



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Clima Laboral Y Síndrome De Burnout En Personal De Salud Del
Departamento De Emergencia, Chiclayo 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión del los Servicios de Salud

AUTOR:

Carrasco Ferre Joseluis (Orcid.org/0000-0002-0344-0963)

ASESOR:

Dr. Castillo Hidalgo, Efren Gabriel (Orcid.org/0000-0002-0247-8724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA – PERÚ

2022

DEDICATORIA:

A mi familia por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes, incluido este. Me formaron con reglas y algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente a cumplir mis anhelos.

GRACIAS FAMILIA

AGRADECIMIENTO:

A Dios por permitirnos contar con salud, y poder realizar nuestros objetivos.

A las personas que han estado conmigo, apoyándome constantemente en este duro proceso que se llama VIDA.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 01 Población de estudio.....	17
Tabla 02 Variable Síndrome de Burnout y sus dimensiones.....	20
Tabla 02 Variable Clima Laboral y sus dimensiones.....	20

Índice de figuras

Figura 01 Esquema de diseño de investigación	16
Figura 02 Variable Síndrome de Burnout y sus dimensiones.....	20
Figura 03 Variable Clima Laboral y sus dimensiones.....	21

RESUMEN

El estudio planteo como objetivo determinar la relación existente entre el Clima laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del departamento de Emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021. La investigación se ha desarrollado bajo el enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal y correlacional. El estudio censal se aplicó a 61 usuarios internos de un hospital de Chiclayo. Para la recolección de datos se ha empleado la técnica de la encuesta y como instrumentos se utilizaron, El Inventario de Burnout de Maslach para medir la variable Síndrome de Burnout y para la variable Clima laboral se utilizó la Escala de Clima Organizacional (EDCO), ambos instrumentos son instrumentos validados y calibrados; los resultados del estudio dejaron en evidencia que existe relación estrecha y significativa, dado que tuvo una significancia de 0,028, menor de 0,05, y un coeficiente de Pearson ($R = -0,757$); con todo ello se llega a la conclusión de que cuando el síndrome de Burnout incrementa, disminuye el clima laboral.

Palabras clave: Clima laboral, Síndrome de Burnout, personal de salud.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between the work environment and the Burnout Syndrome in the health personnel of the Emergency department of a Chiclayo hospital, 2021. The research has been developed under a quantitative approach and a non-experimental, cross-sectional design and correlational. The census study was applied to 61 internal users of a Chiclayo hospital. For data collection, the survey technique was used and the Maslach Burnout Inventory was used as instruments to measure the Burnout Syndrome variable and the Organizational Climate Scale (EDCO) was used for the variable Work environment, both Instruments are validated and calibrated instruments; The results of the study showed that there is a close and significant relationship, given that it had a significance of 0.028, less than 0.05, and a Pearson coefficient ($R = -0.757$); With all this, the conclusion is reached that when the burnout syndrome increases, the work environment decreases.

Keywords: Work environment, Burnout Syndrome, health personnel.

I. INTRODUCCIÓN

El colaborador es un elemento vital para toda institución y/u organización, por ello es fundamental otorgarle condiciones de trabajo que le garantice satisfacción tanto a nivel laboral, como personal, de esta forma aporten a cumplir metas y objetivos de la institución para la que trabajan, (Montoya, et al, 2015). Pues el personal de salud se encuentra expuesto a riesgos de contagios, a carga emocional propia del área y tipo de trabajo que desempeñan; pues esta área es el primer contacto que tienen los pacientes, familiares y otros, con el hospital, es entonces que se ven expuestos interactuar con personas de diferentes características y necesidades de atención, así mismo los horarios de trabajo que en ocasiones es de madrugada, sin que se tengan las condiciones adecuadas para realizar las funciones; pues todo ello, muchas veces afecta el ambiente de trabajo, y causa agotamiento emocional. De Witte, K., & De Cock, G. (1986), mencionan que el clima laboral se puede ver afectado por entes externos e internos, así mismo Borzelino, et al, (2015), refiere que los altos niveles de carga laboral, incrementan los niveles de estrés.

En relación a lo descrito podemos mencionar también que si el clima organizacional logra generar un buen ambiente laboral los profesionales están estrechamente ligados al logro de objetivos y metas de la institución en la cual colabora, en este caso específico un servicio de gran demanda como es el de Emergencia de un Hospital. Siendo el clima laboral un factor determinante en la conducta del personal del área salud, influyendo concretamente en la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los trabajadores a los usuarios y en el de ellos mismos al momento de realizar sus labores, Fiallo, (2015)

Se requiere mantener un adecuado ambiente laboral para sumar acciones enfocadas al logro de objetivos y metas, así como mantener la constante búsqueda de confort para los profesionales, todo lo contrario, si se habla de un inadecuado clima laboral, el cual desencadena el incumplimiento de objetivos, además de generar estrés hasta estrés crónico en el personal de salud, por lo que la salud mental en este ámbito debería ser un punto relevante en la gestión de una institución, la búsqueda de un buen clima hospitalario y otros factores de origen psicosocial, físico y otros que derivan directamente de las situaciones cotidianas a las que se encuentra sometido el personal de salud, en este año la demanda, el

horario sobrecargado, las crisis, el temor, la insatisfacción y otros con los que siempre se ha convivido, pero que dada la actual pandemia ha generado el incremento de estas situaciones o el grado de intensidad de estas, conduciendo directamente al personal de salud antes una situación claramente de desgaste mental y físico y/o estrés.

El Síndrome de Burnout resulta ser una consecuencia del estrés al que están sometidos los trabajadores que en algunos casos puede resultar ser crónico, de este punto se puede partir para indagar e investigar de la relevancia del clima organizacional dentro de una institución, (Gonzales, et al, 2020).

El problema del Síndrome de Burnout es actualmente más frecuente, y representa un problema en el desempeño laboral, sobre todo en el personal del sector salud, pudiendo afectar muchos aspectos, como la calidad de atención que se otorga a los pacientes. La realidad de hoy en día ha sometido al personal de la salud a mucha carga y presión laboral, por la alta demanda de este servicio, muchas veces rebasado la capacidad de los establecimientos, pero, sobre todo, generando en el personal niveles de estrés, agotamiento físico y/o emocional, lo cual visiblemente se ve reflejado en las diferentes atenciones que brindan a los usuarios que son atendidos por estos. Muchos estudios realizados han evidenciado que las características o síntomas del síndrome de Burnout, como el agotamiento emocional, tienen mucho que ver con el clima laboral, en un centro de trabajo, Anderson, (2020)

En el hospital de Chiclayo, donde se centra el presente estudio, a raíz de la pandemia COVID-19, ocasionó que el sector salud colapsara y que siendo su personal quien debió estar en primera línea, para atender a todos los contagiados, pese al pánico que el mundo se vivía; se requirió de mucha fortaleza emocional, pero incluso a pesar de ello, toda esa carga emocional ha tenido efectos sobre el personal y el ambiente donde se desempeñan. Todo lo mencionado ha causado la siguiente incógnita de investigación; ¿Cuál es la relación entre Clima laboral y Síndrome de Burnout en el personal de salud del departamento de Emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021?

Lo mencionado el presente estudio busca mejorar situaciones que se generen en el desarrollo de trabajo del personal de salud, mejorar condiciones laborales, así como

dar a conocer los sentimientos por los que está pasando los trabajadores del área de emergencia que nos genere soluciones a emplear de forma estratégica en la búsqueda de las mejoras para el personal de salud y de forma secundaria a ellos, a los usuarios.

La relevancia o justificación de la investigación, en primer lugar, teórica debido, a que para su desarrollo ha sido necesario aplicar teorías científicas para el mejor abordaje de las variables, lo cual garantiza la calidad de los resultados. Así mismo si relevancia metodológica se debe a que el estudio se realizó siguiendo el proceso sistemático de la metodología de la investigación científica. Su justificación práctica se debe a que los resultados del estudio servirán para tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora dentro del hospital de Chiclayo a fin de que se mejore el clima laboral y evitar los problemas de estrés en los colaboradores. Su relevancia Social se debe a que las medidas correctivas, preventivas o de mejora que el hospital implemente, beneficiarán a la comunidad a quienes se les brindará una mejor atención mejorando la calidad del servicio.

En tan sentido se ha planteado como objetivo general: Determinar la relación existente entre el Clima laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del departamento de Emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021.

Asimismo los objetivos específicos; Determinar la relación entre el clima laboral con el agotamiento emocional, del personal de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021; Identificar la asociación que tienen, el clima laboral y la despersonalización, del personal de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021; Determinar la relación existente entre el clima laboral con la realización personal, del personal de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021.

Como resultado del análisis de diferentes estudios, surge la siguiente hipótesis: Existe relación estadísticamente significativa entre el Clima laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del departamento de Emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021. Como hipótesis específicas: H1: Existe vínculo significativo entre el clima laboral con el agotamiento emocional, del personal de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021; H2: Existe asociación significativa entre el clima laboral y la despersonalización, del personal

de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021; H3: Existe relación significativa entre el clima laboral con la realización personal, del personal de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En primer lugar, ha sido necesaria la revisión de trabajos previos relacionados a las variables de estudio, tal es así que la búsqueda de estos trabajos se hizo en los contextos, local, nacional e internacional; en primer lugar, se mencionan los trabajos internacionales:

Anderson, (2020) en, cuyo estudio tuvo como objetivo analizar el clima laboral y su impacto en la susceptibilidad de las enfermeras de la Administración de la Salud de los Veteranos, y si su afección va en aumento en estos mismos. Este fue un estudio de tipo observacional, las características demográficas y organizativas individuales se obtuvieron de la AES 2017 (Cabe recalcar que el AES es un censo anual). El análisis de datos transversales tiende a ser un sesgo común del método, que puede ocurrir cuando los mismos encuestados califican múltiples constructos en una encuesta. Hubo 2352 enfermeras de ambos géneros entrevistados, cuyos resultados soltaron alarmantemente que un tercio de los sujetos padecían de Burnout. En análisis secundarios, el clima laboral se asoció significativamente con Burnout, por las condiciones de trabajo estresantes que tienen. Como resultado, se obtuvo que los aspectos del clima laboral contribuyen al síndrome de Burnout, y varias compañías van tras la búsqueda de una solución o a este. En conclusión, se debe monitorear el clima laboral evitando que se vuelva nocivo para así contribuir a disminuir el síndrome de Burnout.

Revda et al., (2020), el estudio fue acerca de los efectos del clima laboral en el síndrome de Burnout en universidades y facultades del Estado, y un análisis comparativo entre entidades privadas y públicas.

El estudio consistió en una investigación de campo con diseños tanto de encuesta como estadísticos. 984 personas participaron en la entrevista de esta investigación, cuyos resultados arrojaron que las diferencias éticas influyen negativamente en la capacidad laboral de los entrevistados, provocando cansancio emocional, despersonalización y falta de cohesión y comunicación entre personas, en donde la línea entre normalidad y debilidad es apenas notable, puesto que varias personas ya toman esa actitud sin ser víctimas del síndrome de Burnout. Aun así, la relación entre el cansancio emocional y la falta de la efectividad de la comunicación sigue siendo muy notoria, la intervención y ayuda de personas de puestos superiores es

necesaria para poder desarrollar un ambiente laboral más transparente y positivo para quienes operan en ese entorno.

