

Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos

Emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment and organizational climate of the employees of the Human Resources Office

Esther Teodora Eugenio Pachas^{1,2}

RESUMEN

Objetivo: Identificar la relación entre agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018. *Método:* Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel relacional, diseño no experimental descriptivo correlacional de corte transversal, se trabajó con el total de la población que fueron 22 trabajadores *Materiales:* Se elaboró un cuestionario de para medir el agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y el clima organizacional de los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, el instrumento fue validado y confiable. *Resultados:* El 41% de los trabajadores encuestados evidenciaron el agotamiento emocional, despersonalización, realización personal de nivel bajo y con respecto al clima organizacional de igual manera el 41% de los trabajadores alcanzaron un nivel bajo, asimismo se determinó una directa y moderada relación entre los el Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización, realización personal) y el clima organizacional de los trabajadores. *Conclusiones:* Al contrastar la hipótesis de la investigación con la prueba no paramétrica Rho de Spearman se llegó a comprobar que existe relación entre el agotamiento emocional, la despersonalización, realización personal y el clima organizacional de los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.

Palabra Clave: Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional.

ABSTRACT

Objective: Identify the relationship between emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment and organizational climate of the workers of the human resources office of the José Faustino Sánchez Carrión National University, Huacho 2018. Method: Research of quantitative approach, basic type, relational level, cross-sectional descriptive, non-experimental, descriptive design, we worked with the total of the population that were 22 workers. Materials: A questionnaire was developed to measure emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment and the organizational climate of workers in the office of human resources of the National University José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, the instrument was validated and reliable. Results: 41% of the surveyed workers showed emotional exhaustion, depersonalization, personal realization of low level and with respect to the organizational climate in the same way 41% of the workers reached a low level, likewise a direct and moderate relationship was determined between the Burnout Syndrome (emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment) and the organizational climate of the workers. Conclusions: When contrasting the research hypothesis with Spearman's nonparametric Rho test, it was found that there is a relationship between emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment and the organizational climate of workers in the university's human resources office. National José Faustino Sánchez Carrión, Huacho

.Key words: Emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment and organizational climate.

¹ Maestra en Trabajo Social con mención en Gestión de Recursos Humanos

² Docente. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

INTRODUCCIÓN

Hoy en día se reconoce como factor de vital importancia el clima organizacional, el propiciar al personal un ambiente de trabajo agradable, debido a que guarda relación con el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en la calidad de trabajo.

La oficina de recursos humanos es la encargada Planificar, normar, organizar, conducir y controlar las acciones del sistema de recursos humanos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Asimismo, es la que va velar por el bienestar del personal y de su familia.

Los trabajadores de la oficina de recursos humanos se muestran con agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal, producto del estrés, a su vez el clima organizacional viene a ser el ambiente interno el cual está relacionado con la motivación de los trabajadores. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.

Por consiguiente se debe tener en cuenta las definiciones propuestas por diferentes autores para así tener mayor claridad respecto al tema a tratar.

Agotamiento emocional

“Se le describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo”
(Cordes & Dougherty, 1993)Según Maslach y Leiter (1997)

Despersonalización

“Da cuenta del desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los colegas en el trabajo. Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento. El estilo del trato despersonalizado a las personas se basa en generalizaciones,

etiquetas y descalificaciones, como un intento de evitar cualquier acercamiento que sea desgastante” (Cordes & Dougherty, 1993) Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Realización personal

“La dimensión de falta de Realización Personal alude a la sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose negativamente. Esto alude a las dificultades en el desempeño” (Cordes & Dougherty, 1993)

Clima organizacional

(Litwin & Stringer, 1968) Define Clima organizacional como:

Una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización.

Por tanto, el presente proyecto permite identificar la relación entre agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.

MATERIAL Y MÉTODOS.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativa, tipo: Descriptiva, diseño no experimental descriptivo correlacional.

Población: fue de por 22 trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Instrumento el cuestionario integra treintaicuatro (34) preguntas cerradas, las cuales tiene como finalidad recoger la información sobre la relación entre agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos, todas las respuestas tienen un grado de intensidad que representa una escala de uno (1) a cinco (5), teniendo como criterio siguiente: Nunca (1), Casi

nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), y Siempre (5). La validez del instrumento estuvo a cargo de cinco (3) jueces expertos en las variables de estudio de la investigación, llegaron a la conclusión que los criterios empleados en el desarrollo y elaboración del instrumento medirán las variables en estudio.

Técnicas de recolección de datos:

Evaluación y crítica que consiste en inspeccionar la validez y confiabilidad de los datos para corregir los errores y omisiones de acuerdo a ciertas reglas fijas con el fin de obtener óptimos resultados y calidad de la investigación; así mismo se ha planteado un plan de tabulación que consiste en codificación de las respuestas, teniendo presente los criterios de clasificación y categorización de las variables; Ávila,(2010). Se calculó, grafico e interpreto las frecuencias y porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta; mediante la estadística descriptiva respetando sus pasos y etapas. Con respecto a técnica estadística, se ha utilizado el coeficiente de correlación Rho de Spearman a su vez fueron procesados en el programa estadístico SPSS V24 versión prueba.

RESULTADOS

Hipótesis General

Existe relación significativa entre agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y el clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de recursos humanos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018

Tabla 1. Correlación Rho de Spearman de la hipótesis general.

Descriptivos	Símbolo	Valor
Correlación	Rho	0.46
Significancia bilateral	p – valor	0.02
Significancia estadística	Alfa	0.05
Nivel de confianza	1 – alfa	0.95
Número de encuestados	N	22

Nota: Elaboración propia

Interpretación

La correlación entre el agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y el clima organizacional fue de 0.46 lo que indica una directa y débil relación. Por otro lado se ha contrastado la hipótesis de la investigación en la comparación estadística entre los valores Alfa=0.05 y p-valor=0.02 donde este último es menor al valor de alfa se rechaza la hipótesis nula, se ha llegado a comprobar que existe relación entre el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y el clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos.

Hipótesis Específica

H1 Existe relación significativa entre agotamiento emocional y el clima organizacional de los trabajadores.

Tabla 2. Correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 1.

Descriptivos	Símbolo	Valor
Correlación	Rho	0.43
Significancia bilateral	p – valor	0.04
Significancia estadística	Alfa	0.05
Nivel de confianza	1 – alfa	0.95
Número de encuestados	N	22

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

La correlación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional fue de 0.43 lo que indica una directa y débil relación. Por otro lado se ha contrastado la hipótesis de la investigación en la comparación estadística entre los valores Alfa=0.05 y p-valor=0.04 donde este último es menor al valor de alfa se rechaza la hipótesis nula, se ha llegado a comprobar que existe relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de recursos humanos.

H2 Existe relación significativa entre la despersonalización y el clima organizacional de los trabajadores

Tabla 3. Correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 2.

Descriptivos	Símbolo	Valor
Correlación	Rho	0.42
Significancia bilateral	p – valor	0.02
Significancia estadística	Alfa	0.04
Nivel de confianza	1 – alfa	0.95
Número de encuestados	N	22

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

La correlación entre la despersonalización y el clima organizacional fue de 0.42 lo que indica una directa y débil relación. Por otro lado se ha contrastado la hipótesis de la investigación en la comparación estadística entre los valores Alfa=0.05 y p-valor=0.04 donde este último es menor al valor de alfa se rechaza la hipótesis nula, se ha llegado a comprobar que existe relación entre la despersonalización y el clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

H3 Existe relación significativa entre realización personal y el clima organizacional de los trabajadores

Tabla 4. Correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 3.

Descriptivos	Símbolo	Valor
Correlación	Rho	0.45
Significancia bilateral	p – valor	0.02
Significancia estadística	Alfa	0.05
Nivel de confianza	1 – alfa	0.95
Número de encuestados	N	22

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

La correlación entre la realización personal y el clima organizacional fue de 0.45 lo que indica una directa y débil relación. Por otro lado se ha contrastado la hipótesis de la investigación en la comparación estadística entre los valores Alfa=0.05 y p-valor=0.02 donde este último es menor al valor de alfa se rechaza la hipótesis nula, se ha llegado a comprobar que existe relación entre la realización personal y el clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de recursos humanos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

DISCUSIÓN

En el trabajo de campo se ha verificado, de manera precisa, los objetivos planteados en la investigación, cuyo propósito fue identificar la relación entre agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018.

