

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



"Clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal, del Centro de Salud Mental Comunitario *Qanwan kachkaniku* de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021"

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADO POR:

Bach. Nilza Gilda ROMERO NAJARRO

ASESOR:

Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA

AYACUCHO – PERÚ

2021

***A mi madre: Gilda, por su
apoyo incondicional e
impulso en seguir adelante.
Nilza***

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por guiarme siempre.

A la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por permitirme cultivar conocimientos.

A mi asesor Dr: Emilio German Ramírez Roca, por su apoyo incondicional en realizar este trabajo.

Al jefe del Centro de Salud Mental Comunitario *Qanwan Kachkaniqu*, por las facilidades brindadas para realizar el presente trabajo.

A todo el personal que labora en el Centro de Salud Mental Comunitario *Qanwan Kachkaniqu* por su apoyo en la realización del trabajo.

ÍNDICE GENERAL

	Página
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE ANEXOS	vii
RESUMEN	viii
INTRODUCCIÓN	10
MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Bases teóricas	18
2.3. Hipótesis de investigación	22
2.4. Variables	23
III. MATERIALES Y MÉTODOS	25
3.1. Diseño metodológico	25
3.2. Población y muestra	26
3.3. Muestra	26
3.4. Unidad de análisis	26
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.6. Procedimientos para la recolección de datos	27
3.7. Análisis de datos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
VIII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	39
ANEXO	45

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Clima organizacional y el síndrome de Burnout	30
Tabla 2 Clima organizacional del personal	31
Tabla 3 Prevalencia del síndrome de Burnout	31
Tabla 4 clima organizacional y el Agotamiento o Cansancio Emocional	32
Tabla 5 Clima organizacional y las conductas de despersonalización	33
Tabla 6 Clima organizacional y la sensación de ineffectividad	34

INDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo 1. Matriz de Consistencia	45
Anexo 2 Instrumento de recolección de Datos Clima organizacional	48
Anexo 3 Instrumento de Recolección de Datos de Síndrome de Burnout	52
Anexo 4 Consentimiento informado	49
Anexo 5 Constancia de autorización para la ejecución	55
Anexo 6 Prueba de confiabilidad	56
Anexo 7 Juicio de expertos N°01	57
Anexo 8 Juicio de expertos n°02	58
Anexo 9 Juicio de expertos N°03	59

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el “Clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal, del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID -19, Ayacucho 2021”.

Materiales y Métodos: Estudio Cuantitativo-No experimental, tipo de investigación Aplicada. Se encuestó a 22 trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario Qanwan Kachkaniku. Se utilizó el cuestionario de clima organizacional así como el cuestionario del síndrome de Burnout. Los Resultados obtenidos fueron: El 40.9 % presenta clima organizacional regular, de los cuales 18.18% tienen síndrome de Burnout bajo, 13.64 % nivel medio y 9.09 % nivel alto. El 31.8 % presenta clima organizacional bajo de ellos 9.09% tiene síndrome de Burnout bajo, 18.18 % medio y 4.50% nivel alto. El 27.3 % presenta clima organizacional alto de los cuales 18.18% presenta síndrome de Burnout nivel medio y 9.09 % nivel alto en el personal del Centro de Salud Mental Comunitario Qanwan Kachkaniku.

Conclusiones: Se determinó la relación entre el Clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal, del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Ayacucho 2021. El Rho de spearman indica relación positiva muy baja entre las variables Clima organizacional y el síndrome de Burnout, y No significativa lo que indica rechazar la Hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Palabras clave: clima organizacional, síndrome de Burnout.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the "Organizational climate and the staff burnout syndrome of the Qanwan kachkaniku community mental health center in Churcampa in times of COVID -19, Ayacucho 2021". Materials and Methods: Quantitative-Non-experimental Study, type of Applied research. 22 workers from the Qanwan Kachkaniku Community Mental Health Center were surveyed. The organizational climate questionnaire and the Burnout syndrome questionnaire were used. The results obtained were: 40.9% present a regular organizational climate, of which 18.18% have low Burnout syndrome, 13.64% medium level and 9.09% high level. 31.8% have a low organizational climate, of which 9.09% have low Burnout syndrome, 18.18% have a medium and 4.50% have a high level. 27.3% present a high organizational climate, of which 18.18% present medium level Burnout syndrome and 9.09% high level in the staff of the Qanwan Kachkaniku Community Mental Health Center. Conclusions: The relationship between the organizational climate and the staff burnout syndrome of the Qanwan kachkaniku community mental health center in Churcampa was determined in times of COVID-19, Ayacucho 2021. Spearman's Rho indicates a very low positive relationship between the variables Organizational climate and the Burnout syndrome, and not significant, which indicates rejecting the alternative hypothesis and accepting the null hypothesis.

Key words: organizational climate, burnout syndrome.

INTRODUCCION

El clima organizacional se relaciona a la atmosfera que existe entre los individuos de una organización. Está fuertemente vinculado con el nivel de estímulo de sus trabajadores e indica específicamente las características motivacionales del entorno de la organización. Por tanto, es favorable cuando satisface las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando estas necesidades no pueden satisfacerse ¹.

El síndrome de Burnout se asocia con depresión, ansiedad, estrés que puede ser traumático. En el contexto de la pandemia de Covid-19, los profesionales de la salud se enfrentan a muchas situaciones estresantes y, por lo tanto, tienen un alto riesgo de desarrollar agotamiento o Síndrome de Burnout ².

El contexto de COVID-19 ha puesto a los personales de la salud bajo estrés psicológico. Li Y, et al, demostraron con la revisión sistemática y metaanálisis en el transcurso de la pandemia de COVID-19, combinaron en 65 estudios en los que participaron 97.333 trabajadores de la salud en 21 países. La prevalencia combinada de depresión fue del 21,7%, de ansiedad 22,1% y de trastorno de estrés postraumático (TEPT) del 21,5% ³.

Así mismo Marval di M, et al, realizaron la revisión sistemática incluyeron 70 estudios con 101 017 trabajadores de la salud y en el metaanálisis solo se incluyeron estudios de alta calidad. Se estimaron las siguientes prevalencias agrupadas: 30,0% de ansiedad; 31,1% de depresión; 56,5% de estrés agudo; 20,2% de estrés postraumático; 44,0% de los trastornos del sueño ⁴.

La pandemia de COVID-19 ha provocado una importante crisis sanitaria en todo el mundo. La mitad del mundo ha sido puesto en cuarentena. En Francia, para apoyar a los servicios de emergencia; esta crisis de salud masiva ha provocado una

necesidad urgente de reorganizar y reestructurar la prestación en los servicios de salud. Los profesionales de la salud movilizaron todos sus recursos para brindar ayuda de emergencia en un clima general de incertidumbre. Actualmente, el enfoque principal está en la salud mental, la adaptación y la recuperación de los profesionales de la salud que cuidan y tratan y a los pacientes con Covid-19. ⁵.

El Perú no fue ajeno a esta crisis mundial, Failoc A, et al, investigaron con el objetivo de determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el clima organizacional del personal de salud en el Hospital Regional Lambayeque en emergencia sanitaria por COVID - 19. Teniendo como resultado el síndrome de Burnout presenta el 11,9% leve, el 47,7% moderado y el 40,4% alto. Además, se evidencia que el clima organizacional, presenta el 38,5% bajo, el 61,5% regular y el 0% alto, determinando que existe una relación significativa indirecta entre el síndrome de Burnout y el clima organizacional del personal de salud ⁶.

Chamorro, et al, tuvieron el propósito determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima laboral del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica-2020, concluyeron que existe una relación moderada entre el síndrome de Burnout y el clima laboral del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica el 52,5% de la muestra, consideran un índice mediano de síndrome de Burnout, mientras el 60% de la muestra considera que hay regular clima laboral ⁷.

