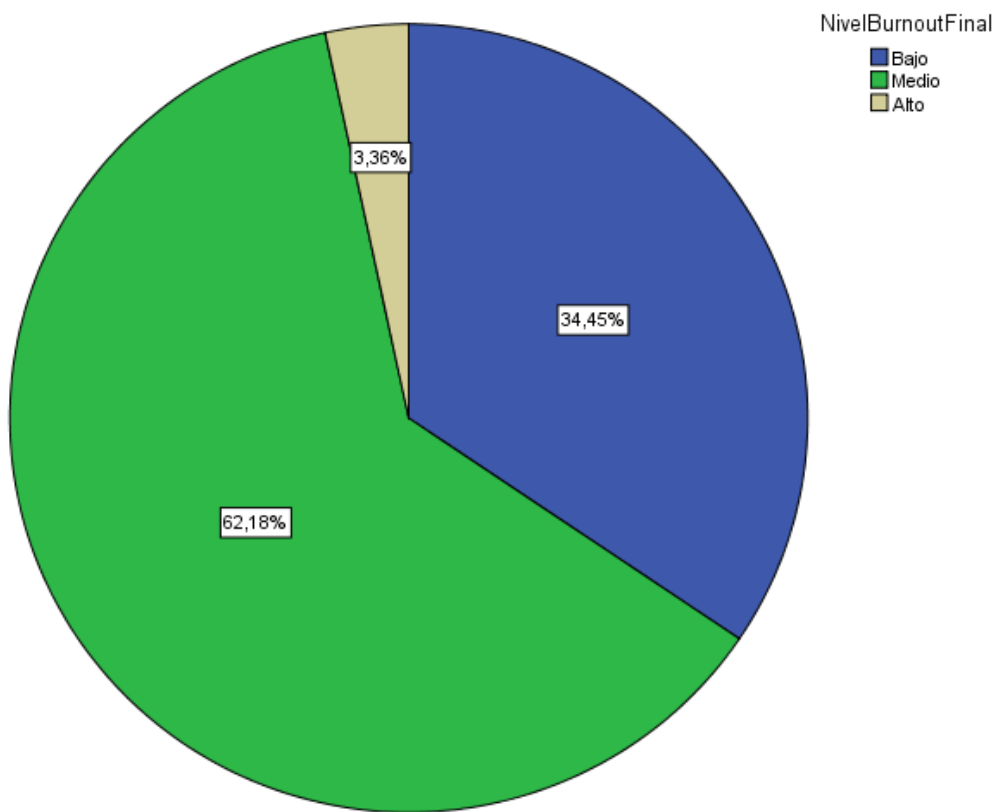
III.6 Aspectos éticos

En esta investigación hemos seguido de manera estricta los protocolos éticos respetando el derecho de autoría de los investigadores contemplados en las citas bibliográficas, además hemos tomado en cuenta los derechos de los autores de los test utilizados. Se informó tanto al director regional de Salud como al encargado de recursos humanos sobre la reserva de la confidencialidad de los participantes, además de los objetivos, hipótesis de estudio e importancia de los mismos. Por otro lado, también se explicó que la información obtenida de los resultados será confidencial, custodiada y usada solo con el fin de investigación científica. Por otro lado, la redacción, revisiones bibliográficas, así como las tablas y gráficos han sido desarrollados de acuerdo a los estándares establecidos por la séptima edición de la American Psychological Association (APA, 2020).

IV. RESULTADOS

Figura 1

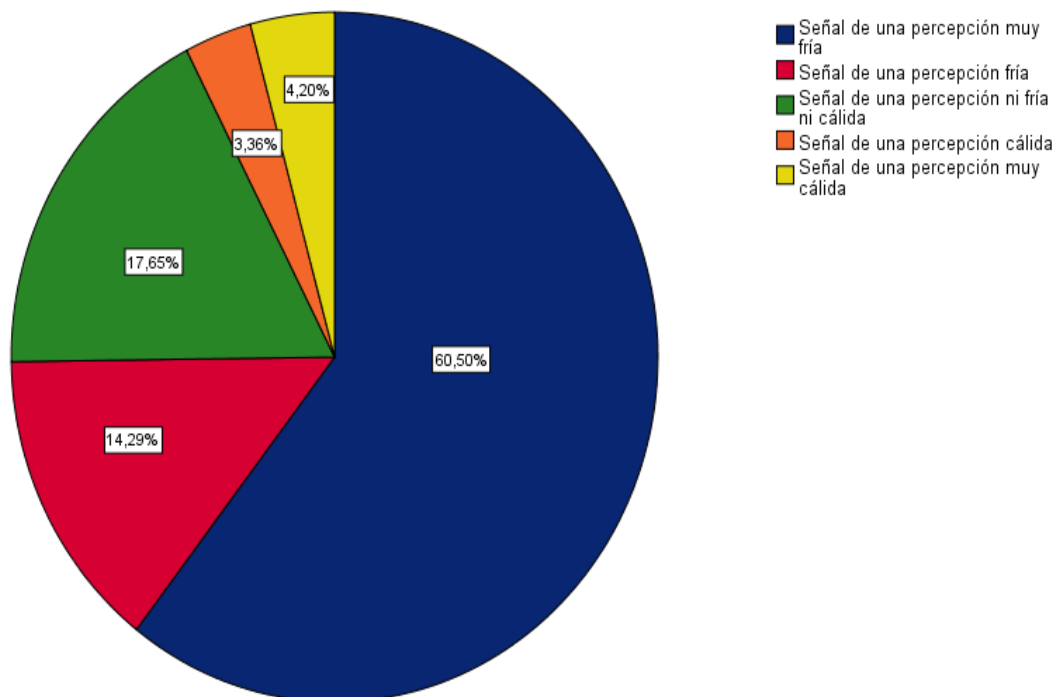
Niveles de síndrome de burnout en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021



