



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Clima laboral y síndrome burnout en el personal asistencial del
Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Ayala Melendrez, Ana Verónica (ORCID: 0000-0001-8395-1730)

ASESORA:

Dra. Díaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de la salud

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

“A mi madre, mis hermanos y mi hijo por haberme apoyado y contribuido al desarrollo y culminación de este gran desafío”.

Agradecimiento

A Dios por guiarme siempre en mi camino, brindarme las fortalezas necesarias en mi vida, abriéndome las puertas para la realización de todos mis anhelos. Agradecimiento y gratitud a la Universidad Cesar Vallejo, al Hospital San Juan S.A, a mis docentes, amigos, colegas y en especial a mi asesora: Dra. Maribel Díaz por su paciencia, orientación, dedicación y apoyo constante que hoy se ven plasmados en el presente trabajo.

Índice de contenidos

Índice de contenidos.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	iv
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimiento.....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la variable clima laboral y sus dimensiones en personal asistencial.	28
Tabla 2. Nivel de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones del personal asistencial.	29
Tabla 3. Prueba de Normalidad de las puntuaciones de clima laboral y síndrome de burnout.	30
Tabla 4. Coeficiente de Correlación entre el clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial.	31
Tabla 5. Coeficiente de Correlación entre el clima laboral y agotamiento emocional en personal asistencial.	32
Tabla 6. Coeficiente de Correlación entre el clima laboral y la despersonalización en personal asistencial.	33
Tabla 7. Coeficiente de Correlación entre el clima laboral y la realización personal en personal asistencial.	34

Índice de figuras

Figura N°1: Esquema del tipo de investigación.....	20
Figura N°2: Niveles de las dimensiones del clima laboral en el personal asistencial.....	28
Figura N°3: Niveles de las dimensiones del síndrome de burnout en el personal asistencial.....	29

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba 2021; metodológicamente se empleó un enfoque cuantitativo, básico y con alcance descriptivo, diseño no experimental, tipo transversal, correlacional; se contó con una muestra de 92 trabajadores que ejercen funciones medico asistenciales, se usó dos instrumentos el primero para el clima laboral por los autores Litwin y Stringe mismo que se diseñó y se adoptó acorde a la problemática de la unidad de análisis, para el burnout se empleó el cuestionario MBI. Se obtuvo como resultados una relación estadísticamente significativa inversa entre el clima laboral y síndrome de burnout ($Rho = -.492^{**}$; $p < .000$). Se demostró que los niveles de clima laboral son regulares siendo las dimensiones estructura e identidad los más elevados mientras que las dimensiones recompensa, relaciones y conflicto reflejan un nivel moderado. El burnout actual se encuentra moderadamente, con el agotamiento emocional y la despersonalización siendo la realización personal el de mayor relevancia. Se concluye que existe una relación entre el clima laboral y el burnout en el establecimiento de salud.

Palabras clave: Síndrome de burnout, clima laboral, personal asistencial.

Abstract

The present study aimed to determine the relationship between the work environment and the burnout syndrome in the healthcare personnel of the Specialties Hospital San Juan, Riobamba 2021; Methodologically, a quantitative, basic approach with a descriptive scope, non-experimental design, transversal type, correlational was used; There was a sample of 92 workers who perform medical assistance functions, two instruments were used, the first one for the work environment by the authors Litwin and Stringe, which was designed and adopted according to the problem of the unit of analysis, for burnout the MBI questionnaire was used. The results were a statistically significant inverse relationship between work environment and burnout syndrome ($Rho = -.492^{**}$; $p < .000$). It was shown that the levels of work environment are regular, with the structure and identity dimensions remaining high while the reward, relationships and conflict dimensions reflect a moderate level. Current burnout is moderate, with emotional exhaustion and depersonalization being personal fulfillment the most relevant. It is concluded that there is a relationship between the work environment and burnout in the health establishment.

Keywords. Burnout syndrome, work environment, healthcare personnel.

I. INTRODUCCIÓN

Para Gutiérrez (2020), el burnout durante su evolución se le ha señalado como una de las problemáticas en los trabajadores del plano asistencial en el espectro de los servicios relacionados con la atención en salud, siendo este tema por varios años y en la actualidad una prioridad de interés creciente en diversas investigaciones, de tal manera que Petrona et al., (2020), en uno de sus estudios menciona que el síndrome burnout puede llegar a ser considerado en todo el mundo como uno de los daños de la esfera biopsicosocial grave y de especial atención en la actualidad. Para Vinueza et al., (2020) describen que el personal asistencial constituyen la primera línea, siendo los principales expuestos a situaciones de alto riesgo en factores estresantes, que se suman al exceso de carga laboral favoreciendo al inadecuado manejo del estrés cotidiano, conocido comúnmente como síndrome de burnout.

Ante esta problemática, surge la necesidad de análisis; es por ello que Tapullima et al., (2021) mencionan que a nivel de Iberoamérica, Colombia, México y Brasil se encuentran dentro de los principales países con mayor prevalencia a dicha patología, concurriendo que el personal médico es el de mayor exposición. Para Bedoya (2017), en Colombia esta condición es reconocida como una complicación en la esfera profesional de la vida actual de cada uno de los países, debido que el personal médico es considerado como las personas más agotadas emocionalmente y que al mismo tiempo más compensadas en la vida; mientras que por enfermería muestran un nivel más eminente de objetivización, y el más bajo de satisfacción relacionados a los triunfos en la vida. No obstante en el Perú según Antara (2018), el personal asistencial sufre altos niveles de estrés y están expuestos a desarrollar síndrome de burnout por una creciente debilidad física, intelectual y psicológica, sumado a ello la falta de motivación y el inadecuado entorno para su correcto desempeño.

En el caso de Ecuador Vinueza et al., (2020) señalan que los profesionales sanitarios, mantuvieron una mayor exposición a altos niveles de estrés en el entorno de trabajo, durante la emergencia sanitaria lo que produjo un gran porcentaje de ellos sufrieran síndrome de burnout severo y moderado. En la actualidad esta patología es considerado un factor de riesgo laboral cuya prevalencia varía considerablemente en dependencia del tipo de estudio y metodología utilizada; esta situación ha hecho que autores como Lucero et al., (2021) quienes señalan que la incidencia del burnout depende directamente de las condiciones laborales en el que se desenvuelven los individuos, refiriéndose principalmente al clima laboral. Autores como Vidotti et al., (2019) describen que un clima laboral inadecuado interviene como un elemento de riesgo para la presencia de padecimientos que afectan el aspecto emocional y físico del trabajador; disminuyendo su rendimiento laboral e impactando negativamente en la productividad de la empresa siendo el síndrome de burnout la enfermedad más representativa.

Durante el periodo 2020-2021, como resultado de la situación epidemiológica mundial actual producida por la dolencia del COVID-19, el personal dedicado a brindar asistencia médica en el Hospital de Especialidades San Juan Riobamba (HOSPIESAJ S.A) ha visto modificadas las condiciones habituales de trabajo, un aumento del número de pacientes, así como la complejidad de los casos clínicos y una elevada cantidad de fallecidos son algunos de los elementos característicos que se presentó durante este periodo, sumado a la nula existencia de investigaciones previas similares a la estudiada. Por esta situación se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Existe relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba 2021?

La justificación de la actual investigación se centró en el análisis y el conocimiento de las características del entorno de trabajo y la conexión con la presencia del burnout en cada uno de los recursos humanos asistenciales de atención directa. Teóricamente la investigación permitió al equipo de investigación obtener información actualizada relacionada con los elementos

generales y específicos del ambiente de trabajo y el síndrome de desgaste profesional. Asimismo, como justificación práctica, el estudio proporcionó el intercambio directo con el personal que brinda asistencia médica, lo que facilitó obtener información directa relacionada, entre las características que afectan el ambiente laboral y las manifestaciones clínicas del síndrome burnout. Metodológicamente el estudio se basó en los elementos rectores del método científico, lo que permitió al equipo de investigación consolidar los conocimientos obtenidos sobre la utilización de la metodología determinada en la investigación a las ciencias de la salud, sumado de una revisión bibliográfica que aporta los elementos teóricos.

Por esta cognición el objetivo de esta investigación se encargó de determinar la relación existente entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba 2021. Luego se estudió como objetivos específicos: Describir la relación entre el clima laboral y el agotamiento emocional en el personal asistencial del Hospital de Espacialidades San Juan, Riobamba 2021. Identificar la relación entre el clima laboral y la despersonalización en el personal asistencial del Hospital de Espacialidades San Juan, Riobamba 2021. Establecer la relación entre el clima laboral y la realización propia en el personal asistencial del Hospital de Espacialidades San Juan, Riobamba 2021.

Finalmente, la hipótesis global fue: existe relación entre el clima laboral y la presencia de síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Espacialidades San Juan Riobamba, 2021; y con respecto a las hipótesis específicas serán: 1. Existe una relación significativa entre el clima laboral y el agotamiento emocional en el personal asistencial del Hospital de Espacialidades San Juan, Riobamba 2021. Existe una relación significativa entre el clima laboral y la despersonalización en el personal asistencial del Hospital de Espacialidades San Juan, Riobamba 2021. Conocer si existe relación significativa entre clima laboral y la realización propia en el personal asistencial del Hospital Espacialidades San Juan, Riobamba 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para la ejecución del presente estudio se efectuó una revisión literaria de varias investigaciones científicas con enfoques similares a la presente investigación, encontrándose que:

En México, Rendón et al., (2020), realizaron una indagación respecto a al síndrome de burnout en el personal asistencial de enfermería de la UCI y de hospitalización, cuyo objetivo fue identificar la verdadera prevalencia del síndrome de burnout y sus dimensiones que pueden existir en el personal de enfermería de unidades de cuidado intensivo y de hospitalización. Los autores llevaron a cabo un estudio observacional, descriptivo y transversal en una muestra de 90 enfermeras y enfermeros a los mismos se empleó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) con el fin de identificar la presencia de síndrome de estar quemado. Como principales resultados para los autores reportan que el 82,2% del personal investigado mostró síndrome de burnout medio y una debilidad emocional del (62,2%) fue la manifestación más frecuentemente presente. Se concluye, que además del elevado por ciento de trabajadores con burnout, este se hizo más presente en las enfermeras de esta casa de salud.

En Santiago de Cuba, Durán et al., (2021), en su investigación titulada Síndrome de burnout en enfermería intensiva y su influencia en la seguridad del paciente, cuyo objetivo fue identificar la magnitud del agotamiento físico en los profesionales de enfermería intensiva de adultos y su influencia en la seguridad del paciente. En este estudio, se incluyó como muestra a 32 profesionales de enfermería, se utilizó el cuestionario MBI y evaluaron las actividades prácticas del personal de enfermería. Como principales resultados reportan presencia de agotamiento emocional en un 75,0 % siendo el género femenino el de mayor incidencia con un 84,3%. Concluyen que se logró identificar presencia de riesgos psicosociales en la unidad de cuidados intensivos que pudieran condicionar algún tipo de afectación en las enfermeras y esto generar afectación en el cuidado directo al usuario.

En Europa, Žutautienė et al., (2020), realizan una publicación enfocada a la prevalencia del Burnout y sus asociaciones con el ambiente de trabajo en el personal médico de los hospitales de Kaunas: su propósito fue evaluar la prevalencia del burnout y la asociación referente con el entorno laboral en los médicos de dicha casa de salud, siendo un estudio transversal llevándose a cabo en 647 médicos, utilizando como herramientas utilizaron el cuestionario de Contenido del Trabajo (JCQ) y el cuestionario Burnout Inventory para examinar el estrés ocupacional y agotamiento personal y laboral. Como principales resultados mencionan que la tasa de desgaste personal, laboral fue de 35.1%, 46.7% y 44,8% respectivamente. El elevado control del trabajo, la falla de supervisión, la nula colaboración de los compañeros de trabajo, las demandas laborales y la inestabilidad laboral fueron significativamente asociados con las tres subdimensiones del burnout. Concluyen que la prevalencia de burnout fue alta en este personal asistencial por lo que la atención futura debe estar encaminado en la creación de nuevas intervenciones efectivas para la reducción del agotamiento ocupacional relacionadas íntimamente con entornos de trabajos saludables.

En Colombia para (Bedoya, 2017), en su investigación titulada Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital público colombiano, su propósito fue establecer la prevalencia del burnout en los profesionales asistenciales del Hospital Municipal de Bolívar, fue un estudio descriptivo con la participación de 57 trabajadores asistenciales para ello se estudiaron algunas factores sociales de provecho (edad, función, género, extracto mercantil, relación matrimonial, estudios concluidos y antigüedad en la institución), para esto se utilizó el instrumento de la escala del método Maslach Burnout Inventory. Como resultados se mostró un efecto negativo en 6 trabajadores (10.5%), quienes presentaron altos niveles de debilidad emocional, predominando en el género femenino en un 83.3%, también se evidencio un alto nivel en el personal de auxiliares en enfermería. Se concluyó que la población con mayor afectación es el personal femenino de auxiliares en enfermería, seguidos por el personal médico.

En España para Melendez & Tejada, (2020) en su investigación titulada clima laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería del Hospital de Jaén como propósito fue establecer la correlación que preexiste entre estas dos variables clima laboral y síndrome de burnout. La investigación fue cuantitativa, relacional, observacional, prospectivos, transversal, con la participación de 60 enfermeras. Para la recogida de datos de las dos variables, se manejó el método de la encuesta y técnica del cuestionario. En consecuencia, para el síndrome de burnout se utilizó el Inventario del síndrome de quemarse por el trabajo. Para el clima laboral se utilizó la escala multidimensional del clima organizacional (EMCO) que se completa de factores ordenados en tres niveles de estudio y se especifica por ser una escala de 29 reactivos. Los principales efectos manifiestan que un 46.7% (28) presentan síndrome de desgaste ocupacional de nivel elevado, asociado por un clima laboral regular 35% (21) muestran un burnout intermedio con clima laboral habitual y el 6.7% (4) tiene síndrome de burnout de nivel disminuido con un clima laboral de nivel negativo. Finalmente mencionan que preexiste una similitud crecidamente demostrativa con las dos variables en la población estudiada.

Mientras que en Lima Perú, Vizcarra et al., (2017), en su estudio reconocida como clima laboral, burnout y perfil de personalidad en los profesionales asistenciales, tomando como objetivo principal: relacionar el clima con el síndrome de burnout y el perfil de personalidad frecuente en los profesionales sanitarios que trabajan en las áreas de trabajo neuroquirúrgicas, se contó con la participación de 30 profesionales, siendo un trabajo con un diseño no experimental, retrospectivo, transversal y correlacional. Como instrumentos se contó con la escala estandarizada de clima laboral, Scanning Neuropsicológico y el Inventario de Burnout. Como principales resultados se detalla que en un 80% no presentan este síndrome, pero el 10% con tendencia y el otro 10% en riesgo, se mantuvo un ambiente laboral medio recalando que las condiciones laborales son desfavorables, mientras que los niveles de personalidad en lo general se mantienen equilibradas. Concluyendo que existe una correlación positiva estadísticamente significativa entre estas dos variables de estudio.