Las características de COVID-19 provocaron un clima generalizado de cautela e incertidumbre, particularmente entre los profesionales de la salud, debido a una variedad de causas como la rápida propagación del COVID-19, la gravedad de los síntomas que puede causar en un grupo de personas infectadas, el desconocimiento de la enfermedad, agotamiento del equipo de protección personal, inquietudes acerca de no poder brindar una atención competente, inquietudes acerca de la información que cambia rápidamente, falta de acceso a información, falta de medicamentos específicos, cambios significativos en su vida social, familiar y la muerte del personal de la salud ⁵.

La tendencia de casos COVID-19, según la oficina de epidemiología –DIRESA-Huancavelica 2020-2021(SE-08), reporta una letalidad de 1.8 (388 defunciones), Total de casos positivos 21404, siendo casos sintomáticos 10493 (49%) y Asintomáticos 10911 (51%), y 1463 casos positivos del total en la provincia de Churcampa, esta situación mostró incertidumbre en el personal de salud ⁸.

El objetivo de la presente investigación fue:

Determinar la relación entre el “Clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal, del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID -19, Huancavelica 2021, a través de su opinión manifestadas en encuestas.

Los objetivos específicos considerados son:

Identificar el clima organizacional del personal del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.

Identificar la prevalencia del síndrome de Burnout del personal del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.

Identificar relación entre el clima organizacional y el agotamiento o cansancio emocional en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.

Identificar la relación entre el clima organizacional y las conductas de despersonalización en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.

Identificar la relación entre el clima organizacional y la sensación de ineffectividad en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Antecedentes internacionales:

En Colombia: **Vellojín R, et al (2021)⁹**, realizaron una investigación de "Identificación del síndrome de burnout en los profesionales del sector salud en contexto del COVID-19 en la ciudad de Montería, Córdoba", En aquella investigación se utilizó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo. Su muestra estuvo por 174 trabajadores de las instituciones prestadoras de salud (IPS) hombres y mujeres. Se utilizó el cuestionario de inventario de desgaste de Maslach (MBI-HSS por sus siglas en inglés) 1986, constituido por 22 ítems. Los resultados obtenidos el 58,6% de los encuestados presentan un nivel bajo en cuanto a cansancio emocional, el 19,5% un nivel medio y el 21,8% un nivel alto, despersonalización el 77,6% un nivel bajo; el 11,5% un nivel medio y el 10,9% un nivel alto. En cuanto a la falta de realización personal el 69,0% se encuentra en un nivel alto, el 20,1% en un nivel medio y el 10,9% en un nivel bajo. Concluyeron que se logró evidenciar que el personal de salud que hizo parte de este estudio presenta un adecuado manejo del estrés y de sus emociones bajo presión también que las mujeres son las que experimentan un mayor cansancio emocional respecto a los hombres.

En Ecuador: **Torres F, et al (2021)¹⁰**, realizaron una investigación cuyo objetivo fue "Determinar el Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y cómo se comporta con factores sociodemográficos y laborales asociados", se realizó un estudio observacional de corte transversa y analítico. El instrumento que se utilizó fue Maslach, con 22 ítems. Su muestra fue de 368 profesionales de la salud, del sector público e institución privada. Obtuvieron como resultado que el predominio de Síndrome de Burnout fue en el elemento de despersonalización

(95%) y agotamiento emocional (47%) y en realización personal (11%). El 9% tuvo afectación concomitante de las 3 áreas evaluadas, representando la estructura de Síndrome de Burnout más severa y un 42% de dos áreas, no encontramos ningún tipo de relación con sexo. Concluyeron que La prevalencia de Síndrome de Burnout es elevada en los profesionales de la salud en Ecuador en un contexto de pandemia.

En Colombia, **PEDRAZA et al (2021)**¹¹, estudiaron la "Prevalencia de Síndrome de Burnout en trabajadores del área de la salud en el establecimiento de sanidad militar de Yopal, Casanare en periodo de pandemia por Covid19 (2021)", El estudio con metodología deductiva y fue de tipo descriptivo, el instrumento de recolección utilizado fue Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS). Se evaluaron 30 trabajadores del servicio de la salud del establecimiento de sanidad militar BASPC 16 Yopal, Casanare, en primera línea en atención de pacientes infectados por Covid-19, Se evidencia una prevalencia del 36,7% de profesionales que suelen manifestar que algunas veces han experimentado emociones de agotamiento laboral. Por otro lado, se reporta una similitud en porcentaje del 16,7% entre los profesionales que suelen manifestar que regularmente y bastantes veces se sienten emocionalmente agotados en el trabajo. Otra de las similitudes evidentes fue del 13.3% entre los profesionales que manifiestan que casi siempre presentan sensaciones de agotamiento laboral versus el 13.3% opuesto que suele expresar que casi nunca presenta este tipo de sensación emocional. Sólo el 3,3% refiere nunca haberse sentido emocionalmente agotado a la hora de prestar sus servicios laborales. Concluyeron que no existe una relación estadística para la identificar la prevalencia de esta enfermedad ya que solo un 13,3% del total de la población encuestada presentó dicho síndrome.

2.1.2 Antecedentes nacionales:

En Lambayeque: **FOILOC A, et al (2021)⁶**, realizaron una investigación con el objetivo de "Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional del personal de salud en el Hospital Regional Lambayeque en emergencia sanitaria por COVID - 19, Chiclayo – 2021". La investigación fue de tipo correlacional y el diseño de investigación fue analítico transversal. La muestra utilizada fue de 218 miembros del personal de salud. Se empleó como instrumento el Maslach Burnout Inventory General Survey para evaluar el síndrome de burnout y la Escala de Medición del Clima Organizacional. Los resultados indican que el síndrome de burnout presenta un nivel leve en el 11,9%, un nivel moderado en el 47,7% y un nivel alto en el 40,4% del personal de salud del Hospital Regional Lambayeque. Además, se evidencia que el clima organizacional, presenta un nivel bajo en el 38,5%, un nivel regular en el 61,5% y un nivel alto en el 0% del personal de salud del Hospital Regional Lambayeque. Finalmente se concluye que existe una relación significativa indirecta entre el síndrome de burnout y el clima organizacional del personal de salud en el Hospital Regional Lambayeque en emergencia sanitaria COVID-19.

En Lima: **RIOS C (2019)¹²**, desarrollaron una investigación cuyo objetivo "Determinar la relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa en el periodo de junio- julio 2019". Se realizó un estudio analítico transversal en el personal de salud (médicos y enfermeras) del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa. Se utilizó el instrumento desarrollado por el MINSA para la evaluación del clima organizacional y el Maslach Burnout Inventory instrumento estándar en el estudio del síndrome de Burnout. Resultados: Se encontró una alta prevalencia de despersonalización (1 de cada 3 entrevistados), y de falla de realización personal (1 de cada 5 entrevistados). No se pudo determinar asociaciones estadísticamente significativas, pero si algunas tendencias a la significancia. Concluyeron que No ha sido posible determinar una relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y síndrome de Burnout; pese a ello, existe evidencia suficiente para sospechar que esa asociación ocurre.

En Ica, **ALVARADO C et al (2021)**¹³, realizaron la investigación con el objetivo de "Identificar los factores críticos del clima organizacional del Hospital San Juan de Dios de Pisco a través de la herramienta del Minsa durante el contexto Covid-19". Aplicaron un estudio cuantitativo y cualitativo (mixta). La muestra fue 132 personal asistencial y administrativo del hospital San Juan de Dios de Pisco. Los resultados determinaron que el estado del Clima Organizacional en el hospital fue "Por Mejorar". Así mismo, se identificaron algunos puntos a mejorar en la herramienta, ya que surgieron diversos aspectos que se deben considerar dado el contexto de crisis.