En la figura 1 se aprecia que destaca el nivel medio del síndrome de burnout llegando a un 62.18%, el 34.45% se encontró en un nivel bajo y el 3.36% en nivel alto.

Figura 2

Niveles de clima organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021



En la figura 2 se llega a observar en cuanto al clima organizacional que el 60.50% de la población evaluada tiene una percepción muy fría, el 14.29% fría, el 17.65% ni fría ni cálida, el 3.36% cálida y sólo el 4.20% muy cálida.

Tabla 5

Correlación de síndrome de burnout y las dimensiones de clima organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021

		síndrome de Burnout
Satisfacción de los trabajadores	Rho.	-,224*
	r ²	,05
	Sig.	,014
Autonomía en el trabajo	Rho.	-,184*
	r ²	,03
	Sig.	,046
Relaciones sociales	Rho.	-,117
	r ²	,01
	Sig.	,205
Unión y apoyo entre los trabajadores	Rho.	-,117
	r ²	,01
	Sig.	,204
Consideración de directivas	Rho.	-,073
	r ²	0,00
	Sig.	,431
Beneficios y recompensas	Rho.	,036
	r ²	0.00
	Sig.	,694
Motivación y esfuerzo	Rho.	-,202*
	r ²	,04
	Sig.	,027
Liderazgo de directivos	Rho.	,107
	r ²	0.01
	Sig.	,248
	N	119

En la tabla 05 se visualiza que existe una correlación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y las dimensiones satisfacción de los trabajadores, autonomía en el trabajo y motivación y esfuerzo del clima organizacional, encontrándose una correlación con tamaño del efecto pequeño según Cohen, 1988. No se encontraron relaciones con las demás dimensiones.

Tabla 6

Correlación del clima organizacional y las dimensiones despersonalización y agotamiento emocional en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021

	Rho	Clima Organizacional		N
		r ²	Sig.	
Agotamiento emocional	-,034	,011	,713	119
Despersonalización	,261**	,068	,004	119

En la presente tabla se puede apreciar que no hay correlación entre el clima organizacional con el agotamiento emocional. De otro lado si se encuentra una correlación directa con tamaño del efecto pequeño (Cohen, 1988) entre el clima organizacional y la despersonalización.

Tabla 7

Correlación del clima organizacional y la dimensión realización personal en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021

	Clima Organizacional			N
	Rho	r ²	Sig.	
Realización personal	,461**	,210	,000	119

En la tabla 7 se visualiza que la correlación de variables es positiva y significativa igual a 0,461 encontrándose una relación directa con tamaño del efecto moderado según Cohen, 1988.

Tabla 8

Diferencias en el síndrome de burnout por sexo en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021

Síndrome de burnout			
Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Mujer	42	55,92	2348,50
Hombre	77	62,23	4791,50
Total	119		
U de Mann-Whitney			1445,500
W de Wilcoxon			2348,500
Z			-,954
Sig.			,340

Como se puede apreciar en la significancia, es mayor a 0,05 por lo tanto no existen diferencias en cuanto al sexo.

Tabla 9

Diferencias en el clima organizacional por sexo en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021

Clima Organizacional			
Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Mujer	42	64,27	2699,50
Hombre	77	57,67	4440,50
Total	119		
U de Mann-Whitney			1437,500
W de Wilcoxon			4440,500
Z			-,999
Sig.			,318

De igual manera se puede apreciar en el valor de la significancia que no existe diferencias en el clima organizacional.

Tabla 10

Diferencias en el síndrome de burnout con respecto a la edad en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021

Síndrome de burnout		
Edad	N	Rango promedio
adolescentes	1	109,50
adulthood temprana	45	60,94
adulthood intermedia	71	59,69
adulthood tardía	2	25,00
Total	119	
H de Kruskal-Wallis		4,162
GI		3
Sig.		,245

Se aprecia que el nivel de significancia excede a 0,05 por lo tanto tampoco se hallaron diferencias por edad.