Por su parte en Ecuador, Lucero et al., (2021), realiza un investigación titulada burnout y depresión en médicos de medicina interna y la UCI en la ciudad de Riobamba, cuyo propósito estuvo establecer la presencia del burnout en los médicos del Hospital general docente de Riobamba, se ejecutó una investigación básica, con la utilización de un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Para desarrollar la investigación se utilizaron tres cuestionarios. El cuestionario (MBI) para determinar la presencia del burnout, el cuestionario sobre salud del paciente - 9 (PHQ-9) para determinar la presencia de depresión y una evaluación de desempeño creada específicamente para el estudio para identificar el rendimiento laboral. Los principales resultados de este estudio identificaron presencia de esta manifestación en el 52,31% del personal, depresión posible del 47,69% y autopercepción de rendimiento laboral adecuado en el 44,62% de las personas investigadas. Dentro de las subescalas de la enfermedad la de mayor afectación fue la de realización personal con un 47,69% de trabajadores en nivel medio y 39,23% en nivel alto. Los autores concluyeron que existió predominio de trabajadores con síndrome de burnout e identificaron una similitud positiva fuerte entre las variables depresión con el síndrome burnout.

Además en Portoviejo Ecuador para Amaya et al., (2021) en su investigación hace referencia a los elementos psicosociales asociados con el síndrome de desgaste ocupacional en médicos del Hospital IESS Latacunga en consecuencia el objetivo principal menciona la identificación y la correlación de los elementos psicosociales y el síndrome de burnout, aplicada a 40 médicos , por consiguiente su estudio fue trasversal, prospectivo, observacional y analítico, del nivel relacional, se utilizó el cuestionario (MBI) y el cuestionario de indicadores psicosociales en el trabajo académico FPSIS, esta investigación fue dirigida específicamente a los médicos que brindaron atención a la población con manifestaciones clínicas referentes a la enfermedad por COVID 19. Los resultados fueron los siguientes: se halló datos significativos referentes a la afectación del burnout con un 82.5% de la población estudiada, como principales dimensiones enmarcadas estuvo presente el decaimiento emocional y la despersonalización. Se logró observar la prominencia media con tendencia a la elevación en un 96.42% a la exposición a agentes de

peligro psicosociales sumados al burnout referente a la obligación laboral y las exigencias profesionales e interacción social.

En lo referente a las teorías se efectuó la revisión de estudios científicos actualizados, con fines a la investigación realizada, realizando un análisis con posible relación en las mismas. Para Ramos & Tejera, (2017) las condiciones de trabajo es definido como el ambiente físico y humanitario en el que se produce el trabajo, se plantea que tiene una influencia directa en el grado de satisfacción del trabajador y puede llegar a determinar las relaciones interpersonales y la cultura empresarial. Mientras que para Bernal et al., (2016) el funcionamiento de las organizaciones laborales se comporta como un sistema cerrado en el que todos los individuos que hacen parte de una organización tienen determinado grado de interrelación. Por lo tanto, se establece un sistema de cooperación que determina una compleja dinámica entre los procesos internos y la relación con el exterior es decir la adecuada simbiosis entre estos elementos determina el cumplimiento de la misión empresarial y el crecimiento y desarrollo organizacional.

El desarrollo apresurado de las diversas instituciones, el accionar de los grupos dentro de las mismas, las nuevas pretensiones y las necesidades de cambios, obligan a los directivos a autoprepararse para deducir la conducta propia y colectiva del cuerpo laboral, formándoles adecuadamente para la obtención de metas trazadas y estableciendo entornos saludables con el fin de buscar la efectividad organizacional (García, 2019). Es por esto que, desde el enfoque estructural e individual para Litwin y stringe (1968), clima laboral es el resultado subjetivo visto del sistema, que forman en estilo inconsecuente de los administradores y de otros elementos ambientales importantes sobre las actividades, las creencias, los valores y la estimulación de las personas que trabajan en una organización dada.

Para Bustamante et al., (2018) el clima laboral se basa en elementos individuales como los valores, tradiciones, hábitos y costumbres; sin embargo, su concepto y estructura sobrepasan estos elementos y puede ser muy variable en el tiempo, de ahí la importancia de su monitorización a partir de las sensaciones que se perciben y observan, refiriéndose en la posibilidad de modificar el clima laboral imperante mediante intervenciones de distintos tipos, es por esto que se confieren una gran importancia al papel que juegan las particularidades socio psicológicas y culturales en el tipo de clima laboral imperante. Por esta razón Soto et al., (2021) exponen algunas consideraciones relacionadas con las distintas definiciones de clima laboral mismas que permiten identificar elementos o particularidades internas (ambiente) como su relación con las externas (entorno), se basan en la percepción individual, directa o indirecta, del ambiente donde desarrolla su actividad laboral.

Dentro de los componentes y determinantes del clima laboral que han sido señaladas por Salazar et al., (2019) incluyen el entorno físico, las peculiaridades estructurales, una atmosfera social, las tipologías personales y la conducta organizacional. También para (Mena, 2019), reconoce que existen una serie de factores que repercuten directamente sobre el clima laboral, dentro de estos destacan al enfoque, la motivación, el liderazgo, la innovación, el reconocimiento al desempeño, la cooperación, los procesos de control y justicia, la estructura organizacional y las relaciones interpersonales como elementos sustantivos de un adecuado clima laboral. Por su parte Noboa et al., (2019) ha señalado a la cultura organizacional y la calidad de la vida laboral como factores que determinan el ambiente laboral y que condicionan un desempeño óptimo de los trabajadores.

Dentro del análisis expuesto por Salazar & Barrientos, (2017), exponen la conceptualización del clima laboral brindada por diversos autores Dessler (1976) declara que el clima reconoce aquellas conductas de los colaboradores. Por otro lado, Naylor, Pritchard e Ilgen (1980) indican que el ambiente laboral se presenta en función a las ideas de los individuos y buscan proyectar a una sociedad adyacente. No obstante, para los autores Brown y Moberg (1990), expresan que la temperatura laboral está en función a las peculiaridades de la atmosfera íntima de alguna institución en particular. A pesar de ello Chiavenato (2000) formula que el

clima laboral se concibe como las características del espacio de trabajo haciendo hincapié a cada uno de las vivencias diarias expresados por los integrantes de una empresa. En consecuencia de acuerdo a los contribuciones de los autores mencionados podríamos exponer que sus aportaciones van de la mano ya que su mayor objetivo se centra en la importancia de estudiar, promover y fomentar ambientes laborales positivos, e implementar acciones que van desde la propia dirección, hasta el área de recursos humanos sin embargo hay que tomar nota sobre el proceder humano, siendo este un tema muy complejo y cambiante, puesto que su interés necesita de una constante investigación y actualización continua con el propósito de construir una atmosfera de entusiasmo, motivación y responsabilidad. Estos factores permitirían conocer e identificar percepciones, comportamientos, actitudes e intereses expuestas por los trabajadores.

En cuanto al enfoque teórico según Iglesias & Torres , (2018) indican que el clima laboral se basa en dos grandiosos enfoques referentes al pensamiento que respaldan las bases de este importante tema: En principio el enfoque de Gestalt, conserva que los individuos proceden en el universo como sea su conocimiento o interpretación del mismo, dicho de otra manera la percepción del medio tiene un gran dominio sobre la acción practica de las personas, dándonos a concebir que la percepción profesional repercute en el accionar de los mismos. Por otro lado, el enfoque funcionalista asevera que los individuos no son seres pasivos, al contrario, con su accionar favorecen a la modificación de su entorno, siendo el pensamiento y la conducta de los mismos, una característica principal para la adaptación en el medio que los rodea. En consecuencia, la combinación de estos dos importantes enfoques reconoce que el clima nace justamente de la interacción de los individuos y de esta con su entorno que los rodea, con el propósito de identificar los comportamientos para mantener un equilibrio positivo. Como regla principal y general referente a los enfoques gestaltista y funcional al momento de su aplicación se basa fundamentalmente al equilibrio que los individuos fomentan en la organización donde se desempeñan siendo la información organizacional un punto clave para el alcance de un nivel de equilibrio aceptable.

Uno de los importantes modelos referentes al clima laboral abordado en la presente investigación estará basado principalmente a un modelo perceptivo perceptual expuesto por Litwin y Stringe siendo estos los primeros autores en extender una ilustración importante relacionados en aquellos aspectos fundamentales referente al comportamiento de los individuos durante el desarrollo en una organización. Es por esto que Loaiza et al., (2019), respaldan estas condiciones: el poder, la motivación y el logro. Dentro de estos planteamientos se mantiene que los individuos con un nivel elevado de logro son aquellas personas que la remuneración lo visualiza como actuación, no como seguridad económica. Sin embargo, para un mejor entendimiento en este modelo se exponen dimensiones siendo la estructura, la recompensa, las relaciones, el conflicto, la identidad, la cooperación, los estándares, la responsabilidad y el desafío las 9 dimensiones escritas por los profesores Litwin y Stringe repercutiendo de forma directa en la generación del clima laboral.

Por consiguiente, esta investigación se basa y se sujeta en las dimensiones plasmadas por los autores Litwin y Stringer, y tras el análisis de las mismas se pone en consideración cinco de las nueve dimensiones las cuales están adaptadas al contexto real y actual en la institución de salud de análisis, justificando a lo mencionado Segregado et al., (2017), reconoce a este instrumento como una de las herramientas principales para la evaluación netamente al personal sanitario, siendo adoptado por enunciados e indicadores que direccionan a las condiciones ambientales en este grupo de profesionales recalcando las principales dimensiones a evaluar. Por consiguiente Pedraza (2018) hace referencia a la primera dimensión : La estructura, esta dimensión está relacionada con las reglas internas organizacionales, las funciones, las políticas, niveles jerárquicos y las medidas, se refieren a los conductos formales dentro de la organización en estudio, personificando la apreciación de los trabajadores de la organización referente a las normativas, tramites, ordenamientos y otras limitaciones en el desarrollo de su trabajo. En consecuencia para (Brunet, 1987), los indicadores acordes con esta dimensión esta enfocados a las normativas de la institución, el grado de formalidad organizacional, los cumplimientos de deberes, la comprensión y aplicación de todas

las políticas establecidas por la institución encaminados a los trabajadores, el conocimiento de los niveles jerárquicos y regulaciones internas definidas.

Para Romero (2019), la segunda dimensión recompensa: refiere a todos aquellos estímulos entregados por el trabajo bien hecho, es una de las actividades que la organización adopta en la entrega continua de premios que el castigo. Esta dimensión se relaciona a la sensación que los integrantes de una institución tienen con los objetivos que llegan a imponerse en el cumplimiento de las actividades realizadas, sumado como indicador a la promoción de estímulos por un trabajo bien hecho. Además Fajardo (2020) plasma que las relaciones como tercera dimensión se basarán en el respeto y la satisfacción entre el personal multidisciplinario a todo nivel, el adecuado trato y la colaboración, serian puntos claves para una buena efectividad, productividad, estableciendo límites precisos de obediencia, evitando excesividad sin dar lugar a un estrés o acoso laboral, sumado a ello un clima de trabajo adecuado, con espíritu de equipo positivo y complementado con una correcta comunicación. No obstante para Juárez, (2018) las relaciones juega un papel fundamental en una organización, favorece un ambiente de labores atractivo entre el personal de diferentes jerarquías existentes.

Por otro lado la cuarta dimensión referido por González et al., (2015) señalan que al momento de hablar del conflicto, hace mención hacia las desacuerdos entre los miembros de un grupo, este será generado por causas diferentes, ya sea por motivos laborales, personales o sociales originando entre trabajadores un ambiente hostil ya sea entre colegas o en relación de jefes o superiores. Por lo tanto Palacios (2019) expresan que el miedo no existe al momento de enfrentar y corregir esas diferencias en cuanto se presenten en una organización fortaleciendo un acuerdo participativo entre trabajadores. Finalmente para Pilligua et al., (2019) la identidad como quinta dimensión, es el sentido de pertenencia, como personal prestador en una institución y presentar esa impresión de estar brindando su mayor trabajo para el alcance de los objetivos organizacionales, acompañado de orgullo propio, vocación y compromiso. Asimismo para Pereira Santana & Solís Mejías, (2019) hace referencia al valor significativo e importante dentro del entorno laboral: compartiendo metas individuales y colectivas.

Por lo antes mencionado Fajardo et al., (2020), expone que los posibles efectos de un mal clima laboral, puede ser a causa de una deficiente gestión relacionadas con las dimensiones ya expuestas (estructura, recompensa, relaciones, conflictos e identidad), afectando a los empleados como a las instituciones, donde la producción laboral sería la principal afectación, seguido por la ausencia del personal, física o mentalmente a causa del agotamiento emocional, falta de interés y desmotivación y finalmente la probable presencia del síndrome de desgaste profesional.

El síndrome de burnout es un tema ampliamente conceptualizado, se ha determinado tradicionalmente, en base a los síntomas que esta afectación se manifiesta entre las personas que lo perciben. No obstante, a pesar que no existe una definición que cuente con la aprobación conforme por los investigadores, existe cierto acuerdo de varios autores esto menciona (López, 2017), quien expone aportaciones y definiciones significativas del burnout señaladas en base a la literatura. Para Freudenberg en 1974 citado por Lovo, (2021), indica que esta afectación es conocida como un estrés crónico profesional, condición que se caracteriza por un deterioro profesional asistencial, o comúnmente llamado síndrome del quemado, este es un estado representado por una debilidad física y emocional a consecuencia de las circunstancias laborales o exceso profesional. Distintos autores han coincidido en señalar que esta enfermedad reduce grandemente las condiciones de vida de las personas y que tiene una repercusión negativa en la salud mental; ambos elementos podrían desencadenar manifestaciones importantes afectando directamente la integridad de las personas que sufren esta enfermedad Mena, (2019).

Los primeros reportes de esta afección datan en el año 1961 cuando Graham Greens genera un primer reporte de un caso con manifestaciones compatibles con el síndrome de burnout. Años más tarde el psiquiatra Herbert J. Freudenberg, conceptualiza por primera vez la enfermedad basándose en los datos obtenidos al observar a personas con historia laboral de varios años sometidos a situaciones estresantes. Sin embargo, no es hasta principios de los años 80, que los psicólogos Cristina Maslach y Michael Leiter crean el primer cuestionario para ser utilizado

como elemento diagnóstico del síndrome de burnout. Rendón et al., (2020). Sin embargo, la prevalencia de dicha patología es indeterminada; depende del lugar donde el individuo se relacione y las particularidades propias, incluso puede fluctuar en dependencia de las características imperantes del clima laboral y demás elementos relacionados con las costumbres, intereses y experiencia de los trabajadores. Además, se describe que su incidencia ha venido en aumento sobre todo en trabajadores de la salud, lo cuales, secundario a la pandemia de COVID-19, han visto modificadas sus condiciones de trabajo habituales según Lucero et al., (2021).