Esmaeil, (2016), en cuyo estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre un clima laboral seguro y el Burnout en organizaciones del cuidado de la salud. Esto a partir de estudios en el cuerpo laboral de los trabajadores de estas organizaciones. Este fue un estudio de campo, junto a un diseño de encuestas realizadas a 295 trabajadores de las organizaciones de cuidado de la salud, con el afán de llegar a como un buen ambiente laboral, y o factores externos pueden aumentar o disminuir la capacidad de una persona en contraer síndrome de Burnout, incluidos factores externos, como problemas personales, adicciones o consumo de sustancias estimulantes. Se reafirmó que el estrés, la realización personal, satisfacción laboral y el interés laboral son temas influenciados por factores externos, al igual que el fallecimiento de alguien cercano, o alguna mala semana en casa, estos son factores que son indicadores o aceleradores de Burnout, lo que lo que una fiesta de cumpleaños o una buena noticia son lo contrario, demostrando que es un arma de doble filo, pues puede ser un ánimo vigente como algo positivo tanto como negativo, al acrecentar o minimizar los problemas causados por ese síndrome.

Asimismo, en el contexto nacional, Padilla Cayllahua, (2020) buscó determinar el nivel de relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout durante las clases virtuales en un colegio de Ventanilla, puesto que estos resultados eran llamativos por la situación de la investigación. El estudio fue de tipo básico e hipotético, enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. La población fue de 67 docentes con las cuales se aplicaron los instrumentos de clima laboral y síndrome de Burnout, en donde se halló que las variaciones eran minúsculas y apenas perceptibles, tanto así que no marcaban ninguna diferencia que se pueda notar a corto o largo plazo en los docentes de dicha institución. Si bien en un inicio se planteó que estos déficits en las personas iban a tener relación con la instrumentación requerida en las condiciones virtuales, se comprobó que, de hecho, éstas han sido beneficiosas en la eficacia y productividad de los docentes, además, los porcentajes arrojaron una nota sorprendente: Ningún docente se sentía agobiado o descontento con su empleo y un 29% estaban más que satisfechos con su trabajo.

Carranza Díaz, (2017), llevo a indagar como el clima laboral puede influir y tener conexiones con el síndrome de Burnout, en un hospital regional en el distrito Víctor Larco. La presente investigación es de tipo no experimental, descriptivo, correlacional, transversal, en donde se contó con la participación de 107 trabajadores de dicho establecimiento. La hipótesis general pretendió hallar relación entre clima laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout, en la muestra de estudio. De ello, no se halló significancia estadística en las relaciones entre las variables, no obstante, se aprecia un grado baja en la relación negativa entre clima laboral y cinismo, y también en la relación positiva entre clima laboral con realización personal. Como resultado se obtuvo que, al relacionar clima laboral con síndrome de Burnout, encontraron relaciones similares al presente estudio, relación inversa y significativa entre cinismo y autorrealización, además de ausencia de significancia estadística y baja correlación positiva entre autorrealización con desgaste emocional. Eso significa que estas características, al mezclarse con otros factores, ya sean de su mismo entorno o del exterior, pueden verse afectados por eso, y provocar un efecto Dominó que puede ser muy nocivo psicológicamente.

Gago et al., (2017), el artículo informativo de Paciencia se creó con el fin de dar una certeza de cuál era el porcentaje de enfermeras en un hospital en Huancayo que eran afectadas por el síndrome de Burnout, el cual es un mal que deteriora la eficiencia de la persona, debilitando su fortaleza física y mental en el ámbito laboral, y hasta incluso social. La investigación alrededor de este hecho fue un estudio de campo con análisis de encuestas y estadísticas. Los resultados arrojan una certeza positiva, pero no tanto. Si bien la cantidad de enfermeras que son víctima del Burnout es baja, es algo trivial, pues el resto tiene una actitud apenas superior a la que los hace estar fuera de riesgo, la diferencia es apenas notoria. La principal conclusión es que, de todas las áreas de trabajo con trabajadores con Burnout, el área más afectada fue la de enfermedad del pabellón UCI, y que los pocos trabajadores que mostraron ser víctimas del síndrome, solo poseían la característica de Despersonalización, la cual provoca alejamiento de otras personas sustanciosas del ámbito laboral.

Pintado Chinchay (2018), tuvo como objetivo, marcar una relación entre el síndrome de Burnout y la calidad de vida en el personal médico del Hospital II Jorge Reátegui Piura durante 2018. El tipo de estudio corresponde a uno multicéntrico comparativo, retrospectivo y transversal, en cuanto al diseño de investigación, tenemos que este es no experimental, correlacional y de corte transversal. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos empleadas en este estudio fueron, entrevista, encuesta, análisis documental y el Cuestionario de Salud SF-36 (el cual es un instrumento genérico que mide 8 áreas del estado de salud general). Dichas técnicas e instrumentos fueron aplicados a todo el personal médico seleccionados del área de consultorios externos. Los resultados demuestran que, que el 44% presenta un cansancio bajo, seguido de un 30% que presentan cansancio medio y por último un 26% que presentan cansancio alto. Recomienda por último dar a conocer los resultados del estudio a los médicos encuestados para que puedan manejar oportunamente el síndrome.

Sánchez Adriánzén, (2017), buscó determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Hospital II Jorge Reátegui Delgado. El tipo de estudio corresponde a descriptivo correlacional y su diseño fue no experimental transversal; la población y muestra de este estudio estuvo constituida por 132 enfermeros y enfermeras profesionales aplicándoseles los instrumentos de recolección de datos, Maslach Burnout Inventory – Hs y el Cuestionario Font Roja. Los resultados muestran una evidente un bajo nivel de síndrome de Burnout en el 67.4% de los profesionales de enfermería y un nivel medio en la satisfacción laboral en un 72.7% de los mismos. Es así que se concluye que existe una evidente relación significativa inversa entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el hospital II Jorge Reátegui Delgado, específicamente en el área de enfermería.

Troncos Santur, (2016), buscó determinar si existe relación del Síndrome de Burnout y la Productividad de los Trabajadores del Área de Administración del “Hospital Cayetano Heredia” en Piura en el año 2016. Este consistió en una investigación aplicada y con un diseño no experimental transaccional, las técnicas de análisis de datos fueron el inventario burnout de maslach, la encuesta, la entrevista y por último la observación. Estos serían aplicados a un total de 138

trabajadores del Área de administración del hospital Cayetano Heredia. Los resultados dejan en claro que hay un gran grupo de trabajadores que se encuentran exhaustos profesionalmente, por lo que se concluyó que el nivel de estrés laboral es causado por factores como, presión de tiempo, sobrecarga laboral y ambigüedad de roles, esto impide que los trabajadores puedan ejercer correctamente sus funciones, lo que también afecta la productividad. Aun así, la eficiencia laboral del sector de administración del hospital Cayetano Heredia es alta.

Los fundamentos teóricos de estudio, permiten comprender desde la conceptualización, cada una de las variables de estudio; tal es así que en primer lugar se fundamenta la variable clima laboral, conocida también como ambiente laboral, clima organizacional o ambiente organizacional, resultados de muchos años de estudio, sus fundamentos teóricos se originan en siglo XX. El clima laboral viene a ser el contexto o ambiente laboral en el que una persona realiza sus actividades cotidianas y de convivencia en una organización, donde la acción de los superiores interviene y en la cual interactúan todos los que se encuentran en el ambiente laboral. Para comenzar a definir dicha variable, se cita a Forehard y Gilmer (1964) quienes definen que el clima laboral es conjunto de cualidades que los empleados perciben, las cuales usarán para diferenciar y describir a su institución de las demás. El clima laboral es cambiante y relativo en tiempo y a su vez genera cambios en el comportamiento de los trabajadores, respecto a su organización (Uribe, 2015).

Además, se le define como la expresión de un fenómeno que afecta a los estímulos motivacionales y a los factores del funcionamiento organizacional afectando por medio de una conducta a la organización, (Tagiuri y Litwin, 1968, p198). Witte y Cock (1986) definen al clima laboral como el conjunto de sensaciones acerca de equipo medianamente estable de una institución, que tiene un efecto en el desempeño de los trabajadores de la organización referente a la producción organizacional centrada en las normas laborales. Asimismo, para Chiang, Martín y Nuñez, (2010), el clima laboral hace referencia a las particularidades del contexto laboral, los cuales son percibidos por los empleados de manera directa o indirecta y que afectan en el desempeño en sus labores. Como variable, El clima laboral es preponderante, dentro de los componentes del régimen laboral y la conducta

particular, que causan un efecto en la productividad de los trabajadores.

Palma Carrillo, (2006) menciona que el clima laboral se constituye mediante el espacio de trabajo conformado por su mobiliario y su estado, la estructura organizacional, el ambiente social, características personales como, las actitudes, motivación, objetivos del trabajador, así como aquellas ajustadas al comportamiento organizacional, por último, al grado de satisfacción del trabajador respecto a la organización.

Palma, (2004), asevera que con frecuencia el termino de clima laboral suele confundirse con el de cultura empresarial, sin embargo, la diferencia de este último es que posee menor permanencia con el pasar del tiempo; es importante conocer acerca del clima laboral ya que este influye en la manera que se comportan los colaboradores, por ende, es necesario que se diagnostique para asegurar una buena gestión del área de recursos humanos. Por ende, un término como el clima laboral toma un valor fundamental ya que del mismo pende si la organización tiene éxito. Las dimensiones fueron: a) autorrealización o desarrollo personal que hace referencia a cómo percibe el individuo su nivel de auto superación tanto en su dimensión personal como laboral y para ello puede hallar diversos mecanismos para superarse dentro de la entidad en las dos dimensiones, b) Involucramiento laboral. Indica que es parte de los colaboradores en el valor y compromisos para su desarrollo dentro de la empresa, c) supervisión. Se reconoce como el punto de vista de los empleados sobre la orientación que realizan sus supervisores. Dentro la cual tiene como objetivo solucionar dificultades obteniendo una mejora dentro de la eficiencia y satisfacción laboral, d) comunicación. Se reconoce al empleo de estrategias para el total entendimiento de la información como fluidez, clara, oportuna, coherente y precisa, e) condiciones laborales son los elementos 9 materiales, económicos, sociales importantes para el empleo sobre las labores; por ejemplo, el ambiente material, herramientas tecnológicas, relación con otras instituciones, etc.

Otra de las teorías referidas a clima laboral, es la de McGregor, citado por López, C. (2001): quien con la hipótesis "X" y "Y" la cual consiste en un encuadre integrador del incentivo, basado en dos supuestos contrarios a la hora hacer una concepción del ser humano, el "Y", es más próximo al hombre que se auto realiza de Maslow y

el “X” es el más cercano al hombre económico – racional del taylorismo.

Por su lado, Chiavenato (2016) asevera acerca del clima laboral, que las personas son permanentemente adaptables a múltiples situaciones con la finalidad de una gran variedad de situaciones con la finalidad de cubrir sus necesidades y lograr estar emocionalmente equilibrado, este estado de adaptación no solo se refiere al cubrimiento de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino además a las de pertenencia a un determinada asociación de estima y autorrealización (Chiavenato, 2016, p. 49). Sin embargo, Gómez (2008), afirma que en la actualidad, un alto porcentaje de la empresas se esfuerzan por desarrollar y crear un ambiente que les permita mantener sus grados de productividad y con esto puedan sobrevivir como empresa, eso significa que con una buen clima les hará resistir cualquier crisis que se pudiera presentar, adaptándose a los cambios y sobreponerse a problemas, retos y desafíos; n obstante, a fin de que el esfuerzo valga la pena y tenga éxito, se debe considerar el factor más relevante en una empresa, como es el talento humano (Gómez, p. 56). Asimismo, Robbins y Coulter (2013), afirman que clima laboral tiene que ver mucho con las activas participaciones en el núcleo de la empresa, alcanzar que los trabajadores puedan sentir y experimentar como es el ambiente que en la organización se vive, (p. 90).

Según Brito, et al. (2019) refirió al clima laboral como las propiedades aproximadamente permanentes que posee un lugar de trabajo que pueden ser recibidas por las personas que pertenecen a una organización y que las mismas afecten sobre su comportamiento. Así también es importante precisar que el clima en cualquier contexto incide en la conducta de los trabajadores y desempeño y efectividad en el trabajo (Borzellino et al., 2015), por ello es importante también tener una comprensión de las conductas de los trabajadores en su entorno y tener en cuenta sus percepciones y satisfacciones (Dessler, 2012).