Tabla 11

Diferencias en el clima organizacional con respecto a la edad en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021

<i>Clima organizacional</i>		
Edad	N	Rango promedio
adolescentes	1	109,50
adulthood temprana	45	60,94
adulthood intermedia	71	59,69
adulthood tardía	2	25,00
Total	119	
H de Kruskal-Wallis		4,162
GI		3
Sig.		,245

De igual forma tampoco se encontraron diferencias significativas en los rangos de edad.

Tabla 12

Correlación de síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica-2021

		Síndrome de burnout	
		Coeficiente Rho	-,091
Rho de	Clima	r ²	,008
Spearman	organizacional	Sig.	,323
		N	119

Como el coeficiente Rho de Spearman es de -,091 no existe una correlación significativa entre Burnout y clima organizacional. En virtud a ello no es necesario revisar el tamaño del efecto.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como hemos podido apreciar en los resultados estadísticos obtenidos existe un alto predominio en el nivel medio (62.18%) de burnout en el los profesionales de la Dirección Regional de Salud de la DIRESA de Ica – 2021, estos resultados se asemejan parcialmente a la investigación desarrollada por Dámaso Bazán (2016) quien obtuvo en su variable estrés laboral, que un 43.75% de su población se encontró en un grado intermedio, cabe resaltar que dicha población cumple con características muy similares a la nuestra, resultado similar obtuvo Arias et. (2017) cuando al evaluar su población del personal de salud encontró que 90.6% padece los síntomas de burnout en un porcentaje medio Resultado diferente ha sido encontrado por Quirós y Saco (2003), cuyo estudio manifiesta una menor incidencia en el síndrome de burnout alcanzando un grado bajo de 79.7 % para médicos y 89 % para enfermeras en su población de estudio, resultados similares encontró Quispe Calderón donde el 55% del personal de salud mostró un nivel bajo. Se puede apreciar que en todas las poblaciones evaluadas correspondientes al área de salud si existe presencia de burnout, en algunas en niveles más alarmantes que en otros.

Estimando otro de los resultado en cuanto, a los niveles de nuestra segunda variable de estudio que es el clima organizacional encontramos que el 60.50% de los trabajadores tiene una percepción muy fría de su ambiente laboral, estos resultados estarían sirviendo de soporte a los estudios realizados por Quispe Calderón (2016) quien presentó evidencias de su estudio mostrando que el 64% de su población manifiestan que el clima organizacional del Ministerio de Salud puede mejorar y solo el 15% manifestaría que es bueno, así mismo estas investigaciones comparten resultados similares con Huaranca Tipiana (2018) quien obtuvo que el 40% del personal evaluado opina que el clima organizacional no es favorable, el 53,3% medianamente favorable y el 6,7% favorable, cabe resaltar que la población de estudio de ésta última investigación es muy similar a la nuestra ya que se encuentra en la misma localidad, además de corresponder al sector salud. Resultados diferentes encontró Dámaso Bazán (2016) donde el 28.13% percibieron un clima organizacional optimo, el 48.75% un grado intermedio y sólo un 23.13%

malo. Hasta aquí podemos evidenciar que el nivel del clima organizacional en el sector salud no es el más óptimo, pero no corresponde en este estudio evaluar causas ni factores sociodemográficos que podrían estar asociados a este.

Seguidamente tenemos otro resultado importante en la investigación, la relación entre el burnout y las dimensiones de clima organizacional, a este respecto obtuvimos que existe una relación negativa y significativa con tres dimensiones, encontrándose una correlación baja y en algunos casos muy baja o nula, estos resultados estarían coincidiendo con los resultados obtenidos por *Orgambidez et al. (2015)* donde el estrés del trabajador se relacionó inversamente con la satisfacción en el trabajo (valor de correlación de Pearson -0.54), en nuestro caso, el burnout se correlaciona con la dimensión satisfacción del trabajo (valor de correlación de Rho -0.224), por otro lado Guardamiro Calero (2017) encontró correlaciones altamente significativas, también inversas (Rho $=-0.829$), no obstante están asociadas al estrés del trabajador y su relación con las dimensiones de la variable Clima Laboral, de otro lado Martínez et. al (2021) también halló una correlación negativa entre en relación a la satisfacción de los trabajadores. Con relación al liderazgo de directivos y consideración de directivos en nuestra investigación no hemos encontrado una relación con el burnout mientras que Da Cruz et al., (2018) si encontró una relación bastante significativa. No hemos encontrado estudios específicos que muestren una correlación entre el burnout y las mismas dimensiones del clima organizacional del instrumento EMCO 10.