El resultado obtenido al contrastar la hipótesis general, mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman (0,46) a un nivel de significancia del 0,05 nos permitió evidenciar estadísticamente que existe relación entre el Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, la despersonalización, realización personal) y el clima organizacional de los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.

En la investigación se determinó que el 41% de los trabajadores evidenciaron bajo agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, el 36% medio y un 23% nivel alto, por otro lado el 41% de los trabajadores evidenciaron un clima organizacional bajo, el 32% clima organizacional medio y un 27% clima organizacional alto.

Estos resultados son concordantes con la investigación presentada por Salvador (2016), en su investigación sobre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout en las dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización, realización personal) y el clima laboral en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo, llegando a la conclusión que existe relación estadística significativa entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en los

docentes evaluados, siendo esta asociación entre las variables planteadas alta, con un coeficiente de contingencia del 91%. Asimismo, los resultados encontrados para las dimensiones del Síndrome de Burnout fueron: el 39% de los docentes mostraron un agotamiento emocional de nivel bajo, el 55% mostraron una despersonalización bajo y un 35% una realización personal bajo.

CONCLUSIONES

Se determinó una relación directa y débil con un grado de correlación del 46% entre el agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y el clima organizacional de los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la UNJFSC.

Se determinó una relación directa y débil con un grado de correlación del 43% entre el agotamiento emocional y el clima organizacional de los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la UNJFSC

Se determinó una relación directa y débil con un grado de correlación del 42% entre la despersonalización y el clima organizacional de los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la UNJFSC

Se determinó una relación directa y débil con un grado de correlación del 45% entre la realización personal y el clima organizacional de los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la UNJFSC

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Fuentes documentales

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

Preciado, Pozos, Colunga, Vázquez, & Ávalos. (2017). *en México, hizo una investigación titulada Relación entre factores psicosociales, agotamiento emocional laboral y burnout en odontólogos mexicanos.* Mexico.

Thompson, M., & Page, S. ., (1993). *A test of Caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses.* Stress Medicine.

Fuentes bibliográficas

Avila, R. (2010). *Estadística Elemental.* . Lima: Estudio y Ediciones RA.

Buunk, B., & Schaufeli, W. (1993). *Burnout: A perspective from social comparison theory.* (C. M. En W. B. Schaufeli, Ed.) London: Taylor & Francis.

- Cherniss, C. .. (1993). *The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout*. (T. & Francis., Trad.) London: Schaufeli, C. Maslach y T. Marek .
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. ((1997b).). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: : Síntesis.
- Gil-Monte, P., Valcárcel, P., & Zornoza, A. (1995). *Role stress: Burnout antecedent in nursing professionals*. (H. E. Francis, Ed.) J.M. Peiró, F. Prieto, J. L. Meliá, y O. Luque.
- Harrison, W. (1983). *A social competence model of burnout*. (N. Y. Press., Ed.) B. A. Farber.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hobfoll, S., & Freedy, J. (1993). *Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout*. (L. T. F, Ed.) W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek.
- Litwin, G. H. (1978). *Climate and motivation” An experimental study”* En Kolb, David A., Rubin, Irwin M. y McIntyre, James M. *Organizational Psychology*. Prentice Hall.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*.
- Maslach C, S. W. (1993). *Historical and conceptual development of burnout*. See.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. (1997). *he Truth About Burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.

Fuentes hemerográficas

- Cordes, C., & Dougherty, A. (1993). Review And An Integration Of Research On Job Burnout”. *The Academy of Management*, 18(4), 621 – 657.
- Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya, & Huertas, &. (2005). *Síndrome del Quemado por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios*.

Fuentes electrónicas

- Castro, L. (2012). *Influencia del clima laboral en el síndrome del burnout (estudio realizado en una empresa de producción de la Ciudad de Quetzaltenango)*. Quetzaltenango. Recuperado el 12 de Enero de 2017, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Castro-Leyvi.pdf>
- Goncalvez, A. (2000). *Modelo de Litwin y Stinger sobre Clima Organizacional. Dimensiones del Clima Organziacional*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/nuevadmon/desarrollo-organizacionaldo/clima-organizacional/modelo-de-litwin-y-stinger-sobre-climaorganizacional>
- Salvador, J. (2016). *Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo*. Trujillo. Recuperado el 3 de Mayo de 2017, de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1801>