2.1.2 Antecedentes regionales:

Chamorro A et al (2020)⁷. Realizaron la investigación con el Propósito "Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima laboral del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica". La investigación se ubica en el enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica y diseño correlacional. Su muestra está conformada por 40 trabajadores del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, a las que se les sometió los cuestionarios de encuestas de ambas variables, siendo previamente validado y dado la confiabilidad respectiva. Tuvieron como Resultado el 52,5% de la muestra, consideran un índice mediano de síndrome de Burnout, mientras el 60% de la muestra considera que hay regular clima laboral, estos resultados fueron contrastados con el estadígrafo rho de Spearman $\rho = - 0.444$, siendo relación inversa moderada. Además, el $p = 0,004$ es menor que 0,05, en consecuencia, se corrobora la correlación moderada. Concluyeron que existe una relación moderada entre el síndrome de Burnout y el clima laboral del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica.

Soldevilla R (2017)¹⁴, realizó una Investigación, teniendo como objetivo "Determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el profesional de Salud de la Micro red Santa Ana de Huancavelica, periodo 2017". La investigación fue de tipo descriptiva correlacional. Aplicándose el Cuestionario estructurado de clima laboral del MINSa y el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach a una muestra de 122 profesionales de Salud. Los datos se procesaron con el paquete estadístico SPSS versión 22 .0. Así mismo se obtuvo resultado en

clima organizacional, el 0.8% lo percibe en un nivel deficiente; el 15.6% lo percibe en un nivel bajo; el 61.5% lo percibe en un nivel promedio y solo el 22.1% lo percibe en un nivel alto de clima laboral, en el Síndrome de Burnout, el 76.2% de la muestra no presenta el síndrome de Burnout a diferencia del 23.8% de la muestra que presenta el síndrome de Burnout. En agotamiento emocional el 66.4% presenta un nivel bajo, el 23.8% presenta un nivel medio y el 9.8% presenta un nivel alto de agotamiento emocional. En despersonalización, el 62.3% presenta un nivel bajo, el 20.5% presenta un nivel medio y el 17.2% presenta un nivel alto. En realización personal, el 43.5% presenta un nivel bajo, el 17.2% presenta un nivel medio y el 39.3% presenta un nivel alto. Concluyendo que no existe relación entre clima laboral y síndrome de Burnout. Sin embargo, se encuentra que existe relación positiva y muy significativa entre los factores cultura de la organización y el factor potencial humano con la dimensión de realización personal. Así mismo se encontró una correlación positiva y significativa entre la escala de clima laboral y las dimensiones de realización personal.

TORRES A, et al (2018)¹⁵, realizaron la investigación con el objetivo de “Determinar la relación existente entre la Motivación laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de salud del Centro Materno Infantil Manuel Barreto-2018”. Se empleó la metodología hipotética deductiva, con diseño no experimental, corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por 50 profesionales de salud del referido centro materno infantil. La técnica de recopilación de datos fue mediante la encuesta. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de Motivación laboral (Steers R. y Braunstein D.); y el cuestionario Maslach Burnout Inventory – MBI-GS de Maslach para Síndrome de Burnout. Resultando el 50 % de encuestados presentó un nivel alto de Síndrome de Burnout. Concluyendo que no existe relación estadísticamente significativa entre motivación laboral y síndrome de burnout; en cuanto a las dimensiones de motivación laboral y síndrome de burnout tampoco se halló relación significativa para necesidades de logro, poder y afiliación.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Clima organizacional:

El clima organizacional se define como: "...un grupo de personas que comparten una percepción común de su ambiente de trabajo: estilo de supervisión, políticas organizacionales, calidad de la educación, relaciones del mercado laboral, prácticas de comunicación, procedimientos administrativos, ambiente de trabajo en general" ¹⁶.

2.2.2 Importancia:

Permite comprender formas sistemáticas y científicas de comprender las percepciones de las personas sobre su entorno laboral y sus condiciones de trabajo para desarrollar planes a fin de priorizar los factores negativos identificados que afectan la productividad y el compromiso del potencial humano ¹⁷.

2.2.3 Tipos de clima organizacional.

2.2.3.1 Tipo de clima autoritario: Autoritarismo explotador

Este tipo de ambiente de trabajo se determina por la falta de confianza entre los gerentes hacia sus trabajadores, por lo que las decisiones únicamente son decididas por ellos y las determinan según los roles de los empleados. La fuerza laboral debe prosperar en un ambiente de trabajo dañino que se basa en recompensas, y la satisfacción laboral afecta la moral, la seguridad y las emociones. Además, el clima laboral del trabajo autoritario representa un ambiente en el que los directivos se comunican con los empleados exclusivamente para dar instrucciones específicas ¹⁸.

2.2.3.2 Tipo de clima autoritario: Autoritarismo paternalista

La gran mayoría de las decisiones son tomadas por los gerentes. En este tipo de clima organizacional se emplean las compensaciones o sanciones para incentivar a los empleados. Así como, la gerencia toma muy en serio las exigencias sociales de sus colaboradores que tienen la impresión de laborar en una institución estructurada y constante ¹⁸.

2.2.3.3 Tipo de clima participativo: Consultivo

Esto ocurre en un entorno de trabajo participativo donde los gerentes empoderan a los empleados para que intervengan en la toma de determinaciones específicas. La comunicación es de arriba hacia abajo, y las sanciones y compensaciones de los empleados se utilizan como incentivos porque también implica ganar prestigio. Este tipo de clima organizacional crea un entorno muy dinámico donde el trabajo tiene muchos propósitos ¹⁸.

2.2.3.4 Tipo de clima participativo: Participación en grupo

La gerencia confía plenamente en los empleados y los involucra a intervenir en la toma de decisiones en varios niveles. La comunicación es horizontal y vertical. Así mismo, los empleados están motivados al permitirles participar, lo que contribuye a sus esfuerzos y objetivos en el trabajo. En este entorno laboral, la relación entre empleados y directivos es mucho más estrecha. También, trabajan en equipo para lograr los objetivos marcados ¹⁸.

2.2.1.4 Gestión de clima en contexto de crisis

María Bordas, la gestión del clima organizacional es un componente principal en la formulación de la dirección estratégica, ya que “la principal fuente de ventaja competitiva sostenible en el tiempo es uno de los activos intangibles más importantes, el capital humano que permite la creación, la innovación, la inversión y talento para servir a la organización” ¹⁹.

En los últimos años, existe la necesidad de un modelo de gestión adecuado al clima organizacional, puesto que se ha convertido en un tema bastante importante para las organizaciones que quieren mejorar continuamente su clima laboral y consideran a sus integrantes como principal objeto de investigación.²⁰

2.2.2 Síndrome de Burnout:

El término "Burnout" fue introducido por primera vez en el año 1974 por Herbert Freudenberger, en su libro “Burnout: The High Cost of High Achievement” Por lo tanto, el trastorno es resultado de un estrés laboral crónico, caracterizándose por

un estado de agotamiento emocional, seguido de una actitud distante, desvergonzada y apática frente al trabajo (despersonalización), y una sensación de incapacidad y de no hacer apropiadamente las tareas, incrementándose las destrezas para la confianza ²¹.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha provenido a la identificación oficial del Burnout o “síndrome de estar quemado” o de cansancio laboral como enfermedad después de la confirmación de la verificación número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), admitida el pasado año y cuya entrada en fuerza se ha determinado para el próximo 1 de enero de 2022 ²¹.

2.2.2.1 Síntomas del síndrome de Burnout.

Las principales manifestaciones de este síndrome son:

Sentimiento de frustración, baja autoestima, agotamiento, impotencia, comportamiento agresivo, bajo rendimiento personal, tensión constante, nerviosismo, aburrimiento, dificultad para concentrarse, dolores de cabeza, impaciencia e irritabilidad, taquicardia, insomnio, bajo rendimiento, impuntualidad laboral, , mala comunicación ²².

