

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD LIMA
SEDE HUACHO - 2019**

PRESENTADO POR:

Olga Luz La Rosa De Oblitas

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN TRABAJO
SOCIAL, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

ASESOR:

M(a) Margot Albina Castillo Alva

HUACHO - 2022

SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD LIMA SEDE HUACHO - 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	es.scribd.com Fuente de Internet	2%
2	vsip.info Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
5	www.repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.lareferencia.info Fuente de Internet	1%

**SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD
LIMA SEDE HUACHO - 2019**

Olga Luz La Rosa De Oblitas

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: M(a) Margot Albina Castillo Alva

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN ESCUELA
DE POSGRADO MAESTRO EN TRABAJO SOCIAL, CON MENCIÓN EN
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
HUACHO 2021**

DEDICATORIA

A mis padres, quienes fueron mi principal motivo de superación y haberme educado, me formaron con valores y amor, motivándome cada momento para lograr mis anhelos.

Olga Luz La Rosa De Oblitas

AGRADECIMIENTO

A todos mis compañeros de la **DIRESA LIMA**, por brindarme su amistad y confianza, por apoyarme en el proceso de la tesis y gustosamente accedieron a colaborar con mi persona

A mis hijos Juan Manuel, Luz Andrea y Paula Estefanía por darme la fortaleza en las situaciones de debilidad y así poder realizar una de mis metas.

Olga Luz La Rosa De Oblitas

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	6
2.2 Bases teóricas	7
2.3 Bases filosóficas	17
2.4 Definición de términos básicos	18
2.5 Hipótesis de investigación	19
2.5.1 Hipótesis general	19
2.5.2 Hipótesis específicas	19
2.6 Operacionalización de las variables	20
CAPÍTULO III	21
	v

METODOLOGÍA	21
3.1 Diseño metodológico	21
3.2 Población y muestra	22
3.2.1 Población	22
3.2.2 Muestra	22
3.3 Técnicas de recolección de datos	23
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	24
CAPÍTULO IV	25
RESULTADOS	25
4.1 Análisis de resultados	25
CAPÍTULO V	38
DISCUSIÓN	38
5.1 Discusión de resultados	38
CAPÍTULO VI	40
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
6.1 Conclusiones	40
6.2 Recomendaciones	40
REFERENCIAS	42
7.1 Fuentes documentales	42
7.2 Fuentes bibliográficas	43
7.3 Fuentes hemerográficas	44
7.4 Fuentes electrónicas	44
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Trabajadores encuestados, según grupo etario. Diresa Lima, 2019	25
Tabla 2. Trabajadores encuestados, según sexo. Diresa Lima, 2019	26
Tabla 3. Clima organizacional de los colaboradores de la Diresa Lima	27
Tabla 4. Síndrome de Burnout en la población objeto de estudio	28
Tabla 5. Síndrome de Burnout y clima organizacional de los trabajadores encuestados.	29
Tabla 6. Dimensión despersonalización y clima organizacional de los trabajadores.	30
Tabla 7. Dimensión agotamiento emocional y clima organizacional de los trabajadores	31
Tabla 8. Dimensión realización personal y clima organizacional de los trabajadores	32
Tabla 9. Prueba correlacional de la hipótesis general.	34
Tabla 10. Prueba correlacional de la hipótesis específica 1	35
Tabla 11. Prueba correlacional de la hipótesis específica 2	36
Tabla 12. Prueba correlacional de la hipótesis específica 3	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Trabajadores encuestados, según grupo etario. Diresa Lima, 2019	26
Figura 2. Trabajadores encuestados, según sexo. Diresa Lima, 2019	27
Figura 3. Clima organizacional de los trabajadores de la Diresa Lima, 2019	28
Figura 4. Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Diresa Lima, 2019	29
Figura 5. Síndrome de Burnout y clima organizacional de los trabajadores de la Diresa ...	30
Figura 6. Despersonalización y clima organizacional de los trabajadores de la Diresa	31
Figura 7. Agotamiento emocional y clima organizacional de los trabajadores Diresa	32
Figura 8. Realización personal y clima organizacional de los trabajadores Diresa	33

RESUMEN

Objetivo: Conocer cómo se relaciona el Síndrome de Burnout con el clima organizacional de los investigados en la Dirección Regional de Salud. **Materiales y Métodos:** El estudio fue mediante un enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental, la población fue de 260 trabajadores, se obtuvo una muestra, se aplicó un cuestionario sobre ambas variables. **Resultados:** La correlación entre ambas variables resultó ser -0.57, correspondiente a una relación de tipo negativa y de grado considerable; así mismo, en complemento a la corroboración de hipótesis se obtuvo un p valor de 0.000 siendo menor a 0.05, con ello se llegó a aceptar la hipótesis planteada. **Conclusiones:** Se comprobó la existencia de relación entre las variables síndrome de burnout y el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud.

Palabras claves: variable en estudio síndrome, clima organizacional, población objeto de estudio.

ABSTRACT

Objective: To know how the Burnout Syndrome is related to the organizational climate of those investigated in the Regional Health Directorate. Materials and Methods: The study was through a quantitative, correlational and non-experimental approach, the population was 260 workers, a sample was obtained, a questionnaire was applied on both variables. Results: The correlation between both variables turned out to be -0.57, corresponding to a negative relationship of considerable degree; likewise, in addition to the corroboration of the hypothesis, a p value of 0.000 was obtained, being less than 0.05, with which the proposed hypothesis was accepted. Conclusions: The existence of a relationship between the burnout syndrome variables and the organizational climate of the workers of the Regional Health Department was verified.

Keywords: variable under study, syndrome, organizational climate, population under study.

INTRODUCCIÓN

El estudio: Síndrome de burnout y clima organizacional ejecutado en la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho – 2019. La institución (DIRESA) encargada en ejecutar y cumplir las políticas del sector salud, buscando aplicarlas a la realidad sanitaria para garantizar que el servicio se brinde con equidad y total transparencia, ofreciendo una atención global y excelencia en los distintos servicios en cuanto a salud médica.

Frente a ello nace la necesidad de realizar la investigación puesto que como entidad es necesario conocer la problemática asumiendo que la salud psicológica y emocional en estos tiempos es sumamente esencial como lo fue estudiar las variables que son eje principal que puedan apreciar los trabajadores de dicha entidad.

Se sabe que el estado de salud está asociado al desarrollo socio económico de la población. La buena salud permitirá a la persona desarrollar de manera estable y eficiente su trabajo, implicando la mejoría de sus ingresos económicos, a la vez que la familia y la sociedad van desarrollándose. Por ello, es necesario que la accesibilidad de los servicios de salud debe ser garantizado y equitativo, desarrollando políticas que incluyan aportes de medicina tradicional y las distintas expresiones culturales que manejan las personas.

La OMS (Organización Mundial de la Salud), ha puesto atención a problemas que están asociados con la salud y el crecimiento de las personas; precisamente, uno de estos problemas es reconocido como el Síndrome de Bournout que es un factor de riesgo a sufrir trastornos de comportamiento y padecimientos psicosomáticos. A pesar de ello, los responsables directos de la seguridad, riesgos y salud laboral (empresas e instituciones gubernamentales), no le dan la debida importancia al problema y, en consecuencia, mucho menos se ha estructurado planes de prevención y mejora de la seguridad - salud laboral.

De acuerdo a lo anterior, despertó el interés de indagar sobre dicha correlación que se puede presentar en las variables de estudio con la población objeto de estudio que pertenece a al sector de Salud Lima Sede Huacho - 2019.

En la investigación, se contará con un índice propuesto por la Escuela de Posgrado la cual está compuesta en VI capítulos: donde el primer capítulo, encontraremos todo lo concerniente a la descripción de la realidad problemática donde se encuentra puntos importantes donde se explica todo lo concerniente a la investigación. Seguidamente se

encuentra el segundo capítulo: encontramos la parte teórica, donde se detalla sobre los antecedentes y bases teóricas; incluso, se detalla encontrará la definición de términos, los supuestos y operacionalización. Seguidamente se encuentra el tercer capítulo, se puede apreciar el diseño metodológico en el que se fundamentó el estudio en los aspectos de tipo, enfoque, diseño y nivel de investigación; además de precisarse sobre las técnicas e instrumento que se recurrieron para la tarea de recopilación de datos. Así mismo. En el cuarto capítulo se encuentra los resultados que arrojó respecto a los análisis descriptivos e inferenciales. Continuado con el esquema encontramos el quinto capítulo, que contiene el análisis estadístico y, para culminar, en el sexto capítulo, se puede encontrar la comprobación y respuesta los objetivos planteados. También, se puede apreciar las referencias y anexos, encontrará el instrumento empleado en la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente, es notorio los ritmos de vida de la población es mucho más acelerada, donde todos tienen que adaptarse a las altas exigencias laborales, situación que favorece la presencia de trastornos físicos y mentales en las personas. Diferentes sectores reconocen que la problemática en mención es llamada como quemado y recurrentes en profesionales del sector bienestar, lo cual es propio en profesiones que atienden a personas en condiciones difíciles y que requiere de procedimientos complejos y costosos para los profesionales y organizaciones.

En esa líneas, (Quinceno & Vinaccia, 2007) mencionan:

El burnout es una enfermedad asociada a las condiciones laborales. Se desarrolla por la recepción de la persona de un desequilibrio entre los esfuerzos brindados y lo obtenido. Ocurre casi frecuentemente en los profesionales que se ofrecen atenciones a clientes o personas necesitadas o problemáticas.

En ese contexto, la OMS le ha cedido mayor interés a este tipo de enfermedad que afecta la salud y el normal desarrollo humano, pues da lugar a síntomas negativos relacionadas a la salud mental. A pesar de conocerse los efectos que pueden producir en la variable estudiada más conocido como el trabajador quemado, los responsables de reducir los riesgos laborales y la salud (empresas, instituciones gubernamentales), le han restado importancia a conocer los problemas psicosociales que alteran los procedimientos laborales, es más, muchas empresas ni buscan crear planes de mejora de seguridad y salud laboral. La salud mental del empleado ha sido desde mucho tiempo atrás, como algo que debe ser intervenido por la psiquiatría, quienes se enfocan en intervenir mediante tratamientos y rehabilitaciones.