Por otro lado, con respecto a los resultados en la relación entre clima organizacional y la despersonalización y agotamiento emocional, encontramos que no existe correlación con la dimensión agotamiento emocional, de otro lado se hayo una correlación directa con la dimensión despersonalización. Estos resultados difieren de la investigación de Barreda (2017) quien halló una correlación inversa con ambas dimensiones y con buenos índices de correlación -0.328 (despersonalización) y -0.556 (cansancio emocional), así mismo utilizamos el mismo estudio para comparar los resultados en la correlación del clima organizacional y la realización personal ya que en ambos casos esta resultó positiva y significativa, esto sería un indicador de que a mayor presencia del clima dentro de una organización existiría un mayor índice en la realización personal y de igual

forma, si el trabajador siente que labora en una atmosfera agradable, segura, confiando en el buen manejo de las directrices esto va a repercutir en la autoestima del mismo, sintiéndose capaz de realizar sus funciones de poniendo en práctica todas sus capacidades.

Con respecto a las diferencias por sexo en cuanto al burnout, no encontramos valores que nos indiquen tal diferencia, sin embargo, Saco y Quiroz (2003) quienes, si hallaron diferencias experimentando más burnout el personal masculino que el femenino, con respecto a las comparaciones con el sexo y edad del clima organizacional dentro de nuestros antecedentes no encontramos evidencias que podamos exponer en la presente investigación.

En este estudio se planteó como describir la relación entre síndrome de burnout y clima organizacional en nuestra población de estudio y al respecto encontramos un valor de $-.091$, con un NS mayor a 0.05 , no hallándose correlación entre las variables, este resultado es diferente al que hallado por Barreda (2017) quien obtuvo una correlación inversa y altamente significativa, el cual nos estaría indicando que mientras mayor sea el clima laboral el burnout se encontraría en niveles más bajos. Según hemos podido constatar en varios estudios revisados es más probable encontrar relaciones significativas entre el estrés laboral o burnout con el clima laboral que con la dimensión clima organizacional que es la que estamos utilizando en el presente estudio. Resultado diferente al nuestro también ha sido encontrado en la investigación de Quispe Calderón (2016) quien halló la existencia de una correlación indirecta entre el estrés laboral y el clima organizacional, cabe resaltar que comparamos los resultados de nuestro estudio con los resultados obtenidos por Quispe Calderón, ya que, aunque su primera variable es estrés laboral ésta utiliza nuestras 3 dimensiones de estudio correspondientes a nuestra variable síndrome de burnout. Con respecto a estos resultados podemos acotar que talvez nuestros resultados difieran de los que presentamos en nuestros antecedentes ya que, un buen porcentaje de los trabajadores de la DIRESA, sobre todo los que son personal de riesgo están realizando el trabajo desde sus casas y sólo asisten al puesto de trabajo una o dos veces por semana, talvez esta desconexión con la organización sea el motivo por el cual no se encuentren correlaciones entre ambas variables, de ser así el

síndrome de burnout podría estar generado por otros factores como son la presión por cumplir metas dentro del puesto laboral y a la vez encargarse de los quehaceres domésticos en el caso del personal femenino, pero como indicamos en un inicio este estudio es de tipo cuantitativo, por lo tanto no está dentro de nuestras posibilidades evaluar las causas de los resultados obtenidos.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Un gran porcentaje de las personas que laboran en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Ica presentan un nivel medio de síndrome de burnout.

Segunda:

La mayoría de las personas que laboran en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Ica tienen una percepción del clima organizacional muy fría.

Tercera:

Existe una correlación inversa y significativa entre la variable síndrome de burnout y las dimensiones satisfacción de los trabajadores, autonomía en el trabajo y motivación y esfuerzo de la variable clima organizacional.

Cuarta:

No se encontraron correlaciones entre el síndrome de Burnout y las dimensiones: consideración de directivos, beneficios y recompensas, liderazgo de directivos, relaciones sociales, unión y apoyo entre los compañeros de trabajo en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Ica.

Quinta:

No existe correlación entre el clima organizacional y la dimensión agotamiento emocional, por otro lado, si existe una correlación directa entre el clima organizacional y despersonalización de la variable síndrome de burnout en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Ica.

Sexta:

Existe una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión realización personal en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Ica.

Séptima:

No existe correlación entre las variables síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Ica.

Octava:

No existen diferencias significativas entre el sexo y la edad de la variable síndrome de burnout en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Ica.

Novena:

No existen diferencias significativas entre el sexo y la edad de la variable clima organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Ica.

VII. RECOMENDACIONES

Primero:

Evaluar periódicamente los niveles de síndrome de burnout y clima organizacional, a fin de hacer un seguimiento y establecer posibles estrategias que ayuden a promover su mejora.

Segundo:

Utilizar los instrumentos de evaluación utilizados en nuestra investigación de forma presencial para de esta manera corroborar los datos obtenidos en el presente estudio.

Tercero:

Dar a conocer los resultados de la investigación a todos los trabajadores de esta organización, a fin de que pueda servir de referencia para próximas investigaciones.

Cuarto:

Establecer estrategias que ayuden a mejorar los niveles de síndrome de burnout tales como generar espacios agradables con el fin de que el personal se sienta con mejor ánimo, ejercicios de sensibilización, ejercicio físico, terapia grupal anti estrés y en casos específicos terapia individual.