2.2.3. Contexto Covid-19

A mediados de la última semana de diciembre de 2019, la OMS dio la alarma en Wuhan por motivos desconocidos tras el descubrimiento de varios casos de neumonía viral. Un informe enviado por el Comité Municipal del Partido de Wuhan en la provincia de Hubei a los medios locales llevó a la oficina de Wuhan de la OMS a informar el incidente a su sede regional, que difundió la información. al GOAR (Congrega diversos actores internacionales de la salud pública y otros pertenecientes a la Organización de las Naciones Unidas)²⁴.

En el Perú el primer caso del COVID-19, dio en un joven procedente de Europa, confirmado por el presidente del estado Martín Vizcarra²⁵.

Prevención del síndrome de Burnout.

Primero, para prevenirlo antes de que se vuelva demasiado grave o manejable, debe saber qué es el estrés y el agotamiento, reconocerlo y, lo que es más importante, comprender qué lo causa y cómo afecta a los Estados Unidos. En este punto, es importante no negar la situación que estás padeciendo y aceptarla incondicionalmente.²⁸

Las empresas tienen una gran responsabilidad en la gestión y prevención de esta enfermedad laboral provocada por el estrés laboral, sobre todo teniendo en cuenta que los empleados son el capital más importante que tienen. Es por eso que compartimos con usted seis intervenciones organizacionales que pueden ayudar a prevenir.²⁹

1. Equilibrar las funciones y actividades
2. Dale todo lo necesario para desempeñar su trabajo
3. Evaluación continua de estrés
4. Programas de salud integral
5. Flexibilizar los turnos y horarios de trabajo
6. Programas de ayuda psicológica²⁹

2.3 Hipótesis de investigación

2.3.1 Hipótesis general:

Hi: Existe una relación significativa entre el "Clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal, del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre el "Clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal, del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.

3.2.2 Hipótesis específicas:

He1: Existe la relación directa entre el clima organizacional y el agotamiento o cansancio emocional del síndrome de Burnout en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.

He2: Existe la relación directa entre el clima organizacional y las conductas de despersonalización del síndrome de Burnout en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.

He3: Existe la relación directa entre el clima organizacional y la sensación de ineffectividad del síndrome de Burnout en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.

2.4 Variables:

2.4.1 Variable independiente:

Síndrome de Burnout.

Dimensiones:

- Agotamiento o cansancio Emocional
- Conductas de Despersonalización
- Sensación de ineffectividad o falta de realización personal

2.4.2 Variable dependiente:

Clima Organizacional.

Dimensiones:

-) Potencial humano
-) Diseño organizacional
-) Cultura de la organización

2.4.3 Operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	ITEMS
Clima organizacional	Percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones que afectan a dicho trabajo ¹⁷ .	Se realizará mediante un cuestionario, del MINSA- 2009 con 55 ítems que será desarrollado por el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan Kachkaniku.	Potencial humano	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Innovación Recompensa Confort 	ordinal	1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15 16,17,18,19,20
			Diseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Estructura Toma de decisiones Comunicación organizacional Remuneración 		21,22,23,24,25 26,27,28,29,30 31,32,33,34,35 36,37,38,39,40
			Cultura de la organización	<ul style="list-style-type: none"> Identidad Conflicto y cooperación Motivación 		41,42,43,44,45 46,47,48,49,50 51,52,53,54,55
Síndrome de Burnout	Síndrome, según Maslach, Schaufeli, y Leiter- 2001, de tipo psicológico cuyo desarrollo obedece a la presencia de un estresor interpersonal en el ámbito laboral ²³ .	Se realizará mediante un cuestionario que cuenta con 22 ítems, que será desarrollado por el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan Kachkaniku.	Agotamiento o cansancio Emocional	<ul style="list-style-type: none"> Agotamiento físico Cansancio emocional Sentimiento de desesperanza y desinterés Actitudes negativas hacia el trabajo 	Ordinal	1,2,3 6,8,13, 14,16,20
			Conductas de Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> Trato impersonal Respuesta negativa hacia uno mismo Actitudes negativas con los demás Falta de preocupación por los demás 		5,10,11,15,22
			Sensación de inefectividad o falta de realización personal	<ul style="list-style-type: none"> Empatía con los demás Autoconcepto Respuesta negativa al trabajo Sentimiento de escasa competencia profesional 		4,7,9,12,17,18 19,21.

III. MATERIALES Y METODOS

3.1 Diseño metodológico:

3.1.1 Enfoque de investigación:

-) Cuantitativo: Porque es aquella es la que recolecta, procesa y analiza los datos cuantitativos sobre cada variable ³⁰.
-) No experimental: porque se describe la conducta de cierto fenómeno en un grupo poblacional sin intervenir en este ³⁰.

3.1.2 Tipo de investigación:

-) Aplicada: utiliza un conocimiento teórico convirtiéndolo en conocimiento práctico para poder resolver problemas y mejorar la calidad de vida ³⁰.

3.1.3 Nivel de investigación:

-) Correlacional: Porque tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos variables, en un contexto en particular ³⁰.
-) Descriptivo: Conjuntos de procesos con procedimientos lógicos que nos ayudara a identificar las particularidades de las variables ³⁰.

3.1.4 Diseño experimental:

-) Descriptivo - correlacional: Porque describirá el comportamiento de dos variables, sin intervenir en ellas ³⁰.
-) Prospectivo: Porque se recolectará datos de hechos presentes y se analizaran en un tiempo futuro ³⁰.
-) Transversal: Porque recolecta datos en una sola intención, en un solo tiempo ²⁴.

3.2 Población y muestra:

3.2.1 Población: La población de este estudio estará conformada por 22 profesionales de salud que laboran actualmente en centro de salud mental comunitario Qanwan Kachkaniku.

3.2.1.2 Criterios de inclusión:

-) Personal de salud que pertenecen al Centro de Salud Mental Comunitario Qanwan Kachkaniku.
-) Personal de salud de ambos sexos.
-) Personal de salud que firmen el consentimiento informado.
-) Personal de salud de cualquier condición laboral
-) Personal de salud que trabaje más de 3 meses.

3.2.1.3 Criterios de exclusión:

-) Personal de salud que estén de licencia o vacaciones.
-) Personal de salud que contesten el cuestionario inadecuadamente.
-) Personal de salud que no pertenezcan al Centro de Salud Mental Comunitario Qanwan Kachkaniku
-) Personal de salud que no firmen el consentimiento informado.

3.3 Muestra:

No aplica, la muestra, porque se trabajará con la población censal, constituido por el personal del centro de salud mental comunitario Qanwan Kachkaniku.

3.4 Unidad de análisis:

La unidad es cada uno del personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan Kachkaniku.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.5.1 Técnicas:

La técnica empleada en la investigación de ambas variables es la encuesta

3.5.2 Instrumentos:

Estará conformado por dos cuestionarios

-) **Cuestionario sobre clima organizacional:**
-) **Cuestionario sobre el síndrome de Burnout:**

Para la medición del burnout, se han establecido varios instrumentos, uno de los más fiables y empleados a nivel mundial es el MBI. Este instrumento es un cuestionario desarrollado por Maslach y Jackson (Hederich & Caballero, 2016). El MBI inicialmente contaba de 25 ítems, sin embargo, en la actualidad se redujo a 22, y se encuentra dividido por tres aspectos o dimensiones que poseen independencia. Estas dimensiones son las que ya se describieron con anterioridad, "el agotamiento emocional, la despersonalización o cinismo y la baja realización personal"²⁶.