Además, desde que el burnout fue un tema de interés en la literatura, ha nacido un sin número de teorías de investigación en relación a este tema su intención es revelar los orígenes y de concebir su proceso de desarrollo. En consecuencia, para Maslach y Leiter quienes son consideradas las investigadoras iniciales sobre esta taxonomía, se centran en el análisis de la correlación que sostienen las dimensiones de dicho fenómeno entre sí. Consecutivamente, su estudio se basa en la clasificación de modelos fundamentados en la teoría del estrés y de las inestabilidades que provocan las manifestaciones del burnout. Finalmente la innovación de las particularidades precisas del ambiente laboral tales como las demandas y los recursos aprueban la presencia de dos modelos más que favorecen a la explicación del progreso del burnout, mismas que son: Teoría de demandas y recursos laborales y teoría de conservación de recursos esto expone López, (2017) en una de sus investigaciones.

Pero para Olivares (2017), describe las teorías explicativas del burnout entre ellas esta: la teoría sociocognitiva del yo, la teoría del cambio social, teoría organizacional, teoría estructural, teoría de demandas y recursos laborales. Sin embargo, el modelo multidimensional expuesto por la investigadora estadounidense en psicología es uno de los más aprobados por la asociación científica internacional, basados en las experiencias positivas de investigación y elaboración de estudios referentes a este tema durante estos últimos 20 años. El Maslach Burnout Inventory (MBI), es el instrumento fundamentado y establecido con el fin de evaluar y conocer el nivel de burnout y su relación con el contexto

social. El Inventario se clasifica en 3 subescalas, cada uno de ellas evalúa tres dimensiones que se conjeturan conforman el constructo burnout 1. Cansancio o agotamiento emocional., 2. Despersonalización., 3. Abandono de la realización personal.

En base a lo antes mencionado la teoría a desarrollarse en la presente investigación, estará encaminada a la teoría expuesta por Maslach (teoría perspectiva psicosocial) considerando como aquel proceso resultante por el intercambio que se produce entre los atributos del entorno del trabajo donde se desempeñan los individuos y las particularidades personales. Por consiguiente, al burnout lo equivalen como un acontecimiento caracterizado por la presencia de agotamiento, deterioro emocional y la despersonalización con los usuarios con quienes se labora; esto desencadena un creciente desinterés y desmotivación al momento de ejercer las funciones, descontento personal y posible aparición de emociones negativas tales como incompetencia y fracaso. En consecuencia, es importante recalcar que esta manifestación es relevante y que su discusión es de vital importancia para brindar un diagnóstico claro que posibilite identificar aquellos usuarios que muestren manifestaciones relacionados a esta afectación, para que con ello se genere o se implementen programas que puedan manejar tan malestar. Olivares, (2017)

El burnout representa una amenaza en el personal sanitario y en otros profesionales, ya que frustran la integridad física y mental de los individuos como también la de autorrealización personal, misma que se relacionan directamente con las relaciones interpersonales. Para Carreño & Cevallos (2021). Este padecimiento se basa por el sin número de declaraciones negativas por el gremio de profesionales antes ya mencionados, esta problemática real permite a la doctora en Psicología Christina Maslach conocida internacionalmente como una de las expertas investigadoras sobre el síndrome de burnout, identificar a esta patología como un problema socio-laboral presentándose como una respuesta perjudicial ante la presencia de una tensión ocupacional continua e intensa. Más tarde Maslach, Jackson y Leiter completan que esta dolencia no es más que la réplica ante los estresores interpersonales cotidianos que se dan durante las actividades

diarias, en la que las manifestaciones persistentes están caracterizadas por la aparición de un agotamiento abrumador, sensaciones de cinismo y un sentimiento de ineficacia y carencia de la realización personal. Es por esto que:

El agotamiento emocional Maslach (1986): es el componente clave del síndrome, refiriéndose que las personas muestran respuestas de estar humanamente debilitados y excedidos en sus recursos emocionales, incluyendo fatiga o ausencia de energía, complementados por la representación de frustración y rigidez hasta el punto de incorporarse una desmotivación en las actividades diarias laborales. Por otro lado Taruchaín Pozo & Mayorga Alvarez, (2020), el ser humano tiende en sentirse decaído hasta el límite de no recuperarse positivamente, al empezar el día los individuos desarrollan agotamiento generalizado para el afrontamiento de nuevos proyectos, manifestando sensación de no haber descansado en absoluto. Por lo tanto, el agotamiento no es estrictamente experimentado, sino que es el detonador en las personas para el alejamiento emocional, social y cognoscitivo previsiblemente como una manera de luchar con la sobrecarga profesional. La dimensión de agotamiento emocional se determina por dejar al hombre, sin recursos, ni energía, adherido de irritabilidad, ansiedad y cansancio que no se recobra con el descanso. Arias Gallegos et al., (2017)

La dimensión despersonalización o cinismo: da a entender como por el proceso de condiciones negativas e inconsciencia hacia los sujetos que se extiende atención y a los colegas de trabajo. Esto procede al inicio de conflictos interpersonales y un evidente aislamiento, el modo de trato despersonalizado se fundamenta en la generalización como un intento de aludir cualquier tipo de contacto que resulte desgastante según Sánchez et al., (2018). Esta dimensión se especifica por el distanciamiento y la omisión activa de las cualidades y necesidades que los hace ser seres únicos y comprometidos con las personas. Para Maslach (1986), hace referencia a la insensibilización de la persona, este se torna cínico referente a los sentimientos dirigido a los clientes, compañeros y la institución., asimismo da inicio al trato de las personas como objetos en forma apartada e impersonal. El cinismo es un elemento que consiente en reducir al mínimo las emociones potencialmente intensas que podrían intervenir en la

funcionalidad en circunstancias de crisis. Por esta razón dichos individuos minimizan el involucramiento y responsabilidad con un trabajo que lo mira como muy demandante, sacrificando sus ideales como protección ante la fatiga y la desilusión. Por consiguiente para Valencia et al., (2021) se despliegan acciones duras y burocráticas guiándose estrictamente en las reglas establecidas por la institución, sin un nulo aporte en la solución de problemas existentes, por lo antes mencionado este factor hace énfasis en la necesidad de empatía en los profesionales que extienden ayuda de servicio a la humanidad.

Para concluir la tercera dimensión abarca la realización personal esta apunta a la sensación de no conseguir los objetivos de trabajo, autocalificándose denegadamente. Esto señala a los problemas y competencias en el desempeño, cabe recalcar que sus características se centran en la falta de progreso, ineffectividad, sentimiento de inadecuación y el sentido abrumador ante la presencia de nuevos proyectos. Es importante señalar que esta dimensión fue renombrada, anteriormente se le atribuía como logro reducido o ineffectividad, no obstante, todo el grupo de manifestaciones clínicas se mantienen intactas viéndose modificada solo la dimensión global. Esta escala hace predominio a la evaluación individual su desempeño y su nivel de ayuda o prestación a la colectividad, siendo los sentimientos de insuficiencia y baja autoestima su importante caracterización Marsollier, (2021).

En consecuencia, con respecto a la relación de las variables, existen varios estudios entre uno de ellos plasmado por Solís et al., (2016), mismos que hacen análisis para conocer la posible conexión entre entorno de trabajo y el burnout existiendo una similitud negativa baja, sin embargo, la dimensión relaciones en el trabajo, si tienen impacto en las dimensiones del burnout. Mientras que para Camasi (2018), la atmosfera laboral posee relación íntima con el síndrome de burnout, por lo tanto, un ambiente saludable disminuye la aparición de esta dolencia, siendo los profesionales asistenciales los principales afectados, por otro lado, si el individuo presenta pensamientos positivos referente a su labor, su accionar se dará de manera eficiente acompañado de un bienestar general. A causa de lo antes mencionado el burnout se incluye como una importante molestia

de la salud mental siendo una antesala a diversos sucesos psíquicos procedente de un escaso control y de la carencia de medidas preventivas, es por esto que no se puede dejar de lado a cada uno de los factores extra profesionales y las variables personales tales como la edad, género, estado civil, cargo laboral, estabilidad laboral entre otras (Intriago, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La metodología aplicada a esta investigación, se fundamenta en un enfoque cuantitativo: con el objetivo de demostrar las hipótesis trazadas en dicha investigación, utilizando la estadística para presentar los resultados: tal como lo menciona (Arias, 2021) abordando que el paradigma cuantitativo se basa en los modelos matemáticos quienes proporcionan insumos claves para la organización, asociación e interpretación de los datos estudiados, donde el indagador aborda el objetivo con neutralidad, busca los orígenes de los acontecimientos sociales mediante cuantificación y medición de variables, cuyo rigor científico viene dado por la eficacia y seguridad de los instrumentos que se aplican, por lo antes mencionado la presente investigación señaló cada uno de los resultados con la utilización de la estadística permitiendo comprobar las hipótesis planteadas.

La investigación fue de tipo básica, según Hernández et al., (2017) hace referencia a esta investigación como pura o dogmática, caracterizándose por su origen en el marco teórico y permanencia en él. Su propósito es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. Por consiguiente, este trabajo de investigación se basó en dicha investigación, recalcando la adquisición de conocimientos actuales, estableciéndose en un campo moderno de investigación.

El diseño de estudio fue no experimental- descriptiva- correlacional transversal; debido a que Hernández et al. (2017) señalan que los hechos se miran sin manejo deliberadamente de las variables, al contrario, son estudios que se basan en condiciones, conceptos, variables, o sucesos que se dan sin la mediación directa del investigador. Además, la investigación es de tipo descriptiva- correlacional transversal porque este tipo de estudio mide y valoran muchos, componentes o fenómenos para su análisis, además se describió, se analizó variables y su interacción en un momento determinado y a su vez se realizará correlación entre 2 variables.

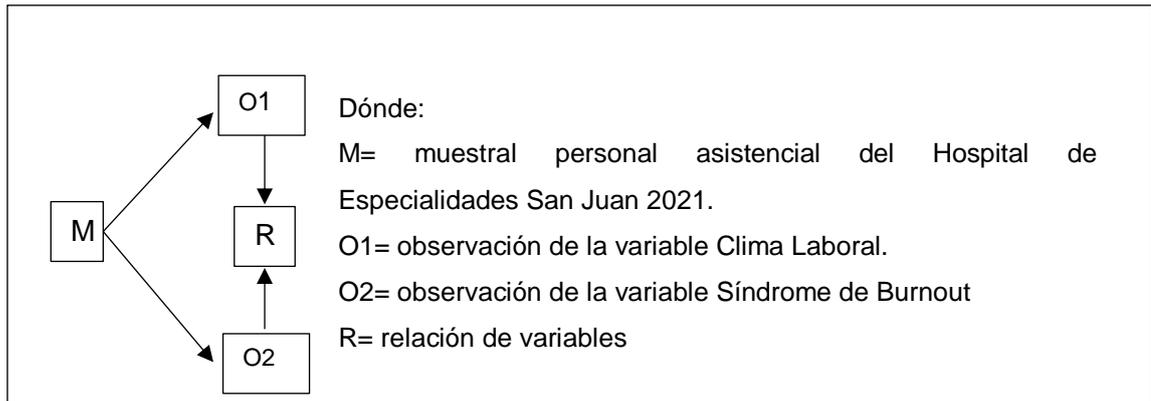


Figura 1: Esquema del tipo de investigación

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Clima laboral

Definición conceptual: desde el enfoque estructural y subjetivo para Litwin y stringe (1968), clima laboral es el efecto subjetivo percibido del sistema, que forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, las creencias, los valores y la motivación de las personas que trabajan en una organización dada.

Definición operacional: la variable clima laboral serán evaluadas a través de la escala Litwin y Stringe con 24 ítems, aplicadas al personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, las preguntas tendrán 5 opciones de respuestas 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.

Dimensiones e indicadores: la escala antes mencionada mide 5 dimensiones
Para la dimensión estructura: Los indicadores es normatividad dentro de la institución de salud, grado de formalidad organizacional, cumplimiento de obligaciones, comprensión de las políticas, niveles jerárquicos existentes y nivel de regulaciones definidas.

Dimensión recompensa: Los indicadores son estímulo por un trabajo bien hecho.

Dimensión relaciones: Los indicadores son satisfacción por las relaciones interpersonales, clima de trabajo y comunicación.

Dimensión conflictos: El indicador es acuerdo participativo.

Dimensión identidad: Los indicadores son orgullo, vocación por el trabajo, y compromiso.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Síndrome de Burnout

Definición conceptual: para la doctora Maslach (1977,1981) define a este constructo como una respuesta a un estrés emocional crónico caracterizado por el agotamiento físico y psicológico, una actitud fría y despersonalización en la relación a los demás y sentimientos de inadecuación a las tareas a desarrollar.

Definición operacional: La variable síndrome de burnout serán evaluadas a través del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), con un total de 22 ítems que se aplicara al personal médico asistencial que labora en el Hospital de Especialidades San Juan, el mismo que mide el grado o nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Dimensiones e indicadores: la escala antes mencionada mide 3 dimensiones
Para la dimensión agotamiento emocional: Los indicadores son cansancio, frustración y estrés crónico.

Dimensión despersonalización: Sus indicadores son cinismo e inseguridad personal.

Dimensión falta de realización personal: Los indicadores son manejo de situaciones, logros y satisfacción.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población y muestreo

Población

Al hablar del tema población hace referencia al conjunto infinito o finito de sujetos con características similares o habituales entre sí. La población no es más que el total de elementos del estudio; es determinado por el científico según la conceptualización que se formule en el análisis. Cabezas et al., (2018). En esta investigación se optó por un estudio muestral dirigido al personal asistencial salud conformado por 92 trabajadores sanitarios que ejercen funciones medico asistenciales del hospital de especialidades San Juan, por lo que se tomó en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

Trabajadores del HOSPIESAJ dedicados a la realización de actividades asistenciales durante el segundo semestre del año 2021 (Médicos, personal de enfermería y auxiliares, laboratoristas, químicos farmacéuticos y fisioterapeutas).
Personal asistencial con la modalidad nombramientos y contratos.

Criterios de exclusión

Trabajadores administrativos.
Personal de aseo y limpieza del HOSPIESAJ.
Personal en periodo de vacaciones.