La teoría de Litwin y Stringer (1968), conceptualizan el Clima Organizacional como: Un conjunto de componentes mesurables pertenecientes al entorno de trabajo que son aptos para ser observados de manera directa o indirecta por los empleados que forman parte de ese contexto y que interviene en su conducta y motiva su trabajo.

Cabe mencionar además los factores que determinan el Clima Organizacional, se clasifican en:

Autorrealización (Percepción que tiene el colaborador respecto a las facilidades del entorno de trabajo para su desarrollo personal y profesional). - **Involucramiento laboral** (Identidad con la organización y sus valores, compromiso con el éxito del centro laboral, por parte del trabajador). - **Supervisión** (Soporte y orientación para las actividades que conforman el trabajo diario, por parte de los dirigentes). –

Comunicación: (Valoración del nivel de claridad, fluidez, exactitud y coherencia de la información oportuna y relativa para el desempeño de la organización, así mismo la atención a los clientes). - **Condiciones Laborales:** (Valoración respecto a los materiales y herramientas que provee la institución para el desarrollo de sus labores).

La segunda variable en estudio es el Síndrome de Burnout, como un período de agotamiento y colapso, producto del mantenimiento de la condición a través del tiempo, así como, el fracaso de los esfuerzos en la culminación de un logro u objetivo a nivel personal o laboral. Para el autor, los individuos más expuestos a desarrollar este estado son aquellos que se envuelven y dedican con sus funciones laborales relacionadas al contacto con las personas; teniendo como consecuencia percibir una presión aunado al interés desbordante por sus actividades (Freudenberger, 1974).

Posteriormente, han surgido nuevas delimitaciones conceptuales, siendo definido como como la respuesta al fracaso de ajuste propio, como respuesta al cansancio y desgaste en las acciones para enfrentar las repetidas exigencias laborales por un determinado tiempo, trayendo consigo una continua inestabilidad emocional , que en su mayoría no es reconocido ni resuelto por los individuos afectados con este estado, no solo la parte emocional y psicológica, sino también la parte física (Maslach y Jackson, 1986).

El modelo teórico que aborda el síndrome de burnout es el propuesto por Maslach y Jackson (1986), gracias a los aportes del grupo de investigación de Maslach, el síndrome de agotamiento fue tomando mayor importancia, dado que se identificó que dicho síndrome presenta tres dimensiones diferenciadas, con caracteres únicos de los individuos que han sido afectados.

La primera dimensión fue denominada cansancio emocional, la cual está direccionada a la falta de motivación y voluntad, aunado a un agotamiento y fatiga de corte emocional. La segunda dimensión denominada despersonalización, está orientada a la aparición de actitudes desfavorables y en su mayoría negativas hacia las personas del entorno laboral, como compañeros, usuarios, clientes. En esta dimensión es frecuente la aparición de irritabilidad y descontento con el ambiente organizacional. Como tercera dimensión se encuentra la denominada falta de realización personal, el cual es definido como predisposición desfavorable hacia su persona y las actividades que desempeña, teniendo como principal indicador una autoestima baja, un desempeño laboral decadente, poca tolerancia a la frustración y a las demandas del entorno. Asimismo, en los estudios en relación al burnout se concluye que el desarrollo de estas dimensiones se da en su mayoría en trabajadores que brindan servicio al público y están en contacto con las personas (LLescas, 2019).

Litwin y Stringer (1968); explican el término de Burnout, el cual significa “Quemarse por el trabajo”, este término tiene orígenes anglosajones utilizados en la década de los 60’s en el ámbito deportivo. Luego Freudenberg fue quien se interesó en estudiar el Burnout allá por mediados de la década de los 70’s en la ciudad de Nueva York, con el fin de abordar los problemas que ocurrían en el trabajo y los servicios de índole social. Fue entonces que luego la psicóloga Cristina Maslach se encarga de realizar un estudio a profundo del tema, dándole importancia global como un síndrome que repercute en la salud de las personas, (Olivares y Gil, 2009). Para la segunda variable a evaluar, se usará la teoría de Cristina Maslach (1976), quien inició estudios referentes a este síndrome, acuñando sobre este el término, “Burnout” por primera vez, con propósito de diagnosticar un naciente padecimiento clínica, caracterizado por el agotamiento laboral y estrés, originalmente en el ámbito de la salud, entonces se identificó la importancia de tomar en cuenta las cualidades emocionales de un individuo y de influencia significativa sobre el proceso de estrés y agotamiento psíquico, (Cooper, 1998, pp 68.) En 1981 se evidencian 3 factores relevantes del síndrome de Burnout: La relevancia, ya que cada vez se está prestando mayor atención a la salud mental, pues los servicios de asistencia social vienen tomando cada día mayor protagonismo en el bienestar los individuos; un incremento en la demanda del servicio educativo, de los servicios de salud mental

y sociales por parte de las personas; por último todo lo que se sabe respecto a los estragos que deja el estrés, afectando no solo a las personas sino además a su entorno. Maslach y Jackson (1982), definen que el Burnout se refiere al agotamiento emocional que ocasiona disminución de la motivación y que se refleja en sentimientos de fracaso e inadecuación. Se pudo identificar 3 síntomas, los cuales son la despersonalización, el agotamiento emocional, y la realización personal. Maslach adopta el concepto de "Burnout" con la finalidad de delimitar una situación entre los colaboradores del servicio social humano, evidenciando que el desgaste físico y emocional por estrés agudo, sería consecuencia de tantos años que una persona dedica a un empleo, (Guillen, 2000). El síndrome del quemado se puede comprender como sentimientos de fracaso y experiencia desgastante para el sujeto, que es a consecuencia del mucho esfuerzo dentro del ámbito laboral.; causando agotamiento mental, físico y emocional en el transcurso del tiempo, pudiendo volverse crónico a lo largo del tiempo, (Salvador, 2016), además se consideran características propias de su sintomatología, desgaste emocional, la despersonalización y la realización personal que desencadenan efectos negativos.

Maslach y Jackson (1981), expresan que este síndrome (del estar quemado) se compone por los siguientes síntomas: - **Agotamiento Emocional:** Este es el elemento más relevante del síndrome, el cual se caracteriza por una sensación de agotamiento por la carga laboral, el cual desarrollándose, causando que pierdan importancia y significado, las funciones que desempeña el colaborador, y a la vez se produce la frustración e incapacidad por sentir que no son capaces de proporcionar aportes significativos en sus labores cotidianas, esto claramente y de manera directa afecta la salud emocional del todo individuo. - **Despersonalización:** Esta se refiere a la pérdida de interés por parte del colaborador, por intercambiar ideas, conocimiento con los otros miembros del equipo de trabajo y con el entorno laboral en el que se desenvuelve, dando muestras de cinismo y proccidad. Además, destaca en el individuo conductas hostiles durante la interacción con los demás, a su vez va a mostrar sentimientos de culpabilidad. - **Realización personal:** tiene que ver con la confianza del colaborador, pues en la realización personal, el trabajador pierde la confianza en sí mismo y siente que sus capacidades disminuyen, convenciéndose a sí mismo de que lo que se proponga alcanzar no será posible, es entonces que se producen sentimientos de frustración al notar

cambios en por notar cambios en sus habilidades profesionales, de utilidad y rendimiento laboral, llegando a cuestionar su propia realización personal.

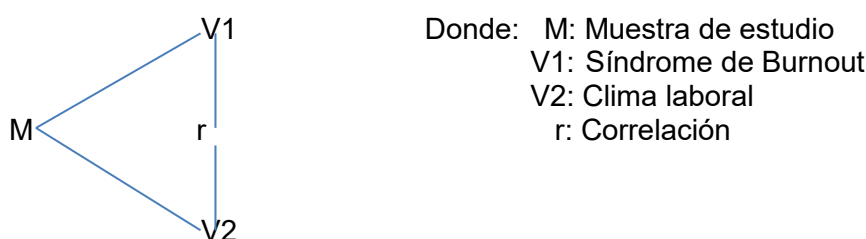
Según Borzelino, et al, (2015), quien hace referencia que los estados emocionales de las colaboradores en una organización se reflejan en la calidad del clima en el que se desenvuelven, del mismo modo De Witte, K., & De Cock, G. (1986), hacen mención que el buen clima laboral de una organización repercute en el estado emocional de los individuos, todo esto se debe a que los seres humanos son personas sociables y que ese entorno con el que socializa influye en muchos aspectos del individuo, con en las emociones, estado de ánimo, desempeño, etc. Por otro lado, De Witte, K., & De Cock, G. (1986), agregan que el buen clima laboral, debe ser garantizado por el empleador, es decir, debe dotar de todas las herramientas y capacidades a todos sus colaboradores, procurando que el ambiente donde desarrollen sus funciones, sea agradable e idóneo.

III. METODOLOGÍA

3.1- Tipo y diseño de investigación

El presente estudio es de tipo básico, por lo que busca la explicación del problema de investigación, basándose en conocimiento científico, obtenido de las investigaciones básicas, (Hernández, 2019). El enfoque fue cuantitativo por que los datos recolectados dan lugar a cuantificarse y por ende fueron analizados por medio de métodos estadísticos, (Arias, 2012); el diseño de la investigación, se trató de un diseño no experimental- transversal, debido a que no se realiza manipulación alguna de las variables, todas son evaluadas en su estado natural y la recolección de datos se da solo en un determinado momento, (Reyes, 2016). Alcanzó un nivel de investigación: La investigación alcanzó un nivel descriptivo correlacional, ya que se describirán cada una de las características de las variables de estudio y luego se verificará el nivel de asociación o relación que estas tengan, (Goodwin y Goodwin, 2017).

Figura 1. Esquema de diseño de investigación



3.2- Operacionalización de variables

V1: Síndrome de burnout:

Definición conceptual

Se define como como la respuesta al fracaso de ajuste propio, como respuesta al cansancio y desgaste en las acciones para enfrentar las repetidas exigencias laborales por un determinado tiempo, trayendo consigo una continua inestabilidad emocional, que en su mayoría no es reconocido ni resuelto por los individuos afectados con este estado, no solo la parte emocional y psicológica, sino también la parte física (Maslach y Jackson, 1986); operacionalmente será evaluado desde cada una de sus dimensiones, Agotamiento emocional (Agotamiento, Cansancio e Inadaptación); Despersonalización (Perturbación y Auto alejamiento) y la Realización personal: Realización (Autonomía y Autoconfianza). Analizada con una

escala Ordinal Bajo, Medio y Alto, según la escala mostrada en la ficha técnica del instrumento.

V2: Clima laboral:

Robbins y Coulter (2013), determinan que el clima laboral “significa estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten como es el ambiente que se vive dentro de la organización” (p. 90). Operacionalmente lo que se realizará es “Identificar una medida general sobre la perspectiva que tienen los trabajadores dentro de la empresa”. (Quevedo, 1999). La variable se evaluó desde las siguientes dimensiones con sus respectivos indicadores, Autorrealización (Oportunidades, Interés, Participación y Desempeño), Involucramiento laboral: (Compromiso, Logros y Desarrollo), Supervisión (Apoyo, Métodos, Preparación y Responsabilidad), Comunicación (Acceso a información, Relación armoniosa e Interacción), Condiciones laborales (Superación, Cooperación, Propósitos, Equipo y Administración de recursos). Analizada con una escala Ordinal. Analizada con una escala Ordinal, Inadecuado, Regular y Adecuado, según la escala mostrada en la ficha técnica del instrumento.