- **Agotamiento emocional:** Constituido por nueve ítems e identifica a las personas que están emocionalmente agotadas o que sienten que el trabajo es muy extendido.
- **Despersonalización:** Cuenta con cinco ítems y reconoce a los sujetos que cuentan con una respuesta impersonal a los pacientes que cuidan.
- **Baja realización personal:** Contiene ocho ítems y se encargan de la evaluación de la deficiencia de logros y éxitos que se relacionan con el trabajo ²⁷.

3.6 Procedimientos para la recolección de datos:

-) **Preparación de instrumentos:** Se adecuará los instrumentos de clima organizacional y síndrome de Burnout en el personal de salud.
-) **Validez de expertos.** Se solicitará y realizara una verificación por partes los expertos en la materia sobre ítems que contiene el cuestionario, que queden conforme con los propósitos a cumplir en la investigación.
-) **Prueba de fiabilidad:** Se realizará un aprueba de confiabilidad para obtener la precisión de cada uno de los ítems del instrumento se aplicará

el cuestionario, dichos resultados serán analizados con una prueba de confiabilidad de Rho de Spearman.

- J) Gestión de autorización: Para la obtención de los datos se solicitará con los documentos respectivos el permiso al jefe del centro de salud mental comunitario Qanwan Kachkaniku y el consentimiento informado a cada personal de salud.
- J) Aplicación de instrumentos: Previo permiso tanto del jefe de centro de salud mental comunitario Qanwan Kachkaniku y de los personales de salud perteneciente a dicha institución se aplicará los instrumentos con un tiempo límite de 30 minutos.
- J) Procesamiento de la información: Obtenido los datos se manejará una tabulación en una hoja de Excel para poder analizar los datos que se ejecutaran mediante un programa estadístico IBM-SPSS versión 25. Lo cual los datos serán expresados mediante tablas y gráficos estadísticos.

4.6 Análisis de datos:

Los datos, que serán obtenidos se tabularán en una hoja de cálculo Excel versión 2019, después se realizará un análisis de datos, que este se desarrollara mediante el programa estadístico SPSS versión 25. Así mismo los datos se presentarán en tablas de doble entrada.

IV.RESULTADOS

Tabla 4.1

Relación entre el Clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal, del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID -19, Huancavelica 2021

Clima organizacional	Síndrome de burnout						total	
	Nivel alto		Nivel medio		Nivel bajo		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	1	4.55	4	18.18	2	9.09	7	31.8
Regular	2	9.09	3	13.64	4	18.18	9	40.9
Alto	2	9.09	4	18.18	0	0.0	6	27.3
total	5	22.73	11	50.00	6	27.27	22	100

Fuente: Elaborado en base a la encuesta al personal de salud

Rho= - 0,244

p=0,273

La tabla 4.1 indica que 40.9 % presenta clima organizacional regular, de los cuales 18.18 tienen síndrome de Burnout bajo, 13.64 nivel medio y 9.09 nivel alto. El 31.8 % presenta clima organizacional bajo de ellos 9.09% tiene síndrome de Burnout bajo, 18.18 % medio y 4.50 nivel alto. El 27.3 % presenta clima organizacional alto de los cuales 18.18 presenta síndrome de Burnout nivel medio y 9.09 % nivel alto en el profesional de salud del CSMC. Encuestado.

El Rho de Spearman nos indica que hay relación positiva muy baja entre las variables Clima organizacional y el síndrome de Burnout, y No significativa lo que indica rechazar la Hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 4.2

Clima organizacional del personal del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.

Clima organizacional	fi	%
Malo	9	31.80
Regular	7	40.90
Bueno	6	27.30
total	22	100.00

Fuente: Elaborado en base a la encuesta al profesional de salud.

La tabla 4.2 indica que el 40.90 % de profesionales de salud perciben el clima organizacional regular seguido del 31.80% de profesionales de salud perciben un clima organizacional malo, y el 27.30 % de profesionales perciben un clima organizacional bueno en el centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.

Tabla 4.3

Prevalencia del síndrome de Burnout del personal del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021

Síndrome de Burnout	fi	%
Nivel Alto	5	22.70
Nivel Medio	11	50.00
Nivel bajo	6	27.30
total	22	100.00

Fuente: Elaborado en base a la encuesta al profesional de salud.

La tabla 4.3 indica que el 50 % del personal de salud presenta el síndrome de Burnout en un nivel medio seguido por 27.30 % del profesional de salud presenta el síndrome de Burnout en un nivel bajo y el 22.70 % del personal de salud presenta el síndrome de burnout en un nivel alto en el centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.

Tabla 4.4

Relación entre el clima organizacional y el Agotamiento o Cansancio Emocional en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.

Clima organizacional	Agotamiento o Cansancio Emocional						total	
	Nivel alto		Nivel medio		Nivel bajo		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	3	13.64	3	13.64	1	4.54	7	31.8
Regular	2	9.09	6	27.27	1	4.54	9	40.9
Bueno	0	0	3	13.64	3	13.64	6	27.3
total	5	22.73	12	54.55	5	22.72	22	100

Fuente: Elaborado en base a la encuesta al profesional de salud.

$$\text{Rho} = 0.436$$

$$p = 0.043$$

La tabla 4.2 indica que el 40.9 % presenta clima organizacional regular, de los cuales 4.54 % presenta agotamiento o cansancio emocional en un nivel bajo, El 27.27% presenta agotamiento o cansancio emocional en un nivel medio y el 9.09 % presenta agotamiento o cansancio emocional en un nivel alto. El 31.8% presenta clima organizacional malo, de los cuales el 4.54% presenta agotamiento o cansancio emocional en un nivel bajo, el 27.27% presenta agotamiento o cansancio emocional en un nivel medio y el 9.09% presenta agotamiento o cansancio emocional en un nivel alto. El 27.3 % presenta clima organizacional bueno, de los cuales 13.64 % presenta agotamiento o cansancio emocional en un nivel bajo y el 13.64 % presenta cansancio o agotamiento emocional en un nivel medio.

El Rho de spearman (Rho=0.436) indica relación positiva entre las variables Clima organizacional y Agotamiento o cansancio emocional, y significativa. (p=0.043).

Tabla 4.5

Relación entre el clima organizacional y las conductas de despersonalización en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.

Clima organizacional	conductas de despersonalización						total	
	Nivel alto		Nivel medio		Nivel bajo		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	1	4.55	4	18.18	2	9.09	7	31.8
Regular	3	13.64	2	9.09	4	18.18	9	40.9
Bueno	0	0	2	9.09	4	18.18	6	27.3
total	4	18.19	8	36.36	10	45.45	22	100

Fuente: Elaborado en base a la encuesta al profesional de salud.

Rho= 0.270

p=0.225

La tabla 4.5 indica que el 40.9 % presenta de clima organizacional es regular, de los cuales el 18.18 % presentan conductas de despersonalización en un nivel bajo, el 9.09% presentan conductas de despersonalización en un nivel medio y el 13.64 % presentan conductas de despersonalización en un nivel alto. El 31.8 % presenta de clima organizacional malo, de los cuales el 9.09 % presentan conductas de despersonalización en un nivel bajo, el 18.18 % presentan conductas de despersonalización en un nivel medio y el 4.55% presentan conductas de despersonalización en un nivel alto. El 27.3 % presenta de clima organizacional bueno, de los cuales el 18.18 % presentan conductas de despersonalización en un nivel bajo el 9.09% presentan conductas de despersonalización en un nivel medio y el 0.00 % presenta % presentan conductas de despersonalización en un nivel alto.

El Rho de spearman (Rho=0.270) indica relación positiva entre las variables Clima organizacional y conductas de despersonalización, y No significativa. (p=0.225).