Muestra

Cabezas et al., (2018), refiere que este argumento es una porción de la población que mediante un procedimiento se selecciona para su posterior estudio, esta muestra también tiene similares características. Esta es considerada como un subgrupo o parte representativa de la población o el universo, los datos recogidos serán obtenida de la muestra y la población y se perfecciona desde la situación problemática de la investigación Hernandez et al., (2017). Para la obtención de la muestra se realizó un muestro no probabilístico intencionado determinando la participación de 92 trabajadores asistenciales en salud masculinos y femeninos como unidad de análisis para esta investigación. Se contó con la colaboración de

25 médicos, 20 licenciadas en enfermería, 7 auxiliares en enfermería, 10 enfermeras para apoyos en horarios rotativos, 8 químicos farmacéuticos, 12 laboratoristas, 5 fisioterapista y 5 imagenólogos. Los empleados comprenden las edades de 25 a 60 años de edad, distribuidos en género masculino y femenino, siendo el género femenino el de mayor prevalencia. Con respecto al tiempo de servicio se distribuye de tal manera: se presenta personal de planta con más de dos años de servicio y personal bajo la denominación de servicios profesionales de entre seis meses a un año.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Se usó la encuesta como técnica, siendo esta una herramienta útil y significativa para el perfeccionamiento de un estudio. Ya que las organizaciones modernas, políticas, económicas o sociales, usan esta técnica como un instrumento preciso para poder conocer la conducta de sus grupos de análisis y tomar los mejores decretos sobre ellos, debido a su gran utilización y difusión, este instrumento es considerado vital por su excelencia y aportación positiva para los investigadores (Caceres,1998).

Instrumentos

El cuestionario fue diseñado específicamente para determinar el clima laboral se utilizará el cuestionario de Litwin y Stringe (anexo 3). Este instrumento, fue creado y diseñado para medir clima laboral y ha sido ampliamente utilizado y validado en varios idiomas incluido el español. El instrumento está compuesto por un total de 53 preguntas con respuesta tipo Likert de 5 opciones de respuestas que van desde 1 puntos (Nunca) hasta 5 puntos (Siempre). El cuestionario fue modificado en el presente estudio, con la utilización de 5 de 9 dimensiones propuesta por los autores tales como la estructura, recompensa, relaciones, conflicto e identidad. Se aplicó este cuestionario tras la modificación de las dimensiones y la reducción de los items concluyendo en la aplicación de 24 enunciados.

La identificación del burnout se realizará a través de la aplicación del cuestionario MBI (anexo 4). Este instrumento está compuesto por 22 ítems en forma de aseveraciones que se orientan hacia la identificación de las emociones y las actitudes de los trabajadores durante la realización de la actividad laboral propiamente dicha; la finalidad es identificar el desgaste profesional. El test se centra en los aspectos del síndrome de burnout. Cada pregunta tiene 7 opciones de respuesta (escala Likert) que evalúan la frecuencia con que aparece la manifestación o rasgo investigado, las puntuaciones van desde nunca (0 puntos), hasta todos los días (6 puntos). La medición del agotamiento emocional cuenta con nueve preguntas, con una calificación máxima de 54 puntos. La subescala de despersonalización cuenta con cinco preguntas que pueden aportar una puntuación máxima de 30 puntos y la tercera subescala, realización personal, cuenta con ocho preguntas y puede llegar a alcanzar un total de 48 puntos.

Validez

La calidad de un instrumento depende de las características psicométrica, las cuales se conocen mediante su fiabilidad y validez (González, 2016), estos permiten reconocer la constancia interna del instrumento por lo tanto, los cuestionarios como instrumentos fueron sometidos a las consideraciones, opiniones y evaluación de cuatro expertos o especialistas con competencias en el tema, todos ellos realizaron una evaluación según juicios de pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia en valoración.

Tabla 1. Validez

Apellidos y nombres	Grado	Evaluación
Roberto Carlos Espín Rodríguez	Maestría	validado
William Bolivar García Vargas	Maestría	validado
Karen Sofía del Valle Solórzano	Maestría	validado
Maribel Díaz Espinoza	Maestría	validado

Nota: Ficha de validación de expertos

Confiabilidad

Para Hernandez et al, (2014), la confiabilidad consiste en determinar las respuestas de un instrumento de medición aplicado a un conjunto de individuos, estos son estables independientemente del individuo que lo aplique y el tiempo en el que es aplicado. Para la medición y la obtención de datos de manera certera conociendo el nivel de fiabilidad, exactitud y confianza se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach.

Tabla 2. *Confiabilidad*

Instrumento	N° ítems	Resultados
Cuestionario clima laboral	24	Alfa Cronbach: .939
Cuestionario síndrome de burnout	22	Alfa Cronbach: .905

Nota: Ficha de Alfa de Cronbach

3.5. Procedimiento

En un primer momento se coordinó con la gerencia del hospital para solicitar el permiso respectivo con la cual se desarrolló la investigación posterior al envío de la carta de autorización, luego se elaborarán los instrumentos mismos que fueron validados por cuatro expertos en la materia y para esto se usó el formulario de validez de expertos entregados por la universidad. Se brindó información verbal del consentimiento informado específico anexo 9, solicitando el permiso y participación de cada uno de los trabajadores asistenciales. Con respecto a la aplicación del estudio piloto: este procedimiento se realizó al personal asistencial de otra unidad de salud, con el propósito de conocer la validez y confiabilidad del instrumento, se informó al personal encuestado sobre la reserva y confidencialidad de la información obtenida. Con respecto a la determinación de los tiempos de aplicación: se desarrolló en diferentes horarios y días de la semana dependiendo el horario rotativo del personal. Por otro lado, se aplicó el llenado de los cuestionarios en las reuniones semanales de todo el personal dispuesto por

las autoridades de la unidad misma que se desarrolló en las instalaciones de esta casa de salud.

3.6. Método de análisis de datos

Toda la información recopilada fue homogenizada en una base de datos creada en el programa Microsoft Excel. El proceso de la información se realizó de forma computarizada con la ayuda del Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) en su versión 26.0 para Windows. Dentro de la prueba de normalidad de datos se trabajó con Kolmogorou Smirnow justificando que la muestra supera los 50 participantes, se utilizó la estadística inferencial para establecer la correlación del clima laboral y la presencia de síndrome del quemado; para esto se utilizó la prueba no paramétrica de correlación de Pearson. Los efectos obtenidos fueron mostrados en tablas y gráficos estadísticos para proporcionar el análisis, comentario y comprensión de los mismos.

3.7. Aspectos éticos

Es importante mencionar que fue obligatorio la realización y aplicación del consentimiento informado previo a los profesionales asistenciales, misma que se plasmara en cada uno de las encuestas para su respectiva aceptación, por lo que no se necesitara la aprobación por alguna comisión de ética, por la particularidad del tratado y la legislación actual: la información recibida por los usuarios estará disponible únicamente con fines científicos, quedando asegurado completamente el derecho de privacidad. En consecuencia, la ética para efectuarse esta investigación, se sustentan en la revisión científica que garantiza la originalidad, respeto de autoría y de divulgación de esta solo con fines exclusivamente académicos.

IV. RESULTADOS

En el presente trabajo investigativo se trazó como objetivo general, determinar la relación existente entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal médico asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba 2021, del mismo modo se planteó los objetivos específicos, estableciéndose un total de tres que corresponden a determinar la relación de cada una de las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), con la variable clima laboral, cada uno de los cuales presentan sus respectivas hipótesis específicas.

Para la obtención de los resultados de las correlaciones entre las dimensiones y la variable y para la demostración de las hipótesis, se utilizaron dos cuestionarios uno del clima laboral con 24 enunciados, y el otro cuestionario utilizado para la valoración del burnout con 22 ítems, se contó con una muestra de 92 trabajadores asistenciales en la salud, mismos que ejercen funciones de cuidado directo en el Hospital de Especialidades San Juan S.A. Además, se utilizó un muestreo no probabilístico intencionado, ya que se incluyó toda la muestra, tomando en cuenta aquellos criterios de inclusión: a todos trabajadores del HOSPIESAJ dedicados a la realización de actividades asistenciales durante el segundo semestre del año 2021 y todos aquellos trabajadores que estén de acuerdo en la participación de la investigación con su expresión voluntaria a través de la firma del consentimiento informado.

Asimismo, para la ejecución de los análisis estadísticos inferenciales en las dos variables se tomó aspectos importantes como: al ser variables cuantitativas y de escala ordinal, se empleó la prueba de normalidad de datos Kolmogorov Smirnov (muestra mayor a 50 participantes), la cual reflejó menor a 0.05, lo que indica que los datos no tienen una distribución normal, por otro lado, para la comprobación de las hipótesis se utilizó la prueba estadística no paramétrica de Rho Spearman. En tal sentido se detallan los resultados hallados en esta investigación.

Tabla 1.

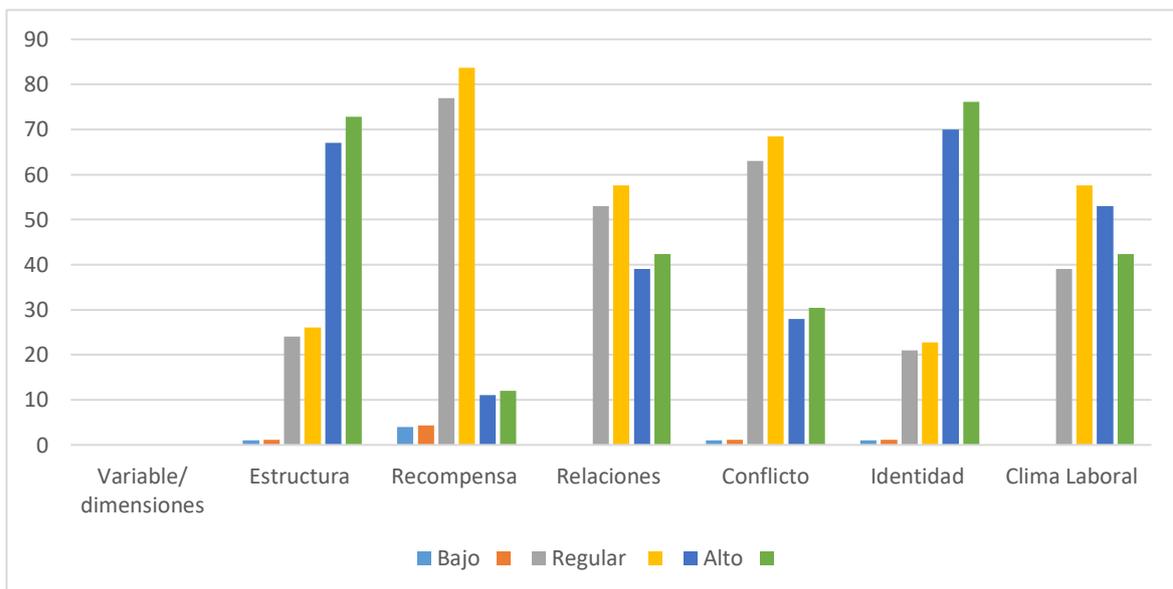
Nivel de la variable clima laboral y sus dimensiones en personal asistencial.

Variable/ dimensiones	Bajo		Regular		Alto	
	N°	%	N°	%	N°	%
Estructura	1	1.1	24	26.1	67	72.8
Recompensa	4	4.3	77	83.7	11	12.0
Relaciones	0	0.0	53	57.6	39	42.4
Conflicto	1	1.1	63	68.5	28	30.4
Identidad	1	1.1	21	22.8	70	76.1
Clima Laboral	0	0.0	39	57.6	53	42.4

Nota. Instrumento de clima laboral aplicado al personal asistencial. n = 92

Figura N°2:

Niveles de las dimensiones del clima laboral en el personal asistencial



Los resultados observados en la Tabla 1 muestran una tendencia moderada, con un 57.6% en la variable clima laboral según la evaluación realizada al recurso humano asistencial del establecimiento de salud. Con lo que respecta a las dimensiones estructura e identidad mantienen una tendencia elevada del 72.8% y 76.1% respectivamente. A diferencia que las dimensiones recompensas (87.7%), relaciones (57.6%) y conflicto (68.5%) se evidencia un mantenimiento en el nivel regular. De tal manera general podemos indicar que el clima laboral es considerado como alto por más de la mitad de los evaluados.

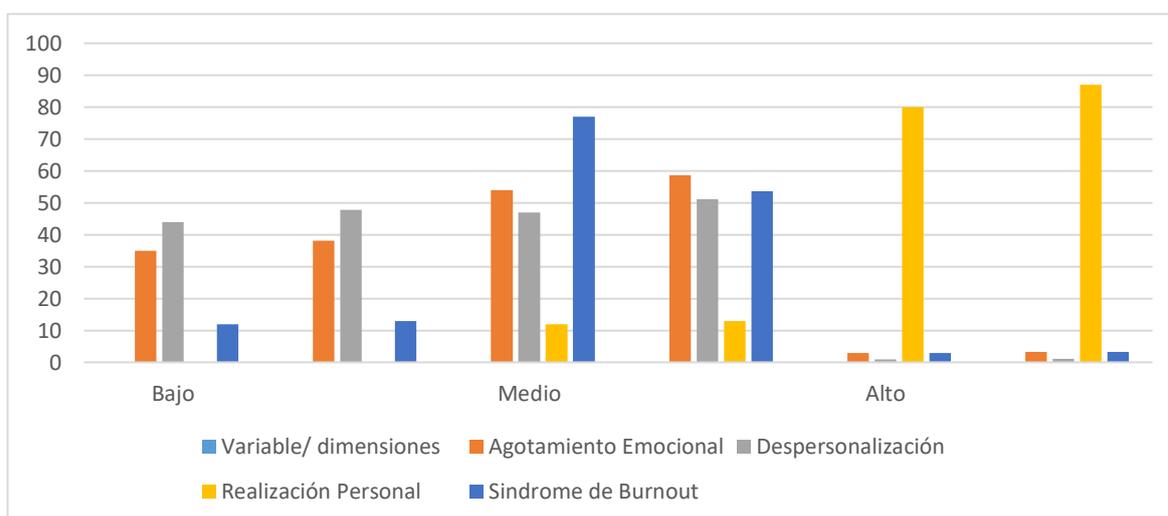
Tabla 2.

Nivel de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones del personal asistencial.

Variable/ dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	N°	%	N°	%	N°	%
Agotamiento Emocional	35	38.0	54	58.7	3	3.3
Despersonalización	44	47.8	47	51.1	1	1.1
Realización Personal	0	0.0	12	13.0	80	87.0
Síndrome de Burnout	12	13.0	77	53.7	3	3.3

Nota. Instrumento de síndrome de burnout aplicado al personal asistencial. n = 92

Figura N°3: Niveles de las dimensiones del síndrome de burnout en el personal asistencial



Los resultados plasmados en la tabla 2 se evidencia una tendencia moderada, con un 83.7% en la variable síndrome de burnout según la valoración ejecutada a los profesionales sanitarios de la unidad de salud. Con lo que respecta a las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización mantienen una tendencia moderada del 58.7% y 51.1% respectivamente. A diferencia que la dimensión realización personal se observa en un nivel alto con el 87.0%. Por lo consiguiente podemos señalar que el síndrome de burnout se encuentra en nivel moderado señalado por más de la mitad del personal evaluado.