3.3- Población, muestra, muestreo y unidad de análisis Población

Población: Estuvo conformada por el personal de salud del departamento de Emergencia de un hospital de la ciudad e Chiclayo, dicha población tiene un tamaño N=61; pues una población de estudio es el conjunto de individuos, medidas o elementos que cuentan con características en común (Arias, 2012).

Tabla 01:
Población de estudio

	Hombres		Mujeres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Médicos	15	25%	5	8%	20	33%
Enfermeras	7	11%	24	39%	31	50%
Técnicos	4	7%	6	10%	10	17%
	26	43%	35	57%	61	100%

Elaboración propia

Criterios de inclusión:

- Trabajadores contratados y estables.
- Trabajadores menores de 55 años.

Criterios de exclusión:

- Personal de prácticas profesionales.
- Personal administrativo del área.

Se aplicará el censo que consiste en aplicar los instrumentos de recolección de datos al 100% de sujetos que constituyen la unidad de análisis

3.4- Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas: La técnica utilizada fue la encuesta, ya que esta técnica permite recolectar información de manera masiva e incluso en simultáneo.

Instrumentos: Los instrumentos a utilizar fueron cuestionarios de preguntas cerradas, los cuales contienen una serie de ítems dirigidas a la población de estudio. Para esta investigación se utilizarán cuestionarios ya validados los cuales garantizarán la calidad del diagnóstico de las variables. En primer lugar, se utilizará inventario de Burnout de Maslach, tomando la adaptación que le hicieron Vizcardo, (2017) el cual está conformado por 22 ítems en escala ordinal, (Anexo 04). Así mismo el mencionado instrumento tuvo una escala de 0=Nunca, 1=Pocas veces al año, 2=Una vez al mes, 3=Unas pocas veces al mes, 4=Una vez a la semana, 5=Pocas veces a la semana, 6=Todos los días.

El segundo cuestionario se trata de la escala de Clima Organizacional (EDCO) Acero, et.al., (1999), está conformado por 50 ítems de 5 dimensiones, Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales, (Anexo 06). Este instrumento tuvo una escala ordinal de; 1=Ninguna o nunca, 2=Poco, 3=Regular o algo, 4=Mucho, 5=Todo o siempre.

En cuanto la validez de cada uno de los instrumentos en mención, se realizó la validación de contenido por medio de juicio de 05 expertos quienes corroboraron que cada uno de los ítems de los cuestionarios con llevan a la evaluación de las respectivas variables, como evidencia de dicho proceso, firmaron las respectivas fichas de validación, (Anexo 07).

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos, en primer lugar, estos fueron aplicados a una muestra piloto de 20 individuos con características similares a los

individuos de la muestra de estudio, dicha información se analizó a través del estadístico de Alfa de Crombach, el cual evidenció una confiabilidad alta para cada uno de los instrumentos. (Anexo 08)

3.5- Procedimiento

Para la realización del presente estudio, en primer lugar, fue necesario recopilar información teórica científica acerca de las dos variables, luego de analizar la información, se establecieron objetivos e hipótesis que van a ser contrastadas con los resultados. Para la recolección de datos, se comunicó y solicitó consentimiento al responsable del área de emergencia del establecimiento de salud para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, la aplicación de los instrumentos se realizará, 100% de manera presencial, abordando a cada una de las personas que conforman la población de estudio. Una vez completada la cantidad de respuestas, la información será exportada en Excel para ser tabulada y lista para su posterior análisis.

3.6- Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos que se aplicarán son, en primer lugar, el análisis descriptivo utilizando frecuencias absolutas y relativas, así mismo el análisis inferencial el cual consistirá en contrastar la hipótesis de correlación, en primer lugar, se realizará la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov (debido a que se trata de una muestra mayor de 50), para identificar el tipo de prueba paramétrica o no paramétrica a utilizar., a través del programa SPSS, (Icart, et.al., 2006, p.78).

3.7- Aspectos Éticos

En primer lugar, se tuvo consentimiento informado tanto de la institución como de cada uno de los integrantes de la muestra de estudio. La identidad de cada uno de los participantes se mantendrá en estricta reserva, dignidad humana forma parte de los derechos humanos, Gómez (2013).

Honor a la verdad y veracidad, ya que los resultados no han sido manipulados intencionalmente con fines particulares, Landeau, (2007).

Las teorías utilizadas han sido correctamente citadas y referenciadas, reconociendo la autoría de las mismas.

IV. RESULTADOS

OG: Determinar la relación existente entre el Clima laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del departamento de Emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021.

Tabla 2:

Correlación entre el clima laboral con el Síndrome de Burnout.

		Correlaciones	SÍNDROME DE BURNOUT
CLIMA LABORAL		Correlación de Pearson	-,757
		Sig. (bilateral)	,028
		N	61

En la tabla 2, se muestran los resultados de la correlación entre las variables de estudio, Síndrome de Burnout y el clima laboral, donde se obtuvo un valor de significancia 0,028, menor de 0,05, con lo cual se acepta que existe relación significativa entre ambas variables, dicha relación, según el coeficiente de Pearson ($R=-0,757$), evidencia que dicha relación es inversa y estrecha.

Objetivos específicos

OE1: Determinar la relación entre el clima laboral con el agotamiento emocional, del personal de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021.

Tabla 5:

Correlación entre el clima laboral con el agotamiento emocional.

		Correlaciones	Agotamiento emocional
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	-,296*
		Sig. (bilateral)	,021
		N	61

En la tabla 5, se muestran los resultados de la correlación entre la variable clima laboral y la dimensión agotamiento emocional, donde se obtuvo un valor de significancia 0,021, menor de 0,05, con lo cual conlleva a aceptar que existe

relación significativa entre ambas variables, dicha relación, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($R=-0,296$), evidencia que dicha relación es inversa y moderada.

OE2: Identificar la asociación que tienen, el clima laboral y la despersonalización, del personal de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021.

Tabla 6:
Correlación entre el clima laboral con la despersonalización.

		Correlaciones	
		Despersonalización	
		Coeficiente de correlación	-,733
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Sig. (bilateral)	,008
		N	61

En la tabla 6, se muestran los resultados de la correlación entre la variable clima laboral y la dimensión Despersonalización, donde se obtuvo un valor de significancia 0,008, menor de 0,05, con lo cual conlleva a aceptar que existe relación significativa entre ambas variables, dicha relación, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($R= -0,733$), evidencia que dicha relación es inversa y alta.

OE3: Determinar la relación existente entre el clima laboral con la realización personal, del personal de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021.

Tabla 7:
Correlación entre el clima laboral con la realización personal.

		Correlaciones	
		Realización personal	
		Correlación de Pearson	.816
	CLIMA LABORAL	Sig. (bilateral)	,034
		N	61

En la tabla 7, se muestran los resultados de la correlación entre la variable clima laboral y la dimensión Realización personal, donde se obtuvo un valor de significancia 0,034, menor de 0,05, con lo cual conlleva a aceptar que existe relación significativa entre ambas variables, dicha relación, según el coeficiente de correlación de Pearson ($R= 0,816$), evidencia que dicha relación es directa y alta.

V. DISCUSIÓN

Las evidencias mostradas en los resultados, según el objetivo general planteado destacan que el coeficiente de correlación obtenido, ($R=-0,757$); la estadística evidenció que el Clima laboral y el Síndrome de Burnout se relacionan significativamente de manera inversa y estrecha, pues dejando claro que cuando el clima laboral donde el personal de emergencia desempeña sus funciones, es adecuado, los índices de Síndrome de Burnout, disminuirán, significativamente; estos datos concuerdan con los hallazgos de Revda et al., (2020), quien en su estudio acerca de los efectos del clima laboral en el síndrome de Burnout en universidades y facultades del Estado, evidenciaron que las diferencias éticas influyen negativamente en la capacidad laboral de los entrevistados, provocando cansancio emocional, despersonalización y falta de cohesión y comunicación entre personas, en donde la línea entre normalidad y debilidad es apenas notable, puesto que varias personas ya toman esa actitud sin ser víctimas del síndrome de Burnout. Aun así, la relación entre el cansancio emocional y la falta de la efectividad de la comunicación sigue siendo muy notoria, la intervención y ayuda de personas de puestos superiores es necesaria para poder desarrollar un ambiente laboral más transparente y positivo para quienes operan en ese entorno. Tal es así que se corrobora lo dicho por Fiallo, (2015), que el clima laboral es un factor determinante en la conducta del personal del área salud, influyendo concretamente en la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los trabajadores a los usuarios y en el de ellos mismos al momento de realizar sus labores.

Así mismo respecto al primer objetivo específico se pudo evidenciar la existencia, también de una correlación moderada e inversa ($R= -0.296$) conllevando a concluir que el buen clima laboral tiene que ver con la inexistencia de agotamiento emocional del personal de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo; así mismo en el estudio realizado por Esmaeil, (2016), en cuyo propósito estuvo ligado a determinar la relación existente entre clima laboral seguro y el Burnout en organizaciones del cuidado de la salud; el autor pudo evidenciar claramente, como un buen ambiente laboral, y o factores externos pueden aumentar o disminuir la capacidad de una persona en contraer síndrome de Burnout, incluidos factores externos, como problemas personales, adicciones o consumo de sustancias estimulantes. Pues el agotamiento emocional se agudiza

cuando el clima laboral no es el adecuado, pues Troncos Santur, (2016), en su estudio realizado en el Área de Administración del “Hospital Cayetano Heredia”, demostró que el agotamiento emocional del síndrome de Burnout afecta la productividad de los Trabajadores, dichos hallazgos dejaron claro que hay un gran grupo de trabajadores que se encontraban exhaustos profesionalmente, por lo que se concluyó que el nivel de estrés laboral es causado por factores como, presión de tiempo, sobrecarga laboral y ambigüedad de roles, esto impide que los trabajadores puedan ejercer correctamente sus funciones, lo que también afecta la productividad. Todo esto se soporta en lo dicho por Robbins y Coulter (2013), estos autores determinan que el clima laboral “significa estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten como es el ambiente que se vive dentro de la organización” (p. 90).

Los hallazgos del tercer objetivo específico, acerca de la relación entre el clima laboral y la despersonalización, pusieron en evidencia la existencia de una relación estrecha e inversa ($R = -0.733$), concluyendo que la despersonalización mejorará significativamente cuando se las condiciones del clima laboral en el departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, sean óptimas; esto concuerda con los resultados del estudio de Gago et al., (2017), quien es su artículo con el fin de dar una certeza de cuál era el porcentaje de enfermeras en un hospital en Huancayo que eran afectadas por el síndrome de Burnout, debido a que este padecimiento deteriora la eficiencia de la persona, tanto física como mental dentro del ámbito laboral y social. Pues una de las conclusiones a las que llega el autor es que el personal que padece síndrome de Burnout, poseían la característica de Despersonalización, y se mostraban lejanos a las demás personas del ámbito laboral. Es entonces que cuando el individuo busca alejarse o cae en despersonalización, se debe a la calidad del clima laboral, pues Palma, (2004), asevera que el clima laboral influye en la manera de cómo se comportan los colaboradores, además en las actitudes y relaciones que tienen, por ende, es necesario que se diagnostique para asegurar una buena gestión desde el área de recursos humanos; se logra comprender con lo dicho por LLeccas, (2019), quien afirma que la despersonalización está orientada a la aparición de actitudes desfavorables y en su mayoría negativas hacia las personas del entorno laboral, como compañeros, usuarios, clientes., pues las personas se vuelven y

descontentas con el ambiente organizacional. Todo ello ratifica la teoría de Witte, K., & De Cock, G. (1986), no se puede hablar de buen clima laboral cuando exista despersonalización dado que los seres humanos somos personas sociables y que ese entorno con el que socializa influye en muchos aspectos del individuo, con en las emociones, estado de ánimo, desempeño, etc. Así mismo agregan que el buen clima laboral, debe ser garantizado por el empleador, es decir, debe dotar de todas las herramientas y capacidades a todos sus colaboradores, procurando que el ambiente donde desarrollen sus funciones, sea agradable e idóneo.