Quinto:

Se les recomienda trabajar con el área de recursos humanos implementando talleres que fomenten la empatía, el desenvolvimiento óptimo en relación al liderazgo, y las relaciones interpersonales, que ayuden a fortalecer la percepción del clima organizacional, así como mejorar la interacción entre trabajadores y directivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ANDINA/Difusión. (2020). (F. A. Paz Quiróz, Ed.) *El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño*. Obtenido de El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño | Noticias | Agencia Peruana de Noticias Andina ANDINA Difusión (2020)
- Arias Gallegos, W., Agueda Muños del Carpio, T., Delgado Montesinos, Y., Ortiz Puma, M., & Quispe Villanueva, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Medicina y Seguridad del trabajo*, 63(249), 331-344. Obtenido de <http://gesdoc.isciii.es/gesdoccontroller?action=download&id=21/03/2018-1137a653b2>
- Barreda Barreda, L. R. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3178/Barreda_BLR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benites Villegas, G., Chacaliaza Janto, C., & Huancahuari Echevarría, J. (2016). *Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del hospital regional de Ica – 2016*. [Tesis de pregrado]. Obtenido de <https://repositorio.unica.edu.pe/handle/UNICA/2867>
- Brunet, L. (1992). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición diagnóstica y consecuencias*. Editorial Trillas. Obtenido de [http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practic os%20Trabajo%20Filippi%20\(1\)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps %201,%202%20y%204..pdf](http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practic os%20Trabajo%20Filippi%20(1)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps %201,%202%20y%204..pdf)

- Chiang Vega, M. M., Zalazar b, Salazar Botello, M., Martín Rodrigo, M. J., & Nuñez Partido, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud Trabajo*, 19(1), 5-16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
- Chiavenato, A. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2. Ed., Ed., & P. Mascaró Sacristán , Trad.) Mc. Graw Hill Educación. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Downloads/baixardoc.com-chiavenato2009-comportamiento-organizacional-2ed-ebook.pdf>
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2nd ed. ed.). Lawrence Erlbaum Associates, Publishers. Obtenido de <http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>
- Da Cruz Barbosa, S., Souza, S., Nascimento Martins, K. Y., & Souza Moreira, J. (2018). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. (U. E. Paraíba, Ed.) *Alternativas en psicología*(38). Obtenido de <https://alternativas.me/attachments/article/157/5%20%20Clima%20organizacional%20y%20estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Dámaso Bazán, E. J. (2016). *Clima organizacional, estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016*. Lima - Chancay: [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Downloads/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20ESTRES%20EN%20SERVICIOS%20DE%20SALUD%20MAESTRIA.pdf>
- EL PAÍS. (2019). *El 'burnout toma peso en la lista de dolencias de la OMS*. Obtenido de https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.html
- Fernandez Ormeño, I. A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en el hospital Felix Torrealba*

- Gutiérrez Ica*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana San Juan Bautista].
Obtenido de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/2772/FERNANDEZ%20ORME%c3%91O%20INGRID%20ASTRID.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gil-Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1(1), 19-33. Obtenido de (PDF) El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería (researchgate.net)
- Gil-Monte, P., Converso, D., & Viotti, S. (2017). Propiedades psicométricas del «Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) en profesionales de la salud italianos: una perspectiva de género. *Liberabit*, 23(2), 153-168. Obtenido de <http://ojs3.revistaliberabit.com/index.php/Liberabit/article/view/6>
- Grajeda Montalvo, A. (2018). *Construcción y validación de un test de aptitud funcional selectora visual en estudiantes de escuelas estatales del primer grado de primaria del distrito de Jesús María, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21249/Grajeda_MAT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guardamino Calero, P. S. (2017). *Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chancay- 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de Guardamino_CPS.pdf (ucv.edu.pe)
- Houtman, I., & Jettinghoff, K. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. *World Health Organization* (2). Obtenido de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=
- Huaranca Tipiana, L. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Puesto de Salud Collazos, Ica junio 2018*. [Tesis de maestría, Universidad cesar Vallejo]. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29464/huaranca_tl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Juárez García, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout. *Liberabit*, 20(2), 199-208. Obtenido de Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout (scielo.org.pe)

Kerlinger, F., & Lee, H. (2000). *Investigación del comportamiento* (Cuarta edición ed.). McGRAW-HILL. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/kerlinger-investigacion.pdf

Leon Reyna, P. L. (2020). *Estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de covid-19. hospital III Essalud- LaLibertad*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48285/Leon_RPL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martinez Tur, V., Estreder, Y., Tomás, i., Gracia, E., & Moliner, c. (2021). Coping with Burnout Symptoms through Task Significance in Professionals Working with Individuals with Intellectual Disability. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 37(1), 50-57. Obtenido de Coping with Burnout Symptoms through Task Significance in Professionals Working with Individuals with Intellectual Disability (copmadrid.org)