Prueba de Normalidad

Tabla 3.

Prueba de Normalidad de las puntuaciones de clima laboral y síndrome de burnout.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p
Clima Laboral	,135	92	,000**
Estructura	,135	92	,000**
Recompensa	,132	92	,000**
Relaciones	,122	92	,002**
Conflicto	,154	92	,000**
Identidad	,185	92	,000**
Síndrome de Burnout	,130	92	,001**
Agotamiento Emocional	,151	92	,000**
Despersonalización	,142	92	,000**
Realización Personal	,104	92	,016*

**p es menor 0.01 los datos no provienen de una distribución normal

*p es menor 0.05

Decisión estadística: Se rechaza la Ho, se asume que los datos tienen una distribución no normal.

Interpretación:

Con respecto al análisis inferencial relacionado a la prueba de normalidad mediante Coeficiente Kolmogorov Smirnov de las puntuaciones de clima laboral y síndrome de burnout, se halló $p\text{-valor} < .01$; por lo que se rechaza la H_0 ; y asume que los datos siguen una distribución no normal, lo que conlleva utilizar el estadígrafo no paramétrico de Coeficiente de Correlación de rangos de Spearman.

Comprobación de hipótesis

Objetivo general:

Determinar la relación existente entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba 2021.

Tabla 4.

Coeficiente de Correlación entre el clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial.

		Síndrome de Burnout
	Coeficiente Rho Spearman	-,492**
Clima Laboral	Sig.	,000
	N	92

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; ** $p < 0.1$

Prueba de hipótesis

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y síndrome de burnout.

Criterios de decisión

Si $p\text{-valor} < .05$: Se rechaza la H_0

Si $p\text{-valor} > .05$: Se acepta la H_0

Decisión estadística: Se acepta la H_i .

Interpretación

En el análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Spearman entre el clima laboral y el síndrome de burnout, se halló p -valor $< .01$; por lo que se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 , lo que significa que existe una relación estadísticamente significativa inversa entre el clima laboral y síndrome de burnout ($Rho = -.492^{**}$; $p < .01$). De tal manera la hipótesis establecida en el presente trabajo queda aceptada. Es decir que, a mayor clima laboral, menor los niveles de síndrome de burnout.

Objetivo específico 1:

Describir la posible relación entre el clima laboral y el agotamiento emocional en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan 2021.

Tabla 5.

Coeficiente de Correlación entre el clima laboral y agotamiento emocional en personal asistencial.

		Agotamiento Emocional
	Coeficiente Rho Spearman	-,448**
Clima Laboral	Sig.	,000
	N	92

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; ** $p < 0.1$

Prueba de hipótesis

H_1 : Existe relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout.

H_0 : No existe relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout.

Interpretación:

En el análisis inferencial Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable clima laboral y la dimensión agotamiento emocional, se halló que $p > 0.1$, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , lo que significa que existe una relación estadísticamente significativa inversa entre el clima laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout ($Rho = -.448^{**}$ $p < 0.1$). Es decir que, a mayor clima laboral, menor los niveles de agotamiento emocional.

Objetivo específico 2

Identificar la relación del clima laboral y la despersonalización en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan 2021.

Tabla 6.

Coeficiente de Correlación entre el clima laboral y la despersonalización en personal asistencial.

		Despersonalización
	Coeficiente Rho Spearman	-,412**
Clima Laboral	Sig.	,002
	N	92

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; ** $p < 0.1$

Prueba de hipótesis

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout.

Interpretación:

En el análisis inferencial Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable clima laboral y la dimensión despersonalización, se halló que $p < 0.1$, por lo que se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 , lo que significa que existe una relación estadísticamente significativa inversa entre el clima laboral y la dimensión

despersonalización del síndrome de burnout ($Rho = -,412^{**}$; $p < 0.1$). Es decir que, a mayor clima laboral, menor serán los niveles de despersonalización.

Objetivo específico 3

Establecer la relación del clima laboral y la realización propia en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan 2021

Tabla 7.

Coefficiente de Correlación entre el clima laboral y la realización personal en personal asistencial.

		Realización Personal
	Coefficiente Rho Spearman	-,128**
Clima Laboral	Sig.	,226
	N	92

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; ** $p > 0.5$

Prueba de hipótesis

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout.

Interpretación:

En el análisis inferencial Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout, se halló que $p > 0.5$, por lo que se rechaza la Hi y se acepta la Ho, lo que significa que no existe una relación, estadísticamente significativa y directa entre el clima laboral y la dimensión baja realización personal del síndrome de burnout ($Rho = -,128^{**}$ $p > 0.5$).

V. DISCUSIÓN

Al abordar temas relevantes como las condiciones laborales y síndrome de desgaste ocupacional hacen significativo su análisis e investigación continua, ya que su importancia va más allá de conocer aquellos factores innatos que los produce, sin embargo el síndrome de burnout al ser un tema de constante debate científico, lo han catalogado como un padecimiento profesional que estimula al quebranto en la salud física e intelectual en los trabajadores, por otro lado el clima laboral y su oportuna valoración permiten conocer en forma científica y sistemática aquellos criterios brindados por los trabajadores sobre su medio laboral y las escenarios de trabajo, detectando de esta manera factores negativos que afecten la responsabilidad y la productividad del potencial humano (Serna & Martinez, 2020).

En la presente discusión se analizan aquellos hallazgos encontrados dentro del estudio, mismo que dan respuesta a los objetivos preliminarmente establecidos y aquellas preguntas de investigación, sumado al análisis de otras investigaciones, mismos que permitieron dar a conocer aquellas semejanzas o discrepancias según las contribuciones y limitaciones empíricas. Es por esto que esta investigación buscó determinar la relación existente entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan en donde evidencio una correlación inversa entre el clima laboral y el síndrome de burnout, lo que indica que a mejor condiciones ambientales en el lugar de trabajo, los niveles de esta afectación se mantendrían disminuidos, sin embargo hay que considerar que los resultados reflejan niveles de burnout moderados acompañado de un ambiente mediadamente desfavorable por lo revela que existe una relación en las variables de estudio, recalando que aquellos profesionales de estudio se encuentran con una afectación importante, lo que para el campo de la investigación en esta casa de salud es un descubrimiento importante, con lo que permite en lo posterior construir propuestas de intervención desde el campo psicológico organizacional. Cabe recalcar que el sector salud se constituye como un grupo que debido a sus características y particulares representan una vulnerabilidad particular al estrés. Sin embargo hay que plasmar elementos importantes que forman parte

como factores anexos en el desarrollo de esta dolencia representativa tales como el dolor, la muerte y el aumento de las demandas legales por mala práctica médica.

Los hallazgos son similares encontrados por Vizcarra et al., (2017) en su estudio sobre la relación del clima laboral, burnout y el perfil de personalidad, estudiada a los médicos y enfermeras, concluyen que esta variable es importante y guarda asociación elevada con el burnout, ya que las características laborales juegan un papel fundamental en estos profesionales, afectando directamente en el nivel de desempeño personal, creando así ambientes de trabajo deficientes y consigo mayor incidencia de síndrome de desgaste profesional. En un contexto similar mostrado por Žutautienė et al., (2020), en su estudio sobre la prevalencia del burnout y su relación con el ambiente de trabajo, sus conclusiones confirman una correlación inversa elevada reiterando que a mejor clima laboral menor son los niveles y desarrollo de burnout, por estas similitudes el accionar oportuno e implementación de nuevas intervenciones efectivas son necesarias ya que permiten mejorar las condiciones de vida en el trabajo, comprendiendo que el atmósfera laboral se ve afectado por la analogía trabajo- familia la cual debe almacenar un equilibrio que no afecte e impacte las características de vida del individuo de manera que pueda existir una buena relación de doble vía.

La proposición de Litwin y Stringer (1978), citado por (García, 2019) subraya la importancia que este enfoque mantiene, mismo que está encaminado en el entorno laboral como una propiedad indefinidamente estable del ambiente intrínseco en una institución en la que es influenciada por sus integrantes y en tal sentido influye su conducta, para ello se utiliza las cinco dimensiones que refieren al ambiente real en una determinada organización, esta conjetura nos permite conocer desde la esfera organizativa como se percibe el ambiente tanto interno o externo que tiene el trabajador y como este influye en él. Por otro lado para Salazar et al., (2019), realiza un aporte similar mencionando que para un mejor clima laboral se debe tener en claro elementos fundamentales tales como entorno físico, las peculiaridades estructurales, una atmosfera social, las tipologías personales y la conducta organizacional. Por lo antes mencionado Fajardo et al., (2020), expone que los posibles efectos de un mal clima laboral, puede ser a causa de una

deficiente gestión relacionadas con las dimensiones ya expuestas (estructura, recompensa, relaciones, conflictos e identidad), contribuyendo a la posible presencia del síndrome de desgaste profesional. Justificando a lo antes mencionado Solís et al., (2016), realizan un análisis correlacional entre estas dos variables, clima laboral y el burnout existiendo una relación positiva, siendo la dimensión relaciones en el trabajo, la de mayor impacto en las dimensiones del mismo. Según Freudenberger y Malash, determinan que el burnout con el pasar de los años se le ve desde dos panoramas diferentes, el psicosocial mismo que hace referencia a la interacción que se otorga y se produce en las particularidades del ambiente laboral en que el individuo se realiza y las peculiaridades personales, por otro lado el panorama clínico hace énfasis que esta afectación es una etapa en la cual alcanza el individuo como resultado de la ansiedad en su centro laboral en la cual se desempeña. Astudillo et al., (2018).

Por otro lado se demostró que los niveles de clima laboral son regulares determinando que la dimensión estructura se mantiene con niveles altos esto quiere decir que el personal que labora en la institución conoce detalladamente la estructura organizacional establecida por la unidad, pues antes de la realización de las actividades en el equipo de trabajo se establecen reglas determinadas por el manual de procedimientos brindados por la institución permitiendo así alinear las acciones oportunas, además son juicios generales de cumplimiento que permiten el alcance de objetivos, facilitando al desarrollo e implementación de estrategias mismas que deben estar determinadas desde el nivel jerárquico más alto de la institución. Asimismo la dimensión identidad mantiene niveles elevados, por lo consiguiente los trabajadores mantienen indicadores de orgullo propio, vocación y compromiso como bien sostiene Pilligua et al., (2019) es el sentido de pertenencia, como personal prestador en una institución y brindar su mayor trabajo para el alcance de los objetivos organizacionales. Por el contrario, las dimensiones recompensa, relaciones y conflicto se reflejan en un nivel moderado puesto que los trabajadores consideran y perciben que sus colegas de trabajo escasamente empatizan con ellos, determinando la falta de apoyo y cooperación. A esto se suma a la poca o nula presencia de estímulos por un trabajo bien hecho. Además, se percibe un clima de trabajo negativo relacionado a la insatisfacción en las

relaciones interpersonales creando una atmosfera poco amistosa entre trabajadores y jefes inmediatos. Siendo la comunicación otros de los elementos que influye negativamente iniciando discrepancias y desacuerdos en cada uno de los trabajadores.

En cambio el grado de burnout actual en los trabajadores de salud se encuentra en nivel moderado conjuntamente con el agotamiento emocional y la despersonalización, debido que los profesionales manifiestan que su trabajo se ha convertido en cierto modo monótono, se evidencia desacuerdos y modificaciones en los horarios de trabajo, falta de coordinación con el personal de apoyo, incertidumbre por la inestabilidad laboral son elementos que suman negativamente, concordando que al final de la jornada existe un agotamiento, corporal, emocional y psíquico, asimismo sensación de irritación, malhumor, estrés y emociones de descontento y pesimismo sobre sus actividades. Además, se percibe que la mayoría de los profesionales desarrollan sensación de insensibilidad frente a cualquier dificultad que se les presente, las acciones son mecanizadas asumiendo que los usuarios dejan de ser personas para convertirse en objetos, es por ello que el dolor ajeno es insensible ante estos profesionales.

Se asumió como primer objetivo específico describir la relación entre el clima laboral y el agotamiento emocional en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, en donde se evidencio una relación inversa entre el clima laboral y la dimensión agotamiento emocional del burnout, lo que indica que el particular de análisis presenta niveles notorios de frustración, cansancio y estrés crónico, siendo este el componente clave del burnout, no obstante el agotamiento no es estrictamente experimentado, sino que es el detonador en las personas para el alejamiento emocional, social y cognoscitivo previsiblemente como una manera de luchar con la sobrecarga profesional, incrementándose con factores estresores laborales, tales como las relaciones interpersonales, niveles de conflicto, tipo de contratación y la sobrecarga laboral.

Esta perspectiva es similar según Rendón et al., (2020), en su estudio síndrome de burnout en el personal de enfermería, los autores refieren encontrar una relación inversa y una similitud con el estudio a desarrollar, sosteniendo que las características ambientales laborales permiten al desarrollo de un desgaste emocional, acentuando que los niveles de conflicto y la carga de trabajo fueron aquellos elementos de mayor influencia. Desde un aspecto diferente propuesto por Durán et al., (2021), en su análisis sobre el síndrome de burnout en enfermeras intensivistas discrepan en sus conclusiones y brindan una relación contraria de la presencia del agotamiento emocional en estos profesionales haciendo hincapié a la personalidad y a las variables de carácter demográfico, por lo que el clima laboral no cumple ninguna relación con esta dimensión, a pesar que no existe una relación en este estudio la literatura e investigaciones asocian a esta afectación con los profesionales asistenciales frecuentemente, repercutiendo de forma negativa y directa en los usuarios, compañeros y en trabajo propio, debido a que la forma de enfrentarlo es frágil e insuficiente.

Sustento a lo expuesto Carreño & Cevallos (2021) menciona que el agotamiento emocional como uno de los principales indicadores del burnout se presenta con un grupo de síntomas que se hallan íntimamente relacionados con las condiciones de trabajo, las expectativas del trabajador, los ideales y su posición real. Esta dimensión se ve asociada directamente a los altos niveles de las demandas en el trabajo. Es por esto que Rendón et al., (2020), establece que la prevalencia de esta depende del lugar donde el individuo se relacione y las particularidades propias, incluso puede fluctuar en dependencia de las características imperantes del clima laboral y demás elementos relacionados con las costumbres, intereses y experiencia de los trabajadores. Además, se describe que su incidencia ha venido en aumento sobre todo en trabajadores de la salud, lo cuales, secundario a la pandemia de COVID-19, han visto modificadas sus condiciones de trabajo habituales según Lucero et al., (2021).