Tabla 4.6

Relación entre el clima organizacional y la sensación de ineffectividad en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021"

Clima organizacional	sensación de ineffectividad						total	
	Nivel alto		Nivel medio		Nivel bajo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	1	4.55	4	18.18	2	9.09	7	31.8
Regular	0	0	8	36.36	1	4.55	9	40.9
Bueno	1	4.55	4	18.18	1	4.55	6	27.3
total	2	9.10	16	72.72	14	18.19	22	100

Fuente: Elaborado en base a la encuesta al profesional de salud.

$$\text{Rho} = -0.107$$

$$p = 0.635$$

La tabla 4.5 indica que el 40.9 % presenta clima organizacional regular de los cuales el 4.55% presenta la sensación de ineffectividad en un nivel bajo, el 36.36% presenta la sensación de ineffectividad en un nivel medio y el 0.0 % presenta la sensación de ineffectividad en un nivel alto. El 31.8 % presenta clima organizacional malo de los cuales el 9.09% presenta la sensación de ineffectividad en un nivel bajo, el 18.18 % presenta la sensación de ineffectividad en un nivel medio y el 4.55% presenta la sensación de ineffectividad en un nivel alto. El 27.3 % presenta clima organizacional bueno, de los cuales el 4.55% presenta la sensación de ineffectividad en un nivel bajo, 18.18 % presenta la sensación de ineffectividad en un nivel medio y el 4.55% presenta la sensación de ineffectividad en un nivel alto.

V. DISCUSIONES

Los resultados alcanzados en esta investigación tienen validez y confiabilidad en las variables de clima organizacional y síndrome de Burnout.

En la tabla 01 se halló que el clima organizacional tiene relación positiva muy baja con el síndrome de Burnout ($Rho = -0,244$) y significativa ($p = 0,273$) en los trabajadores del centro de salud mental Comunitario Qanwan Kachkaniku_ Huancavelica. Así mismo presentó 40.9 % del personal de salud presenta clima organizacional regular, un síndrome de Burnout de nivel medio. Por lo tanto, se encuentra similitud con los estudios de Chamorro que obtuvo el 60% de clima laboral regular, quien utilizó el estadístico Rho de Spearman, teniendo como resultado ($Rho = -0,444$) y ($p = 0.04$).

En la tabla 02 se encontró que el 40.90 % del personal del centro de salud mental Comunitario Qanwan Kachkaniku – Huancavelica, en tiempos del COVID-19 perciben el clima organizacional regular. Al respecto Foilac et al, obtuvo que el 61.5% de clima organizacional regular Sin embargo Chamorro et al, halló un 60 % de la muestra que hay clima organizacional regular.

En la tabla 03 se encontró que el 50 % del personal del centro de salud mental Comunitario Qanwan Kachkaniku – Huancavelica, muestran el síndrome de Burnout en un nivel medio. Al respecto Marvaldi M, et al, obtuvo la dominante del síndrome de burnout en un 56,5%, concluyendo que, si existe un nivel alto del personal de la salud, frente al COVID-19.

En la tabla 04 se encontró que el 40.9 % del personal del centro de salud mental Comunitario Qanwan Kachkaniku – Huancavelica de clima organizacional regular frente al Agotamiento o cansancio emocional en un nivel medio 55.55%. Torres obtuvo el 47% de agotamiento o cansancio emocional.

En la tabla 05 se encontró que el 40.9 % de clima organizacional regular frente a las conductas de despersonalización en un nivel bajo 45.45 %. Así mismo Soldevilla obtuvo el 62.3% de conductas de despersonalización que presenta un nivel bajo.

En la tabla 06 se encontró que el 40.90% de clima organizacional regular frente a la sensación de ineffectividad en un nivel medio 72.72%. Así mismo Soldevilla obtuvo el 17.2 % que presenta un nivel medio de sensación de ineffectividad.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre el Clima organizacional y el síndrome de Burnout tiene una relación positiva muy baja. ($Rho = -0,244$) y significativa ($p = 0,273$) en el personal, del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.
2. Se identificó 40.9% de clima organizacional del personal del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.
3. Se Identificó 50.00 % de prevalencia del síndrome de Burnout del personal del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021
4. Se Identificó la relación entre el clima organizacional tiene relación positiva con el Agotamiento o cansancio emocional ($Rho = 0.436$), y significativa. ($p = 0.043$). en el personal del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.
5. Se Identificó que el clima organizacional tiene relación positiva con las conductas de despersonalización ($Rho = 0.270$), y No significativa. ($p = 0.225$), en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.
6. Se identificó que el clima organizacional tiene relación positiva muy baja con la sensación de ineffectividad ($Rho = -0.107$) y No significativa. en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.

VII.RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, a la jefatura del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa e investigadores independientes realizar capacitaciones, frecuentes, sobre el clima organizacional y el síndrome de burnout con la finalidad optimizar el clima organizacional y reducir los niveles del síndrome de Burnout.
2. Se recomienda al personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa, realizar actividades que reduzcan la prevalencia del síndrome de Burnout.
3. Se recomienda al personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa, ser más empáticos con los pacientes que acuden al centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa.
4. Se recomienda, a la jefatura del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa, respecto a la sensación de inefectividad, mayor capacitación al personal del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa.

VIII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Chiavenato I, introducción a la teoría de la administración. 7° ed. Edit. México. Mc Graw-Hill interamericana; 2007.
2. Borbor T, Lissette R. Síndrome de Burnout ante el COVID19 en el personal de enfermería del hospital general Dr. Liborio Panchana Sotomayor 2020. La Libertad. UPSE, Matriz. Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud. 46p.2021. [citado el 6 de julio de 2021]
Disponible en:
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6023>
3. Li Y, Scherer N, Lambert F, Kuper H. Prevalencia de la depresión, la ansiedad y el trastorno por estrés postraumático en los trabajadores de la salud durante la pandemia de COVID-19: una revisión sistemática y un metaanálisis. Pudmed.2021. [citado el 6 de julio de 2021]
Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33690641/>
4. Marvaldi M , Mallet J, Dubertret C, Rose Moro MR, Guessoum SB. Ansiedad, depresión, traumatismos y trastornos del sueño entre los trabajadores de la salud durante la pandemia de COVID-19: una revisión sistemática y un metanálisis.Pudmed.2021.[citado el 6 de julio de 2021].
Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33774085/>
5. El-Hage W, Hingray C, Lemogne C, A Yrondi A, Brunault P, Bienvenu T, et al. Profesionales de la salud que enfrentan la pandemia de la enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19). Pudmed.2020. [citado el 6 de julio de 2021].
Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32370984/>
6. Failoc A, Dante R, Vega R, Síndrome de Bounout y clima organizacional en el hospital público durante la emergencia sanitaria por COVID-19, Chiclayo 2021[citado el 8 de julio de 2021].
Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/8242>

7. Chamorro A, Villa J. Síndrome de Burnout y clima laboral en el personal del departamento de Medicina General de un Hospital de Huancavelica, 2020. [citado el 8 de julio de 2021].

Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12848/2079>

8. Sala de situación de salud COVID_19. departamento de Huancavelica. [internet] NotiCOVID19, Oficina de Epidemiología, DIRESA Huancavelica [citado el 8 de julio de 2021]. Disponible en:

<http://www.dge.gob.pe/portal/docs/tools/teleconferencia/2021/SE092021/03.pdf>

9. Vellojín R, Carla P, Yáñez M, Identificación del síndrome de burnout en los profesionales del sector salud en contexto del COVID-19 en la ciudad de Montería, Córdoba. Fecha de publicación 2021-07-15. [citado el 8 de julio de 2021].

Disponible en:

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/4365>

10. Fausto Gady Torres FG, Irigoyen V, Moreno A, Ruilova EA, Casares J, Mendoza M. Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia.2021. [citado el 10 de julio de 2021].

Disponible en:

<https://www.revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/209/200>.

