

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Clima organizacional y su relación en el desarrollo del síndrome
Burnout en servidores administrativos del Hospital Regional de
Tumbes, 2019**

TESIS

Para optar el grado académico de maestro en Gestión Pública

Autor Br. Tinedo Arcela, Edwin Roberto

Tumbes, 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA



Clima organizacional y su relación en el desarrollo del síndrome Burnout en servidores administrativos del Hospital Regional de Tumbes, 2019

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Ubillus Agurto, Edwin Alberto (Presidente)

Mg. Orlando Sigifredo Ecça Lopez (Miembro)

Mg. José Viterbo Alamo Barreto (Miembro)

Tumbes 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA



Clima organizacional y su relación en el desarrollo del síndrome Burnout en servidores administrativos del Hospital Regional de Tumbes, 2019

Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original en su contenido y Forma

Br. Edwin Roberto Tinedo Arcela

(Ejecutor)

Dr. Jesús Merino Velásquez (Asesor)

Código ORCID 0000-0003-3301-4487

DNI N° 00240035

Tumbes. 2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Licenciada

Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD

ESCUELA DE POSGRADO

Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los doce días del mes de noviembre del año dos mil veintiuno, a las 09 horas, en la modalidad virtual por aplicativo ZOOM, se reunieron los miembros del jurado designados con Resolución Directoral N° 0020-2020/UNTUMBES-EPG-CE; Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto (Presidente); Mg. Orlando Sigifredo Ecça López (Secretario); Dr. José Viterbo Álamo Barreto (Miembro) y Dr. Jesús Merino Velásquez (Miembro -Asesor); y con Resolución Directoral N° 356-2021/UNTUMBES-EPG-D, se declaró expedito el informe final, para la sustentación y defensa de la tesis titulada Clima organizacional y su relación en el desarrollo del síndrome de burnout en servidores administrativos del Hospital Regional de Tumbes – 2019; presentado por el maestrante de Gestión Pública Edwin Roberto Tinedo Arcela, asesorado por el Dr. Jesús Merino Velásquez con DNI N° 00240035 y código ORCID N° 0000-0003-3301-4487.

Concluida la exposición y sustentación, absueltas las preguntas y efectuadas las observaciones, lo declaran: **Aprobado por unanimidad**, dando cumplimiento al artículo 91 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado, con fines de Graduación en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 10:20 horas con 20 minutos, se dio por concluido el acto académico, y dando conformidad se procedió a firmar la presente acta.

Tumbes, 12 de noviembre de 2021.

Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto
DNI N° 02875229
Presidente de Jurado

Mg. Orlando Sigifredo Ecça López
DNI N° 02679361
Secretario de Jurado

Dr. José Viterbo Álamo Barreto
DNI N° 41057014
Miembro de Jurado

Dr. Jesús Merino Velásquez
DNI N° 00240035
ORCID N°0000-0003-3301-4487
Miembro Asesor

C.c. Jurado de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I.....	10
1. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II.....	14
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	14
2.1 Bases teórico-científicas.....	14
2.2 Antecedentes	28
CAPÍTULO III.....	39
3. MATERIALES Y MÉTODOS	39
3.1 Hipótesis	39
3.2 Población, muestra y muestreo.....	39
3.3 Técnicas e instrumentos.....	40
3.4 Procedimientos.....	41
3.5 Análisis.....	41
3.6 Metodología	42
3.7 Variables y operacionalización.....	42
CAPÍTULO IV	44
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
4.1 Resultados	44
4.2 Discusión	47
CAPÍTULO V	50
5. CONCLUSIONES.....	50
CAPÍTULO VI	52
6. RECOMENDACIONES	52
CAPÍTULO VII	53
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
VIII.ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
Tabla 1: Población de servidores administrativos del Hospital Regional Jamo II-2 – Tumbes.....	39
Tabla 2: Alfa de Cronbach V. Burnout.....	41
Tabla 3: Alfa de Cronbach V. Clima O.....	41
Tabla 4: Matriz de Operacionalización de variables.....	43
Tabla 5: Influencia del Clima Organizacional en el S de Brnout.....	44
Tabla 6: Correlación V.Burnout y Clima Organizacional.....	45
Tabla 7: Determinación de la V. Clima Organizacional.....	45
Tabla 8: Determinación de las Dimensiones de Clima Organizacional.....	46
Tabla 9: Describir las dimensiones del síndrome de Burnout.....	46

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	56
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.	57
Anexo 3: Cuestionario del Síndrome de BURNOUT (Maslach y Jackson)	58
Anexo 4: Instrumento de medida de Clima Organizacional Koys & Decottis (1991).	60
Anexo 5: Informe de originalidad de Turnitin	62

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar el clima organizacional y su relación en el desarrollo del síndrome burnout en servidores administrativos del hospital regional de Tumbes, 2019, la investigación fue no experimental, cuantitativa, transversal, correlacional. Las variables de estudio fueron el clima organizacional con las dimensiones de autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación, para la variable desarrollo del síndrome de Burnout tuvo como dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La población estuvo constituida por los 130 servidores del Hospital Regional de Tumbes, con una muestra no probabilística por conveniencia de la investigación, se utilizaron dos instrumentos para la obtención de los datos con 22 y 23 preguntas respectivamente en escala de Likert. Los resultados fueron la existencia de una relación directa y positiva entre el clima organizacional y el desarrollo del síntoma de Burnout de nivel alto con el 44,6% de las respuestas de los servidores, aceptando la hipótesis de trabajo apoyados por el coeficiente Rho de Spearman con 0,853. Las dimensiones de la variable clima organizacional tuvieron resultados distintos en cuanto a equidad e innovación con respuestas de nivel bajo del 59,2%. Para la variable desarrollo del síndrome de Burnout se obtuvo resultados de nivel alto para las dimensiones agotamiento emocional y la despersonalización, mientras que para la realización personal el 70% de las respuestas fueron de nivel bajo.

Palabras Clave: Clima organizacional, síndrome de Burnout, autonomía, innovación, agotamiento emocional, stress, despersonalización, realización personal

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the organizational climate and its relationship in the development of the burnout syndrome in administrative servers of the regional hospital of Tumbes, 2019, the research was non-experimental, quantitative, cross-sectional, correlational. The study variables were the organizational climate with the dimensions of autonomy, cohesion, trust, pressure, support, recognition, equity and innovation, for the development variable of the Burnout syndrome had as dimensions of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment. The population consisted of the 130 servers of the Regional Hospital of Tumbes, with a non-probabilistic sample for convenience of the investigation, two instruments were used to obtain the data with 22 and 23 questions respectively on the Likert scale. The results were the existence of a direct and positive relationship between the organizational climate and the development of the high-level Burnout symptom with 44.6% of the responses from the servers, accepting the working hypothesis supported by Spearman's Rho coefficient. with 0.853. The dimensions of the organizational climate variable had different results in terms of equity and innovation, with low-level responses of 59.2%. For the development of Burnout syndrome variable, high-level results were obtained for the emotional exhaustion and depersonalization dimensions, while for personal fulfillment, 70% of the responses were low-level.

Keywords: Organizational climate, Burnout syndrome, autonomy, innovation, emotional exhaustion, stress, depersonalization, personal fulfillment.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

Planteamiento del problema

La búsqueda de una calidad de los servicios que ofrecen tanto los servidores como las organizaciones. Por lo que “las organizaciones modernas centran su mirada en sus empleados, ya que el tema en relación al clima organizacional en la que se desempeñan los servidores durante las ocho horas diarias de jornada laboral, ha tomado gran significancia para las entidades públicas y privadas.”

En este sentido: “el capital humano es considerado el intangible más valioso de las organizaciones, por ser el más relevante para el funcionamiento de las mismas; de esto deriva el interés de ofrecerles un clima organizacional adecuado para laborar, permitiéndoles sentirse satisfechos y que de esta manera realicen las actividades asignadas con eficacia y eficiencia que ayude al desarrollo de la visión organizacional.”

Por lo tanto: “el clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los servidores de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da” (...)

Por tal motivo, “es frecuente observar inconvenientes de insatisfacción laboral entre los servidores y las organizaciones, esto debido en parte por la insatisfacción de laboral, las condiciones de trabajo, los malos entendidos, los resentimientos, los problemas de organización y por la falta de una correcta comunicación entendida desde la autenticidad, la empatía y la escucha activa.”

Sin embargo, “Para la salud, el estrés laboral representa un campo de creciente interés, especialmente desde que en las últimas décadas la investigación epidemiológica ha aportado fuertes evidencias de su impacto sobre la salud, No se trata de un hecho reciente o nuevo”.

El síndrome de desgaste laboral (Burnout) “se caracteriza por ser una frustración cognitiva, una especie de depresión cognitiva al comprobar que los valores iniciales de referencia aparecen como insolventes, incapaces de solucionar el problema laboral.”, es un “fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico y también deteriorar la salud de los servidores en las organizaciones. Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia,” tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral.