Se obtuvo como segundo objetivo específico identificar la relación del clima laboral y la despersonalización en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan 2021, los hallazgos del estudio mencionan la existencia

de un tipo de relación significativamente e inversa. Esto es similar a lo mencionado por Bedoya, (2017) quien sostiene que el burnout en trabajadores de salud, se vio presente en niveles elevados con una gran asociación en el personal médico y de enfermería, esto debido a la relación con situaciones desgastantes y a riesgos psicosociales que se ven presentes diariamente. Por otro lado con una aportación similar brindado por Amaya et al., (2021) menciona que la despersonalización fue una de las dimensiones con mayor prevalencia en los profesionales médicos asistenciales concluyendo que las características propias del ambiente laboral, los factores organizativos, individuales y familiares son elementos que también juegan un papel fundamental en la aparición de la misma. Sin embargo la despersonalización es una afectación que se asocia a factores como la edad, género, estado civil, estabilidad laboral, sin dejar a un lado las situaciones dolorosas que enfrentan comúnmente, sin duda alguna los médicos y enfermeras son considerados como la parte más débil de la cadena de atención ya que al ser los profesionales de primera línea enfrentan riesgos psicosociales muy elevados que los posiciona en una vulnerabilidad estrés y alteraciones mentales, lo cual concuerda con el presente estudio.

Se ha plasmado en el marco teórico que, con lo que respecta a las etapas del burnout, las personas presentan cuadros de estrés emocional y aumentan la desilusión ligada a su labor logrando llegar a la despersonalización asociado a la caída del valor social de la profesión, la ausencia de recursos y como consecuencia los profesionales llegan a tratar al usuario como un código o número de identificación, Solís et al., (2016). En general este indicador se caracteriza por el distanciamiento, las actitudes cínicas referente a los sentimientos dirigido a los clientes, compañeros y la institución, asimismo da inicio al trato de las personas como objetos en forma apartada e impersonal. Por lo antes mencionado el ambiente laboral influye de forma real en el progreso de la despersonalización, por esta razón dichos individuos minimizan el involucramiento y la responsabilidad con un trabajo mirándole como una expectativa muy demandante, sacrificando sus ideales como protección ante la fatiga y la desilusión.

En cuanto al tercer objetivo específico permite establecer la relación del clima laboral y la realización propia en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, lo encontrado establece una relación negativa pero no significativa, este resultado es semejante a lo expuesto por Melendez & Tejada, (2020) quienes encontraron una nula significancia entre la variable y la dimensión, sin embargo esto, esto difiere y, a su vez concuerda a lo expuesto por Lucero et al., (2021), quienes apoyan y plasman resultados similares. Esto se sustenta en que el profesional en salud, al mantener contacto con las diferentes temperamentos de los usuarios y compañeros de trabajo, crean sentimientos nocivos internos, causando de esta manera frustración laboral al percibir sensaciones de insatisfacción al momento de brindar ayuda, en tal sentido su integridad física no se ve modificada, al contrario su identidad, su orgullo y la vacación se debilita como personal asistencial al servicio de los individuos. En que no se haya encontrado asociación con esta dimensión puede deberse a otros componentes es por esto que González et al., (2015) refiere que la vida cotidiana influye como factor estresor y predictores del estrés laboral, resultando ser la vida familiar un efecto amortiguador en algunas ocasiones, negar el problema no hace que se resuelva, las estrategias de evitación son poco útiles para reducir el estrés o los demás indicadores que caracterizan al burnout.

VI. CONCLUIONES

PRIMERO: Se concurre que existe una relación inversa significativa moderada entre el clima laboral y el síndrome de burnout sobre la eficacia de los profesionales asistenciales ($Rho = -,492$; $p < .01$).

SEGUNDO: Se demostró que una relación inversa significativa moderada entre el clima laboral y la dimensión agotamiento emocional en el personal asistencial con un ($Rho = -,448$; $p < 0.1$).

TERCERO: Se identificó la existencia de una relación inversa significativa entre el clima laboral y la dimensión despersonalización en el personal asistencial con un ($Rho = -412$; $p < 0.1$).

CUARTO: Se determinó la existencia de una relación negativa, pero no significativa entre el clima laboral y la dimensión realización personal en el personal asistencial con un ($Rho = -,128$; $p > .05$).

VII. RECOMENDACIONES

Luego de haber abordado los resultados y por medio de las conversaciones directas con los trabajadores y algunos funcionarios, se recomienda a la comunidad científica ampliar el campo de estudio sobre esta problemática, enfatizar en la importancia de la detección temprano de esta afectación y analizar minuciosamente los factores que los causan, mismo que nos permitirán mantener profesionales activos, comprometidos brindando atención de calidad y calidez al individuo, familia y comunidad.

PRIMERO: Se recomienda al departamento de recursos humanos promover y planificar con los profesionales del área de psicología en terapias de autocontrol, programas orientados al apoyo psicosocial e información institucional de respeto personal, estima mutua favoreciendo un buen ambiente laboral.

SEGUNDO: Las oficinas de la coordinación médico y de enfermería, jefaturas de servicios, planificación, presupuesto y desarrollo institucional deben fomentar en acciones de motivación semestral conforme al mejor rendimiento laboral, tales como premios para la capacitación continua fuera de la ciudad.

TERCERO: Promover en la organización de actividades que incluya el involucramiento de familiares directos de los trabajadores, a fin de fomentar la integración y favorecer una buena comunicación en todos los niveles, mejorar el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales. Insistir en capacitaciones internas en las que se darán a conocer reiteradamente las políticas, normas, reglas y procedimientos a trabajadores nuevos que se incorporan a la institución.

CUARTO: Desarrollar reuniones mensuales con el personal asistencial con el propósito de conocer las situaciones ambientales del centro laboral, a fin de programar mejoras, conforme a las necesidades descritas.

REFERENCIAS

- Amaya Sandoval, B., Noroña Salcedo, D., & Vega Falcón, V. (2021). Factores psicosociales relacionados con el síndrome de Burnout en médicos asistenciales del Hospital IESS Latacunga. *SciElo*, vol.1 no.4, 1–4. <https://doi.org/https://doi.org/http:10.36097/rsan.v1i46.1700>
- Antara, D. (2018). *TRABAJADORES CON ESTRÉS ESTÁN PROPENSOS AL SÍNDROME DE BURNOUT*. <https://www.diariomedico.pe/?p=11681>
- Arias Gallegos, W. L., Toia, A. M. del C., 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*, vol.63 no., 3–5. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000400331
- Arias Gonzalez, J. L. (2021). Diseño y Metodología de la Investigación. *ENFOQUES CONSULTING EIRL, N° 2021-05*, 113–114.
- Bedoya Marrugo, E. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. *MEDISAN*, 21, 1–7. <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v21n11/san052111.pdf>
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A. P. M., & Sánchez Limón, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31, n, 12–18. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf>
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (2016). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Revista Estudios Gerenciales*, Vol.31 N°1, 8–19. <https://doi.org/DOI: 10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones* (Trillas (ed.); primera ed).
- Bustamante Ubilla, M., Lapo Maza, M., Tello Sánchez, M., & Úñez Lapo, M. (2018). Origen, desarrollo y evolución del constructo clima organizacional. *Revista Empresarial*, 46, 12–23. www.editorial.ucsg.edu.ec/article/view
- Cabezas Mejia, E., Naranjo Andrade, D., & Torres Santamaria, J. (2018). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. *ESPE*, 0, 42. [http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la)

Metodologia de la investigacion cientifica.pdf

CACERES, G. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*.

https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf

Campus virtual Romero. (2019). Importancia de un buen clima laboral. *Campus Virtual Romero*, 0, 23–46. <https://www.campusromero.pe/blog/lanzar-o-impulsar-mi-negocio->

Carreño Vélez, L. F., & Cevallos Sánchez, H. A. (2021). Síndrome de Burnout: Acercamiento a familiares del personal de enfermería del hospital de especialidades Portoviejo. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, Vol VI. N°, 519–522. <file:///C:/Users/Husr/Downloads/Dialnet-SindromeDeBurnout-8040090.pdf>

Durán Rodríguez, R., Gamez Toirac, Y., Toirac Sánchez, K., Toirac Fuentes, J., & Toirac Terrero, D. (2021). Síndrome de burnout en enfermería intensiva y su influencia en la seguridad del paciente. *SciElo*, vol.25 no., 278–291.

Fajardo Aguilar, Graciela Almache Delgado, V., & Olaya Santos, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Uisrael, Revista Científica*, Vol. 7, No, 155–161. <https://doi.org/https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>

Fajardo Aguilar, G. M. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Uisrael, Revista Científica*, Vol. 7, No, 157–161. <https://doi.org/https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>

García Solarte, M. (2019). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal/Cuadernos de Administracion*, vol.42, 45–48. <https://doi.org/http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

Gutiérrez Sánchez, L. (2020). *Evolucion del sindrome de Burnout en cirujanos bucales en España* [Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/66749/1/T42523.pdf>

Hernandez Sampiere, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodologia de la Investigacion* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); sexta edic). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hernandez Sampiere, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2017). Metodología de la Investigación. *O, sexta*, 19–20. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Iglesias Armenteros, A., & Torres Esperón, J. (n.d.). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Científica de Enfermería*, 2018, 1–5. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016
- Intriago Miranda, S. A. (2019). Síndrome del “Burnout” en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín-Bolívar. *Revista San Gregorio*, no.35, 8. <https://doi.org/https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.962>
- Juárez Adata, S. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44–4, 2–7. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n4/97-111/es/>
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educacion*, vol.2 N°.4, 2(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Loaiza Massuh, E. M. de L., Salazar Torres, P. M., Roberto Espinoza, L. R., & Lozano Robles, M. de J. (2019). Clima Organizacional en la Administración de Empresas: Un Enfoque de Género. *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento.*, vol.3 25. [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(1\).enero.2019.3-25](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(1).enero.2019.3-25)
- LÓPEZ CARBALLEIRA, A. (2017). EL SÍNDROME DE BURNOUT: ANTECEDENTES Y CONSECUENTES ORGANIZACIONALES EN EL ÁMBITO DE LA SANIDAD PÚBLICA GALLEGA. *Universidad De Vigo*, 0, 11–121. http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1 (LOPEZ 2017)
- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista Entorno*, Vol. 70, 111–113. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- LUCERO TAPIA, M., LUCERO TAPIA, J., & HUILCA VILLALBA, J. (2021). Burnout y depresión en médicos de medicina interna y unidad de cuidados intensivos en Riobamba, Ecuador. *Infomed*, 23, 1–8.

- <http://www.revreumatologia.sld.cu/index.php/reumatologia/article/view/944>
- Marsollier, R. G. (2021). Riesgos y salud ocupacional en el empleo estatal: análisis de perfiles psicosociales coexistentes. *Revista Interamericana de Psicología*, Vol. 55 No, 2–7. <https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/view/1206>
- Melendez Santillan, R., & Tejada Muñoz, S. (2020). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE JAÉN. *Revista Científica UNTRM*, Vol. 3, Nú, 1–6. <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/569>
- Mena Méndez, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones pensamiento y gestión. *Pensamiento & Gestión*, 46, 11–47. <http://dx.doi.org/10.14482/pege.46.1203>
- Noboa Salazar, J., Barrera Cosiun, G., & Rojas Torres, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la salud. *Revista Científica Ecociencia*, 6(1), 1–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.21855/ecociencia.61.184>
- Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, vol.19 no.(1–6). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Palacios Molina, D. L. (2019). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS DISTRITOS DE SALUD PROVINCIA DE MANABÍ-ECUADOR. *Revista ECA Sinergia*, Vol. 10 N°, 72–78. https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i1.1196
- Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, Vol. 15 No, 90–95. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Pereira Santana, A. E., & Solís Mejías, D. J. (2019). Factores del clima organizacional. *Revista Cientific*, VOL. 4 NÚM, 97–112. <https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.6.95-115>
- Petrona Aguirre, J. I., Marsollier, R., & Vecino, J. (, December). Burnout: una revisión cartográfica conceptual. *Argentina*, 2–3. <https://doi.org/https://doi.org/10.47909/awari.82>

- Pilligua, L., Fabricio, C., Ureta, A., & Flor, M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV, n, 5–8. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Ramos, V., & Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Acción Psicológica*, 14, n, 225–239. <https://www.redalyc.org/exportarcita.oa?id=344054646015>
- Rendón Montoya, M., Peralta Peña, S., Hernández Villa, E., Hernández Pedroza, R., Rubi Vargas, M., & Ocaño, Favela, M. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*, vol.19, N°, 2–3. <https://doi.org/https://doi.org/10.6018/eglobal.398221>
- Salazar Estrada, J., Guerrero Pupo, J., Machado Rodríguez, Y., & Cañedo Andalia, R. (2019). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED/ SciElo*, v.20 n.4, 67–75. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004
- Salazar Vargas, C., & Serpa Barrientos, A. (2017). Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma. *Revista Científica En Psicología*, Vol. 20 Nú, 378. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.14047>
- Sánchez Jiménez, B., Flores Ramos, M., Rodríguez Ventura, A., Sámano, R., & Chinchilla, O. (2018). Factores relacionados a la presencia del síndrome de burnout en una muestra de enfermeras del sector salud, Ciudad de México. *Revista de Salud Pública y Nutrición*, vol.3 N° 1, 1–3. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=82806>
- Soto Chávez, L., Ugalde Vicuña, J., & Allauca Amaguaya, M. (2021). La importancia de la decisión gerencial para generar un clima organizacional óptimo en una empresa. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, Vol 7, No, 211–230. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Tapullima Mori, C., Munguía Girón, E., Reyes Cántaro, E., & Sánchez Gonzales, E. (2021). Revisión sistemática sobre síndrome de Burnout en personal de salud en América Latina entre 2015-2020. *Revista de Investigación En Psicología*,

- 24, 1–16. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v24i1.20608>
- Taruchaín Pozo, L. F., & Mayorga Alvarez, M. de los A. (2020). Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua. *Revista Científica Universitaria*, Vol. 9 Núm, 5–7. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/centros/article/view/1402>
- Valencia González, E. G., Correa Sinche, D. A., & Pazmiño Cruz, V. K. (2021). Síndrome de Burnout en personal de salud que brinda atención a pacientes con COVID-19. *Revista Científica*, VOL. 6 NÚM, 146–150. http://www.indtec.com.ve/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/681
- Vidotti, V., Trevisan Martins, J., Quina Galdino, M. J., Perfeito Ribeiro, R., & Perfeito Ribeiro, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18 N°3, 8–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
- Vinueza-Veloz, A., Aldaz-Pachacama, N., Mera-Segovia, C., Pino-Vaca, D., Tapiav-
Veloz, E., & Vinueza-Veloz, M. (2020). Síndrome de Burnout entre médicos y enfermeras ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19. *0, 0(0)*, 3–4. <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/708/958>
- Vizcarra Fernández, M. Á., Llaja Rojas, V., & Limo Sánchez, Consuelo Talavera Aguilar, J. (2017). Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. *Informes Psicológicos*, 15(2), 113/123. <file:///C:/Users/Husr/Downloads/Dialnet-ClimaLaboralBurnoutYPerfilDePersonalidad-5293835.pdf>
- Žutautienė, R., Radišauskas, R., Kaliniene, G., & Ustinaviciene, R. (2020). La prevalencia del agotamiento y sus asociaciones con el entorno laboral psicosocial entre los médicos de los hospitales de la región de Kaunas (Lituania). *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Vol.17 (10), 1–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph17103739>