Por último respecto a la relación entre la realización personal con el clima laboral, se evidenció una correlación directa y estrecha entre ambas variables, según el coeficiente de Pearson (0,816), permitiendo concluir que al asegurar buenas condiciones para que el personal de emergencia realice sus funciones; tal es así que el estudio de Troncos Santur, (2016), donde se planteó determinar si existe relación entre el Síndrome de Burnout y la Productividad de los Trabajadores administrativos del “Hospital Cayetano Heredia” en Piura; sus resultados evidenciaron la existencia de frustración profesional debido al cansancio y al alto nivel de estrés laboral, causado por factores como, presión de tiempo, sobrecarga laboral y ambigüedad de roles, aspectos típicos en el sector de la sanidad pública, esto impide que los trabajadores puedan ejercer correctamente sus funciones, lo que también afecta la productividad. Pues los trabajadores se sentirán más realizados, pues de acuerdo a la teoría de Maslach y Jackson (1981), refieren que un trabajador empieza a dudar de sí mismo y ver como sus capacidades van decreciendo, creyendo que las cosas que desea lograr serán imposibles de realizar, entonces es ahí cuando se genera la frustración por notar cambios en sus habilidades profesionales, de utilidad y rendimiento laboral, cuestionando su propia realización personal. Es vital comprender, basados en lo que menciona Borzelino, et al, (2015), cuando refiere que los estados emocionales de las colaboradoras en una organización se reflejan en la calidad del clima en el que se desenvuelven.; agregando la teoría de Witte, K., & De Cock, G. (1986), ellos afirman que el buen clima laboral de una organización repercute en el estado emocional de los individuos.

VI. CONCLUSIONES

Después de analizar los datos recolectados y obtener los resultados de acuerdo a los objetivos planteados, se llega a las siguientes conclusiones:

1.- Que, de acuerdo al coeficiente de correlación obtenido, ($R=-0,757$) el cual evidencia una correlación inversa y alta entre el Clima laboral y el Síndrome de Burnout, lo cual permite concluir que cuando el clima laboral es adecuado para realizar las labores encomendadas, los índices de Síndrome de Burnout, disminuirán, significativamente.

2.- Así mismo el resultado de la correlación entre el agotamiento emocional y el Clima laboral evidencia una relación moderada e inversa ($R= -0.296$) lo cual conlleva a la conclusión de que el buen clima laboral tiene que ver con la inexistencia de agotamiento emocional del personal de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo.

3.- Los resultados de la relación entre el clima laboral y la despersonalización, evidenciaron que se trata de una relación estrecha e inversa ($R= -0.733$), esto permite concluir que la despersonalización mejorará significativamente cuando se las condiciones del clima laboral en el departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, sean óptimas.

,4.- Dado que se evidenció una correlación directa y estrecha entre el clima laboral con la realización personal, según el coeficiente de Pearson ($0,816$), se puede concluir que el personal del departamento de emergencia del hospital de Chiclayo, se sentirá más realizado, debido a que cuenta con las condiciones adecuadas para desarrollar sus funciones de manera eficiente.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al jefe del departamento de emergencia unir esfuerzos para garantizar un buen clima laboral para sus colaboradores, con esto se puede evitar que caigan en niveles de estrés laboral, lo cual tiene efectos en su rendimiento, productividad y eficiencia.

2.- Se recomienda que, para evitar el agotamiento emocional, se deben programar actividades o dinámicas, con el apoyo de los Psicólogos del área de Talento humano, a fin de trabajar en este problema que pudiera suscitarse a consecuencia del ritmo de trabajo, propia del área de emergencias. Pues, cuando el personal padece de agotamiento emocional, puede afectar el clima laboral.

3. Se recomienda a los directivos del hospital procurar crear vínculos de cordialidad entre el personal de todos los departamentos, a fin de que se genere una cultura de trabajo colaborativo, esto fomenta la valoración y el respeto por el trabajo de los demás, alejándolos del sentimiento de despersonalización, que afecta de forma negativa, el clima laboral.

,4.- Al departamento de talento humano y a la jefatura del departamento de emergencias, se le recomienda, apoyar el desarrollo integral del personal de emergencias, con capacitaciones, actualizaciones, reconocimientos, acompañamiento, evaluación y retroalimentación; procurarles un buen clima laboral, dotarles de las herramientas necesarias para realizar sus funciones, esto genera que los colaboradores se sientan realizados.

Referencias

- Acero, Y., Echeverri, L. M., Lizarazo E., S., Quevedo, A. J., & Sanabria, B. (02 de noviembre de 1999). *Scribd*. Recuperado el 29 de octubre de 2021, de Scribd: <https://es.scribd.com/document/353333365/Escala-de-Clima-Organizacional-Edco>
- Anderson, E. (01 de setiembre de 2020). *American Journal of Critical Care*. Recuperado el 28 de octubre de 2021, de *American Journal of Critical Care*: <https://aacnjournals.org/ajconline/article-abstract/29/5/380/31144/Impact-of-Workplace-Climate-on-Burnout-Among>
- Arias, W., Cahuana, M., & Ceballos, K. (2018). Síndrome de burnout en cuidadores de pacientes con discapacidad infantil. *Interacciones. Revista de Avances en Psicología*, 15.
- Borzellino, V., Mirabal, A y Barrios, R. (2015). Clima y desempeño: una explicación ante relaciones no siempre congruentes. *Revista cinetífica Compendium*. Recuperado de: <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/70>.
- Carranza Díaz, M. (2017). Repositorio UPN. Recuperado el 27 de octubre de 2021, de Repositorio UPN: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11434>
- Cayllahua, A. (2020). Repositorio UCV. Recuperado el 27 de octubre de 2021, de Repositorio UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49477>
- Chiang, M., M. Salazar, P. Huerta y A. Núñez (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas). *Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Revista Universum 2 (23): 67-85.*
- Chiavenato, I. (2016). *Políticas administrativas y administración de recursos humanos*. Bogotá: McGraw Hill.
- De Witte, K., & De Cock, G. (1986). Organizational climate: Its relation with managerial activities or communication structures. In G. Debus, & H. W. Schroiff (Eds.), *The psychology of work and organization: Current trends and issues* (pp.70-96). Amsterdam: North Holland
- Dessler, G. (2012). *Administración de Personal*. 8va Edición. México,S.A. de C.V: Persson Educación.
- Esmail, Z. (noviembre de 2016). *Science Direct*. Recuperado el 28 de octubre de 2021, de *Science Direct*: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925753516300856>
- Fiallo Moncayo, Daniel, Alvarado Andin, Pedro, Soto Medina, Lanny Sofía, (2015). El clima organizacional dentro de una empresa, *Revista: CE Contribuciones a la Economía* ISSN: 1696-8360, Obtenido de: <https://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
- Forehand, G., & Gilmer, B. (1964). Variación ambiental en los estudios de comportamiento. *Psychological Bulletin*.
- Freudenberg, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1) ,159- 165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Gago, K., Martínez, I., & Alegre, A. (2017). *Dialnet*. Recuperado el 27 de 10 de 2021, de *Dialnet*: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7329456>
- Gómez, M. H. (2008). Cultura organizacional e identidad productiva propuesta para el análisis de las organizaciones colombianas. *Umbral Científico*, (13), 56-64.
- Gómez, E. (2013), *Investigación Científica elaboración del proyecto de investigación*, A.F.A. Editores Importadores S.A. Lima-Perú.
- González-Rodríguez, Rubén, López-Castedo, Antonio, Pastor-Seller, Enrique, & Verde-Diego, Carmen. (2020). Síndrome de burnout en el Sistema de Salud: el caso de las trabajadoras sociales sanitarias. *Enfermería Global*, 19(58), 141-161. Epub 18 de mayo de

2020.<https://dx.doi.org/eglobal.382631>

- Goodwin, C., & Goodwin, M. H. (2004). Participation. In A. Duranti (Ed.), *An introduction to linguistic anthropology* (pp. 222–243). Oxford: Basil Blackwell.
- Guillén, C., & Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales* (1º ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. (2019). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Icart, M; Fuentelsaz, C. y Pulpón, A. (2006), *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*, Publicacions I Edicions de la Universitat de Barcelona, España.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*, 1º edición, Editorial Alfa, Venezuela.
- Llencas, M. (2019). *Prevalencia del síndrome de Burnout, factores asociados y calidad de vida laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso*. 2018, [Tesis de Maestría, Universidad de Cuenca].
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/33446/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- López Carlos. (2001). *Teoría X y teoría Y de Douglas Mcgregor, sus fundamentos*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/>
- Manterola, C. & Otzen, T. Checklist for reporting results using observational descriptive studies as research designs. The MInCir initiative. *Int. J. Morphol.*, 35(1):72-6, 2017.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual* (10 ed.). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Montoya Agudelo, César Alveiro; Boyero Saavedra, Martín Ramiro. (2015). The human resource management as a key element and quality competitiveness organizacional. *Redalyc*, 19(58), 141-161. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Palma, C. S. (2006). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: Editora y comercializadora CARTOLAN EIRL. Obtenido de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral*. Lima: CL - SPC.
- Pintado Chinchay, B. (2018). *Respositorio UCV*. Recuperado el 28 de octubre de 2021, de *Repositorio UCV*: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26103>
- Olivares, V., & Gil, P. (2009). *Análisis de los principales fortalezas y debilidades del Maslach Burnout Inventory (MBI)*. *Ciencia y trabajo*.
- Ramírez, E., Rangel, N., Villavicencio, M., Weingerz, S., Reyes, M., González, V., . . . Jiménez, I. (2017). *Clima organizacional y factores relacionados con el burnout en urgencias médicas: un estudio correlacional*. *Psicología y Salud*, 245-254.
- Revda Dinibutun, S., Sait Dinc, M., & Cemil, K. (11 de diciembre de 2020). *Sage Journal*. Recuperado el 28 de octubre de 2021, de *Sage Journal*: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2158244020979175>
- Reyes Meza, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. ISBN Cloud, 222.
- Robbins, S. Coulter, M. (2010). *Administración* (10ª ed.). (L. Fernández & V. Alba, Trads). México: Pearson. (Trabajo original publicado en 2009).


- Sabino, C. (1992). *Proceso de investigación*. Buenos Aires.
- Salvador, J. (2016). Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1810/1/RE_PSICOLOGIA_SINDROME.BURNOUT.CLIMA.LABORAL.DOCENTES.INST.EDUCA_TESIS.pdf
- Sanchez Adrianzen, M. (2017). Respoitorio Universidad San Pedro. Recuperado el 28 de octubre de 2021, de Respoitorio Universidad San Pedro: <http://200.48.38.121/handle/USANPEDRO/8592>
- Taguri, R. & Litwin, G. (1968). Organización climate: Explorations of a concept. Boston School, Division of Research.
- Troncos Santur, J. (2016). Alicia-Concytec. Recuperado el 28 de octubre de 2021, de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_c3f598bb6d644a79e5f01d45008bc2f4
- Vizcardo, V. W. (2017). "Adaptación del inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016". (Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología, Perú, Universidad César Vallejo).