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. Obtenido de The measurement of experienced burnout - Maslach - 1981 - Journal of Organizational Behavior - Wiley Online Library

Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). Decreto Supremo N° 188-2015-EF. *Aprueban el Reglamento de la Ley N° 30309, Ley que promueve la investigación científica*,. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/204BE24597AB155F0525826C00760F9F/\\$FILE/11_Aprueban_el_Reglamento_de_la_Ley_30309.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/204BE24597AB155F0525826C00760F9F/$FILE/11_Aprueban_el_Reglamento_de_la_Ley_30309.pdf) base legal

- MINSA. (2005). *Plataforma digital única del estado Peruano*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/42313-estres-laboral-afecta-a-casi-el-26-de-la-poblacion-adulta-de-lima>
- MINSA. (2007). Documento técnico RM 519 2006/MINSA. *Sistema de Gestión de la calidad de Salud* (pág. 13). Lima: Biblioteca central del Ministerio de Salud.
- MINSA. (2009). Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. *Segunda edición*. Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGQUALIDAD-1.pdf
- Olivarez Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 59-63. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Orgambidez Ramos, a., Pérez Moreno, P., Borrego Alés, Y., & Portugal , F. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(2), 69-77. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.001>
- Patlán Pérez, J., & Flores Herrera, R. (2013). Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud. *Ciencia y Trabajo*., 136. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v15n48/art06.pdf>
- Peiró, J. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Ediciones Pirámide. Obtenido de Revista 94 (isciii.es)
- Pereyra Quiñones, J. L. (2005). Clima organizacional, definición y teorías.
- Pereyra Quiñones, J. L. (2015). *Adaptación y estandarización de la Escala Multidimensional del Clima Organizacional (EMCO 10) en trabajadores del Callao*. Neotest.
- Quiros Valdivia, R., & Saco Méndez, S. (2003). Factores asociados al síndrome de burnout en médicos y enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de Essalud del Cuzco. *SITUA*, 12(23), 11-22. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/rsm_factores.htm#:~:text=Factores%20asociados%20al%20s%C3%ADndrome%20Burnout,de

l%20Hospital%20Nacional%20Sur%20este&text=problemas%20familiares
%2C%20motivaci%C3%B3n%20para%20el,laboral%2C%20autopercep

Quispe Calderón, F. C. (2016). *Relación entre el estrés laboral de los trabajadores de la Salud con el Clima Organizacional del Departamento de Gineco-obstetricia del HOSPITAL Regional Hipólito Unanue. MINSA. Tacna, 2014.* [Tesis de maestría, Universidad católica de Santa María]. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/198132879.pdf>

Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en. *Revista Educación en Valores.*, 1(25), 3-18. Obtenido de Microsoft Word - art 01 _Reparado_.docx (uc.edu.ve)

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* (V. d. Investigación, Ed.) ©Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Vasquez Muñoz, J. C. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo.* Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/V%c3%a1squez_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables síndrome de burnout y clima organizacional

<i>Variables</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Definición Operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala de Medición</i>
<i>Síndrome de burnout</i>	Es el conjunto de síntomas asociados al estrés laboral crónico, el cual es experimentado por trabajadores, en su mayoría del sector salud y trae consigo actitudes y sentimientos en contra de la persona a quien se le brinda un servicio	El síndrome de burnout será medido mediante el Inventario Burnout de Maslach (IBM) desarrollada por Cristina Maslach y Jackson en 1981 y validado para la población peruana por Llaja, Sarria y García en el año 2007 La valoración de los ítems se consigue mediante una escala de frecuencia que va desde 0 (nunca), 1 (pocas veces al año, 2 (una vez al mes o menos, 3 (unas pocas veces al mes), 4 (una vez a la semana), 5 (pocas veces a la semana, 6 (todos los días)	Agotamiento Emocional Despersonalización Realización Personal	Fatiga emocional, cansancio físico, sensación de trabajo rutinario, frustración, abrumación. Poca Tolerancia, bajos niveles de solidaridad, poca motivación, tendencia al conflicto. Metas personales claras, buena percepción de la imagen corporal, reconocimiento del propio valor, prolijidad.	De 27 a 54 alto, 19 a 26 medio, 0 a 18 bajo. De 10 a 30 alto, de 6 a 9 medio, de 0 a 5 bajo. De 40 a 56 alto, de 34 a 39 medio, de 0 a 33 bajo. G. de 85 a 132 alto, de 45 a 88 medio y de 0 a 44 medio.

*Clima
organizacional*

<p>Son las cualidades del ambiente laboral percibidas por los trabajadores de una organización y que traen consecuencias en el comportamiento de los mismos.</p>	<p>El Clima Organizacional será cuantificado con las Escala Multidimensional del Clima Organizacional (EMCO). Construida por Gómez y Vicario en el 2008 y adaptada a nuestra realidad por el Dr. José Luis Pereyra Quiñónez en el 2015. Escala ordinal tipo Likert de 5 puntos que va desde 1 (nunca), 2 (rara vez), 3 (alguna vez), 4 (casi siempre) y 5 (siempre).</p>	Satisfacción de los trabajadores	Grado de satisfacción en el trabajo, ambiente agradable, reconocimiento, logros.	De 29 a 101 (percepción muy fría del clima organizacional)
		Autonomía en el trabajo	Grado de independencia en el trabajo, libertad de elección, decisión propia.	
		Relaciones sociales entre los miembros de la organización.	Grado de percepción del ambiente de trabajo en relación con los compañeros, amistad y comunicación.	De 102 a 104 (percepción Fría)
		Unión y apoyo entre los compañeros	Grado de integración y trabajo en equipo.	De 105 a 113 (percepción ni fría ni cálida)
		Consideración de directivos.	Grado de apoyo, respeto y amabilidad de los directivos.	De 114 a 121 (percepción Cálida)
		Beneficios y recompensas	Grado de retribución y estímulos, salarios e incentivos.	De 122 a 145 percepción (muy cálida)
		Motivación y esfuerzo	Grado de responsabilidad y compromiso laboral.	
		Liderazgo de directivos	Grado de percepción del manejo inteligente y don de mando.	

Anexo 2: *Consentimiento informado e instrumento de evaluación para la variable síndrome de burnout: Maslach Burnout Inventory (MBI)*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Síndrome de burnout y clima organizacional en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica -2021

*Obligatorio

Acepto participar voluntariamente en el desarrollo de este proyecto de investigación, ya he sido informado sobre los objetivos del mismo y de los beneficios que dicho estudio traerá a mi institución. Por lo tanto.. *

- ACEPTO
- NO ACEPTO

Edad *

Tu respuesta

Sexo *

- Masculino
- Femenino

Estado Civil *

- Soltero
- Casado
- Conviviente
- Viudo

Tiempo de Servicio *

- Menos de 5 años
- De 5 a 9 años
- De 10 a 14 años
- Más de 15 años

La valoración de los ítems se consigue mediante la escala de frecuencia: 0 (Nunca), 1 (Pocas veces al año), 2 (Una vez al mes o menos), 3 (Unas pocas veces al mes), 4 (Una vez a la semana), 5 (Pocas veces a la semana), 6 (Todos los días).

	1	2	3	4	5	
nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	todos los días

AGOTAMIENTO EMOCIONAL *

	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos.	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días
--	-------	----------------------------	-------------------------	-------------------------	---------------------	------------------------------	----------------

Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Cuando termino

Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que mi trabajo me está desgastando	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me siento frustrado en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

DESPERSONALIZACIÓN *

	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días
Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que me he hecho más duro con la gente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

FALTA DE REALIZACION PERSONAL *

	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana.	Todos los días
Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me siento con mucha energía en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anexo 3: Instrumento de evaluación para la variable clima organizacional: Escala Multidimensional del Clima Organizacional (EMCO 10)

Sistema Organizacional *

	Nunca	Rara vez	Alguna veces	Casi siempre	Siempre
El director trata a su personal de la manera más humana posible	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El trato de los superiores hacia sus compañeros es con respeto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los directivos dan apoyo a su personal en realización de sus actividades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El jefe trata con indiferencia a su personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dentro de la organización todos los trabajadores tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El jefe mantiene un actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de sus tareas

Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la empresa

Enviar

Página 1 de 1

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Anexo 4: Carta de presentación de la universidad a la Dirección Regional de Salud de Ica solicitando el permiso correspondiente.



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 5 de abril de 2021

CARTA INV.N°1699 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
Dr. Marcos Cabrera Pimentel
Director Regional
Dirección Regional de Salud (DIRESA)
Servulo Gutiérrez 220, Ica

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. Jeannette Patricia Bravo Dextre con **DNI N° 21547397** estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula **N° 7002654300** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"Estrés Laboral y Clima Organizacional en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica 2021"** Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Por otro lado, queremos informar que por temas de coyuntura nacional la evaluación será por medio un enlace o link. Los resultados de la investigación serán remitidos a su institución para le sean de utilidad.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar le los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 5: Autorización de la Dirección Regional de Salud de Ica para realizar la investigación.



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"



Ica, 07 de Mayo del 2021

OFICIO N° 1134 -2020- GORE-ICA-DIRESA-OEGyDRRH-UDRHR

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología

Asunto : Autorización de trabajo de investigación

Referencia : CARTA INV.N°1699 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Me dirijo a Ud. Para hacerle llegar mi cordial saludo y en atención al documento de referencia para comunicarle que esta Dirección autoriza a la Srta. Jeannette Patricia Bravo Dextre, para que realice el trabajo de investigación sobre "Estrés Laboral y Clima Organizacional en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Ica 2021", con el compromiso una vez concluido deberá entregar a esta Dirección copia del resultado obtenido del trabajo.

Sin otro en particular me despido de Ud.