ANEXOS

Anexo 1

Tabla 8. Operacionalización de las variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Clima Laboral	Litwin y stringe (1968), desde el punto de vista estructural y subjetivo para ellos clima Laboral es "el efecto subjetivo percibido del sistema, que forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, las creencias, los valores y la motivación de las personas que trabajan en una organización dada".	La variable clima laboral serán evaluadas a través del Escala Litwin y Stringe con 24 ítems, aplicadas al personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, las preguntas tendrán 5 opciones de respuestas: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad dentro de la institución de salud • Grado de formalidad organizacional • Cumplimiento de obligaciones • Comprensión de las políticas • Niveles jerárquicos existentes • Nivel de regulaciones definidas 	Escala de Likert 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Estímulo por un trabajo bien hecho 	
			Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción por las relaciones interpersonales • Clima de trabajo • Espíritu de equipo • Comunicación 	
			Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo participativo 	

			Identidad	<ul style="list-style-type: none"> • Orgullo • Vocación • Compromiso 	
Síndrome de Burnout	Maslach (1977,1981) conceptualiza como una respuesta a un estrés emocional crónico caracterizado por agotamiento físico y psicológico, actitud fría y despersonalización en la relación a los demás y sentimientos de inadecuación a las tareas que se han de desarrollar.	La variable síndrome de burnout serán evaluadas a través del cuestionario MBI con un total de 22 items que se aplicara al personal asistencial que labora en el Hospital de Especialidades San Juan, el mismo que mide el grado o nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Cansancio • Frustración • Estrés crónico 	0= Nunca 1= Pocas veces al año o menos 2= Una vez al mes o menos. 3= Unas pocas veces al mes o menos 4=Una vez a la semana 5= Pocas veces a la semana 6= Todos los días
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Cinismo • Inseguridad personal 	
			Falta de realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de situaciones • Logros • Satisfaccion 	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION		
			VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación existente entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba 2021</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL Existe relación entre el clima laboral y la presencia de síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan Riobamba, 2021</p>	<p>VARIABLE CLIMA LABORAL</p>	Estructura	<p>Normatividad dentro de la institución de salud Grado de formalidad organizacional Cumplimiento de obligaciones Comprensión de las políticas Niveles jerárquicos existentes Nivel de regulaciones definidas</p>
				Recompensa	Estímulo por un trabajo bien hecho
				Relaciones	<p>Satisfacción por las relaciones interpersonales Clima de trabajo Espíritu de equipo Comunicación</p>

				Conflicto	Acuerdo participativo
				Identidad	Orgullo Vocación Compromiso
PROBLEMA ESPECIFICO ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el agotamiento emocional en el personal asistencial del Hospital de Espacialidades San Juan Riobamba 2021? ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la despersonalización en el personal asistencial del Hospital de Espacialidades San Juan, Riobamba 2021? ¿Qué relación existe el clima laboral y la realización propia en el personal asistencial del Hospital de Espacialidades San Juan, Riobamba 2021?	OBJETIVO ESPECIFICO Describir la posible relación entre el clima laboral y el agotamiento emocional en el personal asistencial del Hospital de Espacialidades San Juan, Riobamba 2021. Identificar la relación del clima laboral y la despersonalización en el personal asistencial del Hospital de Espacialidades San Juan, Riobamba 2021. Establecer la relación del clima laboral y la realización propia en el personal asistencial del Hospital de Espacialidades San Juan, Riobamba 2021.	HIPOTESIS ESPECIFICA Existe relación significativa entre el clima laboral y el agotamiento emocional en el personal asistencial del Hospital de Espacialidades San Juan, Riobamba 2021. Existe relación significativa entre el clima laboral y la despersonalización en el personal asistencial del Hospital de Espacialidades San Juan, Riobamba 2021. Existe relación significativa entre el clima laboral y la realización propia en el personal asistencial del Hospital de Espacialidades San Juan, Riobamba 2021.	VARIABLE SINDROME DE BURNOUT	Agotamiento Emocional	Cansancio Frustración Estrés crónico
				Despersonalización	Cinismo Inseguridad personal
				Realización Personal	Manejo de situaciones Logros Satisfacción

ANEXO. 3

Tabla 9. Ficha técnica del Instrumento de recolección de datos del clima laboral



CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) SINDROME DE BURNOUT

Edad:

Genero:

Cargo Laboral:

INSTRUCCIONES

Teniendo en cuenta la escala de frecuencia, señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que sienta las situaciones presentadas en los siguientes 22 enunciados, recuerde que los datos extraídos solo servirán con fines investigativos garantizándose la total confidencialidad en el uso de los mismos, en tal sentido se le solicita ser lo más honesto posible:

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

Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.							
2. Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5. Creo que he tratado algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8. Me siento exhausto por mi trabajo.							
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.							

10.	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.								
11.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.								
12.	Me siento muy activo (a).								
13.	Me siento frustrado (a) en mi trabajo.								
14.	Creo que estoy trabajando demasiado.								
15.	No, me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que les doy servicio.								
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés.								
17.	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio.								
18.	Me siento estimulado (a) después de trabajar en contacto con personas.								
19.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.								
20.	Me siento acabado (a).								
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.								
22.	Creo que las personas me culpan de alguno de sus problemas.								

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO. 4

Tabla 10. Ficha técnica del instrumento de recolección de datos del síndrome de burnout.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DEL CLIMA LABORAL DE (LITWIN Y STRINGER, 1968)

Edad:

Genero:

Cargo Laboral:

INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto, le recordamos que se le garantiza la total confidencialidad en el uso de los mismos.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems	1	2	3	4	5
ESTRUCTURA					
1. ¿En esta organización de salud se muestran claramente las tareas específicas de cada trabajador?					
2. ¿Se definen claramente cuáles son las políticas de esta institución?					
3. ¿En esta institución de salud se plasma y se expone la estructura organizativa de la misma?					
4. ¿En esta casa de salud se aplica el nivel jerárquico para reportar acontecimientos importantes?					
5. ¿Las obligaciones y responsabilidades están claramente definidas bajo normas de disciplina de la institución?					
6. ¿Las normas y políticas de la institución facilitan mi desempeño?					
7. ¿Los procedimientos o regulaciones estipuladas por la institución ayudan en la realización de mis tareas?					
RECOMPENSA					

1. ¿Las recompensas e incentivos que se reciben en esta institución son acordes a la función y al desempeño efectuado?					
2. ¿En general, mis jefes reconocen, recompensan y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas?					
3. ¿Mi jefe inmediato reconoce mi esfuerzo en la realización de mi trabajo?					
4. ¿La organización institución me brinda capacitación continua para obtener un mejor desarrollo de mis actividades?					
RELACIONES					
1. ¿Entre los trabajadores de esta institución prevalece una atmosfera amistosa?					
2. ¿Esta casa de salud se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?					
3. ¿Las relaciones jefe- trabajador tienen a ser agradables?					
4. ¿En esta institución trabajamos con espíritu de equipo?					
5. ¿Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito?					
6. ¿El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la institución?					
7. ¿Mi jefe inmediato mantiene una comunicación abierta con todos en la institución?					
CONFLICTO					
1. ¿Puedo opinar para mejorar los procedimientos?					
2. ¿Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo?					
3. ¿En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo?					
IDENTIDAD					
1. ¿Me siento orgulloso (a) de pertenecer a esta institución de salud?					
2. ¿Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la Institución?					
3. ¿Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo?					

GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo 5.

Confiabilidad por Consistencia interna de los Instrumentos.

Tabla 11. Coeficiente de confiabilidad de la escala Clima Laboral en el personal asistencial.

Dimensión	N° ítems	N	M	DE	α
Clima laboral	24	9	3.40	1.11	.939
Estructura	7	9	3.64	.905	.664
Recompensa	4	9	3.22	1.44	.710
Relaciones	7	9	3.49	.968	.838
Conflicto	3	9	3.07	1.08	.644
Identidad	3	9	3.33	1.54	.768

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; DE: Desviación estándar; α : Alfa de Cronbach

Tabla 12. Coeficiente de confiabilidad de la escala Síndrome de Burnout en el personal asistencial.

Dimensión	N° ítems	N	M	DE	α
Síndrome Burnout	22	9	2.66	1.12	.905
Agotamiento Emocional	9	9	1.48	1.50	.886
Despersonalización	5	9	2.06	1.3	.862
Realización personal	8	9	3.61	.903	6.64

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; DE: Desviación estándar; α : Alfa de Cronbach

	necesarios en cantidad y calidad.																			
6.Intencionaldad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			82
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			83
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			84
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			85

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Riobamba, noviembre del 2021.
Evaluación numérica: 83
Evaluación cualitativa: Excelente

Mgr.: Roberto Carlos Espín Rodríguez
DNI: 1720673274
Teléfono: 0984382073-02 2091180
E-mail:carlos_roespin@hotmail.es



Dr. Carlos Espín
SPECIALISTA EN SEGURIDAD
Y SALUD OCUPACIONAL
N° 1036-2019-2061981

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Riobamba, noviembre del 2021.

Evaluación numérica: 84

Evaluación cualitativa: Excelente

Mgtr.: Roberto Carlos Espín Rodríguez

DNI: 1720673274

Teléfono: 0984382073

E-mail: carlos_roespin@hotmail.es


Dr. Carlos Espín
SPECIALISTA EN SEGURIDAD
Y SALUD OCUPACIONAL
Nº 1036-2019-2061981

Título de tesis: Clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA LABORAL	<p>Estructura: está relacionada con las reglas internas organizacionales, las funciones, las políticas, niveles jerárquicos, refiriéndose a los conductos formales dentro de la organización.</p>	<p>Normatividad dentro de la institución de salud. Grado de formalidad organizacional Cumplimiento de obligaciones. Comprensión de las políticas Niveles jerárquicos existentes Nivel de regulaciones definidas</p>	<p>1. ¿En esta organización de salud se muestran claramente las tareas específicas de cada trabajador? 2. ¿Se definen claramente cuáles son las políticas de esta institución? 3. ¿En esta institución de salud se plasma y se expone la estructura organizativa de la misma? 4. ¿En esta casa de salud se aplica el nivel jerárquico para reportar acontecimientos importantes? 5. ¿Las obligaciones y responsabilidades están claramente definidas bajo normas de disciplina de la institución? 6. ¿Las normas y políticas de la institución facilitan mi desempeño? 7. ¿Los procedimientos o regulaciones estipuladas por la institución ayudan en la realización de mis tareas?</p>						X		X		X		X		
	<p>Recompensa: Son aquellos estímulos entregados por el trabajo bien hecho, es una de las actividades que la organización adopta en la entrega</p>	<p>Estímulo por un trabajo bien hecho</p>	<p>1. ¿Las recompensas e incentivos que se reciben en esta institución son acordes a la función y al desempeño efectuado? 2. ¿En general, mis jefes reconocen, recompensan y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas? 3. ¿Mi jefe inmediato reconoce mi esfuerzo en la realización de mi trabajo?</p>						X		X		X		X		

continúa de premios que el castigo		4. ¿La institución me brinda capacitación continua para obtener un mejor desarrollo de mis actividades?																		
RELACIONES: Se basa en el respeto y la satisfacción entre el personal multidisciplinario a todo nivel, el adecuado trato y la colaboración, serían puntos claves para una buena efectividad, productividad,	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfacción por las relaciones interpersonales. ➤ Clima de trabajo ➤ Espíritu de equipo ➤ Comunicación 	1. ¿Entre los trabajadores de esta institución prevalece una atmósfera amistosa? 2. ¿Esta casa de salud se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones? 3. ¿Las relaciones jefe- trabajador tienen a ser agradables? 4. ¿En esta institución trabajamos con espíritu de equipo? 5. ¿Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito? 6. ¿El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la institución? 7. ¿Mi jefe inmediato mantiene una comunicación abierta con todos en la institución?						X	X	X	X									
Conflictos: hace referencia a los desacuerdos entre los miembros de un grupo, este será generado por causas diferentes.	➤ Acuerdo participativo	1. ¿Puedo opinar para mejorar los procedimientos? 2. ¿Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo? 3. ¿En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo?						X	X	X	X									
Identidad: Es el sentido de pertenencia, como personal prestador en una institución	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Orgullo ➤ Participación ➤ Compromiso 	1. ¿Me siento orgulloso (a) de pertenecer a esta institución de salud? 2. ¿Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la institución? 3. ¿Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo?						X	X	X	X									

FIRMA DEL EVALUADOR


Dr. Carlos Espín
 ESPECIALISTA EN SEGURIDAD
 Y SALUD OCUPACIONAL
 N° 1036-2019-2061981

Falta de realización personal: sensación de no conseguir los objetivos de trabajo, autocalificándose denegadamente.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pérdida de la confianza personal. ➤ Negativismo auto-concepto 	5. ¿Creo que las personas me culpan de alguno de sus problemas?								X		X		X		X		
		1. ¿Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas?								X		X		X		X		
		2. ¿Trato muy eficazmente los problemas de las personas?								X		X		X		X		
		3. ¿Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás?								X		X		X		X		
		4. ¿Me siento muy activo (a)?								X		X		X		X		
		5. ¿Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio?								X		X		X		X		
		6. ¿Me siento estimulado (a) después de trabajar en contacto con personas?								X		X		X		X		
		7. ¿He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión?								X		X		X		X		
		8. ¿En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma?								X		X		X		X		

FIRMA DEL EVALUADOR


Dr. Carlos Espín
 ESPECIALISTA EN SEGURIDAD
 Y SALUD OCUPACIONAL
 N° 1036-2019-2061981

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE TESIS: Clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba 2021.

OBJETIVO: Determinar la relación existente entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital General San Juan, Riobamba 2021.

DIRIGIDO A: Personal asistencial del HOSPIESAJ S.A.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Roberto Carlos Espín Rodríguez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Médico Cirujano

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Especialista en Seguridad y Salud Ocupacional

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO: Síndrome de Burnout y Clima Laboral

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
X				


Dr. Carlos Espín
SPECIALISTA EN SEGURIDAD
Y SALUD OCUPACIONAL
N° 1036-2019-2061981

FIRMA DEL EVALUADO

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Riobamba, noviembre del 2021.