ANEXOS


Variables	Def. Conceptual	Def. Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Síndrome de Burnout	Se define como como la respuesta al fracaso de ajuste propio, como respuesta al cansancio y desgaste en las acciones para enfrentar las repetidas exigencias laborales por un determinado tiempo, trayendo consigo una continua inestabilidad emocional, que en su mayoría no es reconocido ni resuelto por los individuos afectados con este estado, no solo la parte emocional y psicológica, sino también la parte física (Maslach y Jackson, 1986).	La variable Síndrome de Burnout, será medida a través de un cuestionario Maslach, compuesto por 22 ítems correspondientes a las tres dimensiones, en una escala de respuesta: Nunca; Pocas veces al año; Una vez al mes; Unas pocas veces al mes; Una vez a la semana; Pocas veces a la semana; Todos los días.	Agotamiento emocional	Agotamiento Cansancio Inadaptación	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Ordinal
			Despersonalización	Perturbación Auto alejamiento	10,11,12,13,14	
			Realización personal	Realización Autonomía Autoconfianza	15,16,17,18,19,20,21,22	
Clima laboral	Robbins y Coulter (2013), determinan que el clima laboral “significa estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten como es el ambiente que se vive dentro de la organización” (p. 90).	Esta Variable será evaluada a través de la Escala de Clima laboral, compuesta por 5 dimensiones y 50 ítems, en una escala de Ninguna o nunca; Poco; Regular o algo; Mucho; Todo o siempre.	Autorrealización	Oportunidades Interés Participación Desempeño	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	
			Involucramiento laboral	Compromiso Logros Desarrollo	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47	
			Supervisión	Apoyo Métodos Preparación Responsabilidad	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48	
			Comunicación	Acceso a información Relación armoniosa Interacción	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49	
			Condiciones laborales	Superación Cooperación Propósitos Equipo Administración de recursos	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	

Aneo 1: Matriz de operacionalización de Variables

Anexo 02: Matriz de consistencia.

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Método
¿Cómo se relaciona el Clima laboral y Síndrome de Burnout en el personal de salud del departamento de Emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021?	H1: Existe relación significativa entre el Clima laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del departamento de Emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021.	Determinar la relación existente entre el Clima laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del departamento de Emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021.	V1: Síndrome de Burnout Dimensiones:	Tipo y diseño: No- Experimental Transversal Cuantitativa Correlacional  Población y muestra Trabajadores del área de emergencia de un hospital de Chiclayo. N=100 n= 42 Muestreo probabilístico estratificado. Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumento de recolección de datos: Cuestionario
¿Cómo se relaciona el clima laboral con el cansancio emocional, del personal de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021?	H1.1: existe vínculo significativo entre el clima laboral con el cansancio emocional, del personal de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021;	Determinar vínculo existente entre el clima laboral con el cansancio emocional, del personal de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021;	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal	
¿Cómo se relaciona el clima laboral con la despersonalización, del personal de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021?	H1.2: Hay asociación significativa entre el clima laboral y la despersonalización, del personal de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021;	Identificar la asociación que tienen, el clima laboral y la despersonalización, del personal de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021;	V2: Clima laboral Dimensiones:	
¿Cómo se relaciona el clima laboral con la realización personal, del personal de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021?	H1.3: Existe relación significativa entre el clima laboral con la realización personal, del personal de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021.	Determinar la relación existente entre el clima laboral con la realización personal, del personal de salud del departamento de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021.	Autorrealización Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales	

Anexo 03: Cuestionario de Síndrome de Burnout

	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ESCUELA DE POSGRADO
<p>Estimado participante la presente encuesta tiene la finalidad de recoger información para evaluar su nivel de estrés laboral (Síndrome de Burnout). Esta información será de suma importancia para el desarrollo de la investigación titulada: "Clima laboral y Síndrome de Burnout en personal de salud del departamento de Emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021"; Para la cual se solicita su participación completando el presente cuestionario; el mismo que es de carácter confidencial y le tomará un máximo de diez minutos completarlo. Agradezco de antemano su participación.</p> <p>Instrucciones: A continuación, marque con un (X) según considere su respuesta</p> <p>0=Nunca 1=Pocas veces al año 2=Una vez al mes 3=Unas pocas veces al mes 4=Una vez a la semana 5=Pocas veces a la semana 6=Todos los días</p> <p>Cargo: Tiempo en el Cargo (en meses): Sexo:</p>		

Nº	Dimensión: Agotamiento emocional	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3	Cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a otra jornada de mi trabajo me siento agotado.							
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
6	Me siento defraudado por el trabajo.							
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
8	Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa.							
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
Nº	Dimensión: Despersonalización	0	1	2	3	4	5	6
10	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.							
11	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
12	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
14	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							
Nº	Dimensión: Realización personal	0	1	2	3	4	5	6
15	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
16	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
17	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
18	Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo							
20	Me siento entusiasmado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							

Anexo 04: Ficha técnica de la variable 1: Síndrome de Burnout

Nombre:	Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS)
Autor:	Maslach y Jackson
Año:	(1981)
Procedencia:	España
Adaptada al castellano:	El MBI-HSS, elaborado por Gil-Monte (1994) y Peiró (1997).
Adaptado en el Perú:	Chico Robles en el año (2019)
Administración:	Individual o colectiva
Aplicación:	Profesionales de ayuda y Servicios
Numero de ítems:	22 predictores
Tiempo:	10 a 15 minutos
Escalas:	Agotamiento Emocional; Despersonalización y Realización Personal en el trabajo.

Reseña histórica:

Es un modelo original de medida del “síndrome” que se ejecuta a partir del punto de vista de “Maslach y Jackson”; los cuales fueron creados por estos dos autores en el año de (1981); asimismo vienen a desarrollarse en el área denominada como clínica hospitalaria.

Consigna de aplicación

Se recomienda a los docentes leer atentamente el instrumento, para que seguidamente tenga la amabilidad de marcar las respuestas de acuerdo a la escala de Likert que contiene 7 alternativas de respuesta, las cuales son; “0 - nunca” hasta “6 - todos los días”.

Calificación del instrumento

Se sumará los ítems de estudio, correctamente divididos de acuerdo al objetivo general, como a los objetivos específicos, para posteriormente pasar a obtener el puntaje general para su interpretación.

Propiedades psicométricas originales

En relación a los valores que dispone este instrumento de “Maslach y Jackson” indicaron que, de acuerdo a la versión original, el coeficiente que se obtuvo en el “alfa de Cronbach” es de 0,658 para toda la escala; mientras que por dimensiones se obtuvo de la siguiente manera, “AE” el alfa fue de 0,835; en “D” fue de 0,407 y en FR fue de 0,733.

Propiedades psicométricas peruanas

Respecto a los valores psicométricos que el instrumento de acuerdo a ChicoRobles (2019) el nivel de Alpha de Cronbach fue de 0,892. Con la sub escalasde 0,700 para el NAE, con 0,600 para la dimensión D, y de 0,735 para el NRP.

Propiedades psicométricas del piloto

En el presente estudio de investigación para identificar la fiabilidad, se optado por la metodología del “Alfa de Cronbach” para evaluar la fiabilidad o la coherencia de los ítems); en el cual la escala general obtuvo un coeficientealfa de 0,923, y en las sub escalas se obtuvo un valor de 0,775 para la dimensión agotamiento emocional, 0,806 para la despersonalización y 0,808para el nivel de realización personal, por lo que de acuerdo al estadístico de fiabilidad se considera un instrumento aceptable, presentando fiabilidad para ser utilizado en la presente investigación.

Escalas de la variable y dimensiones:

Dimensión Agotamiento

0	18	Bajo
18	36	Medio
36	54	Alto

Dimensión Despersonalización

0	10	Bajo
10	20	Medio
20	30	Alto


Dimensión Realización personal

0	16	Bajo
16	32	Medio
32	48	Alto

Variable Síndrome de Burnout

0	44	Bajo
44	88	Medio
88	132	Alto

Anexo 05: Cuestionario de Clima laboral

	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ESCUELA DE POSGRADO
<p>Estimado participante la presente encuesta tiene la finalidad de recoger información para evaluar el Clima laboral en el área de emergencias. Esta información será de suma importancia para el desarrollo de la investigación titulada: "Clima laboral y Síndrome de Burnout en personal de salud del departamento de Emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021"; Para la cual se solicita su participación completando el presente cuestionario; el mismo que es de carácter confidencial y le tomará un máximo de diez minutos completarlo. Agradezco de antemano su participación.</p> <p>Instrucciones: A continuación, marque con un (X) según considere su respuesta</p> <p>1=Ninguna o nunca 2=Poco 3=Regular o algo 4=Mucho 5=Todo o siempre</p> <p>Cargo:.....Tiempo en el Cargo(en meses):.....Sexo:.....</p>		

Nº	Clima laboral	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros					
22	En su área, se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					

35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la institución					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

Anexo 06: Ficha técnica de la variable 2: Clima laboral

Nombre:	Escala Clima Laboral CL-SPC.
Autora:	Sonia Palma
Año:	(2004).
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o colectiva
Aplicación:	Sujetos entre 25 y 35 años
Número de ítems:	50 predictores
Tiempo:	10 a 15 minutos aproximadamente.
Dimensiones:	Autorrealización, Involucramiento laboral, supervisión , Comunicación, Condiciones laborales

Reseña histórica:

La Escala CL-SPC se estructuró y elaboró por la reconocida psicóloga “Sonia Palma Carrillo” como segmento de su desempleo como docente de investigación en la “Universidad Ricardo Palma”. El presente instrumento fue creado con la escala de Likert abarcando en su última versión, un total de “50 ítems”, asimismo se halla establecida operacionalmente como el punto de vista que puede tener el trabajador, en referencia a su entorno laboral y también a los elementos relacionados a realizarse personalmente, involucrarse con las labores, hallarse supervisados, el tener accesibilidad a los datos relacionados con su labor.

Consigna de aplicación

Se indica a todo el personal de la UGEL, leer de manera detenida cada indicador, seguidamente pasar a marcar lo que se crea conveniente y preciso entre las respuestas de “Ninguna o nunca” a la que se halla en el otro extremo que es “Todo o siempre”.

Calificación del instrumento

Se adquirirán las puntuaciones de manera directa, al ejecutar la compilación de todas las dimensiones, seguidamente se obtendrá una puntuación global de todos los resultados para que después pase a interpretarse.

Propiedades psicométricas originales

Sonia Palma (2004) indicó que, en los resultados originales sobre la

confiabilidad evidencia correlaciones de (Alfa de Cronbach) 0,970 y Split Half de Guttman 0.90 correspondientemente; lo que faculta disponer de una “alta consistencia interna” del dato obtenido y nos faculta indicar positivamente este instrumento es totalmente confiable.

Propiedades psicométricas del piloto

Ahora bien, se obtuvo en las sub escalas un valor 0,951 para la dimensión Autorrealización, un valor de 0,959 para la dimensión involucramiento laboral, un valor de 960 para la dimensión supervisión, un valor de 0,957 para la dimensión comunicación y un valor de 0,954 para la dimensión condiciones laborales, representa un alto grado de fiabilidad del “Alfa Cronbach”, mientras en los ítems-test, en la escala general obtuvo un “valor alto 0.991”, por lo cual se considera un instrumento excelente y presenta fiabilidad, en los ítems para ser utilizado en la presente investigación.

Escalas de la variable y dimensiones:

Dimensiones: Autorrealización, Involucramiento laboral, supervisión, Comunicación, Condiciones laborales

10	23	Inadecuado
23	37	Regular
37	50	Adecuado

Variable: Clima laboral

50	117	Inadecuado
117	183	Regular
183	250	Adecuado

Anexo 05: Evidencias de Validación de instrumentos de recolección de datos.