El Clima Organizacional (CO) se ve afectado de un modo directo por la salud mental. El Síndrome de la persona quemada, hace en los comportamientos cotidianos en el trabajador sea desfavorable y no intervencionista en las tareas de su trabajo. De otro lado, en las instituciones públicas generalmente, se ofrecen servicios a personas con diferentes problemas y, el personal, labora en condiciones difíciles. Es por ello que se planteó como problema ¿Cuál es la relación de ambas variables la cual se viene estudiando en la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho – 2019?

La entidad en mención (DIRESA) en su misión instaura la implementación, ejecución, control y adecuación de políticas de salud llegándola a promoverla en la realidad sanitaria para favorecer la gestión de los servicios con transparencia y equidad, ofreciendo una atención de calidad a las personas que acuden solicitando servicios en distintos niveles de atención. La visión que se mantiene es promover la buena salud de las personas, lo cual tendrá repercusiones en el desarrollo económico del país, favoreciendo el buen desempeño en el trabajo, en una cultura de salud, solidaridad y vida; así como la instauración de medidas equitativas de accesibilidad de los servicios sanitarios, con el desarrollo de políticas que incluyan aportes de la medicina tradicional y familiarizada a las distintas culturas de la población peruana.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se puede denotar de manera que el estrés laboral puede ser causado por diferentes factores ya anteriormente descritos; así mismo, se evidencia que puede manifestarse en muchos contextos de la vida de una persona. Bajo esa lógica, se consideró fundamental desarrollar un estudio que tenga como objetivo conocer la relación de ambas variables de estudio que se ejecutó en la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación del Síndrome de Burnout con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019?

¿Cómo se relaciona la despersonalización con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019?

¿Cómo se relaciona la realización personal con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Conocer la relación del Síndrome de Burnout con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar el agotamiento emocional con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.

Identificar la relación de la despersonalización con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.

Determinar la realización personal con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica:

Desde una perspectiva teórica es importante señalar que los trabajadores muchas veces son sometidos a una serie de presiones, inestabilidad laboral, descompensación salarial, que contribuye en el agotamiento emocional del trabajador, y específicamente en la DIRESA organización regional que aglutina a un numeroso contingente de trabajadores que brindan sus servicios en esta entidad y que dentro de sus objetivos estratégicos institucionales es disminuir la mortalidad infantil y materna; además de fortalecer el crecimiento de los elementos humanos, integrando la colaboración de los sectores sociales y de otros establecimientos salud.

Por lo antes expuesto, se conoció como la sobrecarga laboral, horarios inadecuados, trabajo en equipo que no se asume democráticamente, puede producir cambios actitudinales en los trabajadores que lo reflejan al momento de brindar los servicios a los usuarios. Es así que la investigación permitió abordar el síndrome de Burnout y las consecuencias que trae consigo para los profesionales.

1.4.2 Justificación práctica.

Con la conclusión del estudio, se obtuvo herramientas que permitieron evaluar las variables estudiadas en la investigación considerando que la población en estudio este fuertemente ligada a la atención de usuarios, a manejos de recursos relacionados con la salud en todas sus estrategias.

1.4.3 Justificación metodológica

La investigación propuesta se llegó a trabajar con el enfoque cuantitativo, lo que permitió seguir el proceso metodológico, coherente, lógico que permitió ser consultado por otros investigadores con realidades semejantes, pero en poblaciones diferentes, considerando el objeto de estudio como las variables estudiadas.

1.5 Delimitaciones del estudio

La investigación científica se ejecutó en la DIRESA- Lima Sede - Huacho. Se trabajó con una población integrada por los trabajadores de dicha institución. La investigación permitió conocer las variables estudiadas dentro de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho.

1.6 Viabilidad del estudio

La investigación fue viable, dentro del fundamento teórico existente entre ambas variables que fueron estudiadas en la presente investigación. El periodo de investigación de inicio a fin se ha cumplido según el cronograma asumido por la investigadora. Así mismo, la investigación se convierte en un antecedente para otros investigadores que busquen indagar sobre la misma temática.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Ananías, J. (2017) elaboró la investigación aplicación de herramientas frente a la variable *emocional y el clima frente a la persona quemada: frente a la salud*. La investigación se propuso el objetivo de analizar la relación entre las estrategias de regulación emocional y el burnout. Se realizó con una metodología de cuantitativa, transversal. La población fue de 445 personal que labora y fueron agrupados en 64 equipos. Se utilizaron diversos cuestionarios, en calcular el Burnout se usó el cuestionario Maslach Burnout Inventory; para calcular la actuación profunda y la actuación superficial, el cuestionario Labour Scale, para medir la ampliación y supresión de emociones. Llego a la conclusión en cuanto a lo individual, se encontró que las acciones superficiales y la expresión de emociones negativas producen Burnout; pero las expresiones de emociones positivas lo minimizan. En cuanto a los equipos se verificó que la estabilidad emocional frente a la integración a las tareas pueden convertirse como mediadores entre la conducta de la persona y el Burnout.

Jorge, A. (2016) elaboró su estudio titulado: *características que causan en el Clima Organizacional en una institución*. Su objetivo fue de analizar los factores asociados al clima organizacional que se percibe entre trabajadores de un de la institución investigada México. Fue de tipo descriptivo-cualitativo, transversal. Se aplicó una encuesta elaborada a partir de las concepciones de Litwin y Stringer. Se arribo a la conclusión de que factores como el bajo salario, estrés y el bajo trabajo en equipo presentan incidencia sobre el clima que prevalece en una organizacional.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Pacheco, S. (2016) elaboro la investigación sobre: *percepción del Clima laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en profesionales de salud en una entidad privada*.

Planteándose demostrar que el Síndrome de Burnout puede relacionar al clima organizacional que perciben en el objeto de estudio, donde fueron 118 los involucrados en la investigación. Para evaluarlas variables se suministró como instrumento la Escala de Clima Laboral (ECL) de Sonia Palma y el Maslach Burnout Inventory (MBI). La metodología a la que se fundamentó fue de tipo descriptivo – básico y correlacional. Los hallazgos obtenidos permitieron inferir que existe una correlación fuerte ($Rho=0.894$) que tiene el Síndrome de Burnout en todas sus dimensiones sobre el clima organizacional. Con ello, se llegó a concluir que efectivamente la variable Síndrome Burnout se encuentra relacionado con el clima organizacional.

Cumpa, F. & Chavez, P. (2016) elaboraron la tesis: *Síndrome de Burnout en docentes en instituciones educativas pública -Chiclayo*. Se planteó analizar el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los profesores de la mencionada institución. Se trabajó con una población de 898 docentes; del cual mediante una formula se obtuvo una muestra de 269 que fueron evaluados mediante el MBI. Como resultado se encontró que el 93% de los docentes evidenció no presentar síntomas del SB; mientras que el 7% sí mostró presentarlo. Además, se identificó un nivel elevado de cansancio emocional (55%) y despersonalización (20%). De otro lado, en la realización personal se destacó un nivel bajo (98%), lo cual es un factor protector de padecer este síndrome

2.2 Bases teóricas

(Martínez, 2010) manifiesta lo siguiente:

El Burnout (SB) viene a sé un efecto del estrés crónico influido por la carga laboral (por acumulación); lo cual tiene consecuencias desfavorables para la persona y las empresas. Este síndrome se caracteriza por tener peculiaridades específicas en el área profesional, laboral o familiar, cuando éste se desenvuelve en un ámbito de colaboración colectiva o bien, cuando tiene que trabajar con personas enfermas o alumnos problemáticos. En esas situaciones es más recurrente el síndrome de burnout; por el contrario, en trabajos manuales, administrativos y otros, la manifestación de ese síndrome es menos frecuente.

Es menester señalar que el estrés laboral no es suficiente para considerarlo como Burnout, de acuerdo a las distinciones generales que realiza en el estado mental (Buendía & Ramos, 2001; Hombrados; 1997). Sin embargo, ambos problemas se producen por causas similares que pueden ser por razones laborales, salariales, jerarquías, entre otros (Moreno & cols. 1999).

De otro lado, se presume que el Burnout puede extenderse a otros ámbitos asistenciales, lo cual despierta el interés científico de estudiarlo. Bajo esa lógica, Maslach anunció el concepto en 1976 y creó un inventario para administrarlo a trabajadores que interactúan constantemente con otras clientes u otras personas como parte del funcionamiento de la empresa. Es ahí, donde Maslach y Jackson (1981, 1982) conceptualizan el Burnout como una expresión.

En resumidas cuentas, el síndrome de desgaste laboral o conocido comúnmente como persona quemada se complica en diferentes profesionales y el resultado de la exposición por largo periodo o por acumulación a situaciones que favorecen el estrés crónico y cuando las capacidades de afrontamiento del individuo no son saludables. Con ello, se puede inferir que, en las personas, en su aspiración de adaptarse y atender de modo eficaz las exigencias y presiones del trabajo, deciden esforzarse excesivamente y de manera constante, lo que da lugar a sensaciones que se describe como “estoy quemado”; que origina el bajo rendimiento laboral y deteriora la calidad de servicio que garantiza la empresa a sus compradores; además aumenta las posibilidades de ocurrir el absentismo laboral, elevadas rotaciones e incluso, renuncia al puesto laboral.

Maslach y Jackson (citado por Esplana & Núñez, 2017), entienden el burnout desde una visión psicosocial, considerándolo como una reacción de tipo emocional que es inducido por factores laborales o sociales. Como antecedente, realizaron una indagación sobre la relación que puede existir entre el estrés y el rol laboral que puede abocar un “síndrome tridimensional” en personas cuya misión es

atender o ayudar a personas. Así, consideraron que el síndrome comprende dimensiones como:

Agotamiento emocional: Es el primer síntoma del síndrome de Burnout, el agotamiento conduce a un retraimiento emocional hacia el trabajo, en respuesta a una sobrecarga laboral, esto se expresa en fatiga y la debilidad, de forma individual o colectiva. Por esta razón, cuando se encuentre una situación de trabajo que implica exigencias abrumadoras y continuas, que originen desgaste, es bastante probable que la persona se sienta incompetente. En el caso de las organizaciones dedicadas a brindar servicios, son importantes las emociones que el personal muestre durante las actividades u operaciones para satisfacer las necesidades del paciente o cliente (Esplana y Núñez, 2017).

Despersonalización: Es la segunda manifestación y que es definida como sentimientos de indefensión y desesperanza individual, lo que motiva a un profesional considerar a las demás personas como un número o un objeto, en lugar de una persona con derechos; incluso, hace que el profesional tenga una visión negativa e insensible de los demás y de su trabajo (Esplana y Núñez, 2017).

Realización Personal: Considerada como la tercera fase y consiste en la pérdida de ideales producto de la fatiga subjetiva e indica, sentimientos de insuficiencia, insuficiencia de desempeño laboral. Ese sentimiento se va agravando cuando la persona siente que “no logra nada” en su trabajo y se complica por la falta de materiales, también la ausencia de la colaboración social y oportunidades en el desarrollo profesional (Esplana y Núñez, 2017).

El Síndrome de Burnout ha sido analizada desde diferentes perspectivas:

Manassero et al. (Citado por Barria, 2002) plantean que, en la literatura, se puede encontrar tres (3) perspectivas distintas concerniente al Síndrome de Burnout (SB).

- 1) La perspectiva psicosocial: Dirigida por por Maslach y Pines, que busca realizar una explicación sobre las condiciones ambientales que aumentan el riesgo de padecer SB; además de factores que permiten controlarlo (principalmente el apoyo social) y actitudes específicas que permiten sobrellevar momentos difíciles y de estrés. Así mismo, en esta perspectiva se formuló el MBI (Maslach Burnout

Inventory), el cual es un inventario muy empleado para analizar el Burnout en las personas.

- 2) La perspectiva organizativa: Esta perspectiva se concentra en evaluar las causas del SB, clasificándolo en tres categorías distintas: El individual, el organizativo y social (Chermiss, 1980). Consideran que este síndrome se desarrolla por causas de exigencias laborales u otros aspectos asociado al trabajo que originan la pérdida del sentido hacia el trabajo, baja simpatía, intolerancia hacia los pacientes y otros afectan el normal funcionamiento de una organización.
- 3) La perspectiva histórica: Este planteamiento fue dirigido por Saranson (1982) y se enfoca en las consecuencias sociales que puede tener el Síndrome de Burnout y que ello es originado por las condiciones laborales negativas.

El Síndrome de la persona quemada da como condición resultante de la explicación crónica al estrés laboral que puede manifestarse en diferentes formas, como lo siguiente (Manso, 2006):

- Manifestaciones cognitivas y emocionales: Los individuos con SB a menudo perciben sentimientos de vacío, impotencia y fracaso, así como sentimientos de agotamiento, nivel bajo de autoestima y pocos sentimientos de realización personal. También suelen mostrar inquietud, ansiedad, dificultad para concentrarse, poca paciencia y pueden mostrar una actitud inadecuada, donde los integrantes internos y externos incluso sus propias familias. (Manso, 2006).
- Manifestaciones conductuales: Las personas con este SB tienden a tener hábitos de adicción al consumo de alcohol o tabaco y también conductas de desinterés o evitación, una de las estrategias podría ser fomentar que la persona afronte las situaciones estresantes. La incomodidad conduce al absentismo laboral. La ocurrencia de conductas violentas no es infrecuente (Manso, 2006).
- Manifestaciones corporales: A nivel físico, son frecuentes los dolores de cabeza frecuentes, insomnio, dolores osteomusculares, alteraciones gástricas y cardiovasculares, en especial la taquicardia e hipertensión arterial.
- Manifestaciones laborales: En muchas ocasiones que son afectadas por este problema tienen baja productividad; además de la afectación en su baja en cuanto a su

desempeño laboral, brindado a las personas que trabajan con ellos, para los trabajadores de la salud, esta disminución también se observó en la calidad del servicio brindado a los pacientes. (Manso, 2006).

En la literatura, se agrega que los síntomas del Síndrome de Burnout, es fruto de una acción recíproca entre el entorno de trabajo y las características individuales. El ambiente de trabajo será el activador principal de los síntomas y su progresión, ya que existen un sinnúmero de elementos que causan el estrés, e influyen de forma distinta en la intensidad y frecuencia con la que estos síntomas se desarrollan. Las determinadas variables personales, como por ejemplo las sociodemográficas y las de personalidad, también pueden incidir en la intensidad con la que el personal percibe dichos síntomas, así como las consecuencias.

Sin embargo, el SB también es clasificado en dos tipos de perfiles, según el autor GilMonte (2005), estos se caracterizan por:

En el Perfil 1, los trabajadores encuentran útiles las estrategias de distanciamiento para lidiar con la pérdida de entusiasmo en el trabajo y el agotamiento mental. Estas estrategias suelen ser comportamientos groseros y sarcásticos hacia los destinatarios de los servicios, lo que conlleva a la insatisfacción con el servicio brindado y da origen a reclamos y bajas ventas. Sin embargo, los trabajadores que tienen este perfil se adaptan a ello y pueden permanecer por largo periodo en el lugar de trabajo sin tener consecuencias en su salud emocional.

En el Perfil 2, se encuentran los trabajadores que no les resulto favorable resolver su problema mediante esas estrategias de afrontamiento. Estos trabajadores tienden a sentirse incomodos o querer compartir la culpa por el trato recibe de la empresa. Por lo que, en estas situaciones, los trabajadores sienten que están incumpliendo los estándares morales y éticos, lo que lleva a consecuencias no favorables como el no poder trabajar o presentar una baja por enfermedad. Por tanto, las consecuencias de la culpa, pueden ser la presencia de ansiedad, alguna presencia de desorden mental o depresión, en esto casos si existe consecuencias a la salud.

Burnout en profesionales de Trabajo Social

De acuerdo a (Barria, 2002) uno de los teóricos más reconocidos del servicio social, y el argentino Ander Egg (1987), mencionan que el Trabajo Social, es una de las profesiones

que tiene como rol la solidaridad de las personas afectadas, por otro lado, en el Código Internacional de Ética del Trabajo Social (1976) se encuentra tipificado que las servidoras sociales tienen el compromiso de atender a la población necesitada sobre cualquier otro interés. Sin embargo, críticos como (Kisnerman, 1998), mencionan que ese principio solo está en escritos y que en algunos sectores el ejercicio de la profesión ha sido influenciada por la institucionalización y la burocratización de la profesión. En los estudios asociados al servicio social y el Burnout, resaltan el rol importante que cumple el profesional y su competencia dentro del apoyo social que emprende para aliviar el problema de muchas personas. Según Soderferdt et. Al (1995), el Trabajo Social se diferencia de otras profesiones como la enfermería, debido que el SB se asocia directamente con la insatisfacción laboral originadas por la falta de claridad en los roles asignados dentro de la organización. Inclusive, la despersonalización que existe en el sector sanitario no es igual al que ocurre en el área de Trabajo Social, porque es distinto el tipo de contacto directo y los sujetos atendidos requieren de atenciones diferentes. También, Um, M y Harrison, D. (1998) mencionan que los trabajadores sociales no tienen una red de apoyo y difícilmente pueden para expresar su cansancio. Ander - Egg (1996) indica que el cansancio emocional es textualmente un desgarramiento existencial que existe en las personas más apasionados y implicados con su labor social. Es así que se considera que este síndrome seguiría presente en la vida cotidiana de los trabajadores sociales (Ander - Egg, 1998).

Según el autor Ander - Egg (1998) la fase del SB se muestra en los trabajadores sociales del siguiente modo:

Se puede inferir que tales fases, se presenta con similitud en los diversos profesionales.

1. Entusiasmo inicia: Suele empezar con altas expectativas e ilusiones, con ímpetu para realizar tareas de servir. El profesional muestra muchas esperanzas para desarrollar tareas útiles y tiene predisposición para poner todas sus energías en cumplir los roles.
2. Encuentro con la realidad y el inicio de una cronología de desilusión. Se da una situación de descorazonamiento emocional y psíquico, se va perdiendo el entusiasmo por realizar ciertos roles y existe baja motivación hacia el trabajo realizado. Se va asimilando un proceso rutinario, de decepción y frustración.

3. Abandono de los roles de asistentes sociales: Se trata de un proceso donde el profesional asimila un trabajo rutinario, despersonalizado y burocrático. Es así que el asistente social se vuelve frío e insensible con los problemas de la población vulnerable. Se instala la desilusión y son incapaces de retomar la ilusión que tenían en un principio sobre la labor social. Da origen al síndrome de Burnout.

Anteriormente, la reconocida psicóloga Christina Maslach (1981, 1984, 1986) realizó un estudio sobre la manera cómo los profesionales afrontaban la excitación emocional hacia su trabajo, obteniendo resultados que guardan asociación con los de Freunderberger.

(Robles, 2012) comparte las posibles causas del brote del síndrome en un grupo específico. Los causantes del SB son diversos. Específicamente en profesionales de la salud surge las consecuencias de los sentimientos de altruismo e idealismo que generan un exceso involucramiento en las dificultades o problemas de sus pacientes, tanto, que consideran la solución del malestar de sus pacientes como un reto personal. Al no poder resolver el malestar de su paciente, se frustran, afectan así su realización personal e incrementan su desgaste emocional.

Además, el contexto laboral se considera de alto grado y competitividad, donde la revalidez, la subestimación y la calificación forman parte de sus interacciones diarias, generando un clima laboral, carente de apoyo de parte de las colegas, supervisores y de la dirección ...

Estrategias y técnicas de intervención frente al Burnout

Hoy en día, las técnicas y estrategias orientadas a la intervención del Burnout se centran en conocimientos y medios formulados para mitigar los efectos del estrés. Por lo general, estos programas se centran en prevenir factores de riesgo buscando identificar el problema; así como el fortalecimiento de capacidades individuales como las actitudes, afrontamiento, estilo de vida, organización de tareas, entre otros).

Clima Organizacional

Likert & Gibson (citado por Guevara, 2018) fijan tres características propias que definen a las empresas y que pueden determinar la percepción que tenga la persona sobre el clima organizacional, estos son:

1. **Variables causales.** direccionadas a determinar según el orden de la institución va creciendo y logra resultados favorables. Se encuentran: Estructura organizativa, actitudes y competencias. (Guevara, 2018).
2. **Variables intermedias.** Son variables direccionadas a evaluar el funcionamiento interno de la institución, integrando componentes como: Comunicación organizacional, motivación, trabajo en equipo y toma de decisiones. (Guevara, 2018).
3. **Variables finales.** Estas variables nacen como consecuencias de las variables causales e intermedias, se enfocan en medir los resultados que se ofrece como organización como: Producción, utilidades y pérdidas (Guevara, 2018).

Tipos de clima organizacional

Sistema I — Autoritarismo explotador

(Ramos, 2012) cita a Brunet (2011), quien define que en el clima autoritario explotador la dirección no brinda confianza a sus colaboradores. Por lo general, las decisiones y metas se toman en la parte ejecutiva de las instituciones y se asigna las tareas de una manera ascendente. Los colaboradores tienen que cumplir sus funciones dentro de un ambiente laboral caracterizado por el miedo a descuentos, sanciones o despidos; además que ocasionalmente reciben recompensas por el trabajo que realizan.

En el aspecto psicológico, la poca interacción que existe entre los jefes y los empleados se motivan por el miedo y baja confianza. Estos climas se caracterizan por que la comunicación entre los miembros se basa en directrices e instrucciones concretas.

Sistema II — Autoritarismo paternalista

Brunet (2011) explica que en este tipo de clima existe confianza entre empleados y los superiores. En estos casos, algunas decisiones se manejan en toman en la parte ejecutiva de la organización, y otras en los escalones inferiores. Otro aspecto que los diferencia es que existen recompensas y solo en ciertos casos llegan a castigar a los colaboradores para garantizar la permanencia de la organización. A pesar que la dirección es manejada por los superiores, algunas veces se permite que los niveles inferiores puedan tomar decisiones y acciones ante situaciones específicas, dando la impresión que se promueve un ambiente laboral estable.

Clima de tipo participativo Sistema III — Consultivo

Brunet (2011) Se le cede total confianza hacia sus colaboradores. Al igual que los anteriores casos, las decisiones son manejadas por los altos mandos, aunque en este caso se permite la participación de los niveles menores. La interacción es de una forma descendente. También, las recompensas y sanciones se utilizan para mejorar la motivación del personal y requiere la satisfacción de cubrir las necesidades de cada integrante. Existe una interacción casi frecuente entre ejecutivo – colaboradores, generalmente, un elevado grado de confianza. Las medidas importantes es que se llega a delegar desde la cima hacia los niveles inferiores, tareas importantes que son responsabilidad de los superiores. El clima participativo – consultivo, se promueve un entorno laboral dinámico y la responsabilidad del crecimiento de la empresa recae en todos los miembros que lo conforman.

Sistema IV — Participación en grupo

Brunet (2011) el sistema existe frente a la colaboración grupal, donde los superiores tienen la confianza de sus colaboradores. En estos casos, la comunicación entre las áreas y trabajadores se caracteriza por ser horizontal y vertical. Se vela por la motivación de los colaboradores mediante la fijación de metas, mejoras salariales y participación en las diferentes actividades. Este tipo de clima, también garantiza que entre superior- empleado existe un grado de confianza y amistad. En síntesis, todos los miembros de la institución se

desarrollan como un equipo, cuya finalidad es lograr cumplir los objetivos previamente fijados.

De lo expuesto, se puede considerar que la organización con el sistema del clima IV, o designado como “participación en grupo”, promoverá de manera más eficiente las relaciones entre personal – superiores; mientras que la organización que promueva el sistema I, obtendrá que las relaciones personal – superiores sean menos buenas. Es así que el planteamiento de Likert se acerca más a categorías abiertas/cerradas, lo cual es una aseveración que muchos especialistas concuerdan que existen en las diferentes organizaciones. En consecuencia, se presume que el clima abierto es un indicador que la dinámica de la empresa es adecuada y que es capaz de lograr sus objetivos propuestos. En cambio, las organizaciones con climas cerradas, se distinguen por fomentar la burocracia y rigidez en donde el personal experimenta represión e insatisfacción frente a su labor. En este clima prima la desconfianza y relaciones sociales deterioradas. Es así que Brunet (2011), a partir de la postura que ofrece el marco teórico según una escala, clasifica en dos momentos donde parte del clima cerrado y, de otro lado, el sistema III y IV, son parte de organizaciones con clima abierto.

Variables ambientales del clima organizacional

Variables que se encuentran en el ambiente de las personas que sean integrantes de una organización y pueden influir en su comportamiento.

Variable del ambiente físico: aspectos observables que se encuentran alrededor del trabajador en la organización que labora como el espacio, temperatura, ruido, etc.

Variables estructurales: Este variable se refiere netamente a como está formado la estructura organizacional, el liderazgo de la gerencia es importantísimo.

Variables sociales: Es la actividad social que el individuo puede desarrollar como lo son compañerismo, interacción positiva, conflictiva, etc.

Variables personales: Reacciones del individuo frente a determinados estímulos. En el caso del individuo en una organización, dos individuos reaccionaran diferente frente a un inminente despido, ascenso, conflicto, etc.

Variables del comportamiento organizacional: Este variable refiere a como las organizaciones son muchas veces su propio verdugo, algunas no brindan comodidad,

estabilidad, apoyo, etc. Esto hace que sus colaboradores presenten ausentismo, baja productividad y otros. La organización debe estar a la altura de cada desafío que se presente. (Jorge, 2016)

2.3 Bases filosóficas

Se encuentran direccionadas al Síndrome Burnout, actualmente, explican que es un padecimiento que puede afectar a directivos hasta madres de familia, desde trabajadores hasta voluntarios sociales del sector III. Además, se reconoce que este síndrome es causado por un proceso largo en el que la persona estuvo expuesta a exigencias laborales que superaban sus capacidades y que las estrategias de afrontamiento eran débiles. Es decir, en el ámbito individual, los empleados, en su pretensión de adecuarse y atender de forma eficaz las exigencias y presiones del trabajo, desarrollan esfuerzos excesivos y constante, lo que da lugar a sensaciones que se describe como “estoy quemado”; que origina el bajo rendimiento laboral y deteriora la calidad de servicio que se ofrece al público externo; además aumenta las posibilidades de ocurrir el absentismo laboral, elevadas rotaciones e incluso, renuncia al puesto laboral.

Bases filosóficas de Clima organizacional

Una de los aportes fundamentales dentro de las organizaciones es la dirección que evoluciona dentro de un clima participativo. Donde la confianza que existe entre los integrantes de una organización es fundamental. En esa línea, las políticas y decisiones se evalúan y determinan por los superiores, pero en estos casos se da la posibilidad que los subordinados puedan dar sus opiniones antes de tomarse las decisiones.

En ese contexto se sustenta que cuando los colaboradores o funcionarios trabajan en un entorno laboral donde existe la confianza y se erradican las murmuraciones, difamaciones, perjuicios, la baja comunicación y el autoritarismo; hará que los colaboradores se muestren con mayor compromiso, integrado y valorados, brindando mayor interés y aporte para alcanzar las metas que tiene la empresa a la que pertenece, entonces, su desempeño laboral será favorable

2.4 Definición de términos básicos

Agotamiento emocional: Conduce a un retraimiento emocional hacia el trabajo, en respuesta a una sobrecarga laboral, esto se expresa en fatiga y la debilidad, de forma individual o colectiva. (Esplana & Nuñez, 2017).

Despersonalización: Sentimientos de indefensión y desesperanza individual, lo que motiva a un profesional considerar a las demás personas como un número o un objeto, en lugar de una persona con derechos; incluso, hace que el profesional tenga una visión negativa e insensible de los demás y de su trabajo (Esplana & Nuñez, 2017).

Clima organizacional: Variables que se encuentran en el ambiente de las personas que sean integrantes de una organización y pueden influir en su comportamiento.

Variable del ambiente físico: Hace referencia a las condiciones físicas que se encuentran alrededor del trabajador en la organización que labora como el espacio, temperatura, ruido, etc.

Variables estructurales: Este variable se refiere netamente a como está formado la estructura organizacional, el liderazgo de la gerencia es importantísimo.

Variables sociales: Es la actividad social que el individuo puede desarrollar como lo son compañerismo, interacción positiva, conflictiva, etc.

Variables personales: Reacciones del individuo frente a determinados estímulos. En el caso del individuo en una organización, dos individuos reaccionarán diferente frente a un inane despido, ascenso, conflicto, etc.

Variables del comportamiento organizacional: Este variable refiere a como las organizaciones son muchas veces su propio verdugo, algunas no brindan comodidad, estabilidad, apoyo, etc. Esto hace que sus colaboradores presenten ausentismo, baja productividad y otros. La organización debe estar a la altura de cada desafío que se presente. (Jorge, 2016)

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa del Síndrome de Burnout y el clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.

2.5.2 Hipótesis específicas

El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.

La despersonalización se relaciona significativamente con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.

La realización personal se relaciona significativamente con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INST	ESCALA	ITEMS
VARIABLE 1 SÍNDROME DE BURNOUT	Es una reacción de tipo emocional que es inducido por factores laborales o sociales y que tiene las siguientes dimensiones: a) Agotamiento emocional, b) despersonalización y c) falta de realización personal. Maslach y Jackson (1981)	Agotamiento emocional	Exhausto emocionalmente	CUESTIONARIO	Likert	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
		Despersonalización	Actitudes frías y distanciamiento			5, 10, 11, 15, 22.
		Realización personal	Sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo			4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21
VARIABLE 2 CLIMA ORGANIZACIONAL	Es la percepción personal que tienen los trabajadores sobre la organización con respecto las condiciones laborales y de trato (comunicación) dentro de la institución (Cabrera 1999, citado por Ortiz, 2001)	Ambiente físico	Condiciones físicas del trabajo.		Likert	1,2,3,4
		Estructural	Refieren a la estructura y tamaño de la organización, estilo de liderazgo			5,6,7,8
		Social	Actividad social, compañerismo.			9,10,11,12
		Personales	Reacciones, actitudes y estímulos			13,14,15,16

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Se investigó bajo un enfoque cuantitativo, debido que los datos obtenidos fueron numéricos y se analizaron de forma estadística. Hernández, Fernández & Baptista (2014) detallan un enfoque cuantitativo se basa en medir las características de las variables del problema a analizar.

Nivel

Es un estudio correlacional, por el hecho que se buscó encontrar la correlación de ambas variables; particularmente, donde buscó verificar si existe relación entre variables Síndrome de Burnout y clima organizacional sin precisar el sentido de causalidad. Sobre esto Hernández, et al (2014) refieren que una investigación correlacional busca unir los sucesos, conceptos o variables, cuantificando las variables y su relación de manera estadística.

Tipo

Básica, según Baena (2017), porque se amplió y profundizó los conocimientos científicos que existen.

Diseño

No experimental, según García (2016) en la presente investigación se realizó sin intervenir sobre las variables.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La investigación realizada tuvo como objeto de estudio de 260 trabajadores de la DIRESA. Según Hernández, et al. (2014), la población es una agrupación de individuos con características similares sobre el cual se realizará la investigación.

3.2.2 Muestra

La muestra, cuenta con características similares a la población (García, 2016). Para escoger a las unidades que integraron la muestra, se llegó aplicar el muestreo aleatorio simple, porque todos los trabajadores tienen posibilidades de pertenecer y se parte de la muestra.

La fórmula utilizada es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 N p q^2}{e^2 [N-1 + Z^2 p q]^2}$$

$$N = 260$$

$$n = \text{muestra}$$

$$Z = 1,96 \text{ (dist. Normal)} \quad p = 0,50$$

$$\text{(posibilidad de éxito) } q = 0,50$$

$$\text{(posibilidad de no lograr el éxito)}$$

$$e = 0,05 \text{ (margen de error)}$$

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

$$n = \frac{(1,96)^2 (260)(0,5)(0,5)}{(0,05)^2 (260 - 1) + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

n = 156

De esos resultados, se logró definir qué se debe trabajar con una muestra de 156 trabajadores de la DIRESA.

3.3 Técnicas de recolección de datos

En cuanto a la recopilación fueron datos donde se aplicó la encuesta, debido que permitió recoger información de la misma población de estudio. Sobre esto Baena (2017) sostiene que la encuesta permite recoger características u opiniones de la misma población, otorgando objetividad a las investigaciones.

Se aplicó el cuestionario, porque se recolecto datos concretos a quienes conforman la muestra. Sobre esto Bernal (2016) refiere que el cuestionario está conformado por preguntas que se elaboran con el fin de adquirir información.

En la investigación, se utilizó un instrumento que se diseñó según la estructura: Contiene preguntas dicotómicas y algunas de tipo nominal para recoger características de la población (edad, género, entre otros). Por otra parte, el cuestionario consta de veintidós (22) ítems, orientadas a recoger datos del síndrome de Burnout y clima organizacional en un grupo de trabajadores pertenecientes a la DIRESA, todas las respuestas buscan conocer la intensidad de los siguientes aspectos:

Cansancio emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20).

Despersonalización (5, 10, 11, 15, 22).

Realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).

La escala de valoración es el siguiente:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes o menos
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Pocas veces a la semana
- 6 = Todos los días

Se determinó que las puntuaciones entre 1 y 33 son consideradas como bajas. Sin embargo, los puntajes que superan ese margen son los que definieron la existencia del síndrome de acuerdo a la MBI. Este test permitió determinar la intensidad y consistencia que se presenta el burnout

De otro lado, para evaluar la variable clima organizacional, se estructuró un instrumento que consta de 16 ítem con sus respectivas escalas de evaluación la cual fue validado.

Respecto a la validez de los cuestionarios, se concretó mediante el juicio de experto de 5 especialistas en el área, obteniendo calificaciones favorables y aprobatorias. Además, se desarrolló la fiabilidad con el Alfa Cronbach, cuyo resultado fue de = 0.954), con ese valor se determinó que los instrumentos tienen consistencia interna y homogeneidad en cada uno de sus ítems.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento se utilizó un software estadístico SPSS 25, en donde se concretaron los análisis de:

Análisis descriptivo. Se realizó para conocer los niveles de manera particular para cada variable. Se representa mediante tablas de frecuencia y figuras.

Análisis correlacional. Consistió en determinar el grado de correlación entre las variables, a través prueba no paramétrica del Rho Spearman. Prueba que se empleará porque las variables según la forma que se están midiendo son tipo ordinal.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

1. ANALISIS DESCRIPTIVO UNIVARIADO

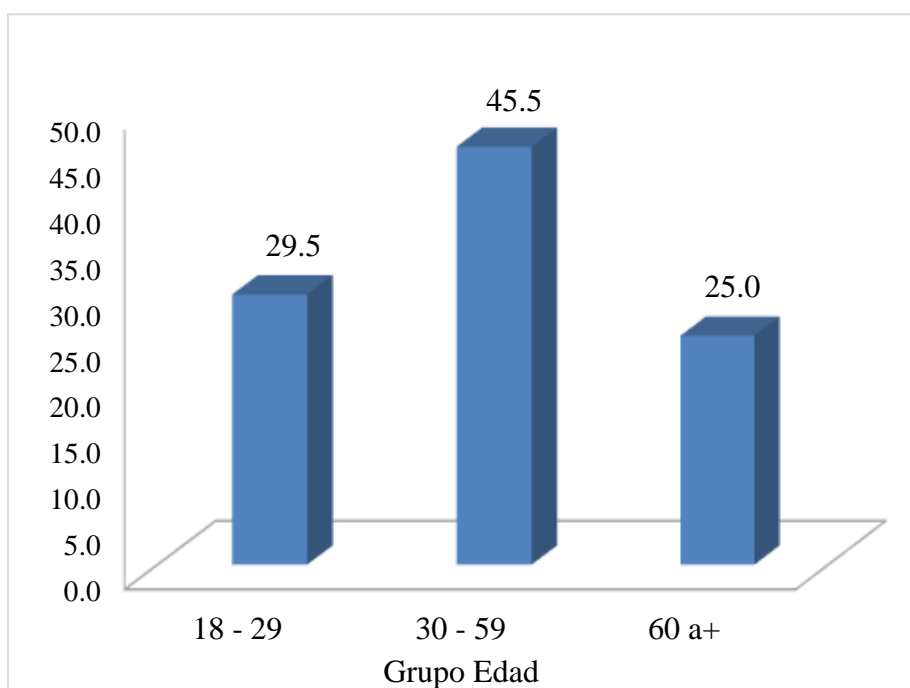
Tabla 1. Trabajadores encuestados, según grupo etario. Diresa Lima, 2019

Grupo etario (años)	n	%
18 - 29	46	29.5
30 - 59	71	45.5
60 a+	39	25.0
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla 1, puede observarse, de 156 investigados según grupo de etario, el 45.5% (71) de ellos alcanzaron la edad de 30 y 59 años, el 29.5% (46) edades entre 18 y 29 años, y un 25.0% (39) tuvieron 60 años a más.

Figura 1. Trabajadores encuestados, según grupo etario. Diresa Lima, 2019



Fuente: Elaboración Propia

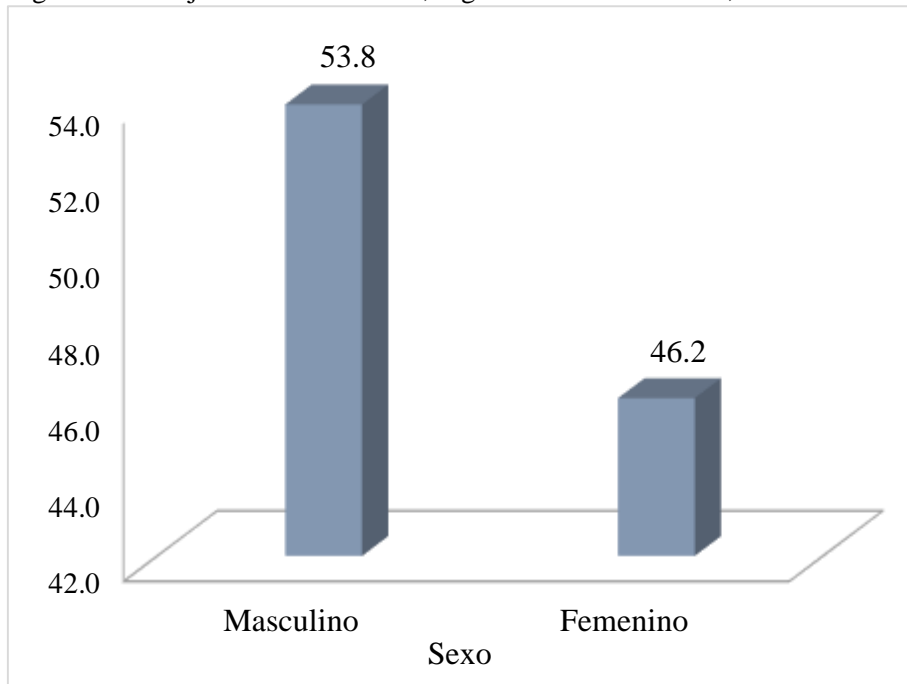
Tabla 2. Trabajadores encuestados, según sexo. Diresa Lima, 2019

Sexo	n	%
Masculino	84	53.8
Femenino	72	46.2
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Respecto a la tabla 2, donde se puede concluir que, de 156 investigados según sexo, el 53.8% (84) de ellos fueron varones donde 46.2% (72) correspondieron al género mujer.

Figura 2. Trabajadores encuestados, según sexo. Diresa Lima, 2019



Fuente: Elaboración Propia

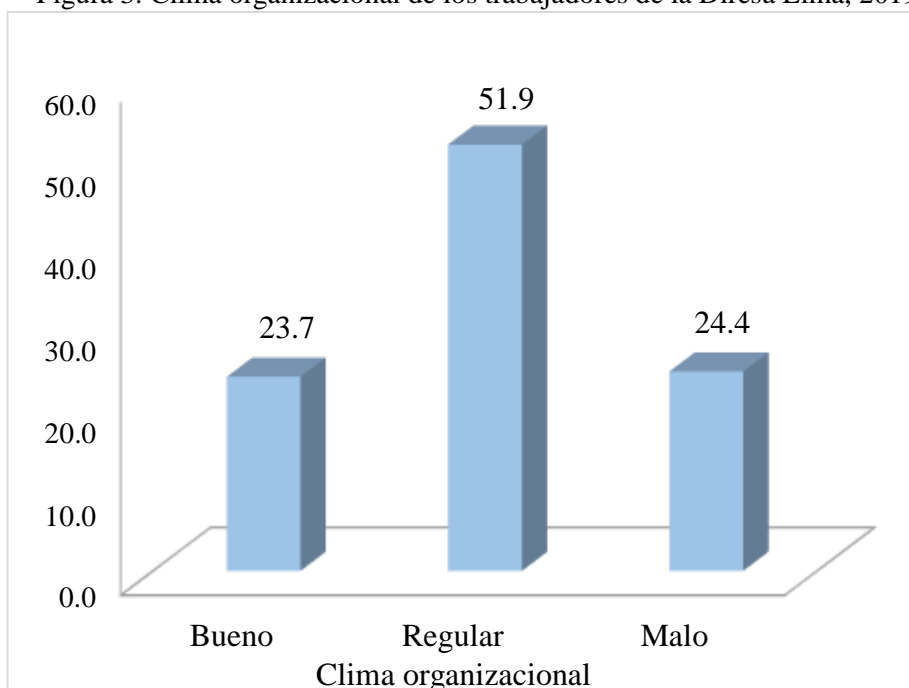
Tabla 3. Clima organizacional de los trabajadores de la Diresa Lima, 2019

Clima organizacional	n	%
Bueno	37	23.7
Regular	81	51.9
Malo	38	24.4
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 3, podemos concluir que, de 156 trabajadores encuestado. El 51.9% (81) de ellos percibieron un clima organización de nivel regular, el 24.4. % (38) un clima organizacional de nivel malo y un 23.7% (37) un clima organización de nivel bueno.

Figura 3. Clima organizacional de los trabajadores de la Diresa Lima, 2019



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 4. Síndrome de Burnout de los investigados de la Diresa Lima, 2019

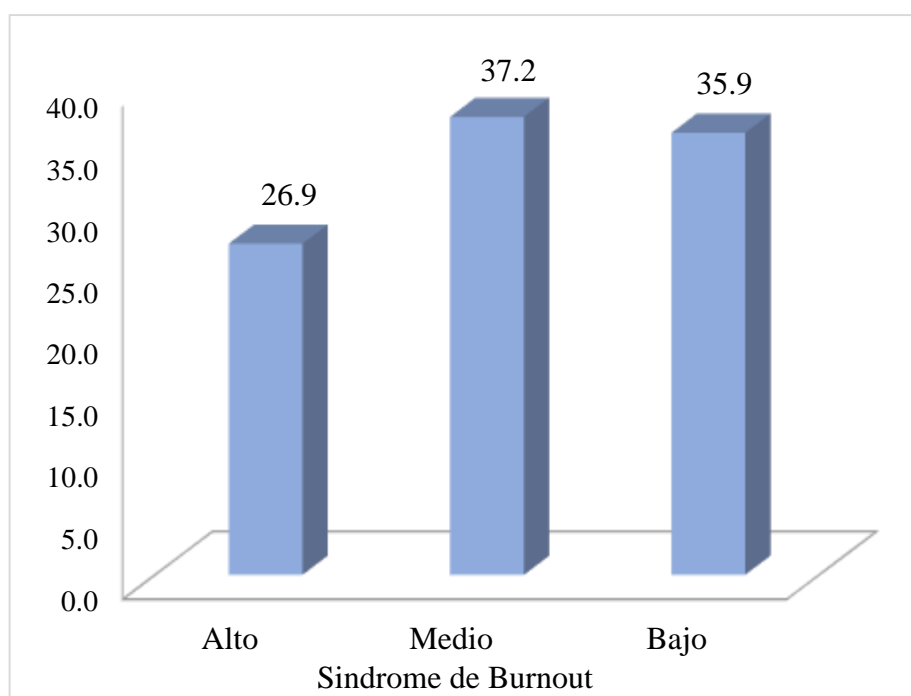
Síndrome de Burnout	n	%
Alto	42	26.9
Medio	58	37.2
Bajo	56	35.9
Total	156	100.0

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a la tabla 4, podemos concluir que, de 156 trabajadores encuestado. El 37.2% (58) de ellos evidenciaron un síndrome de burnout de nivel medio, el 35.9. % (56) un síndrome es bajo y un 26.9% (42) un síndrome de burnout alto. Desde la perspectiva del Trabajo Social que implica ello. Que 37% de trabajadores evidenciaron síndrome de burnout puesto que presentan agotamiento emocional donde se les observa cansados e irritables. Por otro lado,

la despersonalización porque suelen estar deprimidos y muestran hostilidad. Frente a la realización personal puesto que los trabajadores se encuentran sin ideales no encuentran un propósito en su trabajo y por ende se frustran.

Figura 4. Síndrome de Burnout aplicado a la población objeto de estudio de la Diresa Lima, 2019



Fuente: Elaboración Propia

2. ANALISIS BIVARIADO

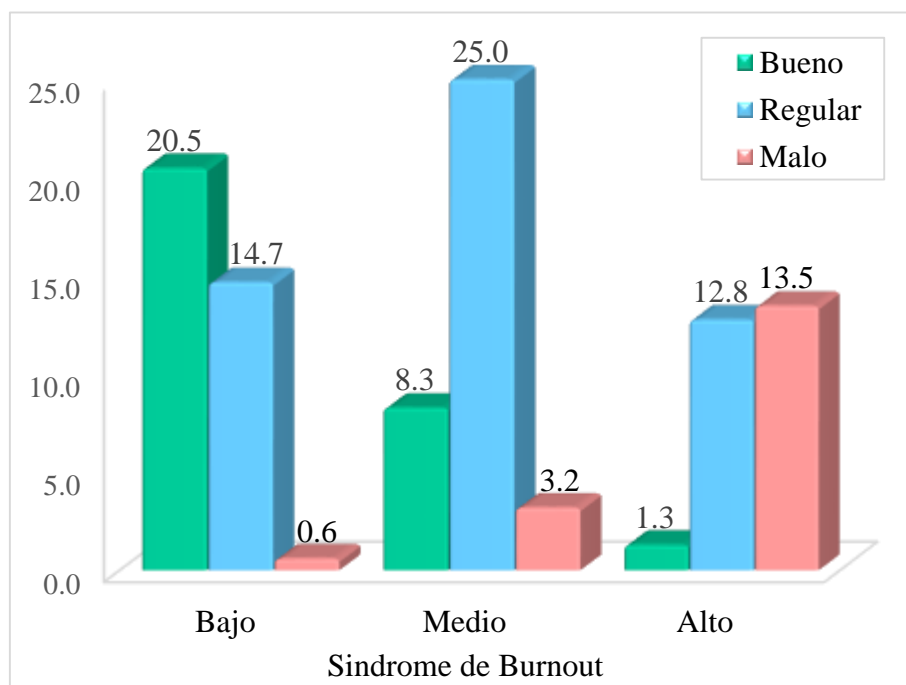
Tabla 5.
Síndrome de Burnout y clima organizacional encuestados. Diresa Lima.

Síndrome de Burnout	Clima Organizacional							
	Bueno		Regular		Malo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	32	20.5	23	14.7	1	0.6	56	35.8
Medio	13	8.3	39	25.0	5	3.2	57	36.5
Alto	2	1.3	20	12.8	21	13.5	43	27.6
Total	47	30.1	82	52.6	27	17.3	156	100.0

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 5, e evidencia que 156 trabajadores investigados. El 25.0. % (39) trabajadores evidenciaron un síndrome de burnout de nivel medio y clima organizacional de nivel regular.

Figura 5. Síndrome de Burnout y clima organizacional de los encuestados de la Diresa Lima, 2019



Fuente: Elaboración Propia

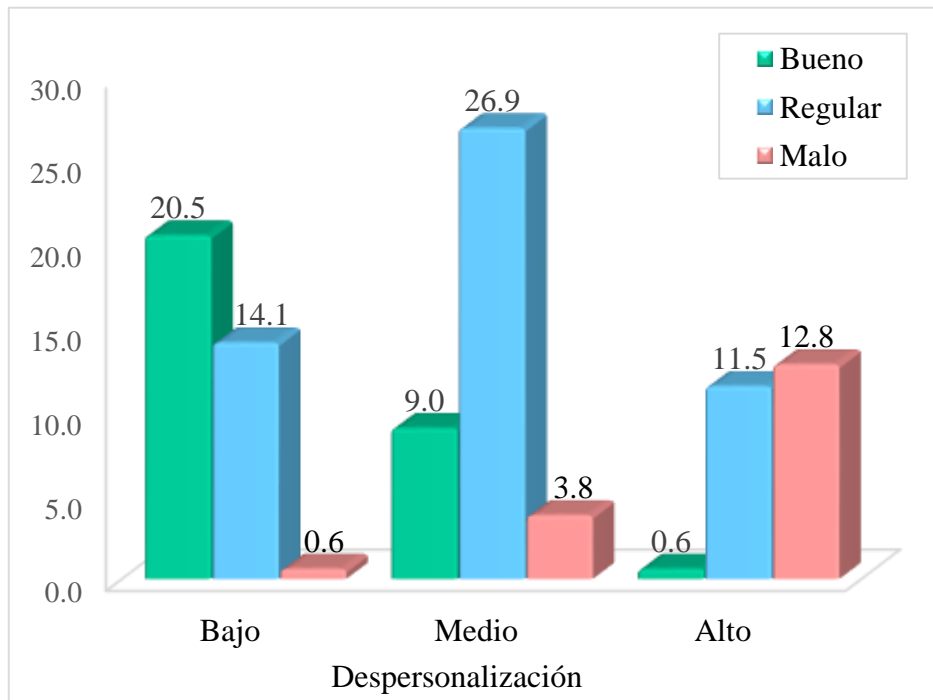
Tabla 6.
Despersonalización y clima organizacional de los trabajadores encuestados. Diresa Lima, 2019

D. Despersonalización	Clima Organizacional							
	Bueno		Regular		Malo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	32	20.5	22	14.1	1	0.6	55	35.3
Medio	14	9.0	42	26.9	6	3.8	62	39.7
Alto	1	0.6	18	11.5	20	12.8	39	25.0
Total	47	30.1	82	52.6	27	17.3	156	100.0

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 6, se evidencia que, de 156 trabajadores investigados. El 26.9. % (42) trabajadores evidenciaron una despersonalización de nivel medio y clima organizacional de nivel regular.

Figura 6. Despersonalización y clima organizacional de los trabajadores de la Diresa Lima, 2019



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 7.

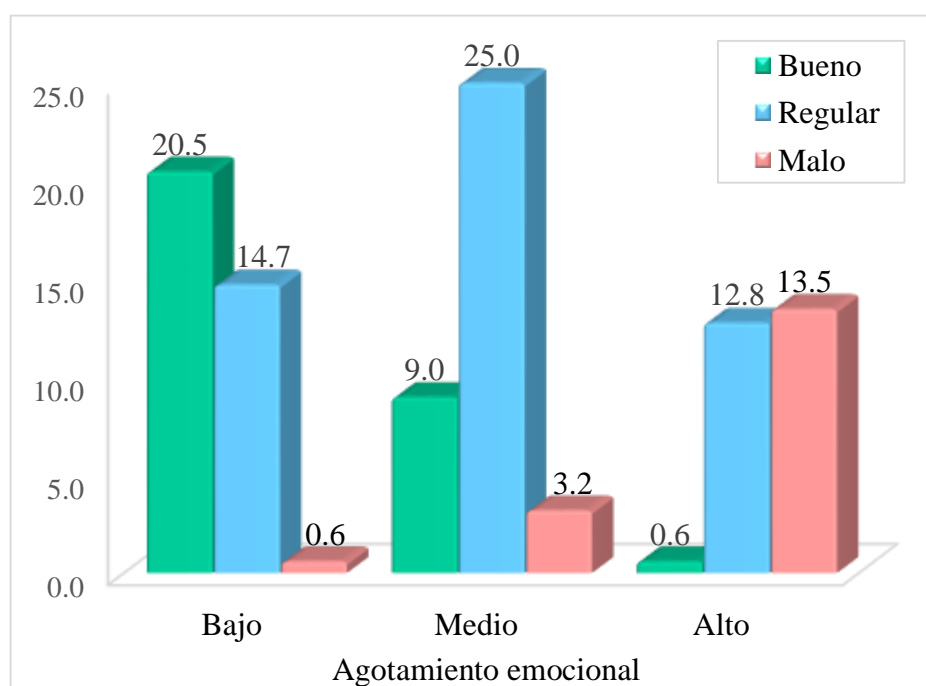
Agotamiento emocional y clima organizacional de los encuestados.
Diresa Lima, 2019

D. Agotamiento emocional	Clima Organizacional							
	Bueno		Regular		Malo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	32	20.5	23	14.7	1	0.6	56	35.9
Medio	14	9.0	39	25.0	5	3.2	58	37.2
Alto	1	0.6	20	12.8	21	13.5	42	26.9
Total	47	30.1	82	52.6	27	17.3	156	100.0

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 7, se evidencia que, de 156 trabajadores investigados. El 25.0. % (39) trabajadores evidenciaron un agotamiento emocional de nivel medio y clima organizacional de nivel regular. Estos resultados reflejan agotamiento emocional donde se les pudo observar que se encontraban irritables donde pierden la capacidad de disfrutar sus actividades la cuales son encomendadas como parte de su función frente a ello el clima organizacional es de nivel regular.

Figura 7. Agotamiento emocional y clima organizacional de los trabajadores encuestados. Diresa Lima, 2019



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 8.

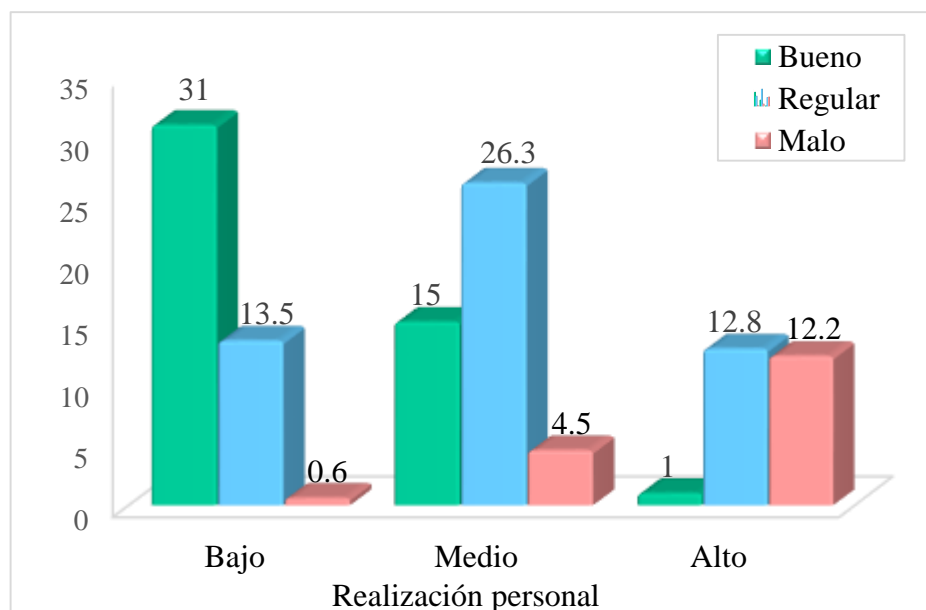
Realización personal y clima organizacional de los trabajadores encuestados. Diresa Lima, 2019

D. Realización personal	Clima Organizacional							
	Bueno		Regular		Malo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	31	19.9	21	13.5	1	0.6	53	34.0
Medio	15	9.6	41	26.3	7	4.5	63	40.4
Alto	1	0.6	20	12.8	19	12.2	40	25.6
Total	47	30.1	82	52.6	27	17.3	156	100.0

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 8, se evidencia que, de 156 trabajadores investigados, El 26.3. % (41) trabajadores evidenciaron una realización personal de nivel medio y clima organizacional de nivel regular.

Figura 8. Realización personal y clima organizacional de los trabajadores encuestados. Diresa Lima, 2019



Fuente: Elaboración Propia

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa del Síndrome de Burnout y el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho, 2019

H₁: Existe relación significativa del Síndrome de Burnout y el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho, 2019

Tabla 9. Prueba correlacional de la hipótesis general.

Descriptivos	Símbolo	Valor
Correlación	Rho	-0.57
Sig. bilateral	p – valor	0.00
Total de encuestados	N	156

Nota: Elaboración propia

El coeficiente de relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional fue 0.57, correspondiente a una negativa y considerable relación. También, se puede dar cuenta que el p valor es $= 0.000 < 0.05$, resultados que permiten descartar la hipótesis nula y, se concluye que, existe relación entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional de la población objeto de estudio de la DIRESA Sede Huacho.

Hipótesis específica 01

H0: No Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho, 2019.

H1: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho, 2019.

Tabla 10. Prueba correlacional de la hipótesis específica 1

Descriptivos	Símbolo	Valor
Correlación	Rho	-0.59
Sig. bilateral	p – valor	0.00
Total de encuestados	N	156

Nota: Elaboración propia

El coeficiente de relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional fue de 0.59, correspondiente a una negativa y considerable relación. También, se puede dar cuenta que el p valor es $= 0.000 < 0.05$, resultados que permiten descartar la hipótesis nula y, se concluye que, existe relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional de la población objeto de estudio de la DIRESA Lima Sede Huacho.

Hipótesis específica 02

H₀: No existe relación significativa entre la despersonalización y el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho, 2019.

H₁: Existe relación significativa entre la despersonalización y el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho, 2019.

Tabla 11. Prueba correlacional de la hipótesis específica 2

Descriptivos	Símbolo	Valor
Correlación	Rho	-0.58
Sig. bilateral	p – valor	0.00
Total de encuestados	N	156

Nota: Elaboración propia

El coeficiente de relación entre la despersonalización y el clima organizacional fue de -0.58, correspondiente a una negativa y considerable relación. También, se puede dar cuenta que el p valor es $= 0.000 < 0.05$, resultados que permiten descartar la hipótesis nula y, se concluye que, existe relación entre la despersonalización y el clima organizacional de los investigados de la DIRESA Sede Huacho.

Hipótesis específica 03

H₀: No existe relación significativa entre la realización personal y el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho, 2019.

H₁: Existe relación significativa entre la realización personal y el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho, 2019.

Tabla 12. Prueba correlacional de la hipótesis específica 3

Descriptivos	Símbolo	Valor
Correlación	Rho	-0.56
Sig. bilateral	p – valor	0.00
Total de encuestados	N	156

Nota: Elaboración propia

El coeficiente de relación entre la realización personal y el clima organizacional fue de -0.56, correspondiente a una negativa y considerable relación. También, se puede dar cuenta que el p valor es $= 0.000 < 0.05$, resultados que permiten descartar la hipótesis nula y, se concluye que, existe relación entre la realización personal y el clima organizacional de los investigados de la DIRESA Lima Sede Huacho.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Frente a la discusión de resultados de los objetivos planteados donde se pretende comprobar la hipótesis la cual fue planteada Existe relación significativa del Síndrome de Burnout y el clima organizacional de la población objeto de estudio de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.

Por tanto, se llegó a contrastar la hipótesis general según datos encontrados de la estadística Rho de Spearman se logró el valor de -0.57 ; con ello se da por asentada que existe una negativa y considerable correlación entre las variables; así mismo, se encontró un p -valor $= 0.00 < 0.05$. Por ello, se descarta la hipótesis nula y, se concluye que, existe relación entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional de los trabajadores de la DIRESA Lima Sede Huacho.

Tal resultado es concordante con el análisis realizado por Pacheco, S. (2016), en su estudio realizado en una Clínica de Lima Metropolitana, llegó a precisar como conclusión que existe una fuerte relación ($Rho=0.872$) las dos variables de estudio; misma situación en las dimensiones de agotamiento emocional con un coeficiente de 0.894 ; despersonalización (0.917) y realización personal (0.872).

En cuanto al objetivo específico 1 la cual consistió en identificar el agotamiento emocional con el clima organizacional de los trabajadores de la DIRESA Lima Sede Huacho - 2019. El coeficiente de Rho Spearman resultante fue de -0.59 , con ello se da por asentada que existe una negativa y considerable correlación; así mismo, se encontró un p -valor $= 0.00 < 0.05$. En consecuencia, se descarta la hipótesis nula y, llega a la conclusión que existe relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional de los trabajadores de la DIRESA Lima Sede Huacho.

Donde los resultados son similares al encontrado por los autores Cumpa, F. & Chavez, P. (2016) en su estudios desarrollado en colegios del distrito de Chiclayo. Agosto. La cual arribaron a la conclusión que el mayor porcentaje de los docentes no evidenció

presentar síntomas del Burnout (93%); mientras que el 7% sí mostró presentarlo. Además, se identificó un nivel elevado de cansancio emocional (55%) y despersonalización (20%). De otro lado, en la realización personal se destacó un nivel bajo (98%), lo cual es un factor protector de padecer este síndrome.

En cuanto al objetivo específico 2 se puede indicar que se logró comprobar la hipótesis específica 2, donde el valor obtenido en la prueba Rho de Spearman fue de -0.58, correspondiente a una negativa y considerable relación; así mismo, se encontró un $p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$. En consecuencia, se descarta la hipótesis nula y, se concluye que, existe relación entre la despersonalización y el clima organizacional de los trabajadores de la DIRESA Lima Sede Huacho.

Se puede decir que tales hallazgos tienen relación con la investigación desarrollada por Ananías, J. (2017) en su estudio realizado sobre la relación que tiene el burnout con el clima de equipos en un contexto de salud. Donde concluye que, a nivel individual, se encontró que las acciones superficiales y las expresiones de emociones negativas aumentan el riesgo de sufrir Burnout, mientras que las emociones positivas reducen el riesgo de padecerlo. Donde la despersonalización y el clima organizacional se relacionan significativamente.

En cuanto al objetivo específico 3 se puede indicar que se logró comprobar la hipótesis específica 3, donde el valor de Rho de Spearman resultante fue de -0.56, correspondiente a una negativa y considerable relación; así mismo, se encontró un $p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$. En consecuencia, se descarta la hipótesis nula y, se concluye que, existe relación entre la realización personal y el clima organizacional de los trabajadores de la DIRESA Lima Sede Huacho.

Se puede decir que los resultados obtenidos en la investigación guardan relación con la investigación desarrolladas por Jorge, A. (2016) quien indagó sobre los factores que tienen impacto en el Clima Organizacional. Llegando a determinar que el clima organizacional tiene fuerte correlación con la realización personal (0.872). Mismos resultados al presente estudio que llegó a corroborar la existencia de una relación entre la realización personal y el clima organizacional de los trabajadores de la DIRESA - Lima Sede Huacho.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se comprobó la correlación del Síndrome de Burnout con el clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.

Se logró identificar el agotamiento emocional con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho.

Se logró identificar la relación de la despersonalización con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.

Se logró determinar la realización personal con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.

6.2 Recomendaciones

Frente a los hallazgos, se sugiere a las autoridades de la DIRESA Lima sede en Huacho, realizar programas, y actividades de carácter preventivo sobre el tema síndrome de Burnout y su consecuencia en el clima organizacional.

Se propone que el área de bienestar de personal desarrolle actividades de prevención en cuanto al agotamiento emocional que afrontan los trabajadores de su institución. A través de la implementación de espacios de desentresamiento, talleres, jornadas familiares, etc.

Es importante generar participación por parte de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, para prever que la despersonalización no se vea afectada y exista un adecuado clima dentro de la organización.

Es conveniente que la DIRESA Lima Sede Huacho, brinde capacitación frente a la realización personal y el clima organizacional de los trabajadores para un óptimo rendimiento laboral.

Implementar estrategias, fortalecer y lograr la concientización sobre la el estado de salud mental y el buen clima organizacional con el único objetivo de realizar diagnóstico, intervenciones, seguimiento, tratamiento y evaluación porque como trabajadora social busco el bienestar de los colaboradores, de sus familias y un buen clima organizacional.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Ananias, J. (2017). *Efecto de la estrategia de regulación emocional y el clima de equipos de trabajo sobre el Burnoud: En contexto de salud*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Chile. [https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/21350/Anan% c3% adas_Feli pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/21350/Anan%c3%adas_Feli%20pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Cumpa, F., & Chavez, P. (2016). *Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de CHICLAYO. Agosto, 2015*. Universidad Privada Juan Mejía Baca. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UMBI_b1b50c23f888e4a64a9e36de3793056c
- Esplana, R., & Núñez, E. (2017). *Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en docentes de la Institución Educativa la Victoria de Ayacucho-2017*. Huancavelica: Fondo editorial Universidad Nacional de Huancavelica.
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Guevara, X. (2018). *Clima Organizacional: Nivel de Satisfacción en la Unidad Educativa Particular la Dolorosa*. Ecuador: Fondo editorial de la Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIEGuevara-Clima.pdf>
- Jorge, A. (2016). *Factores que impactan en el Clima Organizacional de un centro de servicios compartidos*. México: Fondo editorial del Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1460388325970tesisprin.pdf>

- Manso, S. (2006). *El Síndrome de Burnout en los trabajadores de Salud* (Tesis de posgrado). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Comunicación Vivat academia*, 40.
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Quinceno, J. M., & Vinaccia, S. (2007). *Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT)*.
<http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>
- Ramos, D. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Colombia: Fondo editorial de la Universidad Nacional Abierta y a distancia.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=EF2A619202405AF5E891A95D88CE15B8.jvm1?sequence=1>
- Robles, L. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con las dimensiones del Burnout en enfermeras de un hospital*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/10341>

7.2 Fuentes bibliográficas

- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Edamsa impresiones, S.A.
- Maslach C. (1993). *Historical and conceptual development of burnout*. See.
- Maslach, C., & Leiter, M. (1997). *he Truth About Burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Pines A, A. E. (1981). *Burnout: From Tedium to Personal Growth*. . New York: : Free Press.

Ponce, B. A. (2005). *El síndrome del Quemado por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios.*

Schaufeli WB, M. C. (sf). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research.* Washington, DC.

7.3 Fuentes hemerográficas

Pacheco, S. (2016). *Relación entre la percepción del Clima laboral y el Síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una Clínica de Lima Metropolitana. .*

Parada M., (2005). *La Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Instituto Autónomo, Hospital Universitario Los Andes (IAHULA).* Mérida, Venezuela.

7.4 Fuentes electrónicas

Barria, J. (2002). *Síndrome de Burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile.* Fondo editorial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Obtenido de [file:///C:/Users/Pepe/Downloads/Síndrome_de_Burnout_en_asistentes_sociales_del_Ser%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Pepe/Downloads/Síndrome_de_Burnout_en_asistentes_sociales_del_Ser%20(1).pdf)

ANEXO

TÍTULO: SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJAODRES DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD- LIMA SEDE HUACHO - 2019.					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación del Síndrome de Burnout con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo se relaciona el Agotamiento emocional con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la despersionalización con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la realización personal con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Conocer la relación del Síndrome de Burnout con el clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación del agotamiento emocional con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.</p> <p>Establecer la relación de la despersionalización con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.</p> <p>Determinar la realización personal con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa del Síndrome de Burnout y el clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima – Sede Huacho - 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</p> <p>El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.</p> <p>La despersionalización se relaciona significativamente con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.</p> <p>La realización personal se relaciona significativamente con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima Sede Huacho - 2019.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Síndrome de Burnout</p> <p>Variable 2</p> <p>Clima Organizacional</p>	<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>NIVEL: Relacional</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>DISEÑO: No experimental trasversal - correlacional</p> <p>TÉCNICAS Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS Cuestionario</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>260 trabajadores de la DIRESA Sede Huacho.</p> <p>MUESTRA</p> <p>156 trabajadores de la DIRESA</p>



CUESTIONARIO

Estimado trabajador el presente cuestionario tiene como objetivo de Conocer la relación del Síndrome de Burnout con el clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima resuelva las siguientes preguntas, las mismas que serán anónimas y de uso exclusivo para fines de investigación. – Sede Huacho. Por lo le recurrimos a Ud. Para que

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

Por favor sírvase marcar con un aspa (X) solo una de las alternativas por pregunta.

N°	Preguntas	Alternativas						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuarios							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							

17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis usuarios							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas							

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado trabajador el presente cuestionario tiene como objetivo de Conocer el Conocer la relación del Síndrome de Burnout con el clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Lima – Sede Huacho. Por lo le recurrimos a Ud. Para que resuelva las siguientes preguntas, las mismas que serán anónimas y de uso exclusivo para fines de investigación.

1= Nunca. 2= Casi nunca 3= algunas veces. 4= Casi siempre. 5= Siempre.

Por favor sírvase marcar con un aspa (X) solo una de las alternativas por pregunta.

Nº	Preguntas	Alternativas				
		1	2	3	4	5
1	Las condiciones físicas del trabajo es adecuado					
2	Las condiciones físicas de tu centro laboral obstaculizan tu trabajo					
3	Las condiciones de limpieza, higiene y salubridad en mi lugar de trabajo es buena					
4	Mi centro de trabajo cuenta con adecuados equipos de computo					
5	Al ingresar a la institución le informaron sobre los objetivo y políticas de la misma					
6	Comprendo los valores de la institución y los aplico al realizar mi trabajo					
7	La toma de decisiones o las ordenes implantadas son justas según su criterio					
8	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente					
9	Existe camaradería entre compañeros de trabajo					
10	Recibo un trato justo por parte de mis compañeros de trabajo					
11	Mi centro laboral circula la información y hay espíritu de colaboración					
12	Hay una buena relación entre los compañeros de trabajo					
13	Me siento motivado en mi centro laboral					
14	Mi centro laboral satisface mis expectativas					
15	Mi centro de trabajo me estimula para mejor mi trabajo					
16	Recibe recompensa por el cumplimiento de metas					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

M(a) Margot Albina Castillo Alva ASESOR

Dra. Haydee Del Rosario Ramos Pacheco PRESIDENTE

Dra. Elena Luisa Laos Fernández SECRETARIO

M(a). Angélica Castañeda Chinga VOCAL