Evaluación numérica: 83

Evaluación cualitativa: Excelente

Mgtr.: Wilian Bolívar García Vargas

DNI: 1708589567

Teléfono: 0968607950

E-mail: Hospitalbas.reinasofia@gmail.com



HOSPITAL REINA SOFIA
Dr. Wilian García Vargas
GINECOLOGO
OSP Libre 12-Folio 202-Nº 702
SENESCYD 1005-04-551322

Título de tesis: Clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA LABORAL	<p>Estructura: está relacionada con las reglas internas organizacionales, las funciones, las políticas, niveles jerárquicos, refiriéndose a los conductos formales dentro de la organización.</p>	<p>Normatividad dentro de la institución de salud. Grado de formalidad organizacional Cumplimiento de obligaciones. Comprensión de las políticas Niveles jerárquicos existentes Nivel de regulaciones definidas</p>	<p>1. ¿En esta organización de salud se muestran claramente las tareas específicas de cada trabajador? 2. ¿Se definen claramente cuáles son las políticas de esta institución? 3. ¿En esta institución de salud se plasma y se expone la estructura organizativa de la misma? 4. ¿En esta casa de salud se aplica el nivel jerárquico para reportar acontecimientos importantes? 5. ¿Las obligaciones y responsabilidades están claramente definidas bajo normas de disciplina de la institución? 6. ¿Las normas y políticas de la institución facilitan mi desempeño? 7. ¿Los procedimientos o regulaciones estipuladas por la institución ayudan en la realización de mis tareas?</p>						X		X		X		X		
	<p>Recompensa: Son aquellos estímulos entregados por el trabajo bien hecho, es una de las actividades que la organización adopta en la entrega</p>	<p>Estímulo por un trabajo bien hecho</p>	<p>1. ¿Las recompensas e incentivos que se reciben en esta institución son acordes a la función y al desempeño efectuado? 2. ¿En general, mis jefes reconocen, recompensan y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas? 3. ¿Mi jefe inmediato reconoce mi esfuerzo en la realización de mi trabajo?</p>						X		X		X		X		

continúa de premios que el castigo		4. ¿La institución me brinda capacitación continua para obtener un mejor desarrollo de mis actividades?															
RELACIONES: Se basa en el respeto y la satisfacción entre el personal multidisciplinario a todo nivel, el adecuado trato y la colaboración, serían puntos claves para una buena efectividad, productividad,	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfacción por las relaciones interpersonales. ➤ Clima de trabajo ➤ Espíritu de equipo ➤ Comunicación 	1. ¿Entre los trabajadores de esta institución prevalece una atmósfera amistosa? 2. ¿Esta casa de salud se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones? 3. ¿Las relaciones jefe- trabajador tienen a ser agradables? 4. ¿En esta institución trabajamos con espíritu de equipo? 5. ¿Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito? 6. ¿El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la institución? 7. ¿Mi jefe inmediato mantiene una comunicación abierta con todos en la institución?						X	X	X	X						
Conflictos: hace referencia a los desacuerdos entre los miembros de un grupo, este será generado por causas diferentes.	➤ Acuerdo participativo	1. ¿Puedo opinar para mejorar los procedimientos? 2. ¿Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo? 3. ¿En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo?						X	X	X	X						
Identidad: Es el sentido de pertenencia, como personal prestador en una institución	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Orgullo ➤ Participación ➤ Compromiso 	1. ¿Me siento orgulloso (a) de pertenecer a esta institución de salud? 2. ¿Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la Institución? 3. ¿Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo?						X	X	X	X						

FIRMA DEL EVALUADOR



HOSPITAL REINA SOFIA
 Dr. William García Vargas
 GINECOLOGO
 MSP Libre 12-Folio 202-Nº 702
 SENESCYD 1005-04-551322

	Falta de realización personal: sensación de no conseguir los objetivos de trabajo, autocalificándose denegadamente.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Perdida de la confianza personal. ➤ Negativismo auto-concepto 	5. ¿Creo que las personas me culpan de alguno de sus problemas?							X		X		X		X			
			1. ¿Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas?								X		X		X		X		
			2. ¿Trato muy eficazmente los problemas de las personas?							X		X		X		X			
			3. ¿Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás?							X		X		X		X			
			4. ¿Me siento muy activo (a)?							X		X		X		X			
			5. ¿Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio?							X		X		X		X			
			6. ¿Me siento estimulado (a) después de trabajar en contacto con personas?							X		X		X		X			
			7. ¿He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión?							X		X		X		X			
			8. ¿En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma?							X		X		X		X			
SINDROME DE BURNOUT	debilitados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales		3. ¿Mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo?							X		X		X		X			
			4. ¿Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo?							X		X		X		X			
			5. ¿Me siento exhausto por mi trabajo?							X		X		X		X			
			6. ¿Me siento frustrado (a) en mi trabajo?							X		X		X		X			
			7. ¿Creo que estoy trabajando demasiado?							X		X		X		X			
			8. ¿Trabajar directamente con personas me produce estrés?							X		X		X		X			
			9. ¿Me siento acabado (a)?							X		X		X		X			
	Despersonalización: proceso de condiciones negativas e inconsciencia hacia los sujetos que se extiende a los colegas de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cinismo ➤ Inseguridad personal 	1. ¿Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales?							X		X		X		X			
2. ¿Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión?										X		X		X		X			
3. ¿Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?											X		X		X		X		
4. ¿No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que les doy servicio?											X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE TESIS: Clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba 2021.

OBJETIVO: Determinar la relación existente entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital General San Juan, Riobamba 2021.

DIRIGIDO A: Personal asistencial del HOSPIESAJ S.A.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Wilian Bolívar García Vargas

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Médico en Ginecología y obstetricia

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en Gestión de los servicios de la Salud

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO: Síndrome de Burnout y Clima Laboral

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
X				



HOSPITAL REINA SOFIA
Dr. William Garcia Vargas
GINECOLOGO
ESP. N° 12-Folio 202 N° 702
SENESCYD 1005-04-551322

FIRMA DEL EVALUADO



FICHA DE EXPERTO (3)

Título de tesis: Clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Especialidades

San Juan, Riobamba 2021.

Ficha de evaluación del instrumento:

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	83				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	86				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	84				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	85				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	82				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																	82				

	dimensiones del tema de la investigación																			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			83
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			85
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			84

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Riobamba, noviembre del 2021.

Evaluación numérica: 84

Evaluación cualitativa: Excelente

Mgr.: Karen Sofía Del Valle Solórzano

DNI: 1313633008

Teléfono: 0985901740

E-mail: karensita082010@hotmail.com



Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario de Síndrome de Burnout.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100				
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				86				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					86			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					85			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					84			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					86			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					84			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																					86			
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					83			
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					82			

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Riobamba, noviembre del 2021.

Evaluación numérica: 84

Evaluación cualitativa: Excelente

Mgtr.: Karen Sofía Del Valle Solórzano

DNI: 1313633008

Teléfono: 0985901740

E-mail: karensita082010@hotmail.com



Título de tesis: Clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA LABORAL	<p>Estructura: está relacionada con las reglas internas organizacionales, las funciones, las políticas, niveles jerárquicos, refiriéndose a los conductos formales dentro de la organización.</p>	<p>Normatividad dentro de la institución de salud. Grado de formalidad organizacional Cumplimiento de obligaciones. Comprensión de las políticas Niveles jerárquicos existentes Nivel de regulaciones definidas</p>	<p>1. ¿En esta organización de salud se muestran claramente las tareas específicas de cada trabajador? 2. ¿Se definen claramente cuáles son las políticas de esta institución? 3. ¿En esta institución de salud se plasma y se expone la estructura organizativa de la misma? 4. ¿En esta casa de salud se aplica el nivel jerárquico para reportar acontecimientos importantes? 5. ¿Las obligaciones y responsabilidades están claramente definidas bajo normas de disciplina de la institución? 6. ¿Las normas y políticas de la institución facilitan mi desempeño? 7. ¿Los procedimientos o regulaciones estipuladas por la institución ayudan en la realización de mis tareas?</p>						X		X		X		X		
	<p>Recompensa: Son aquellos estímulos entregados por el trabajo bien hecho, es una de las actividades que la organización adopta en la entrega</p>	<p>Estímulo por un trabajo bien hecho</p>	<p>1. ¿Las recompensas e incentivos que se reciben en esta institución son acordes a la función y al desempeño efectuado? 2. ¿En general, mis jefes reconocen, recompensan y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas? 3. ¿Mi jefe inmediato reconoce mi esfuerzo en la realización de mi trabajo?</p>						X		X		X		X		

Falta de realización personal: sensación de no conseguir los objetivos de trabajo, autocalificándose denegadamente.		5. ¿Creo que las personas me culpan de alguno de sus problemas?								X		X		X			
	➤ Perdida de la confianza personal. ➤ Negativismo auto-concepto	1. ¿Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas?									X		X		X		
		2. ¿Trato muy eficazmente los problemas de las personas?									X		X		X		
		3. ¿Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás?									X		X		X		
		4. ¿Me siento muy activo (a)?									X		X		X		
		5. ¿Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio?									X		X		X		
		6. ¿Me siento estimulado (a) después de trabajar en contacto con personas?									X		X		X		
		7. ¿He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión?									X		X		X		
		8. ¿En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma?									X		X		X		


 MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
 HOSPITAL GUSTAVO DOMÍNGUEZ Z.
 LA ALFONSO VALLE S.
 TELÉFONO: 809-71-1005-15-1424261

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE TESIS: Clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba 2021.

OBJETIVO: Determinar la relación existente entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital General San Juan, Riobamba 2021.

DIRIGIDO A: Personal asistencial del HOSPIESAJ S.A.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Karen Sofía del Valle Solórzano

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciada en Enfermería

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en Seguridad y Salud Ocupacional

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO: Síndrome de Burnout y Clima Laboral

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
X				



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
HOSPITAL GUSTAVO DOMÍNGUEZ Z.
Karen Sofía del Valle S.
Riobamba, Ecuador

FIRMA DEL EVALUADO

Datos de los jueces

Los jurados declaran que sus grados académicos pueden ser verificados en la página de:

1. SENESCYT (ECUADOR):

<https://www.senescyt.gob.ec/web/guest/consultas>

Firman la revisión en fecha: 01 de Noviembre del 2021

Juez 1	Inserte firma dentro del recuadro
Roberto Carlos Espín Rodríguez	 Dr. Carlos Espín SPECIALISTA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL N° 1036-2019-2061981
DNI: 1720673274	
Juez 2	Inserte firma dentro del recuadro
Wiliam Bolivar García Vargas	 HOSPITAL REINA SOFIA Dr. William Garcia Vargas GINECOLOGO OSP Libre 12-Folio 202-N° 702 SENESCYT 1005-04-551322
DNI: 1708589567	
Juez 3	Inserte firma dentro del recuadro
Karen Sofía del Valle Solórzano	 M P MINISTERIO DE SALUD PUBLICA HOSPITAL GUSTAVO DOMINGUEZ Z. Karen Sofía del Valle S. Especialista en Ginecología y Obstetricia N° 15-1424261
DNI: 1313633008	

Anexo 7. Autorización de la aplicación del instrumento



HOSPITAL "SAN JUAN" HOSPIESAJ S.A.

Porque la salud es un derecho de todas y no un privilegio de pocos

OF. 0013-ADM-2021.

Riobamba, 12 de Noviembre 2021.

Doctora.

Maribel Díaz Espinoza, Msc.

DOCENTE DE LA ESCUELA DE POSGRADOS DE UCV.

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de parte del Hospital San Juan, dando respuesta al Oficio de fecha 5 de Noviembre de 2021, me permito comunicar la aprobación de la solicitud enviada para la realizar la investigación titulada "CLIMA LABORAL Y SINDROME BURNOUT EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN, S.A de la Licenciada ANA VERONICA AYALA MELENDEZ, con N.- de Cédula.- 0604699579.

Por la atención que se digne dar a la presente, anticipo mis debidos agradecimientos.

Atentamente;

Dr. Diego Torres Barreno

DIRECTOR MEDICO - HOSPIESAJ S.A.



Av. Veloz y Autachi - Telf.: 2944-636 / 2963-098 / 2945-871
www.hospitalsanjuan.com.ec
Riobamba - Ecuador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Riobamba, 05 de noviembre del 2021

Eco. Mary Pesantez León
Gerente General HOSPIESAJ.S. A

*Director
Medico
Hospital*

Reciba un cordial saludo de quienes formamos parte de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. En calidad de tutora de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud para el ciclo 2021 - 1, me dirijo a usted de la manera más comedida, para solicitarle su apoyo y autorización para que el aspirante a maestría

Ayala Melendrez Ana Verónica CI:0604699579

Pueda realizar la investigación titulada: "CLIMA LABORAL Y SÍNDROME BURNOUT EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN, S.A RIOBAMBA 2021". El trabajo a desarrollar consiste en la aplicación de instrumentos al personal de enfermería en el periodo septiembre- diciembre 2021, es importante indicar que se guardarán los datos y solo serán usados para el proceso de la investigación del maestrante.

Con sentimientos de distinguida consideración y con la seguridad de que Usted brindará las facilidades para la ejecución del estudio, me despido.

Atentamente,

Dra. Maribel Díaz Espinoza, Msc.
Docente de la escuela de Posgrados de UCV
ORCID: 0000-0001-5208-8380

Lcda. Ana Ayala Melendrez
ENFERMERA
REG. SENESCYT: 1019-15-133052

Ana Verónica Ayala Melendrez
Estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud.
ORCID: 0000-0001-8395-1730

*ACEPTADO
10-11-2021*

Anexo 8. Consentimiento Informado.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: Clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba 2021.

Investigadora Principal: Ana Verónica Ayala Melendrez

Estimado(a) profesional de la salud:

Me dirijo a usted para solicitar su participación para determinar la «Relación existente entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba 2021.». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los Servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en los profesionales sanitarios y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben estos profesionales. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias.

El estudio consta de dos encuestas anónimas de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico upg.piura@ucv.edu.pe.

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 30 minutos, realizados en la reunión efectuándose en las instalaciones del hospital y de forma libre en sus horarios de trabajo y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes. Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración

Declaración de la Investigadora:

Yo, Ana Verónica Ayala Melendrez, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

Firma de la Investigadora

Ecuador, 07-11- 2021

País y Fecha

Anexo 9. Compromiso del Investigador

COMPROMISO DEL INVESTIGADOR INVESTIGADOR



Título: Clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba 2021.
Investigadora Principal: Ana Verónica Ayala Melendrez

Declaración del Investigadora:

Yo, Ana Verónica Ayala Melendrez, en mi propio nombre, me comprometo en todo momento a guardar el anonimato de los individuos estudiados, al estricto cumplimiento de la confidencialidad de los datos obtenidos, y al uso exclusivo de los mismos con fines estadísticos y científicos, tanto en la recogida como en el tratamiento y utilización final de los datos de usuarios, con motivos del estudio de investigación. Solo haré usos de estos datos y en caso requiera disponer de datos adicionales deberé contar con su consentimiento informado. Asimismo, mantendré seguridad de ellos y no serán accesibles a otras personas o investigadores. Garantizo el derecho de los usuarios, del respeto de valores éticos de sus datos, su anonimato y el respeto de la institución de salud involucrada, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú.

Firma de la Investigadora

Ecuador, 07-11- 2021

País y Fecha