6.5. DIMENSIÓN: Condiciones laborales

Valoración respecto a los materiales y herramientas que provee la institución para el desarrollo de sus labores. Litwin y Stringer (1968).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Condiciones laborales	Superación	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	Y	Y	Y	
		Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	Y	Y	Y	
		Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	Y	Y	Y	
		La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	Y	Y	Y	
	Cooperación	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	Y	Y	Y	
	Propósitos	Los objetivos de trabajo son retadores	Y	Y	Y	
		Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	Y	Y	Y	
	Administración de recursos	Existe buena administración de los recursos	Y	Y	Y	
		Se dispone de tecnología que facilite el trabajo	Y	Y	Y	
	Equipo	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado	Y	Y	Y	

Lugar y fecha:

Chidayo, 10 de noviembre 2021

8

6.4. DIMENSIÓN: Comunicación

Valoración del nivel de claridad, fluidez, exactitud y coherencia de la información oportuna y relativa para el desempeño de la organización, así mismo la atención a los clientes. Litwin y Stringer (1968).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Comunicación	Acceso a información	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	✓	✓	✓	
		En mi oficina, la información fluye adecuadamente	✓	✓	✓	
		La institución fomenta y promueve la comunicación interna	✓	✓	✓	+ Si se fomenta a cada quien
		Existen suficientes canales de comunicación	✓	✓	✓	
		Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	✓	✓	✓	
	Interacción	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	✓	✓	✓	
		En la institución, se afrontan y superan los obstáculos	✓	✓	✓	+ Si se afrontan con paciencia
		Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	✓	✓	✓	
	Relación armoniosa	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	✓	✓	✓	
		El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	✓	✓	✓	

7

6.2. DIMENSIÓN: Involucramiento laboral

Identidad con la organización y sus valores, compromiso con el éxito del centro laboral, por parte del trabajador. Litwin y Stringer (1968).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Involucramiento laboral	Compromiso	Se siente comprometido con el éxito en la organización	✓	✓	✓	
		Los trabajadores están comprometidos con la organización	✓	✓	✓	
		Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	✓	✓	✓	
		Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	✓	✓	✓	
	Logros	En su área, se hacen mejor las cosas cada día	✓	✓	✓	+ Se debe mejorar que se le da importancia a cada quien
		Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	✓	✓	✓	
		Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	✓	✓	✓	
	Desarrollo	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal	✓	✓	✓	
		Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	✓	✓	✓	
		La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	✓	✓	✓	

5

6.3. DIMENSIÓN: Supervisión

Soporte y orientación para las actividades que conforman el trabajo diario, por parte de los dirigentes. Litwin y Stringer (1968).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	CONERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Supervisión	Apoyo	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	✓	✓	✓	
		Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	✓	✓	✓	HUBO ✓ - pref.
	Métodos	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	✓	✓	✓	
		En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	✓	✓	✓	
		La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	✓	✓	✓	
	Preparación	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	✓	✓	✓	
		Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	✓	✓	✓	
	Responsabilidad	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	✓	✓	✓	
		Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	✓	✓	✓	
		Existe un trato justo en la institución	✓	✓	✓	Se Evaluó y/o se Supervisó

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de Clima laboral, que forma parte de la investigación Clima laboral y Síndrome de Burnout en personal de salud del departamento de Emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	CRISTINA BUSTAMANTE OLGA LUCIA BIZ CARMEN
Grado profesional:	Hg. Gestión de los Servicios de la Salud
Área de Formación académica:	Gestión de los Servicios de la Salud
Áreas de experiencia profesional:	- Especialista Asistencial - Carrera de Área Clínica - Docente de Pre Grado USS - Docente de Especialidad en UNPRG.
Institución donde labora:	- Hospital Docente Las Mercedes -
Tiempo de experiencia profesional en el área:	7 años.
Experiencia en Investigación	Docente de Pre Grado USS.

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el instrumento Cuestionario de Clima laboral
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario de inteligencia emocional, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario de Clima Laboral

Nombre del Instrumento:	Escala Clima Laboral CL-SPC
Autor(es):	Sonia Palma
Procedencia:	Perú
Administración:	individual
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación:	Hospital de Chiclayo

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de Clima Laboral

Variable: Inteligencia emocional	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
Se define como como la respuesta al fracaso de ajuste propio, como respuesta al cansancio y desgaste en las acciones para enfrentar las repetidas exigencias laborales por un determinado tiempo, trayendo consigo una continua inestabilidad emocional, que en su mayoría no es reconocido ni resuelto por los individuos afectados con este estado, no solo la parte emocional y psicológica, sino también la parte física (Maslach y Jackson, 1986).	Autorealización	Percepción que tiene el colaborador respecto a las facilidades del entorno de trabajo para su desarrollo personal y profesional. Litwin y Stringer (1968).
	Involucramiento laboral	Identidad con la organización y sus valores, compromiso con el éxito del centro laboral, por parte del trabajador. Litwin y Stringer (1968).
	Supervisión	Soporte y orientación para las actividades que conforman el trabajo diario, por parte de los dirigentes. Litwin y Stringer (1968).
	Comunicación	Valoración del nivel de claridad, fluidez, exactitud y coherencia de la información oportuna y relativa para el desempeño de la organización, así mismo la atención a los clientes. Litwin y Stringer (1968).
	Condiciones laborales	Valoración respecto a los materiales y herramientas que provee la institución para el desarrollo de sus labores. Litwin y Stringer (1968).

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: Autorealización

Percepción que tiene el colaborador respecto a las facilidades del entorno de trabajo para su desarrollo personal y profesional, Litwin y Stringer (1968).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Autorealización	Oportunidades	Existen oportunidades de progresar en la institución	3	✓	✓	Respetar el personal profesionalmente.
		Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	4	✓	✓	
		La empresa promueve el desarrollo del personal	4	✓	✓	
	Interés	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	4	✓	✓	
		Los jefes promueven la capacitación que se necesita	4	✓	✓	
	Participación	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	4	✓	✓	Para mejorar la productividad de la empresa.
		Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	4	✓	✓	
	Desempeño	Se valora los altos niveles de desempeño	4	✓	✓	
		Los supervisores expresan reconocimientos por los logros	4	✓	✓	
Se reconocen los logros en el trabajo		4	✓	✓		

4

6.3. DIMENSIÓN: Realización personal

Implica que el trabajador empieza a dudar de sí mismo y ver como sus capacidades van decreciendo, creyendo que las cosas que desea lograr serán imposibles de realizar, entonces es ahí cuando se genera la frustración por notar cambios en sus habilidades profesionales, de utilidad y rendimiento laboral, cuestionando su propia realización personal, Jackson (1981).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Realización personal	Realización	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	4	✓	✓	
		Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	4	✓	✓	
		Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	4	✓	✓	
		Me siento muy enérgico en mi trabajo.	4	✓	✓	
	Autonomía	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	4	✓	✓	
		Me siento entusiasmado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	4	✓	✓	
	Confianza	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	4	✓	✓	
		Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	4	✓	✓	

Lugar y fecha:

Chidayo, 10 de Noviembre 2021.

6

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario de inteligencia emocional, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

3

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: Agotamiento emocional

Está caracterizado por una sensación de agotamiento por trabajo que va evolucionando, y las funciones que realiza el trabajador van perdiendo significado e importancia y al mismo tiempo surge la frustración e incapacidad por no poder aportar más de sí en sus tareas laborales. Jackson (1981).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Agotamiento emocional	Agotamiento	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.	✓	✓	✓	
		Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	✓	✓	✓	
		Cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a otra jornada de mi trabajo me siento agotado.	✓	✓	✓	
	Cansancio	Siento que trabajar todo el día con la gente mecansa.	✓	✓	✓	
		Siento que mi trabajo me está desgastando.	✓	✓	✓	
		Me siento defraudado por el trabajo.	✓	✓	✓	
	Inadaptación	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	✓	✓	✓	
		Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa.	✓	✓	✓	
		Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	✓	✓	✓	

4

6.2. DIMENSIÓN: Despersonalización

En este punto el trabajador pierde total interés de intercambiar entendimiento con los compañeros y su entorno laboral en general, mostrando proccadidad y cinismo. Además, resalta en la persona conductas hostiles dirigidas los demás, a su vez va a mostrar sentimientos de culpabilidad, Jackson (1981).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Despersonalización	Perturbación	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	Y	Y	Y	
		Siento que me he hecho más duro con la gente.	Y	Y	Y	
	Autoalejamiento	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	Y	Y	Y	
		Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	Y	Y	Y	

5

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario de inteligencia emocional

Nombre del instrumento:	Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS)
Autor(es):	Maslach y Jackson
Procedencia:	España
Administración:	individual
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital de Chiclayo

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de inteligencia emocional

Variable: Inteligencia emocional	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
Robbins y Coulter (2013), determinan que el clima laboral "significa estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten como es el ambiente que se vive dentro de la organización" (p. 90).	1.- Agotamiento emocional	Está caracterizado por una sensación de agotamiento por trabajo que va evolucionando, y las funciones que realiza el trabajador van perdiendo significado e importancia y al mismo tiempo surge la frustración e incapacidad por no poder aportar más de sí en sus tareas laborales. Jackson (1981).
	2.- Despersonalización	En este punto el trabajador pierde total interés de intercambiar entendimiento con los compañeros y su entorno laboral en general, mostrando proccadidad y cinismo. Además, resalta en la persona conductas hostiles dirigidas los demás, a su vez va a mostrar sentimientos de culpabilidad, Jackson (1981).
	3.- Realización personal	Implica que el trabajador empieza a dudar de sí mismo y ver como sus capacidades van decreciendo, creyendo que las cosas que desea lograr serán imposibles de realizar, entonces es ahí cuando se genera la frustración por notar cambios en sus habilidades profesionales, de utilidad y rendimiento laboral, cuestionando su propia realización personal, Jackson (1981).

2

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de SINDROME DE BURNOUT, que forma parte de la investigación **Clima laboral y Síndrome de Burnout en personal de salud del departamento de Emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021.**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	<i>DOCTORA FUSTANIARTE Olga Lucía DEL CARMEN</i>
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor
Área de Formación académica:	<i>Psicología de los Generos de la Salud.</i>
Áreas de experiencia profesional:	<i>- Experiencia asistencial - Docente de Ps. Grado USS - Docente de Especialidad UNAP.</i>
Institución donde labora:	<i>- Hospital Docente San Fernando</i>
Tiempo de experiencia profesional en el área:	<i>7 años</i>
Experiencia en Investigación	<i>Docente Pagado USS.</i>

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el instrumento Cuestionario de Síndrome de Burnout
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

1

6.3. DIMENSIÓN: Realización personal

Implica que el trabajador empieza a dudar de sí mismo y ver como sus capacidades van decreciendo, creyendo que las cosas que desea lograr serán imposibles de realizar, entonces es ahí cuando se genera la frustración por notar cambios en sus habilidades profesionales, de utilidad y rendimiento laboral, cuestionando su propia realización personal; Jackson (1981).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Realización personal	Realización	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	4	4	4	
		Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	4	4	4	
		Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	4	4	4	
	Autonomía	Me siento muy enérgico en mi trabajo.	4	4	4	
		Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	4	4	4	
		Me siento entusiasmado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	4	4	4	
	Confianza	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	4	4	4	
		Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	4	4	4	

Lugar y fecha:

5

6.2. DIMENSIÓN: Despersonalización

En este punto el trabajador pierde total interés de intercambiar entendimiento con los compañeros y su entorno laboral en general, mostrando proccadidad y cinismo. Además, resalta en la persona conductas hostiles dirigidas los demás, a su vez va a mostrar sentimientos de culpabilidad, Jackson (1981).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Despersonalización	Perturbación	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales.	4	4	4	
		Siento que me he hecho más duro con la gente.	4	4	4	
	Autoexamen	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	4	4	4	
		Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	4	4	4	

5

3. DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario de inteligencia emocional

Nombre del instrumento:	Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS)
Autor(es):	Maslach y Jackson
Procedencia:	España
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital de Chiclayo

4. SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de inteligencia emocional

Variable: Inteligencia emocional	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
Robbins y Coulter (2013), determinan que el clima laboral "significa estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten como es el ambiente que se vive dentro de la organización" (p. 90).	1.- Agotamiento emocional	Está caracterizado por una sensación de agotamiento por trabajo que va evolucionando, y las funciones que realiza el trabajador van perdiendo significado e importancia y al mismo tiempo surge la frustración e incapacidad por no poder aportar más de sí en sus tareas laborales. Jackson (1981)
	2.- Despersonalización	En este punto el trabajador pierde total interés de intercambiar entendimiento con los compañeros y su entorno laboral en general, mostrando proccadidad y cinismo. Además, resalta en la persona conductas hostiles dirigidas los demás, a su vez va a mostrar sentimientos de culpabilidad. Jackson (1981)
	3.- Realización personal	Implica que el trabajador empieza a dudar de sí mismo y ver como sus capacidades van decreciendo, creyendo que las cosas que desea lograr serán imposibles de realizar, entonces es ahí cuando se genera la frustración por notar cambios en sus habilidades profesionales, de utilidad y rendimiento laboral, cuestionando su propia realización personal. Jackson (1981)

2

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de SÍNDROME DE BURNOUT, que forma parte de la investigación **Clima laboral y Síndrome de Burnout en personal de salud del departamento de Emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021.**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; Agradecemos su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	David Rituato Siles
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Gestión de los Servicios de Salud.
Áreas de experiencia profesional:	Emergencia
Institución donde labora:	H.D.E.H.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	12 años
Experiencia en Investigación	Salud

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el instrumento Cuestionario de Síndrome de Burnout
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.



5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario de Inteligencia emocional, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /ajena con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

- No cumple con el criterio
- Bajo Nivel
- Moderado nivel
- Alto nivel

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: Agotamiento emocional

Está caracterizado por una sensación de agotamiento por trabajo que va evolucionando, y las funciones que realiza el trabajador van perdiendo significado e importancia y al mismo tiempo surge la frustración e incapacidad por no poder aportar más de sí en sus tareas laborales. Jackson (1981).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Agotamiento emocional	Agotamiento	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.	4	4	4	
		Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	4	4	4	
		Cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a otra jornada de mi trabajo me siento agotado.	4	4	4	
	Cansancio	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	4	4	4	
		Siento que mi trabajo me está desgastando.	4	4	4	
		Me siento defraudado por el trabajo.	4	4	4	
	Inadaptación	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	4	4	4	
		Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa.	4	4	4	
		Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	4	4	4	

4

6.2. DIMENSIÓN: Realización personal

Implica que el trabajador empieza a dudar de sí mismo y ver como sus capacidades van decreciendo, creyendo que las cosas que desea lograr serán imposibles de realizar, entonces es ahí cuando se genera la frustración por notar cambios en sus habilidades profesionales, de utilidad y rendimiento laboral, cuestionando su propia realización personal. Jackson (1981).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Realización personal	Realización	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	4	4	4	
		Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	4	4	4	
		Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	4	4	4	
		Me siento muy enérgico en mi trabajo.	4	4	4	
	Autonomía	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	4	4	4	
		Me siento entusiasmado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	4	4	4	
	Confianza	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	4	4	4	
		Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	4	4	4	

lugar y fecha:

6

6.2. DIMENSIÓN: Despersonalización

En este punto el trabajador pierde total interés de intercambiar entendimiento con los compañeros y su entorno laboral en general, mostrando precocidad y cinismo. Además, resalta en la persona conductas hostiles dirigidas los demás, a su vez va a mostrar sentimientos de culpabilidad, Jackson (1981)

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Despersonalización	Perturbación	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales	4	4	4	
		Siento que me he hecho más duro con la gente	4	4	4	
	Autoagotamiento	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	4	4	4	
		Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	4	4	4	

5

6. DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: Agotamiento emocional

Está caracterizado por una sensación de agotamiento por trabajo que va evolucionando, y las funciones que realiza el trabajador van perdiendo significado e importancia y al mismo tiempo surge la frustración e incapacidad por no poder aportar más de sí en sus tareas laborales, Jackson (1981)

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Agotamiento emocional	Agotamiento	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.	4	4	4	
		Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	4	4	4	
		Cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a otra jornada de mi trabajo me siento agotado.	4	4	4	
	Cansancio	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	4	4	4	gente - paciente
		Siento que mi trabajo me está desgastando.	4	4	4	desgastando emocionalmente
		Me siento defraudado por el trabajo.	4	4	4	
	Inadaptación	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	4	4	4	
		Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa.	4	4	4	
		Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	4	4	4	

4

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) JUEZ:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario de Inteligencia emocional, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

3

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario de inteligencia emocional

Nombre del instrumento:	Maslach Burnout Inventory-Student-Survey (MBLI-SS)
Autor(es):	Maslach y Jackson
Procedencia:	España
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital de Chiclayo

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de Inteligencia emocional

VARIABLE: inteligencia emocional	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
Robbins y Coulter (2013), determinan que el clima laboral "significa estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten como es el ambiente que se vive dentro de la organización" (p. 90).	1.- Agotamiento emocional	Está caracterizado por una sensación de agotamiento por trabajo que va evolucionando, y las funciones que realiza el trabajador van perdiendo significado e importancia y al mismo tiempo surge la frustración e incapacidad por no poder aportar más de sí en sus tareas laborales. Jackson (1981)
	2.- Despersonalización	En este punto el trabajador pierde total interés de intercambiar entendimiento con los compañeros y su entorno laboral en general, mostrando proccadidad y cinismo. Además, resalta en la persona conductas hostiles dirigidas los demás, a su vez va a mostrar sentimientos de culpabilidad, Jackson (1981)
	3.- Realización personal	Implica que el trabajador empieza a dudar de sí mismo y ver como sus capacidades van decreciendo, creyendo que las cosas que desea lograr serán imposibles de realizar, entonces es ahí cuando se genera la frustración por notar cambios en sus habilidades profesionales, de utilidad y rendimiento laboral, cuestionando su propia realización personal. Jackson (1981)

2

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de SÍNDROME DE BURNOUT, que forma parte de la investigación **Clima laboral y Síndrome de Burnout en personal de salud del departamento de Emergencia de un hospital de Chiclayo, 2021**.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Yohana Olive Yaulaqui
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Gestión de los Servicios de Salud
Áreas de experiencia profesional:	Emergencia
Institución donde labora:	H.D.C.H.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	6 años
Experiencia en Investigación	4 años

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el instrumento **Cuestionario de Síndrome de Burnout**
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.


Yohana O. Olive Yaulaqui
UNIVERSIDAD
C.I.P. 19827
Exp. Investigación y Docencia N. 1298

Anexo 06: Base de datos recolectados.

VARIABLE 1 SÍNDROME DE BURNOUT																							
		Agotamiento emocional							Despersonalización						Realización personal								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
4	1	4	6	4	5	4	5	5	6	3	5	6	5	5	6	5	6	4	4	5	6	5	
5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	6	5	5	5	
6	3	1	3	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	5	6	6	6	5	
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	
8	5	3	3	5	5	5	5	1	1	1	0	0	1	0	0	6	6	6	5	5	4	0	
9	6	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	7	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	2	3	4	4	4	
11	8	0	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	4	4	4	5	5	5	2	4	3	
12	9	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	5	5	4	4	4	4	2	1	2	
13	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	11	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	6	6	6	6	6	6	6	
15	12	1	3	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	5	6	6	6	5	
16	13	4	6	4	5	4	5	5	6	3	5	6	5	5	6	5	5	6	4	4	5	6	
17	14	0	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	0	1	0	0	6	6	6	5	5	
18	15	5	6	5	5	5	5	6	1	1	1	1	1	1	0	5	5	5	4	2	1	2	
19	16	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	6	6	1	6	6	6	6	6	
20	17	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
21	18	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	5	5	
22	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	5	5	3	3	2	3	
23	20	4	6	4	5	4	5	5	6	1	1	0	0	1	0	0	6	6	6	5	5	0	
24	21	1	3	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	2	4	3	
25	22	4	6	4	5	4	5	5	6	3	5	0	1	0	0	0	0	0	0	6	6	6	
26	23	2	2	5	5	4	4	4	4	2	1	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	6	
27	24	5	5	4	2	1	2	3	0	0	0	1	1	0	0	6	4	5	5	6	1	1	
28	25	5	5	6	5	5	6	4	4	5	6	5	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	
29	26	1	1	1	1	0	5	5	5	6	6	6	5	5	1	1	1	2	2	1	1	1	
30	27	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	5	5	1	1	0	0	1	0	0	6	6	
31	28	4	4	4	4	3	3	1	1	1	3	2	2	4	4	4	4	6	6	4	3	3	
32	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	6	2	5	2	4	4	4	4	4	
33	30	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	1	0	0	0	1	1	3	2	2	2	
34	31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	32	3	3	3	3	2	2	5	6	4	2	4	3	2	4	6	4	2	2	4	4	4	
36	33	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	4	4	5	3	2	5	6	2	2	1	3	
37	34	3	4	5	5	4	6	5	4	2	2	3	3	6	3	3	6	5	2	2	2	3	
38	35	3	5	6	2	1	4	2	3	3	2	4	6	5	4	4	3	3	6	3	4	4	
39	36	0	0	0	0	0	3	3	3	4	3	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
41	38	4	3	2	4	5	5	5	3	2	2	4	4	4	2	1	2	4	5	4	2	2	
42	39	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	2	2	5	6	3	4	3	2	5	4	3	
43	40	4	4	3	3	2	4	5	5	3	2	4	3	4	2	4	4	5	2	3	3	2	
44	41	4	4	4	6	1	3	5	2	3	1	4	6	4	2	3	2	6	2	5	1	2	
45	42	0	1	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	1	1	3	4	3	6	3	3	
46	43	3	3	3	3	3	1	1	1	1	4	5	3	4	3	5	4	3	5	2	4	2	
47	44	1	2	3	3	3	5	5	2	2	2	2	3	6	3	4	6	4	3	3	2	1	
48	45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
49	46	3	2	1	1	1	4	4	4	4	4	2	2	6	6	3	3	3	3	1	2	3	
50	47	3	1	3	3	3	4	3	2	3	6	4	3	5	4	6	3	2	4	2	2	2	
51	48	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	3	5	6	3	2	6	3	3	6	2	3	
52	49	0	0	0	2	2	1	4	2	4	6	4	2	2	5	3	2	2	2	4	4	4	
53	50	6	4	3	3	5	4	5	6	3	3	5	3	5	4	4	6	2	2	2	2	2	
54	51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	4	4	4	2	2	6	6	3	
55	52	3	2	1	1	3	4	3	6	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	6	3	4	
56	53	3	4	5	5	4	6	5	4	3	2	4	3	4	5	5	2	2	2	3	6	5	
57	54	3	3	5	5	2	4	3	3	2	1	4	2	4	4	5	2	6	6	3	3	3	
58	55	0	2	2	4	2	4	4	5	2	3	3	1	1	1	1	4	5	3	4	3	5	
59	56	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	5	
60	57	2	2	5	6	3	4	3	2	5	4	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	1	
61	58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	1	3	5	2	3	1	4	6	4	2	3	
62	59	0	0	0	3	3	3	4	3	2	4	2	3	2	6	2	5	4	3	3	2	4	
63	60	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	61	2	5	5	5	3	5	4	6	5	5	3	5	3	5	3	6	3	2	2	2	2	

Anexo 07:
Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Agotamiento emocional	,117	61	,038
Despersonalización	,172	61	,000
Realización personal	,109	61	,070
SÍNDROME DE BURNOUT	,098	61	,200*
CLIMA LABORAL	,102	61	,187

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO HIDALGO EFREN GABRIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "CLIMA LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE SALUD DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA, CHICLAYO 2021", cuyo autor es CARRASCO FERRE JOSELUIS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 06 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO HIDALGO EFREN GABRIEL DNI: 00328631 ORCID /0000-0002-0247-8724	Firmado digitalmente por: CHIDALGOEG el 08-01- 2022 16:37:47

Código documento Trilce: TRI - 0256907