“EL Hospital Regional ‘José Alfredo Mendoza Olavarría’- JAMO II-2 es una institución pública descentralizada del Ministerio de Salud, que brinda a la población de la Región Tumbes atención integral ambulatoria y hospitalaria especializada, con énfasis en la prevención, tratamiento, recuperación y rehabilitación de problemas de salud de la población.” Para brindar estos servicios, “cuenta con una infraestructura que fue construido por el Fondo Nacional de Salud y Bienestar Social e inaugurado el día 24 de mayo de 1963, durante el Gobierno del Dr., Manuel Prado Ugarteche. Cuenta con una construcción de un piso, posteriormente, en el año 1995”

La Misión, del Hospital Regional II-2 José Alfredo Mendoza Olavarría de Tumbes, “es prevenir los riesgos, proteger del daño, recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de los pacientes, en condiciones de plena accesibilidad y de atención a la persona desde su concepción hasta su muerte natural”.

La visión, del Hospital Regional II-2 José Alfredo Mendoza Olavarría de Tumbes, “tiene como visión, constituirse en un Hospital modelo, líder en la atención de salud en el ámbito de la jurisdicción de la Región Tumbes, y reconocido a nivel nacional e Internacional, como un hospital acreditado de segundo nivel”, basados en nuevos

paradigmas de desarrollo, con infraestructura moderna y equipos de alta tecnología, en donde el desempeño profesional y humano de nuestros miembros se caracterice por su competencia, eficiencia y calidad de resultados en la atención hospitalaria, y una cultura organizacional de excelencia y calidad, lo que “permitirá la intervención activa en la comunidad, con prioridad en los grupos más vulnerables y con ello elevar el nivel de salud y desarrollo social de la población, con usuarios satisfechos en sus necesidades”.

Ante toda esta problemática se plantea la siguiente interrogante:

¿Existe relación entre el clima organizacional y su relación en el desarrollo del síndrome burnout en servidores administrativos del Hospital Regional de Tumbes?

Justificación teórica:

La “investigación reforzará con argumentos científicos y sistemáticos, los conocimientos e información que hasta hoy se han formulado respecto a las variables clima organizacional y el síndrome burnout”. El estudio permitirá asimismo mejorar las bases teóricas de estos constructos teniendo en cuenta los últimos enfoques de la gestión de los servicios de la organización.

Justificación Práctica:

“Los resultados de esta investigación beneficiarán definitivamente a los directivos y servidores administrativos del Hospital Regional de Tumbes, es importante el abordaje del tema pues diagnosticarían problemas de gestión ligados a los procesos de manejo del recurso humano” que actualmente se vienen desarrollando con un criterio más de producción que de potenciamiento y conservación del mismo.

Justificación Metodológica:

“Esta investigación hará posible la aplicación y consolidación de la validez y confiabilidad de instrumentos para evaluar el Clima organizacional como el cuestionario del síndrome de burnout en los servidores administrativo”. Asimismo,

el estudio permitirá construir instrumentos para diagnosticar el clima organizacional y el síndrome burnout.

Objetivo general:

Determinar el clima organizacional y su relación en el desarrollo del síndrome burnout en servidores administrativos del hospital regional de Tumbes, 2019.

Objetivo específico:

1. Determinar el clima organizacional en el hospital regional de Tumbes.
2. Describir el síndrome burnout en servidores administrativos del hospital regional de Tumbes.

CAPÍTULO II

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Bases teórico-científicas.

A través del marco teórico, se pretende analizar y exponer algunas teorías, investigaciones y antecedentes en general que se consideren válidos para el correcto manejo de esta investigación. Además, orientar sobre como habrá de realizarse y ampliará el horizonte del mismo para evitar desviarnos del planteamiento del problema.

Por otro lado, el Marco teórico tiene la intención de ayudar a analizar la investigación a realizar.

Clima Organizacional

Definición

Hoy en día se encuentran muchos los conceptos sobre clima organizacional, en nuestra búsqueda de información hemos considerado los más relevantes:

Brow y Moberg (1990), Afirma lo siguiente: “El clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.”

También: Alexis Goncalvez (1997), describe al clima organizacional como: “La expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos, se forman de

la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.”

Por otro lado: Chiavenato (1999), plantea que: “el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.”

De igual manera: Anzola, (2003) opina que “el clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.”

Enfoques del Clima Organizacional

a. Enfoque estructural

“Se considera el clima como una manifestación objetiva de la estructura de la organización. Se forma porque los miembros están expuestos a las características estructurales comunes de una organización.” Como resultado de esta exposición tienen percepciones similares: (Guion 1973), (Indik 1965), (Inkson 1970), (Payne y Pugh 1976)

b. Enfoque perceptual

“La base para la formación del clima está dentro del individuo. Reconoce que los individuos responden a variables situacionales de una forma que para ellos tiene significado desde un punto de vista psicológico, los investigadores más representativos, tenemos:” (James (1978) (James y Jones 1974), (Joyce y Slocum 1982,1984), (Schneider y Reichers 1983)

c. Enfoque interactivo

“La interacción de los individuos al responder a una situación, aporta el acuerdo compartido que es la base del clima organizacional, los investigadores más

representativos, tenemos:" (Blumer (1969). (Joyce y Slocum 1979), (Poole y McPhee 1983), (Schneider y Reichers 1983) y (Terborg 1981).

d. Enfoque cultural

"El clima organizacional se crea por un grupo de individuos que actúan recíprocamente y comparten una estructura común, abstracta y cultura de la organización", los investigadores más representativos, tenemos: (Allaire y Firsirotu 1984), (Ashforth 1985), (Geertz 1973), (Goodenough 1971), (Keesing (1974) y (McPhee 1985)

Teoría del Clima Organizacional de Likert

Likert (citado por Brunet, 1999) establece que: "el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción."

"Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima".

Variables causales: "definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes".

Variables Intermedias: "este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones". Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

Variables finales: "estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a

establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida”. Para resumir, se pudiera decir que los factores extrínsecos e intrínsecos de la Organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. “Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.”

Tipos de Clima Organizacional

Según la propuesta de Likert (1999) los tipos de Clima Organizacional son: Clima autoritario y clima participativo.

1. Clima Autoritario:

Sistema I Autoritario explotador: se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula, y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

Sistema II Autoritarismo paternalista: se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y los subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados.

2. Clima Participativo:

Sistema III Consultivo: se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacen necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación.

Sistema IV Participación en grupo: en este existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical, horizontal, ascendente y descendente.”

Características del Clima Organizacional

En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo, cuando hay un aumento general de salarios, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal.

Rodríguez, (2001) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- a. “Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- b. El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
- c. El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- d. Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- e. Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- f. Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.”

Dimensiones del Clima Organizacional

Para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

Según Litwin y Stringer el clima organizacional depende de seis dimensiones:

1. **Estructura.** Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
2. **Responsabilidad individual.** Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
3. **Remuneración.** Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
4. **Riesgos y toma de decisiones.** Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.
5. **Apoyo.** Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
6. **Tolerancia al conflicto.** Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.”

Bowers y Taylor en la Universidad de Michigan estudiaron “*cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional,*” a saber:

1. **Apertura a los cambios tecnológicos.** Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.
2. **Recursos Humanos.** Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
3. **Comunicación.** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
4. **Motivación.** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
5. **Toma de decisiones.** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

Síndrome de Burnout

Se manifiesta como una de fatiga emocional que agrupa un conjunto de señales psicológicas y físicas que van evolucionando en el tiempo debido a la interacción de factores internos y externos. La característica principal es que el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional.

Según diferentes autores el síndrome de burnout se define así:

Freudenberger, afirma lo siguiente: lo define como la sensación de fracaso y una existencia agotada que resulta de una sobrecarga por exigencia de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.

También: Pines y Kafry, lo definen como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente.

De la misma manera Dale, es uno de los que inician la concepción teórica del burnout entendiéndolo como consecuencia del estrés laboral indicando que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo.

Cherniss, lo define como cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas.

Por otro lado: Otros autores que aportan una definición de burnout son Edelwich y Brodsky, que lo definen como “una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo.

De igual manera: con palabras más claras, Pando M, Aranda C, Velázquez I (2003), afirma que Burnout significa estar quemado, desgastado, exhausto y perder la ilusión por el trabajo. Lo cual explica el sentimiento de apatía y cinismo que experimentan las personas afectadas.

También: Moreno Jiménez B, Seminotti R y Hernández E et al (2005), explicaron que consiste en una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos, experimentados por personas que ejercen profesiones de ayuda humanitaria, como resultado de las condiciones de trabajo. Por tal razón, también se le denomina síndrome del desgaste profesional.

Como es de notar, la literatura sobre el tema es cada día más voluminosa. Sin embargo, pese a que no existe una definición unánimemente aceptada sobre burnout, sí parece haber consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para los servidores y la organización.