11. PEDRAZA Prevalencia de Síndrome de Burnout en trabajadores del área de la salud en establecimiento de sanidad militar de Yopal, Casanare en periodo de pandemia por Covid19 (2021). Colombia.

Disponible en:

<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1224>

12. RÍOS CE. "Clima organizacional y su relación con el síndrome de Burnout en profesionales de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Scippa en el periodo junio - julio 2019".[citado el 12 de julio de 2021].

Disponible en:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11839/Rios_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

13. ALVARADO C, Contreras C, et al. Factores críticos del clima organizacional de una institución del sector salud durante el contexto covid-19 identificados a través de la herramienta del Minsa. Caso de Estudio: Hospital San Juan de Dios de Pisco.2021.
[citado el 12 de julio de 2021].
Disponible en:
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/18845>
14. SOLDEVILLA J, clima organizacional y síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de la Microred Santa Ana-Huancavelica. (2017).
[Citado el 14 de julio de 2021]. Disponible en:
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2965>
15. Torres A, Sonia E, Motivación laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de salud del Centro Materno Infantil Manuel Barreto – 2018.
[Citado el 18 de julio de 2021]. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29443>
16. Iglesias A, Sanchez Z, Generalidades del clima organizacional. Scielo [internet].2015 Citado 05 agosto 2020]; Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2015000300002&script=sci_arttext&tlng=en
17. Ministerio de Salud (MINSA). Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional. 2°ed.Lima.2009
Disponible en:
http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
18. Tipos de clima organizacional. Grupo IPS especialistas en Recursos Humanos. [Internet].2020. [Citado 15 agosto 2021]
Disponible en:
<https://www.ips.com.mx/blog/cuales-son-los-tipos-de-clima-organizacional>

19. Bordas, M.M. Gestión estratégica del clima laboral. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. 2016. Disponible en:
http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,23377993&_dad=portal&_schema=PORTAL&_piref93_23376063_93_23377993_23377993.next_page=/htdocs/ficha.jsp?IdArticulo=01_02064CT01L01
20. Urdaneta, O, Álvarez, C., & Urdaneta, M. Clima organizacional en Institutos de Investigaciones del Sector Salud Caso: Universidad del Zulia. Revista Venezolana de Gerencia, 14(47), 446-457.2009. Disponible en:
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000300008&lng=es&tlng=es.
21. La OMS reconoce como enfermedad el Burnout o síndrome de estar quemado. Organización médica colegial [Internet].2020. [Citado 15 agosto 2021]. Disponible en:
<http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
22. Síntomas del síndrome de Burnout.cuidate plus. [Internet].2021. [Citado 15 agosto 2021]. Disponible en:
<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome-de-burnout.html>
23. Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, P. (2001). Job burnout. Annual Review of Psychology, 397- 422.
24. Organización Mundial de la Salud. Cronología de la respuesta de la OMS a la Covid-19. 2020. Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/detail/29-06-2020-Covidtimeline>
25. Primer caso de COVID-19 EN Peru.2020. [citado el 15 de agosto del 2021]. Disponible en:
<https://www.dge.gob.pe/portalnuevo/informativo/vigilancia-de-rumores/reporte030-2020/#:~:text=Primer%20caso%20de%20coronavirus%20en,confirma%20M%20art%C3%ADn%20Vizcarra%20%E2%80%93%20CDC%20MINS>

26. Lani, J. Maslach burnout Inventory (MBI).2010. Disponible en:<http://www.statisticssolutions.com/maslach-burnout-inventory-mbi/>
27. Alzate D, Parra V. Factores psicosociales, estrés y síndrome de burnout en el colegio San Luis Gonzaga de la Ciudad de Manizales. 2016.Ciudad de Manizales: Universidad de Manizales, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Especialización en Gerencia del Talento Humano.
28. Prevención del síndrome de Burnout. [internet]. Psicopedia org. Disponible en: <https://psicopedia.org/3186/como-prevenir-el-burnout-o-estres-laboral-y-una-guia-en-pdf/>
29. Prevención del síndrome de Burnout. [citado el 15 de agosto del 2021]. Disponible en: <https://www.altonivel.com.mx/liderazgo/management/42538-6-estrategias-para-prevenir-el-sindrome-de-burnout/>
30. Hernández Sampieri, Roberto; et al. Metodología de la Investigación. 6ª. ed. McGraw-Hill. México, D.F., 2014. Pág. 2 – 134
Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

ANEXOS

**ANEXO 1:
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título: “Clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal, del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021”

Autor: Br. ROMERO NAJARRO, Nilza Gilda

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el “Clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal, del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021”?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>Pe1: ¿Cuál es el clima organizacional del personal del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021?</p> <p>Pe2: ¿Cuál es la prevalencia del síndrome de Burnout del personal</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación entre el “Clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal, del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID -19, Huancavelica 2021”.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Oe1 Identificar el clima organizacional del personal del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.</p> <p>Oe2: Identificar la prevalencia del síndrome de Burnout del personal del centro de salud mental</p>	<p>General:</p> <p>Hi: Existe una significativa relación entre el “Clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal, del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.</p> <p>Ho: No existe una significativa relación entre el “Clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal, del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>He1: Existe la relación</p>	<p>Antecedentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internacional • Nacional • local. <p>Bases teóricas:</p> <p>a) Clima organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia • Tipos de clima organizacional. <p>b) Síndrome de Burnout.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Síntomas del síndrome de Burnout 	<ul style="list-style-type: none"> • Clima organizacional • Síndrome de Burnout 	<p>Enfoque del estudio Cuantitativo –No Experimental</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada:</p> <p>Diseño de investigación Descriptivo - correlacional:</p> <p>Prospectivo</p> <p>Muestra 22 del personal, del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID -19</p> <p>Muestreo No probabilístico censal</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Maslach burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario del</p>

<p>del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021?</p> <p>Pe3: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el agotamiento o cansancio emocional en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021”?</p> <p>Pe4: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las conductas de despersonalización en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021?</p> <p>Pe5: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la sensación de ineffectividad en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021?</p>	<p>comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021</p> <p>Oe3: Identificar la relación entre el clima organizacional y el agotamiento o cansancio emocional en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.</p> <p>O4: Identificar la relación entre el clima organizacional y las conductas de despersonalización en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021”</p> <p>O5: Identificar la relación entre el clima organizacional y la sensación de ineffectividad en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021”</p>	<p>directa entre el clima organizacional y el agotamiento o cansancio emocional del síndrome de Burnout en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.</p> <p>He2: Existe la relación directa entre el clima organizacional y las conductas de despersonalización del síndrome de Burnout en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.</p> <p>He3: Existe la relación</p>			<p>Clima Organizacional.</p>
--	--	---	--	--	------------------------------

		directa entre el clima organizacional y la sensación de ineffectividad del síndrome de Burnout en el personal de salud del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021.			
--	--	---	--	--	--

ANEXO 2
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CLIMA ORGANIZACIONAL

PRESENTACIÓN:

El presente cuestionario tiene como objetivo Determinar la relación entre el “Clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal, del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021”

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

INSTRUCCIONES:

Confirme la veracidad de los siguientes 55 enunciados según considere.

1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo.