M.C. Marco E. Cabrera Piñero
CNP: 15140
Director Regional de Salud Ica

MICRODIRESA
EPAGYDRH
ACHUDRRH

Cc. la Srta. Jeannette Patricia Bravo Dextre

Anexo 6: Autorización para el uso de la Escala multidimensional del clima organizacional (EMCO 10)

JLPQ, Jose Luis Pereyra Quiñones, Psicometrista

03 de abril del 2021

Señores
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela profesional de Psicología
Lima norte, Perú

De mi consideración

Mediante la presente otorgo el permiso temporal de uso del Escala de Comportamiento de clima organizacional (EMCO 10) con fines de investigación. El cual no podrá comercializar ni vender ni ceder ningún permiso. En la versión publicable del trabajo de investigación no puede figurar ni aparecer el mencionado test en su versión completa para evitar el pirateo ilegal.

Autorizo a la srta. Jeannette Patricia Bravo Dextre a aplicar el test para su investigación con las variables estrés laboral y clima organizacional para optar el título de licenciado en psicología.

Atentamente,


JOSE LUIS PEREYRA QUIÑONES
INSTRUMENTALISTA



Jose Luis Pereyra Quiñones
Psicólogo coordinador
Gerente de NEOTEST Editores

Psje. Cossinelli 110. Lima 25. Perú.

Anexo 7: Autorización para el uso del instrumento Maslach Burnout Inventory

For use by Jeannette Patricia Bravo Dextre only. Received from Mind Garden, Inc. on April 3, 2021

Permission for Jeannette Patricia Bravo Dextre to reproduce 1 copy within three years of April 3, 2021

For Publications:

We understand situations exist where you may want sample test questions for various fair use situations such as academic, scientific or commentary purposes. No items from this instrument may be included in any publication without the prior express written permission from Mind Garden, Inc. Please understand that disclosing more than we have authorized will compromise the integrity and value of the test.

For Dissertation and Thesis Appendices:

You may not include an entire instrument in your thesis or dissertation, however you may use the three sample items specified by Mind Garden. Academic committees understand the requirements of copyright and are satisfied with sample items for appendices and tables. For customers needing permission to reproduce the three sample items in a thesis or dissertation, the following page includes the permission letter and reference information needed to satisfy the requirements of an academic committee.

Online Use of Mind Garden Instruments:

Online administration and scoring of the Maslach Burnout Inventory is available from Mind Garden, (<https://www.mindgarden.com/117-maslach-burnout-inventory>). Mind Garden provides services to add items and demographics to the Maslach Burnout Inventory. Reports are available for the Maslach Burnout Inventory.

If your research uses an online survey platform other than the Mind Garden Transform survey system, you will need to meet Mind Garden's requirements by following the procedure described at [mindgarden.com/mind-garden-forms/58-remote-online-use-application.html](https://www.mindgarden.com/mind-garden-forms/58-remote-online-use-application.html).

All Other Special Reproductions:

For any other special purposes requiring permissions for reproduction of this instrument, please contact info@mindgarden.com.

For use by Jeannette Patricia Bravo Dextre only. Received from Mind Garden, Inc. on April 3, 2021

MBI - General Survey - MBI-GS:

I feel emotionally drained from my work.

In my opinion, I am good at my job.

I doubt the significance of my work.

Copyright ©1996 Wilmar B. Schaufeli, Michael P. Leiter, Christina Maslach & Susan E. Jackson. All rights reserved in all media. Published by Mind Garden, Inc.,
www.mindgarden.com

MBI - General Survey for Students - MBI-GS (S):


I feel emotionally drained by my studies.

In my opinion, I am a good student.

I doubt the significance of my studies.

Copyright ©1996, 2016 Wilmar B. Schaufeli, Michael P. Leiter, Christina Maslach & Susan E. Jackson. All rights reserved in all media. Published by Mind Garden, Inc.,
www.mindgarden.com

Sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Robert Most', with a long horizontal line extending to the right.

Robert Most
Mind Garden, Inc.
www.mindgarden.com

Anexo 8: Prueba de normalidad de las puntuaciones a través de Kolmogorov-Smirnov

	KS	N	Sig.
Síndrome de burnout	,134	119	,000
Agotamiento emocional	,109	119	,001
Despersonalización	,153	119	,000
Falta de realización personal	,149	119	,000
Clima Organizacional	,124	119	,000
Satisfacción de los trabajadores	,164	119	,000
Autonomía en el trabajo	,101	119	,004
Relaciones sociales	,192	119	,000
Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	,110	119	,001
Consideración de directivas	,145	119	,000
Beneficios y recompensas	,139	119	,000
Motivación y esfuerzo	,186	119	,000
Liderazgo de directivos	,163	119	,000

Tomamos a *Kolmogorov-Smirnov* porque observamos que los datos no se distribuyen de una forma normal, la significancia o -p-valor es 0,000 en casi todas las dimensiones y menor que 0,05, por lo tanto, la distribución es anormal, es por ello que usaremos pruebas no paramétricas.