Variables Desencadenantes o Antecedentes del Burnout

Para las variables desencadenantes o antecedentes se “entienden aquellas variables que predicen la presentación del burnout y pueden ayudar a comprender mejor su origen. Las formas de identificarlas pueden ser muy variadas y permiten entender que las variables a analizar se han enfocado desde varias perspectivas.” variables más relacionadas con aspectos personales del individuo, con características propias del contexto laboral o con aspectos relacionados con circunstancias externas al trabajo o incluso, desde perspectivas interrelacionadas:

Profesionales más Afectados

“Afecta principalmente a profesiones que exigen entrega, implicación, idealismo y servicio a los demás y se asienta sobre una personalidad perfeccionista con un alto grado de auto exigencia y con una gran tendencia a implicarse en el trabajo.

En resumen, del resultado, a estas personas víctimas del síndrome burnout, les resulta casi imposible disfrutar y relajarse. Actualmente los profesionales consideran que hay que dar un paso más y reconocer el síndrome burnout no sólo como accidente sino también como enfermedad laboral. El listado que recoge estas enfermedades realizado en 1978, es bastante restrictivo y el estrés o la ansiedad no forman parte de él.

Dimensiones del Síndrome Burnout

Los estudios de **Maslach y Jackson (1981, 1985 y 1986)**, afirman lo siguiente: indicaron que el Síndrome Burnout se produce debido a la presencia de estrés crónico en ambiente laboral, que el trabajador no ha sido capaz de resolver adecuadamente, Así mismo explican que el Burnout está configurado como un síndrome tridimensional caracterizado por:

El Agotamiento emocional, que se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder más de sí mismo a los demás.

La despersonalización, es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo. El profesional trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para aludir a los usuarios y tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.

Y como tercera dimensión aparece una, **consistente en un sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal**, que surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo, y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia: la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el

absentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral. En opinión de **Álvarez y Fernández (1991)**, el bajo logro puede, también, estar encubierto por una sensación paradójica de omnipotencia.

Sintomatología del Síndrome Burnout

(Quiceno y Vinaccia, 2007), afirma lo siguiente: *A diferencia del estrés, el burnout está asociado a sentimientos de desvalorización y fracaso, y se presenta con características o conjuntos de síntomas.*

También: en cuanto a los síntomas, diversos autores **(Maslach y Pines, 1977; Cherniss, 1980 y Maslach, 1982)**, revelan que: *se pueden agrupar en cuatro áreas sintomatológicas:*

- a. A nivel somático:** fatiga crónica, cansancio, frecuentes dolores de cabeza, espalda, cuello y musculares, insomnio, alteraciones respiratorias, alteraciones gastrointestinales, hipertensión, etc.
- b. A nivel conductual:** comportamiento suspicaz y paranoide, inflexibilidad y rigidez, incapacidad para estar relajado, superficialidad en el contacto con los demás, aislamiento, actitud cínica, incapacidad de poder concentrarse en el trabajo, quejas constantes y comportamientos de alto riesgo como conductas agresivas, absentismo, consumo de sustancias psicoactivas, tranquilizantes y barbitúricos.
- c. A nivel emocional:** agotamiento emocional, expresiones de hostilidad, irritabilidad y odio, dificultad para controlar y expresar emociones, aburrimiento, impaciencia e irritabilidad, ansiedad, desorientación y sentimientos depresivos.
- d. A nivel cognitivo:** baja autoestima, baja realización personal en el trabajo, impotencia para el desempeño del rol profesional y fracaso profesional.

Por último, los autores señalan: “los síntomas defensivos que aluden a la negación emocional. Se trata de un mecanismo que utiliza el profesional para poder aceptar sus sentimientos, negando las emociones anteriormente descritas cuyas formas

más habituales son: negación de las emociones, ironía, atención selectiva y el desplazamiento de sentimientos hacia otras situaciones o cosas. También pueden utilizar para defenderse la intelectualización o la atención parcial hacia lo que le resulta menos desagradable”. (Álvarez y Fernández, 1991 y PSISA, 1993).

Evolución del Cuadro

Jerry Edelwich y Archie Brodsky (1980), Explican: *“las cuatro fases que atraviesa una persona antes y durante el padecimiento del Síndrome de Burnout:”*

- a. Etapa de idealismo y entusiasmo:** El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, se involucra demasiado y asume tareas que no le corresponden de manera voluntaria, posee una hipervalorización de su capacidad profesional.
- b. Etapa de estancamiento:** Al pasar el tiempo el individuo observa que los esfuerzos realizados en su trabajo no son recompensados, ni reconocidos, en ocasiones no logra cumplir con los compromisos adquiridos y sus expectativas se ven frustradas, esto provoca el sentimiento de desilusión. El individuo constata que sus expectativas profesionales no están siendo satisfechas, por cual, pierde el idealismo y entusiasmo hacia su trabajo.
- c. Etapa de apatía:** Es la fase central del síndrome: El individuo desarrolla apatía y falta de interés hacia las actividades laborales, se ausenta reiteradamente, evita el contacto con los compañeros, se ausenta del puesto laboral.
- d. Etapa de distanciamiento:** La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional, en los casos más extremos dejan de ejercer la profesión.

Diagnóstico diferencial.

Este síndrome “se diferencia del estrés general, estrés laboral, fatiga física crónica, alienación, depresión, tedio o aburrimiento, insatisfacción laboral, acontecimientos vitales y crisis de la edad media de la vida y síndrome de fatiga crónica.”

Burnout en trabajadores

Maslach y Jackson (1986), describen lo siguiente: *el burnout mediante tres aspectos principales: el agotamiento, la despersonalización y el menor rendimiento laboral*. También: Gil-Monte (2003) complementa la descripción del *síndrome desde una perspectiva psicosocial, añadiendo como características bajos niveles de realización personal en el trabajo, y altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización*. Las poblaciones más estudiadas han sido enfermeras, trabajadoras sociales y médicos, sin embargo, en todos los casos, se apunta a la población docente como la más afectada por este síndrome. Moriana y Herruzo (2004).

Las variables causantes del estrés y burnout en el personal docente, identificadas por **Moriana y Herruzo (2004)**, en diversas investigaciones, se han clasificado en tres grupos: variables socio demográficas (edad, sexo, estado civil, nivel impartido, tipo de centro, etc.), variables de personalidad (actitudes y tipo de personalidad) y variables propias del trabajo y organizacionales (sobrecarga laboral, trabajo administrativo, número de alumnos, etc.) Al respecto, Correa, Muñoz y Chaparro (2010) revelan *que los factores que están altamente asociados con las consecuencias físicas y sociales evaluadas, son: género masculino, edad entre 20 y 40 años, relación marital con pareja habitual, dedicación de tiempo completo al trabajo, realización de actividades laborales en casa y la interacción del más del 75 % del tiempo de la jornada laboral con los beneficiarios de los servicios*.

Relación entre Síndrome Burnout y Clima Institucional

Los ambientes laborales pueden ocasionar altos niveles de estrés. Cuando no existe una adecuada estrategia de afrontamiento, estos niveles de estrés se pueden prolongar por un periodo de tiempo. El estrés laboral crónico aparece como la exposición prolongada en el tiempo ante eventos estresantes. Quiceno y Vinaccia, (2007).

Los estudios sobre el Síndrome de Burnout desarrollado en varios países y en el nuestro, como es el caso de Ana Delgado, realizado en *Docentes de entidades escolares públicas*, o como la investigación realizada por Carlos Ponce, en

docentes universitarios, confirman los efectos del estrés asistencial relacionado con el objeto y condiciones de trabajo. En estos últimos tiempos se están realizando líneas de investigación en relación al clima social y organizacional de las instituciones Pulido (2002), en la que se trata de evaluar el impacto que puede tener dicho factor en la productividad, la eficiencia y calidad de los servicios.

También: En 1975, Porter, Lawver y Hackman, citado por Pulido, (2002) hablan de: *“características concretas y prácticas habituales de la organización que van a ser percibidas por sus miembros o quienes estén familiarizados con el sistema.*

Por otro lado, existen otros autores

Weinert, (1985)

Que analiza las tendencias del enfoque que se ha tenido para definir el concepto de Clima Organizacional. Él señala tres aspectos: el primero, que se refiere a las características objetivas de la organización circunscribiéndose a la realidad y a las dimensiones principalmente estructurales; el segundo aspecto, es la concepción del Clima Organizacional desde el punto de vista de la percepción individual de los atributos subjetivos y de la descripción, por ello se afirma que el Clima es una suma de variables que se constituye como una descripción de todos los estímulos que influyen en el individuo; y en tercer lugar encontramos al Clima Organizacional entendido como un clima psicológico que sería una cuestión puramente individual; .es decir, lo único importante es cómo se percibe el individuo mismo y como percibe su entorno laboral, sin tomar en consideración cómo se perciben otros en ese mismo entorno laboral. De igual manera, Weinert refiere en opinión de Naylor (citado por Pulido) que dichos enfoques son partes de un proceso de desarrollo que parte de las características externas al individuo, pasa por los atributos subjetivos de la organización percibidos por el individuo, y llega al constructo psicológico de clima globalizado y personalizado, el juicio descriptivo sobre la organización.

- a. Síndrome de Burnout confirman los efectos del estrés asistencial relacionado con el o Factores que se sitúan en el contexto organizacional y social sobrecarga de trabajo, presiones temporales, escasez de recursos.
- b. Factores vinculados a la relación educativa -escasa disciplina y mala conducta del alumnado, desmotivación estudiantil, falta de comprensión por parte de compañeros de trabajo.
- c. Factores personales inherentes del profesorado que influyen en la vulnerabilidad al estrés docente - experiencia docente, autoestima, características de personalidad. Las habilidades de inteligencia emocional se centran en este tercer grupo de factores relacionados con las habilidades intrínsecas del profesor. (33, 34, 35).

Objeto y condiciones de trabajo, sobre todo el personal médico, concentrando el mayor porcentaje del personal afectado, tanto médico como enfermera, la categoría de Despersonalización. Esto pone de manifiesto la relación que se establece con los pacientes, siendo indicativa de la sobrecarga que siente el profesional y el desarrollo de defensa como medida protectora.

Doménech (1995) y Valero (1997)

Reconocen varios grupos de agentes que contribuyen con la aparición del estrés laboral en el profesorado, de acuerdo con los factores citados anteriormente, se puede afirmar que el síndrome de Burnout es un problema” que, si no es diagnosticado y tratado a tiempo, puede desencadenar enormes problemas dentro de las organizaciones. (14, 36, 40)

2.2 Antecedentes

A nivel internacional encontramos:

(Borja, 2014), En su investigación *“Ambiente, estructura organizacional y Burnout en docentes de educación general básica y bachillerato de la ciudad de Guayaquil”* busca determinar:

La relación existente entre el ambiente, la estructura organizacional y el Burnout; “El tipo de investigación es cuantitativo; el estudio es de enfoque descriptivo y correlacional. Describe el estresor ambiente, la estructura y la incidencia de Burnout en docentes, analiza la relación entre el estresor y cada una de las dimensiones del síndrome. El estudio lo realizó con una muestra de 243 docentes. Método que se utilizó es el instrumento de recolección de datos que se aplicó la versión española del cuestionario Indicador del Estrés Organizacional” (OSI), y para la medición del Burnout el Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS).

Los resultados concluyen; demostraron que los factores jerárquicos y estructurales representan una fuente de estrés importante para los docentes, pero que la incidencia del Burnout en la actualidad es leve. Además: “Se comprobó que existe una relación positiva entre el ambiente y estructura y el agotamiento emocional y la despersonalización.” También se observó: “una línea de inclinación positiva en relación a las variables ‘el ambiente y la estructura’ y ‘Agotamiento Emocional’ y la despersonalización”. Por lo tanto, se puede decir que: hay una relación positiva, pero de manera leve, con una media de 1.01 (D.T.=1.20) indicando que los docentes las experimentan una vez al mes o menos. Y que la realización personal que experimentan los docentes en la actualidad representa un recurso de afrontamiento que disminuye la incidencia del Burnout.

(Oramas, 2013) En su investigación *“Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”*,

Busca detectar la: “presencia del estrés laboral y el síndrome de Burnout, en una muestra de 621 docentes de enseñanza primaria en cuatro provincias, el método utilizado fue la Escala sintomática de estrés y el Inventario de Burnout de Maslach”. El estudio es “descriptivo, con un diseño transversal, los resultado revela la presencia de estrés laboral en 88.24% de los sujetos estudiados y del Burnout en 67.5%.”

El agotamiento emocional fue la dimensión del Burnout más afectada, con predominio de valores no deseables en el 64.4%. Se constató una relación directa entre la edad y el estrés laboral, e inversa con el Burnout, también diferencias entre provincias y entre escuelas. El Burnout en los docentes masculinos se manifestó diferente según los años de experiencia en la docencia.

Donde este Autor: Identificó una relación directa entre el estrés laboral percibido, el agotamiento emocional y los síntomas de estrés, que denominamos el tríada del desgaste, como consecuencia de un ciclo de pérdida de recursos, que integra el Burnout al proceso del estrés laboral; también encuentra una relativa independencia de la despersonalización y la realización personal, congruente con la mediación de variables de la personalidad. (...)

(Castro L. , 2012), en su investigación titulada:

Influencia del Clima Laboral en el síndrome Burnout, este estudio se realizó en una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala; tuvo como objetivo: describir la influencia del clima laboral en el Síndrome de Burnout en los trabajadores del área administrativa. Se tomó una muestra de 50 trabajadores que representa al 100% de la muestra, comprendido entre las edades de 20 a 60 años, de ambos sexos, con diferente estado civil y nivel académico. Los instrumentos utilizados fueron: encuesta de 30 preguntas, que se evaluó el clima laboral con escala de Likert, se orienta en evaluar 6 aspectos que son, trabajo en equipo, comunicación interna,

retribución, ergonomía, distribución de funciones y estilo administrativo imperante; y el test psicométrico Maslach Burnout Inventory el cual busca determinar la presencia del Síndrome de Burnout, mediante la medición de sus tres escalas que son, cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Concluyo: que efectivamente el clima laboral, influye en el desarrollo de síntomas de estrés, mismos que pueden avanzar al grado de presentar Síndrome de Burnout; del 100% de los encuestados, el 34% coincide que el clima laboral que se maneja en la empresa es bueno; de la muestra total, un 12% presento un índice considerable de padecer a futuro el Síndrome de Burnout. Con ello se comprueba entonces la hipótesis de investigación: El clima laboral de la organización es un factor influyente en el Síndrome de Burnout. Como aporte y recomendación hacia la empresa, se creó un programa de actividades ¡A cuidar su salud!.

(Ramírez, 2011), en su investigación titulada: *“Síndrome de burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral”*,

El presente estudio busca: determinar posibles diferencias por sexo en la aparición de variables asociadas al síndrome de Burnout medidos a través del clima y la satisfacción organizacional en una muestra de 233 trabajadores de la ciudad de Arica, pertenecientes a cinco diferentes actividades económicas (educación, salud, comercio de tangibles e intangibles, y administración pública).

Concluyo que: los hombres presentan mayores niveles de despersonalización que las mujeres. La despersonalización se caracteriza por el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia los beneficiarios del propio trabajo. Para el resto de las variables estudiadas son las mujeres las que lideran los puntajes significativos en relación a los obtenidos por los hombres. Además señalar que, con respecto al clima laboral, son las mujeres las que evidencian sentimientos de pertenencia o identificación con la organización, además de mantener la clara intención de permanecer en ella. Además, en relación a la satisfacción laboral, “son las mujeres las que presentan mayor satisfacción en relación a la supervisión, la percepción de justicia del trato recibido por la empresa, con

la formación recibida y con la participación en las decisiones. Evidencian también sentirse más satisfechas que los hombres en relación al cumplimiento de convenios laborales, de incentivos económicos, negociaciones laborales, salarios, promoción y a la formación, evaluando así de mejor manera los medios materiales de los que disponen para realizar su trabajo.

A nivel nacional

Canchanya (2019), en su investigación titulada Liderazgo y clima organizacional en la empresa Sedam Huancayo s.a., 2018, tiene como objetivo busca describir la relación del liderazgo y el clima organizacional en la empresa SEDAM Huancayo S. A., 2018. El tipo de investigación es descriptivo correlacional de diseño no experimental transversal. La población para la investigación fueron todos los trabajadores de la empresa SEDAM Huancayo S. A., 2018 que son un total de 138; de los cuales se ha tomado como muestra un total de 102 trabajadores, determinado por el muestreo estratificado simple. Los datos se han regido a través de las encuestas diseñadas, validadas y sometidas a un estudio de confiabilidad. Las encuestas son de diseño ordinal, en escala de Likert. Cuyos datos han sido procesados en el paquete estadístico del SPSS V. 24.0 El resultado del análisis estadístico según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.359 % entre el liderazgo y el clima organizacional; con un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05. Por lo que se infiere, que al ser el valor de significancia menor a 0.05; y al existir una correlación débil entre el liderazgo y el clima organizacional; se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se afirma que existe relación poco significativa entre el liderazgo y el clima organizacional en la empresa SEDAM Huancayo S.A., 2018. Palabras claves: Liderazgo, clima organizacional, empresa e investigación

Espejo (2018), En su investigación titulada

Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro Médico Universitario Pedro P. Díaz, Arequipa 2017 la presente investigación tuvo como objeto el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro Médico Universitario Pedro P. Díaz, Arequipa, 2017. El estudio es de carácter descriptivo correlacional entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, el diseño del presente estudio pertenece al diseño no experimental, relacional y transversal. La muestra para la presente investigación fue: no probabilística de tipo censal. La muestra quedó conformada por 58 colaboradores.

Para la presente investigación se utilizaró la técnica de la encuesta, con dos cuestionarios validados, la Escala de Clima Organizacional, modificada elaborado por Litwin y Stringer (1968) y modificada por Dávila y Romero (2008) y la Escala de Satisfacción Laboral elaborado por Sonia Palma para obtener información relevante del testimonio de los encuestados. Las conclusiones obtenidas al final de la investigación son: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la percepción del personal del Centro Médico Universitario Pedro P. Díaz, tal como queda demostrado por la correlación de Pearson y la prueba chi cuadrado. Esto corrobora la hipótesis de la investigación. El nivel del clima organizacional en la percepción del personal del Centro Médico Universitario Pedro P. Díaz, es regular. Finalmente, el nivel de satisfacción laboral en la percepción del personal del Centro Médico Universitario Pedro P. Díaz es medio.

(Viellagas, 2018), En su investigación titulada

Análisis del clima organizacional según modelo de Litwin y Stringer, en el Colegio ABC School, y las propuestas de mejora, la presente investigación tiene como objetivo: analizar el clima organizacional de acuerdo al modelo de Litwin y Stringer en el colegio ABC School. La investigación se centra en el análisis de las nueve dimensiones que conforman el clima organizacional, según este modelo: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgos-desafíos, calor-cordialidad, cooperación - apoyo, estándares, conflicto e identidad. Para la obtención de los resultados se ha aplicado un cuestionario

de 50 preguntas a los docentes de dicha institución, presentando los resultados en tablas de distribución de frecuencias y diagramas de barras, por cada pregunta y luego por cada dimensión. Asimismo, se ha obtenido “el promedio valor de la variable clima organizacional y de la variable desempeño docente utilizando la escala de Likert, aplicando luego la herramienta de correlación lineal de Pearson para determinar la correlación de ambas variables. El trabajo está dividido en tres capítulos, en el primer capítulo se desarrolla los antecedentes de investigación, que son otras investigaciones relacionadas al tema, se definen los términos básicos relacionadas al clima organizacional y los conceptos fundamentales. En el segundo capítulo se desarrolla el marco operativo y los resultados de la investigación, en este capítulo se plantean los problemas, objetivos e hipótesis, en él también se presentan las tablas de distribución de frecuencias con los resultados cuantitativos de cuestionario como la correlación que existen entre las dos variables de estudio, clima organizacional y desempeño docente. En tercer y último capítulo se desarrollan las propuestas para solucionar el presente fenómeno de investigación, con su respectivo cronograma de actividades y se termina en las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos. Se debe precisar que los resultados obtenidos con esta investigación son los siguientes: del análisis de las nueve dimensiones del clima organizacional de acuerdo al modelo de Litwin y Stringer se advierte que tres son favorables: calor - cordialidad, estándares y conflictos; y seis dimensiones son desfavorables: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgos – desafíos, cooperación – apoyo e identidad. Este resultado indica que el clima organizacional no es tan favorable. Asimismo, se demostró que la Dirección no trabaja para exista un buen clima organizacional y que su plana docente se pueda desempeñar eficientemente; esto se pudo determinar a través de las encuestas y entrevistas que se utilizaron como métodos para recopilar información de los miembros de la organización.

(Salas, 2017), En su investigación titulada:

Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas, la presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas, Lima, 2017. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental – transversal – correlacional con dos variables. La población estuvo conformada por 420 profesionales de salud y la muestra fue 200. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables clima organizacional y satisfacción laboral; se empleó como instrumento el cuestionario para ambas variables. Los instrumentos son del Ministerio de Salud, adicionalmente fueron sometidos a la validez de contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado de aplicable y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficientes de 0,894 para el cuestionario de clima organizacional y 0,822 para el cuestionario de satisfacción laboral, indicándonos una muy alta confiabilidad. También obtuvo Los resultados de la investigación indicaron que: Existió relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro ($r=0,662$ y $\text{Sig.}=0,000$) y el Hospital María Auxiliadora ($r=0,877$ y $\text{Sig.}=0,000$), Lima, 2017.”

(Romero, 2018), En su investigación titulada:

Síndrome de Burnout y su relación con el rendimiento académico en estudiantes universitarios, Sullana – 2017, el presente proyecto de investigación tuvo como objetivo determinar: “si el Síndrome de Burnout tiene relación con el Rendimiento Académico en el curso de Botánica Farmacéutica en estudiantes que trabajan de segundo ciclo de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad San Pedro, Sullana 2017, y así mismo evaluar la relación que existe entre estas dos variables. Para lograrlo se planteó un tipo de investigación Aplicada, No Experimental - Transeccional - Explicativo - Correlacional. Para ello se trabajó con una población de 2700 alumnos y una muestra de tipo No Probabilística Intencional constituida por 22 unidades experimentales (alumnos que

trabajan y estudian de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica del segundo ciclo en la Universidad San Pedro, Sullana). Los resultados obtenidos muestran un 14% de estudiantes que trabajan, padecen el Síndrome de Burnout y un 86% no lo padecen. Que el 81.8% tiene un promedio de Rendimiento Académico bueno de 15.5, el 13.6% tiene promedio regular de 12 y sólo el 4.5% muy bueno de 19 en la escala vigesimal; y con coeficiente de relación de $p = -0.664$ indica una relación negativa moderada entre el Síndrome de Burnout y Rendimiento Académico.

Anyosa (2018), En su investigación titulada

Síndrome de Burnout y calidad de atención. Vista Alegre, Ayacucho 2017, el estudio tuvo como propósito analizar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la calidad de atención en el Centro de Salud "Vista Alegre" Ayacucho 2017. El enfoque de investigación utilizado fue el cuantitativo, mientras que el diseño investigativo que ha permitido organizar y ejecutar cada uno de las actividades en el recojo de datos y comprobación de hipótesis fue el descriptivo correlacional de corte transversal. La metodología empleada demandó el uso de métodos y técnicas estadísticas, las mismas que permitieron la elaboración de tablas y el cálculo de estadígrafos de correlación. La población estuvo conformada por 135 usuarios externos del Centro de Salud de Vista Alegre y la muestra comprendió a 114 unidades de estudio. La técnica utilizada en el recojo de información fue la encuesta y el instrumento que permitió registrar los datos ha sido el cuestionario. Los resultados demuestran que 35,1%(40) de unidades de estudio consideran que la calidad de atención en el Centro de Salud "Vista Alegre" es regular y en ese mismo porcentaje se consideran que los profesionales que laboran en el mencionado establecimiento de salud presentan síntomas de tener niveles moderados del síndrome de Burnout. Las conclusiones afirman que, existe relación indirecta fuerte entre el síndrome de Burnout y la calidad de atención, en la medida que el valor de $Tau_b = -0,745$, mientras que al ser el p - valor=0,000, se ha asumido la hipótesis alterna y se ha rechazado la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

(Fluker, 2016) en su investigación titulada:

“Síndrome de Burnout y su relación con el Clima Organizacional en profesionales de los Centros de Salud Mental Comunitaria de la región La Libertad”, se realizó una investigación descriptiva–correlacional de diseño transversal, con el objetivo de determinar la relación entre el Síndrome de Burnout con el Clima Organizacional y con la participación de 39 profesionales a quienes se les aplicó el Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de Clima Organizacional del MINSA 2009. Dichas pruebas se sometieron a estudio de validación en campo obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados de 0,880 y 0,874. Se encontró que para una gran mayoría el Síndrome de Burnout alcanza un nivel Medio y el Clima Organizacional es Regular. La cultura organizacional, el diseño organizacional y el desarrollo del potencial humano inherentes al clima organizacional son Regulares. El agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, inherentes al síndrome de burnout, alcanzaron un nivel Medio. Se concluye que existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout con el Clima Organizacional a nivel general y entre el agotamiento emocional, inherente al síndrome de burnout con el clima organizacional ($p < 0,05$) en profesionales de los Centros de Salud Mental Comunitarias de la región La Libertad, 2017.

(Fluker, 2016), en su investigación titulada:}

Influencia del Síndrome de Burnout sobre el Clima Institucional en Docentes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, realiza un análisis de la actualidad de la salud pública que se ha convertido en una de las principales herramientas de conocimiento en los procesos de la salud. En este pensar el síndrome de burnout, produce una pérdida de energía progresiva hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, así como desmotivación en el trabajo y agresividad con los pacientes y personas de su alrededor y a variación negativa del clima institucional. El presente estudio tiene como objetivo “determinar la influencia del síndrome de Burnout sobre el clima institucional en docentes de la

facultad de Medicina Humana UNSAAC del Cusco durante el año 2014, para ello se utilizó: un enfoque Cuantitativo, además de un diseño no experimental. Mediante el método descriptivo, correlacional y transversal, la cual, conto con una población constituida por todos los docentes nombrados y contratados que laboran en la facultad de medicina humana, de la UNSAAC, que son en número de 73. Y según la formula muestral con una confiabilidad de 95% y un error del 5%, de 62 docentes elegidas de forma aleatoria simple, donde se respecto al síndrome de Burnout se encuentra una afectación del 100% en su mayoría en el nivel medio con el 93.5%, además de niveles de cansancio emocional bajo y medio al igual que la despersonalización, mientras que la realización personal presento niveles altos en 45% de los participantes. Respecto al clima institucional esta percepción es negativa en 51% con la autonomía y reconocimiento siendo positiva y las demás dimensiones negativas. Por lo que se concluye: que el síndrome de Burnout en los docentes de la facultad de medicina Humana no tiene diferencias significativas en relación al clima organizacional, rechazando la hipótesis en esta institución.

(Flores, 2016), En su investigación:

“Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo”, el objetivo del presente estudio fue: determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la Ciudad de Trujillo, se aplicó un diseño de investigación tipo descriptivo – correlacional, El tamaño de la muestra fue de 100 docentes, se seleccionó 10 de cada Institución Educativa, Se utilizó los instrumentos para la medición de las variables: el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Clima Social en él Trabaja (WES). Las dimensiones a medir de la variable para Síndrome de Burnout son: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal y de la variable Clima Laboral son: Relaciones, Autorrealización y Estabilidad/Cambio. En los resultados, se encontró que las variables investigadas y sus dimensiones entre sí, están relacionadas de manera directa y la fuerza de la relación es significativa,

considerando que el coeficiente de contingencia calculado es 0.91. Se concluye que existe relación estadística significativa directa entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral y sus respectivas dimensiones.

A nivel local

Como informe de investigación, aquí en la región Tumbes no se encontró ningún antecedente similar al que se pretende desarrollar.

CAPÍTULO III

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Hipótesis.

Hi: Existe la influencia significativa entre el nivel del Clima Organizacional y su Relación en el Desarrollo del Síndrome Burnout en Servidores Administrativos del Hospital Regional de Tumbes.

Ho: Existe relación no significativa entre el nivel del Clima Organizacional y su Relación en el Desarrollo del Síndrome Burnout en Servidores Administrativos del Hospital Regional de Tumbes.

3.2 Población, muestra y muestreo.

Población.

La población está constituida por los servidores administrativos del Hospital Regional Jamo II-2 - Tumbes de distintas áreas que hacen un total de 130 servidores administrativos.

Tabla 1: Población de servidores administrativos del Hospital Regional Jamo II-2 – Tumbes.

Hospital Regional	Tipo contrato	Sexo F	Sexo M
Servidores 276	78	35	43
Servidores CAS	52	32	20
TOTAL	130	67	63

Muestra.

La muestra será igual al total de la población, debido a que la cantidad de miembros es reducida. Muestra no aleatoria por conveniencia de la investigación.

3.3 Técnicas e instrumentos

Para la Variable (1): Clima Organizacional; Para el estudio del clima institucional se utilizó el cuestionario validado por Koys y Decottis (1991), que comprende 23 preguntas en escala de Likert con las equivalencias siguientes: 1= Nunca; 2= Casi Nunca; 3= Algunas Veces; Casi Siempre; 5= Siempre.

Para la Variable (2): Síndrome Burnout; Para la valoración de presencia de Burnout se utilizó la encuesta propuesta por Maslach y Jackson, con 22 preguntas en escala de Likert con las equivalencias siguientes: 0 = nunca, 1= algunas veces al año, 2= una vez al mes, 3= algunas veces al mes, 4= una vez a la semana, 5= varias veces a la semana, 6= diariamente.

Confiabilidad del Instrumento.

La validación del instrumento se realizó mediante el cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach; cuya fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

- A = coeficiente de alfa de Cronbach
- K = es número de ítems
- $\sum s_i^2$ = suma de las varianzas de los ítems
- s_T^2 = varianza de los totales de los ítems de cada uno de los encuestados.

Tabla 2: Alfa de Cronbach V. Burnout.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.963	22

Tabla 3: Alfa de Cronbach V. Clima O.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.997	23

Entre más cerca de 1 está el coeficiente Alfa de Cronbach, más alto es el grado de confiabilidad, los resultados cercanos a cero presentan nula la confiabilidad, el grado de aceptación es mayor a 0,963 para la variable síndrome de Burnout, calificándola como alto grado de confiabilidad. Para la variable clima organizacional, el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach nos da un valor de 0,997 determinándose que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad. Podemos concluir que los instrumentos son aceptables y nos proporcionaron los datos importantes para la investigación.

3.4 Procedimientos

Los datos que se lograron a través de las técnicas descritas como la encuesta, entrevista y la observación, las primeras se organizan y se tabulan en una matriz, así como las entrevistas y las observaciones se procede al análisis de los contenido, para el análisis documental se cuestionará los registros e informes proporcionados por las instituciones, toda esta información con la aplicación de la estadística descriptiva, se presentará en tablas y gráficas con frecuencias relativas aplicándose para ello el programa Excel y SPSS.

3.5 Análisis

Con la información obtenida se analizó y se discutió la información más relevante del presente trabajo que permitió contrastar la hipótesis, dar la respuesta al

problema y alcanzar los objetivos previamente establecidos y de este modo arribar a las conclusiones.

3.6 Metodología

Tipo de estudio

El método a utilizado para el presente estudio de investigación es descriptivo, correlacional y transversal.

Diseño de contrastación de hipótesis.

Para efectos de la contrastación de hipótesis los datos obtenidos son procesados con el Software estadístico SPSS. El mismo que permitirá calcularan los datos por medio de estadísticos descriptivos para la descripción de los datos univariados y la correlación, para la presentación de la influencia entre dos variables.

Métodos

El método utilizado para el presente estudio fue descriptivo, correlacional y transversal.

Método Estadístico

Para la “contrastación de las hipótesis se manejó el programa estadístico SPSS. Donde se calculó los datos por medio de estadísticos descriptivos para la descripción de los datos univariados y la correlación, para la presentación de la influencia de las variables”.

3.7 Variables y operacionalización.

Variable 1. Clima Organizacional.

Variable 2. Síndrome Burnout.

Tabla 4: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	Ambiente total determinado por factores físicos, elementos estructurales, personales, funcionales que, integrados interactivamente en un proceso dinámico específico, confieren un peculiar estilo o tono a la institución.	Analizar las relaciones interpersonales del personal administrativo del Hospital Regional de Tumbes durante el 2018.	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomía. - Cohesión. - Confianza. - Presión. - Apoyo. - Reconocimiento - Equidad. - Innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Autodeterminación. - Efectividad de la integración. - Nivel de lealtad. - Nivel de desempeño exigido. - Respaldo y tolerancia. - Recompensa obtenida. - Políticas y reglamentos de equidad. - Retos planteados. 	(1)=Nunca (2)=Casi nunca (3)=A veces (4)=Casi siempre (5)=Siempre
SÍNDROME DE BURNOUT	Síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.	El síndrome de Burnout se medirá con el instrumento cuestionario el cual se categoriza con fines de investigación en Alto, medio, bajo	- Agotamiento emocional.	- Vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.	Bajo 0-18puntos Moderado: 19 – 26 puntos Alto: 27 - 54 puntos
			- Despersonalización	- Grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento relacional (Servidor – Paciente usuario).	Bajo: 0 - 5 puntos Moderado: 0 - 9 puntos Alto: 10 – 30 puntos
			- Baja realización personal.	- Sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo.	Bajo: 0 - 33 puntos Moderado: 34 – 39 puntos Alto: - 48 puntos

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Para el objetivo general: Determinar el clima organizacional y su relación en el desarrollo del síndrome burnout en servidores administrativos del hospital regional de Tumbes, 2019.

Tabla 5: Influencia del Clima Organizacional en el S de Brnout.

Nivel	Clima Organizacional			Síndrome de Burnout			
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%	
Alto	85 a 115	58	44.6	74 a 110	84	64.6	
Moderado	54 a 84	63	48.5	37 a 73	36	27.7	
Bajo	23 a 53	9	6.9	0 a 36	10	7.7	
Totales		130	100.0			130	100.0

Fuente: Encuesta.

La variable clima organizacional presentó un nivel alto de las respuestas con el 44,6%, para el nivel moderado con el 48,5% y para el nivel bajo con el 6,9% mostrando su relación con las respuestas del desarrollo del síndrome de Burnout de nivel alto con el 64,6% para el nivel moderado tenemos respuestas del 27,7% y para el nivel bajo con el 7,7% de la encuesta aplicada a los servidores administrativos del hospital regional de Tumbes, 2019.

Estas afirmaciones sobre la relación existente entre la variable clima organizacional y el desarrollo del síndrome de Burnout de manera directa y positiva la podemos confirmar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,853 con un nivel de

significancia de 0,01 lo cual nos lleva aceptar la hipótesis sobre la influencia significativa entre ambas variables de estudio.

Tabla 6: Correlación V. Burnout y Clima Organizacional

Coeficiente Rho de Spearman		Burnout	Clima Organizacional
Burnout	Coeficiente de correlación		,853**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N		130
Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	,853**	
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	130	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuestas

Para el objetivo específico 1: Determinar el clima organizacional en el hospital regional de Tumbes.

Tabla 7: Determinación de la V. Clima Organizacional.

Tabla 6. *Detrminación de la V. Clima Organizacional*

Nivel	Puntuación	n	%
Alto	85 a 115	58	44.6
Moderado	54 a 84	63	48.5
Bajo	23 a 53	9	6.9
Totales		130	100.0

Fuente: Encuesta.

La variable clima organizacional de acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los servidores del hospital regional de Tumbes fue de nivel alto para el 44,6% de ellos, del 48,5% para el nivel moderado y de 6,9% para el nivel bajo.

Tabla 8: Determinación de las Dimensiones de Clima Organizacional

Dimensiones	Alto		Moderado		Bajo		Total	
	11 a 15		7 a 10		3 a 6			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Autonomía	57	43.8	29	22.3	44	33.8	130	100.0
Cohesión	78	60.0	28	21.5	24	18.5	130	100.0
Confianza	78	60.0	28	21.5	24	18.5	130	100.0
Presión	64	49.2	42	32.3	24	18.5	130	100.0
Apoyo	84	64.6	28	21.5	18	13.8	130	100.0
Reconocimiento	57	43.8	40	30.8	33	25.4	130	100.0
Equidad	38	29.2	48	36.9	44	33.8	130	100.0
Innovación	10	7.7	43	33.1	77	59.2	130	100.0

Fuente: Encuesta.

Las dimensiones que conforman la variable clima organizacional de los servidores del hospital regional de Tumbes, mostraron un nivel alto de las respuestas del 64,6% para la dimensión apoyo, seguida de la cohesión y confianza con el 60,0% y en tercer lugar con mas del 40% las dimensiones de autonomía, presión y reconocimiento, cabe indicar que la equidad tuvo un nivel moderado y bajo del 36,9 y 36,8%, llamando la atención la innovación que presentó un nivel bajo del 59,2% es decir que casi no se potencia la invención para mejorar la calidad del servicio ofrecido por el hospital de Tumbes.

Para el objetivo específico 2: Describir el síndrome burnout en servidores administrativos del hospital regional de Tumbes.

Tabla 9: Describir las dimensiones del síndrome de Burnout.

Dimensiones	Alto		Moderado		Bajo		Total	
	11 a 15		7 a 10		3 a 6			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Agotamiento Emocional	83	63.8	33	25.4	14	10.8	130	100.0
Despersonalización	111	85.4	14	10.8	5	3.8	130	100.0
Realización Personal	15	11.5	24	18.5	91	70.0	130	100.0

Fuente: Encuesta.

La variable que midió el desarrollo del síndrome de Burnout en los servidores del hospital regional de Tumbes, presentó un nivel alto de las respuestas con el 64,6% indicando que casi las dos terceras partes de la población de servidores está afectado por el síndrome.

La variable síndrome de burnout se apoya en las dimensiones de agotamiento emocional que muestra el cansancio y la fatiga obtuvo el 63,8% de las respuestas indicando que está presente la sobrecarga de trabajo. La dimensión que mide la despersonalización, como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, obtuvo el 85,4% de las contestaciones de la encuesta, indicando el incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo.

4.2 Discusión

Para el objetivo general: Determinar el clima organizacional y su relación en el desarrollo del síndrome burnout en servidores administrativos del hospital regional de Tumbes, 2019.

Las respuestas para la variable clima organizacional indicaron un nivel alto de las respuestas con el 44,6%, para el nivel moderado con el 48,5% y para el nivel bajo con el 6,9% mostrando su relación con las respuestas del desarrollo del síndrome de Burnout de nivel alto con el 64,6% para el nivel moderado tenemos respuestas del 27,7% y para el nivel bajo con el 7,7% de la encuesta aplicada a los servidores administrativos del hospital regional de Tumbes, 2019.

Castro, (2012), en su investigación titulada *“Influencia del Clima Laboral en el síndrome Burnout”*, este estudio se realizó en una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala, concluyó que el clima laboral de la organización es un factor influyente en el desarrollo del Síndrome de Burnout.

Existieron coincidencias con los resultados encontrados en la investigación realizada a los servidores del hospital regional de Tumbes, con los resultados del trabajo realizado por Castro, (2012) en Quetzaltenango, Guatemala.

Para el objetivo específico 1: Determinar el clima organizacional en el hospital regional de Tumbes.

El clima organizacional de acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los servidores del hospital regional de Tumbes fue de nivel alto para el 44,6% de ellos, del 48,5% para el nivel moderado y de 6,9% para el nivel bajo.

Viellagas, (2018), En su investigación titulada *“Análisis del clima organizacional según modelo de Litwin y Stringer, en el Colegio ABC School, indican que “los resultados obtenidos con esta investigación son los siguientes: del análisis de las nueve dimensiones del clima organizacional de acuerdo al modelo de Litwin y Stringer se advierte que tres son favorables: calor, cordialidad, estándares y conflictos, y seis dimensiones son desfavorables: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgos, desafíos, cooperación, apoyo e identidad. Este resultado indica que el clima organizacional no es tan favorable.”*

Existieron diferencias en los resultados de las investigaciones realizadas a los servidores del hospital regional de Tumbes y las investigaciones llevadas a cabo por Villegas, (2018).

Para el objetivo específico 2: Describir el síndrome burnout en servidores administrativos del hospital regional de Tumbes.

La variable que midió el desarrollo del síndrome de Burnout en los servidores del hospital regional de Tumbes, presentó un nivel alto de las respuestas con el 64,6% indicando que casi las dos terceras partes de la población de servidores están afectado por el síndrome.

Oramas, (2013)

En su investigación Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria, concluyeron que existió una relación directa entre el estrés laboral percibido, el agotamiento emocional y los síntomas de estrés, que denominamos el tríada del desgaste, como consecuencia de un ciclo de pérdida de recursos, que integra el Burnout al proceso del estrés laboral, también encuentra una relativa independencia de la despersonalización y la realización personal, congruente con la mediación de variables de la personalidad.

Los resultados del trabajo de investigación realizados a los servidores del hospital regional de Tumbes, tienen acercamientos con las conclusiones del trabajo realizado por Oramas, (2013).

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES

La variable clima organizacional presentó un nivel alto de las respuestas con el 44,6%, para el nivel moderado con el 48,5% y para el nivel bajo con el 6,9% mostrando su relación con las respuestas del desarrollo del síndrome de Burnout de nivel alto con el 64,6% para el nivel moderado tenemos respuestas del 27,7% y para el nivel bajo con el 7,7% de la encuesta aplicada a los servidores administrativos del hospital regional de Tumbes, 2019. Afirmaciones que se confirman con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,853 con un nivel de significancia de 0,01 lo cual nos lleva aceptar la hipótesis sobre la influencia significativa entre ambas variables de estudio.

Las dimensiones que conforman la variable clima organizacional de los servidores del hospital regional de Tumbes, mostraron un nivel alto de las respuestas del 64,6% para la dimensión apoyo, seguida de la cohesión y confianza con el 60,0% y en tercer lugar con más del 40% las dimensiones de autonomía, presión y reconocimiento, cabe indicar que la equidad tuvo un nivel moderado y bajo del 36,9 y 36,8%, llamando la atención la innovación que presentó un nivel bajo del 59,2% es decir que casi no se potencia la invención para mejorar la calidad del servicio ofrecido por el hospital de Tumbes.

La variable síndrome de burnout se apoya en las dimensiones de agotamiento emocional que muestra el cansancio y la fatiga obtuvo el 63,8% de las respuestas indicando que está presente la sobrecarga de trabajo. La dimensión que mide la despersonalización, como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios

del propio trabajo, obtuvo el 85,4% de las contestaciones de la encuesta, indicando el incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo.

CAPÍTULO VI

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la alta dirección del hospital regional de Tumbes, mejorar las dimensiones del clima organizacional para lograr personal con mejores disposiciones para atender al público.

Se debe mejorar mediante la capacitación las dimensiones de equidad y de la innovación para lograr mayor participación en el personal que presta servicios a la población.

En lo que respecta al desarrollo del síndrome de Burnout se debe mejorar las dimensiones de agotamiento emocional que muestra el cansancio y la fatiga, la despersonalización que mide el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, indicando el incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo.

CAPÍTULO VII

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anyosa, J. Síndrome de Burnout y calidad de atención. Vista Alegre, Ayacucho 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Ayacucho.

Borja, B. Ambiente y estructura organizacional y el burnout en docentes de educación general básica y bachillerato de la ciudad de Guayaquil. *Tesis para la obtención del Título Ingeniero en Gestión de Recursos Humanos*. UNIVERSIDAD CASA GRANDE, Guayaquil.

Caballero, H. P. El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. (*Tesis Doctoral*). Revista Latinoamericana de Psicología, Ecuador.

Canchanya, C. Liderazgo y clima organizacional en la empresa Sedam Huancayo s.a., 2018. (*Tesis de Maestría*). Universidad Peuana de Ciencias e Informatica, Lima.

Castro, L. "Influencia del clima laboral en el síndrome del burnout". *Tesis de Licenciatura*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Guatemala.

Castro, L. (2012). *Influencia del clima laboral en el síndrome del burnout (Tesis de pregrado)*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.

Espejo, E. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro Médico Universitario Pedro P. Díaz, Arequipa 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.

- Flores, J. Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la Ciudad de Trujillo. *Tesis de grado*. Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir, Trujillo.
- Fluker, M. Influencia del Síndrome de Burnout sobre el Clima Institucional en Docentes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. *Tesis Grado de Magister en Salud*. Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, Juliaca.
- Kazianga, H., De Walque, D., & Alderman, H. (2009). School Feeding Programs and the Nutrition of Siblings: Evidence from a Randomized Trial in Rural Burkina Faso. Obtenido de http://spears.okstate.edu/ecls-working-papers/files/0908_Kazianga_SchoolFeeding.pdf
- Oramas, A. El estrés laboral y el síndrome de burnout en el docente cubano de enseñanza primaria. *Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Salud*. Ministerio de Salud Pública de Cuba., La Habana.
- Perez, N. y. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional de la Amazonia Pruaná, Iquitos.
- Rabines, J. y. Síndrome de Burnout y su relación con el Clima Organizacional en profesionales de los Centros de Salud Mental Comunitaria de la región La Libertad. *Tesis de maestría*. Centros de Salud Mental Comunitarias de la región La Libertad, La Libertad.
- Ramírez, M. y. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y satisfacción laboral. *Polis Revista latinoamericana*, 15.
- Romero, M. Síndrome de Burnout y su relación con el rendimiento académico en estudiantes universitarios, Sullana - 2017. *(Tesis de Maestría)*. Universidad San Pedro, Sullana.

Salas, Y. Clima organizacional y satisfacción laboral en Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Viellagas, M. Análisis del clima organizacional según modelo de Litwin y Stringer, en el Colegio ABC School, y las propuestas de mejora. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.

CAPÍTULO VIII

8. ANEXOS.

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y su relación en el desarrollo del síndrome burnout en servidores administrativos del hospital regional de Tumbes, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE
¿Clima Organizacional y su Relación en el Desarrollo del Síndrome Burnout?	Determinar el Clima Organizacional y su Relación en el Desarrollo del Síndrome Burnout en Servidores Administrativos del Hospital Regional de Tumbes.	<p>Hi: “Existe la influencia significativa entre el nivel del Clima Organizacional y su Relación en el Desarrollo del Síndrome Burnout en Servidores Administrativos del Hospital Regional de Tumbes”.</p> <p>Ho: Existe relación no significativa entre el nivel del Clima Organizacional y su Relación en el Desarrollo del Síndrome Burnout en Servidores Administrativos del Hospital Regional de Tumbes.</p>	<p>Variable 1 Clima Organizacional.</p> <p>Variable 2 Síndrome Burnout.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.

Título: Clima organizacional y su relación en el desarrollo del síndrome burnout en servidores administrativos del hospital regional de Tumbes, 2019.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	“Ambiente total determinado por factores físicos, elementos estructurales, personales, funcionales que, integrados interactivamente en un proceso dinámico específico, confieren un peculiar estilo o tono a la institución.”	Analizar las relaciones interpersonales del personal administrativo del Hospital Regional de Tumbes durante el 2018.	- Autonomía. - Cohesión. - Confianza. - Presión. - Apoyo. - Reconocimiento - Equidad. - Innovación.	- Autodeterminación. - Efectividad de la integración. - Nivel de lealtad. - Nivel de desempeño exigido. - Respaldo y tolerancia. - Recompensa obtenida. - Políticas y reglamentos de equidad. - Retos planteados.	(1)=Nunca (2)=Casi nunca (3)=A veces (4)=Casi siempre (5)=Siempre
			- Agotamiento emocional.	- Vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.	Bajo 0-18puntos Moderado: 19 – 26 puntos Alto: 27 - 54 puntos
			- Despersonalización	- Grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento relacional (Servidor – Paciente usuario).	Bajo: 0 - 5 puntos Moderado: 0 - 9 puntos Alto: 10 – 30 puntos
SÍNDROME DE BURNOUT	“Síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.”	El síndrome de Burnout se medirá con el instrumento cuestionario el cual se categoriza con fines de investigación en Alto, medio, bajo	- Baja realización personal.	- Sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo.	Bajo: 0 - 33 puntos Moderado: 34 – 39 puntos Alto: - 48 puntos

Anexo 3: Cuestionario del Síndrome de BURNOUT (Maslach y Jackson)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

Estimado(a) servidor administrativo, el presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo ver si presenta o no el Síndrome Burnout, pido su colaboración respondiendo a las preguntas con sinceridad y verazmente, el cual será totalmente confidencial.

A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionados al Síndrome Burnout, marque con un aspa (X) una sola alternativa según la escala siguiente:

Datos Generales: Edad () Condición () Sexo () Años de trabajo ()

Nº	Ítems	NUNCA	ALGUNAS VECES AL AÑO	UNA VES AL MES	ALGUNAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	VARIAS VECES A LA SEMANA	DIARIAMENTE
		0	1	2	3	4	5	6
AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
01	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
02	Al final de la jornada me siento agotado.							
03	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
04	Trabajar con estudiantes todos los días es una tensión para mí.							
05	Me siento “desgastado” por el trabajo.							
06	Me siento frustrado/a por mi trabajo.							
07	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
08	Trabajar en contacto directo con los estudiantes me produce bastante estrés.							
09	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.							
DESPERSONALIZACIÓN								
10	Creo que trato a algunos estudiantes como si fueran objetos.							
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							

Nº	Ítems	NUNCA	ALGUNAS VECES AL AÑO	UNA VES AL MES	ALGUNAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	VARIAS VECES A LA SEMANA	DIARIAMENTE
		0	1	2	3	4	5	6
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los estudiantes a los que tengo que atender.							
14	Siento que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas.							
REALIZACION PERSONAL								
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan los estudiantes.							
16	Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan los estudiantes.							
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
18	Me encuentro con mucha vitalidad.							
19	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a los estudiantes.							
20	Me encuentro animado(a) después de trabajar junto con los estudiantes.							
21	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo							
22	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo							

Puntaje Total _____

Anexo 4: Instrumento de medida de Clima Organizacional Koys & Decottis (1991).

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO**

Sexo: Masculino () Femenino () **Edad:** ____ años **Estado civil:**
Tiempo de servicio: _____ **Cargo Actual que desempeña:** _____
 ¿Ha desempeñado cargos Gerenciales?, ¿Cuáles?:

1= Nunca; 2= Casi Nunca; 3= Algunas Veces; 4= Casi Siempre; 5= Siempre

Autonomía		1	2	3	4	5
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo					
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo					
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.					
Cohesión		1	2	3	4	5
4	Las personas que trabajan en mi empresa se ayudan los unos a los otros.					
5	Las personas que trabajan en mi empresa se llevan bien entre si.					
6	Las personas que trabajan en mi empresa tienen un interés personal el uno por el otro.					
Confianza		1	2	3	4	5
7	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.					
8	Mi jefe es una persona de principios definidos					
9	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente					
Presión		1	2	3	4	5
10	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo					
11	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.					
12	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo					
Apoyo		1	2	3	4	5
13	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.					
14	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.					
15	Mi jefe me respalda 100%					
Reconocimiento		1	2	3	4	5
16	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.					
17	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.					
18	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar					

Equidad		1	2	3	4	5
19	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.					
20	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.					
	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.					
Innovación		1	2	3	4	5
21	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas					
22	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas					

Anexo 5: Informe de originalidad de Turnitin

**Clima organizacional y su
relación en el Desarrollo del
síndrome Burnout en
servidores Administrativos del
Hospital Regional de Tumbes –
2019**

por Br. Edwin Roberto Tinedo Arcela

Fecha de entrega: 04-ene-2022 10:02p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1737606143

Nombre del archivo: Tesis_Roberto_Tinedo_Informe_Final.docx (1.88M)

Total de palabras: 12809

Total de caracteres: 72048


Dr. JESÚS MERINO VELÁSQUEZ
ORCID 0000-0003-3301-4487
ASESOR

Clima organizacional y su relación en el Desarrollo del síndrome Burnout en servidores Administrativos del Hospital Regional de Tumbes – 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

5%


PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	docplayer.es Fuente de Internet	1%
5	repositorio.untumbes.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%


Dr. JESÚS MERINO VELÁSQUEZ
ORCID 0000-0003-3301-4487
ASESOR

9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
10	www.hrjt.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
11	www.lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
12	bibliotecaunapec.blob.core.windows.net Fuente de Internet	<1 %
13	www.cucs.udg.mx Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad de Málaga - Tii Trabajo del estudiante	<1 %
15	dspace.uazuay.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	docslide.us Fuente de Internet	<1 %


Dr. JESÚS MERINO VELÁSQUEZ
 ORCID 0000-0003-3301-4487
 ASESOR

21	www.incae.com Fuente de Internet	<1 %
22	atena.uts.edu.co Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	ri-ng.uaq.mx Fuente de Internet	<1 %
25	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repository.udistrital.edu.co Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words


Dr. JESÚS MERINO VELÁSQUEZ
ORCID 0000-0003-3301-4487
ASESOR