		1	2	3	4	5
Potencial humano	1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
	2	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.				
	3	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.				
	4	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.				
	5	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.				
	6	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
	7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
	8	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.				
	9	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.				
	10	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
	11	Estoy comprometido con mi organización de salud.				
	12	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
	13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.				
	14	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los				

	trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
	15 Existe sana competencia entre mis compañeros.					
	16 Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
	17 Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.					
	18 Recibo mi pago a tiempo.					
	19 La limpieza de los ambientes es adecuada.					
	20 Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
	21 Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
	22 Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
	23 Me siento a gusto de formar parte de la organización.					
	24 Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan.					
Diseño organizacional	25 El jefe de RRHH supervisa constantemente al personal.					
	26 Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					
	27 Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					
	28 Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
	29 Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
	30 En mi organización participo en la toma de decisiones.					
	31 Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					
	32 La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					
	33 Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
	34 Presto atención a los comunicados que emiten mis					

	jefes.						
	35 En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.						
	36 En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.						
	37 Existe equidad en las remuneraciones.						
	38 Existe un ambiente organizado en mi organización de salud.						
	39 Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.						
	40 Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.						
	41 Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.						
	42 En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.						
	43 Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.						
Cultura de la organización	44 La innovación es característica de nuestra organización.						
	45 Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.						
	46 Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.						
	47 El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.						
	48 Las tareas que desempeño corresponden a mi función.						
	49 El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.						
	50 Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.						
	51 Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.						
	52 Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.						
	53 Mi salario y beneficios son razonables.						

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

ANEXO N°03
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
SINDROME DE BURNOUT

INSTRUCCIONES:

Señale la frecuencia de los siguientes 22 enunciados según considere.

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=Unas pocas veces a la semana; 6=Todos los días.

		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes.							
5	Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.							
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.							
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión.							
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.							
14	Creo que trabajo demasiado.							
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis pacientes.							
16	Trabajar directamente con pacientes me produce							

	estrés.								
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.								
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con pacientes.								
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.								
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.								
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.								
22	Creo que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.								



ANEXO N°04
CONSENTIMIENTO INFORMADO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO.....
identificado con DNI N°.....,con Domicilio en
.....,declaro que soy
personal que labora en el centro de salud mental comunitario Qanwan
kachkaniku de Churcampa, participe de la investigación titulada "Clima
organizacional y el síndrome de Burnout del personal, del centro de
salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en
tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021". Tengo claro que el
procedimiento que se llevara a cabo para el desarrollo de dicha
investigación. De igual manera se me informó, que los resultados de
dichos instrumentos serán confidenciales y que la información por mi
suministrada también será manejada con discreción y privacidad.

Por último, manifiesto que tengo conocimiento sobre el fin de esta
investigación y de su aporte científico, debido a que proporcionara
conocimientos importantes sobre el tema tratado, además reconozco
que mi participación en este estudio no está influenciada por ningún
interés secundario de carácter económico.

.....
firma y huella digital.

ANEXO N° 05 CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION EN EL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO QANWAN KACHKANIKU DE CHURCAMPÁ.

SEÑORA DIRECTORA DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO QANWAN KACHKANIKU DE CHURCAMPÁ

Yo, NILZA GILDA ROMERO NAJARRO, identificada con DNI N°46308772, con domicilio en Aprovisa MZ B1, Lt 1A, Canan Alto, San Juan Bautista Ayacucho, ante usted me presento respetuosamente y expongo.

Que, siendo estudiante de la Maestría Gerencia en Servicios de Salud en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, solicito a Ud. Permiso para realizar el trabajo de investigación en la Institución Pública que lidera sobre "Clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal, del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021", para optar el título de Maestro.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Ud. Acceder a mi solicitud.



Churcampa, 18 de Agosto del 2021


NILZA GILDA ROMERO NAJARRO
DNI N° 70685627
Cel. 900419842

ANEXO N° 06
PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	58

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	58

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	25

ANEXO N 7



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTA DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE PORGRADO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Julia Cristina Salcedo Cancho
- 1.2 Grado académico: Doctora en Educación
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga
- 1.4 Título de la Investigación: Clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal, del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Ayacucho 2021"
- 1.5 Autor del instrumento: Br. ROMERO NAJARRO, Nilza Gilda
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Gerencia en Servicios de Salud
- 1.7 Nombre del instrumento: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS CLIMA ORGANIZACIONAL

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	CRITERIOS				
		Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90%
TOTAL						90%

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación) 90%

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 9

VALORACIÓN CUALITATIVA: Muy buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable

Ayacucho, 15 de octubre de 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
Julia Cristina Salcedo Cancho
 PROF. JULIA CRISTINA SALCEDO CANCHO
 Docente de la Escuela Profesional de Enfermería
 Directora de Programa de la PCS

Firma del experto

DNI:28227699



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTA DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE PORGRADO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Julia Cristina Salcedo Cancho
- 1.2 Grado académico: Doctora en Educación
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga
- 1.4 Título de la Investigación: Clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal, del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Ayacucho 2021"
- 1.5 Autor del instrumento: Br. ROMERO NAJARRO, Nilza Gilda
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Gerencia en Servicios de Salud
- 1.7 Nombre del instrumento: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS CLIMA ORGANIZACIONAL

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS-CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90%
TOTAL						90%

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación) 90%

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 9

VALORACIÓN CUALITATIVA: Muybuena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable

Ayacucho, 15 de octubre de 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
Julia Cristina Salcedo Cancho
 Prof. Julia Cristina SALCEDO CANCHO
 Directora de la Escuela Profesional de Estudios de Posgrado de la FCS

Firma del experto

DNI:28227699



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTA DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE PORGRADO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: CAROLINA LANUZA Edgar
- 1.2 Grado académico: MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente UNESCH
- 1.4 Título de la Investigación: Clima organizacional y al síndrome de Burnout del personal, del centro de salud mental comunitario Qanwan kachkaniku de Churcamba en tiempos de COVID-19: Huancavilca 2021
- 1.5 Autor del instrumento: HOMERO NAJARRO NIÑO QUINTO
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
- 1.7 Nombre del instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	CATEGORÍAS DE CALIFICACIÓN				
		Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al estado de ciencia y tecnología.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Cumple los aspectos de cantidad y calidad					90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio					90%
7. CONSISTENCIA	Bandos en aspectos teóricos, Científicos y del tema de estudio.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					90%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pistas en la investigación y construcción de teorías.					90%
TOTAL						

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10):9.....

VALORACIÓN CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Cumple con lo necesario para su aplicación.

Ayacucho, 13 de diciembre de 2021


 Firma digitalizada por
 CAROLINA LANUZA EDGAR
 Fecha: 2021.12.13 09:17:15
 0500

Firma del experto
 DNI .28586163.....

**UNSCH**ESCUELA DE
POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 114-2022-UNSCH-EPG/EGAP

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado - UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N^o 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR:	Bach. ROMERO NAJARRO, NILZA GILDA
MAESTRIA:	MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIO DE SALUD
TÍTULO DE TESIS:	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIOS DE FARMACIA DEL HOSPITAL DE APOYO DE SIVIA - AYACUCHO, 2021
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD:	22%
N^o DE TRABAJO:	1934104228
FECHA:	24-oct.-2022

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 24 de octubre del 2022.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO

B/Ing. Edith Geovana Asto Peña
Responsable Área Académica

Clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal, del Centro de Salud Mental Comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021

por Nilza Gilda Romero Najarro

Fecha de entrega: 24-oct-2022 11:32a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1934104228

Nombre del archivo: INFORME_FINAL_TESIS_NILZA_2021.pdf (2.35M)

Total de palabras: 6403

Total de caracteres: 33702

Clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal, del Centro de Salud Mental Comunitario Qanwan kachkaniku de Churcampa en tiempos de COVID-19, Huancavelica 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

23%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	8%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	2%
4	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ecci.edu.co Fuente de Internet	1%
7	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upn.edu.pe	

Fuente de Internet

1 %

9

journalprosciences.com

Fuente de Internet

1 %

10

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

11

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

12

repositorio.ucm.edu.co

Fuente de Internet

1 %

13

bibliotecadigital.udea.edu.co

Fuente de Internet

1 %

14

repositorio.upse.edu.ec

Fuente de Internet

1 %

15

Submitted to Universidad Católica de Santa
María

Trabajo del estudiante

<1 %

16

Submitted to National University College -
Online

Trabajo del estudiante

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo