

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE HUMANIDADES**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT  
EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD  
SAN FRANCISCO, TACNA 2022**

**Tesis presentada por:**

Bach. Pacci Cruz, Erick Rubik

**Para obtener el Título Profesional de:**

Licenciado en Psicología

**Asesor:**

Mag. Fernando Heredia Gonzales

**TACNA – PERÚ**

**2022**

**Agradecimientos**

A Dios por darme una familia que siempre ha tenido fe en mí.

A la Universidad y sus docentes de la escuela de Psicología,  
por el conocimiento y sabiduría compartida que llevaré en mi  
transitar profesional.

Agradezco al personal del centro de salud San Francisco por  
su tiempo en la participación de la investigación.

A mi asesor, por su dedicación y asesoramiento.

A toda mi familia por su apoyo, enseñanza y orientación.

**Dedicatoria**

A mi Madre, por el esfuerzo y sacrificio realizado para brindarme educación, sueños y esperanzas, su amor y cariño incondicional, su guía y apoyo en momentos difíciles, y darme motivación para tener superación personal.

A mi Padre, por aportar sus enseñanzas de vida.

A mis Tías, por tener confianza en mí persona y apoyar en mi educación, también por enseñarme el valor de las cosas y la humildad.

**Título**

Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en el Personal Asistencial del  
Centro de Salud San Francisco, Tacna 2022.

**Autor**

Bach. Erick Rubik Pacci Cruz

**Asesor**

Mag. Fernando Heredia Gonzales

**Línea de Investigación**

Medición de las Condiciones de Vida Psicológica, Social y Cultural de la  
Comunidad Regional.

**Sub línea de investigación**

Salud Ocupacional.



Universidad Privada de Tacna  
Sin Fines de Lucro

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN-  
FAEDCOH

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tacna, martes 22 noviembre 2022

**INFORME Nro. 00128-2022-UPT-UI-FAEDCOH**

**Señor (a):**

**Dr. Marcelino Raúl Valdivia Dueñas**

**Decano de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades**

Presente.-

**ASUNTO** : Informe de Originalidad del Turnitin solicitado por el  
Bach.Pacci Cruz, Erick Rubik

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de hacer llegar el Informe de Originalidad del Turnitin favorable de la Tesis presentada por el Bach. Erick Rubik Pacci Cruz, para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología.

Es todo cuanto tengo que informar para los fines que estime conveniente |

Atentamente,

-----  
**Mag. Juan Quinteros Escobar**

*Coordinador de Unidad de Investigación FAEDCOH*

c.c. Archivo  
Reg. \_\_\_\_\_



# Rev. 1 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FAEDCOH

## INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1%
7	<a href="http://repositorio.untrm.edu.pe">repositorio.untrm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://repositorio.unsaac.edu.pe">repositorio.unsaac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="http://repositorio.utc.edu.ec">repositorio.utc.edu.ec</a> Fuente de Internet	

<1 %

10

[renatiqa.sunedu.gob.pe](http://renatiqa.sunedu.gob.pe)

Fuente de Internet

<1 %

11

[alicia.concytec.gob.pe](http://alicia.concytec.gob.pe)

Fuente de Internet

<1 %

12

[repositorio.uti.edu.ec](http://repositorio.uti.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

13

[repositorio.esan.edu.pe](http://repositorio.esan.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

14

[www.tdx.cat](http://www.tdx.cat)

Fuente de Internet

<1 %

15

[postgrado.unsaac.edu.pe](http://postgrado.unsaac.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

16

[repositorio.unapiquitos.edu.pe](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

17

[1library.co](http://1library.co)

Fuente de Internet

<1 %

18

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1 %

19

[repositorio.ucss.edu.pe](http://repositorio.ucss.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

20

[zaguan.unizar.es](http://zaguan.unizar.es)

Fuente de Internet

<1 %

21	Submitted to Hartnell College Trabajo del estudiante	<1 %
22	repositorio.udec.cl Fuente de Internet	<1 %
23	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
26	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	revistahorizontes.org Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

## Índice de Contenido

Agradecimientos	ii
Dedicatoria	iii
Índice de Contenidos	v
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	1
Capítulo I El Problema	3
1.1.    Determinación del Problema	3
1.2.    Formulación del Problema	7
1.2.1.    Interrogante Principal	7
1.2.2.    Interrogantes Secundarias	7
1.3.    Justificación de la Investigación	8
1.4.    Objetivos	9
1.4.1.    Objetivo General	9
1.4.2.    Objetivo Específicos	9
1.5.    Antecedentes de Estudio	10
1.5.1.    Antecedentes Internacionales	10
1.5.2.    Antecedentes Nacionales	12
1.5.3.    Antecedentes Locales	13
1.6.    Definiciones Básicas	15
1.6.1.    Agotamiento	15
1.6.2.    Clima Organizacional	15
1.6.3.    Percepción	15
1.6.4.    Personal Asistencial	16
1.6.5.    Síndrome de Burnout	16
Capítulo II Fundamento Teórico Científico de la Variable Clima Organizacional	17

2.1.	Definición de Clima Organizacional	17
2.2.	Perspectivas del Clima Organizacional	18
2.3.	Importancia del Clima Organizacional	20
2.4.	Teorías de Clima Organizacional	22
2.4.1.	Teoría de los Sistemas de Likert	22
2.4.1.1.	Tipos de Climas	24
2.4.1.1.1.	Clima de Tipo Autoritario	24
2.4.1.1.2.	Clima de Tipo Participativo	24
2.4.1.2.	Dimensiones del Clima Según Likert	26
2.4.2	Teoría de Litwin y Stringer	28
2.4.2.1.	Dimensiones del Clima Organizacional según Litwin y Stringer	28
2.5.	Percepción del Clima Organizacional del MINSA	29
2.5.1.	Dimensiones	29
2.5.1.1.	Cultura de la Organización	29
2.5.1.2.	Diseño Organizacional	30
2.5.1.3.	Potencial Humano	30
2.5.2.	Indicadores	30
2.6.	Conceptos relacionados al Clima Organizacional	31
2.6.1.	Cultura Empresarial	32
2.6.2.	Satisfacción Laboral	33
2.6.3.	Compromiso en el Trabajo	33
Capítulo III Fundamento Teórico Científico de la Variable Síndrome de Burnout		35
3.1.	Aparición del Concepto Burnout	35
3.2.	Definición del Síndrome de Burnout	36
3.3.	Factores que Desencadenan el Burnout	37
3.3.1.	Factores Sociales	38
3.3.2.	Factores Laborales	39
3.3.3.	Factores Individuales	40
3.4.	Modelos Psicosociales del Burnout	40

3.4.1.	Teoría Sociocognitiva del Yo	40
3.4.1.1.	Modelo de Competencia Social de Harrison	41
3.4.1.2.	Modelo de Thompson, Page y Cooper	41
3.4.1.3.	Modelo de Cherniss	42
3.4.2.	Teoría del Intercambio Social	43
3.4.2.1.	Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli	43
3.4.2.2.	Modelo Conservación de Recursos de Hobfoll y Fredy	44
3.4.3.	Teoría Organizacional	45
3.4.3.1.	Modelo de Winnubst	45
3.4.3.2.	Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter	46
3.4.3.3.	Modelo de Cox, Kuk y Leiter	47
3.5.	Consecuencias del Burnout	48
3.6.	Burnout Assesment Tool	49
3.6.1.	Agotamiento	49
3.6.2.	Distancia Mental	49
3.6.3.	Deterioro Cognitivo	50
3.6.4.	Deterioro Emocional	50
Capítulo IV Metodología		51
4.1.	Enunciado de las Hipótesis	51
4.1.1.	Hipótesis General	51
4.1.2.	Hipótesis Específicas	51
4.2.	Operacionalización de Variables y Escalas de Medición	51
4.2.1.	Variable 1	52
4.2.2.	Variable 2	53
4.3.	Tipo y Diseño de Investigación	53
4.4.	Ámbito de aplicación	54
4.5.	Unidad de Estudio, Población y Muestra	55
4.5.1.	Unidad de Estudio	55
4.5.2.	Población	55
4.5.3.	Muestra	56
4.6.	Procedimientos, Técnicas e Instrumentos de Recolección	56

4.6.1.	Procedimientos	56
4.6.2.	Técnicas	57
4.6.3.	Instrumentos de recolección	57
Capítulo V Resultados		60
5.1.	Trabajo de Campo	60
5.2.	Diseño de Presentación de los Resultados	60
5.3.	Los Resultados	61
5.3.1.	Resultados del Clima Organizacional del Personal Asistencial del Centro de Salud San Francisco	61
5.3.2.	Resultados del Síndrome de Burnout del personal asistencial del Centro de Salud San Francisco	62
5.4.	Comprobación de las Hipótesis	67
5.4.1	Distribución de la Normalidad	67
5.4.2.	Comprobación de las Hipótesis	68
5.4.2.1.	Comprobación de la Hipótesis Especifica N°1	68
5.4.2.2.	Comprobación de la Hipótesis Especifica N°2	69
5.4.2.3.	Comprobación de la Hipótesis Especifica N°3	70
5.4.2.4.	Comprobación de la Hipótesis Especifica N°4	71
5.4.2.5.	Comprobación de la Hipótesis Especifica N°5	72
5.4.2.6.	Comprobación de la Hipótesis General	73
5.5.	Discusión	74
Capítulo VI Conclusiones y Sugerencias		79
6.1.	Conclusiones	79
6.1.1.	Primera	79
6.1.2.	Segunda	79
6.1.3.	Tercera	79
6.1.4.	Cuarta	79
6.1.5.	Quinta	80
6.1.6.	Sexta	80
6.2.	Sugerencias	81

6.2.1.	Primera	81
6.2.2.	Segunda	81
6.2.3.	Tercera	81
6.2.4.	Cuarta	82
	Referencias	83
	Anexos	92
	Anexo 1. Autorización de dirección ejecutiva de la red de salud, de la dirección regional de salud Tacna.	93
	Anexo 2. Matriz de consistencia	94
	Anexo 3. Carta de presentación a la Dirección Regional de Salud Tacna	95
	Anexo 4. Consentimiento Informado	96

## Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la Variable Clima Organizacional	52
Tabla 2	Operacionalización de la Variable Síndrome de Burnout	53
Tabla 3	Niveles del Clima Organizacional del Personal Asistencial del Centro de Salud San Francisco	61
Tabla 4	Niveles de Síndrome de Burnout del Personal Asistencial del Centro de Salud San Francisco	62
Tabla 5	Niveles de la dimensión Agotamiento del Síndrome de Burnout del personal asistencial del centro de salud San Francisco.	63
Tabla 6	Niveles de la dimensión Distancia Mental del Síndrome de Burnout del personal asistencial del centro de salud San Francisco.	64
Tabla 7	Niveles de la dimensión Deterioro Cognitivo del Síndrome de Burnout del personal asistencial del centro de salud San Francisco.	65
Tabla 8	Niveles de la dimensión Deterioro Emocional del Síndrome de Burnout del personal asistencial del centro de Salud San Francisco	66
Tabla 9	Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirmov	67
Tabla 10	Prueba estadística no paramétrica Chi Cuadrado de bondad y ajuste para la variable Síndrome de burnout	68
Tabla 11	Prueba de Pearson para la hipótesis específica N°2	69
Tabla 12	Prueba de Rho Spearman para la hipótesis específica N°3	70
Tabla 13	Prueba de Rho Spearman para la hipótesis específica N°4	71
Tabla 14	Prueba de Rho Spearman para la hipótesis específica N°5	72
Tabla 15	Prueba de Rho Spearman para la hipótesis general	73

## Índice de Figuras

Figura 1	Niveles del clima organizacional del personal asistencial del centro de salud San Francisco	61
Figura 2	Niveles de síndrome de burnout del personal asistencial del centro de salud San Francisco	62
Figura 3	Niveles de la dimensión agotamiento del síndrome de burnout del personal asistencial del centro de salud San Francisco.	63
Figura 4	Niveles de la dimensión distancia mental del síndrome de burnout del personal asistencial del centro de salud San Francisco.	64
Figura 5	Niveles de la dimensión deterioro cognitivo del síndrome de burnout del personal asistencial del centro de salud San Francisco.	65
Figura 6	Niveles de la dimensión deterioro emocional del síndrome de burnout del personal asistencial del centro de salud San Francisco	66

## Resumen

El objetivo principal de la presente investigación fue establecer la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo con finalidad básica, con nivel relacional, además de diseño no experimental y de corte transversal. Conformada por una muestra de 68 profesionales. Para medir la variable Clima Organizacional se utilizó el Cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de Salud (MINSa) versión 02 que fue aprobado bajo Resolución Ministerial N° 468-2011 para orientar e impulsar la indagación de clima organizacional en las organizaciones de salud del Perú. Para medir la variable Síndrome de Burnout se utilizó el Burnout Assessment Tool (BAT-12), adaptado por Mendoza y Mendoza en el 2021. Los resultados principales indicaron que el nivel de síndrome de burnout predominante es el Moderado (47.10%), en las relaciones se encontró que no existe relación entre clima organizacional y las dimensiones distancia mental, deterioro cognitivo y deterioro emocional del síndrome de burnout, por otra parte, si existe relación entre clima organizacional y la dimensión agotamiento del síndrome de burnout. Se concluye, según la prueba del estadístico de Rho Spearman (0.199) siendo mayor al valor de significancia (0.05), se establece que no existe relación entre la variable clima organizacional y síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

*Palabras claves:* Agotamiento, clima organizacional, percepción, personal asistencial, síndrome de burnout.

### **Abstract**

The main objective of this research was to establish the relationship between organizational climate and burnout syndrome in the healthcare personnel of the San Francisco health center, Tacna 2022. The research had a quantitative approach with basic purpose, relational level, non-experimental and cross-sectional design. It consisted of a sample of 68 professionals. To measure the Organizational Climate variable, the Organizational Climate Questionnaire of the Ministry of Health (MINSA) version 02 was used, which was approved under Ministerial Resolution No. 468-2011 to guide and promote the study of organizational climate in Peruvian health organizations. To measure the Burnout Syndrome variable, the Burnout Assessment Tool (BAT-12), adapted by Mendoza and Mendoza in 2021, was used. The main results indicated that the predominant level of burnout syndrome is Moderate (47.10%), in the relationships it was found that there is no relationship between organizational climate and the mental distance, cognitive impairment and emotional impairment dimensions of burnout syndrome, on the other hand, there is a relationship between organizational climate and the exhaustion dimension of burnout syndrome. It is concluded that according to the Rho Spearman statistic (0.199) being greater than the significance value (0.05), it is established that there is no relationship between the organizational climate variable and burnout syndrome in the health care personnel of the San Francisco health center, Tacna 2022.

*Key words:* Burnout, organizational climate, perception, health care personnel, burnout syndrome.

## **Introducción**

El síndrome de burnout es un tema de interés que ha ido aumentando, debido a la problemática que ocasiona a las personas que laboran, se explica que el burnout aparece porque una persona ha tenido una sobrecarga laboral y conduce a un estado de estar “quemado”, en pocas palabras es un estrés prolongado en el tiempo que ha agotado la energía y motivación del profesional abandonando áreas importantes de su vida, y este problema es de mayor relevancia en trabajadores que llevan diariamente un vínculo directo con personas que presentan un problema físico, social o emocional, es bien sabido que toda persona es inherente a las emociones y sentimientos, por ende muchas veces tiende el profesional a ser empático con las personas que se ven vulnerables ante sus conflictos de salud o social, llevando a un acercamiento con los pacientes.

En el trabajo una persona coopera en distintas actividades y cumple diferentes roles dentro de una organización, donde desarrollar el trabajo diario le genera monotonía y desmotivación, además de otros factores como la forma de comunicación entre compañeros, el estilo de trabajo, el grado de colaboración y valoración de la misma institución, además el liderazgo de la parte superior jerárquica de una organización, incluso el modo de convivencia y la cultura laboral, todo ello llega a ser frustrante si no hay armonía en la institución; en un centro de salud donde los profesionales tienen interacción con personas que deben de cuidar y ofrecerles una atención integral, gran parte del personal asistencial llega a sofocarse con las responsabilidades que surge por momentos de atención de emergencia, presión de pacientes exigiendo atención rápida, la falta de equipo necesario, escasas de coordinación entre otras dificultades diarias que pueden presentarse, genera estrés y con el tiempo al no ser afrontado de manera adecuada, desarrolla el síndrome de burnout.

Además, ésta problemática ha generado múltiples investigaciones a lo largo de los últimos años, más aún asociada con los efectos que deja la pandemia por la COVID19, aún así, se debe seguir estudiando y realizando investigaciones referentes al clima organizacional y síndrome de burnout, por ello se propuso como

objetivo conocer si existe relación entre clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022. Por ende esta investigación cuenta con los siguientes capítulos:

El Capítulo I, el problema, donde se analiza y explica la problemática actual, seguido de la formulación del problema, justificación, como también los objetivos, tanto general como específicos, también para abarcar mayor relevancia y contratación de importancia del problema se tocan los antecedentes del estudio en diferentes lugares, internacional, nacional y local, además de definiciones básicas.

El Capítulo II, fundamenta la primera variable, se encuentran las bases teóricas referente al clima organizacional, explicando teorías, modelos, conceptos y entre otros temas relacionados.

El Capítulo III, fundamenta la segunda variable, se halla las bases teóricas referente al síndrome de burnout, explicando modelos, conceptos y otros temas.

El Capítulo IV, explica la metodología, donde se encuentran las hipótesis, la operacionalización de las variables, descripción del diseño y tipo de investigación, así como la población y muestra, además de los procedimientos realizados, y el uso de la técnica e instrumentos que se usaron.

El Capítulo V, abarca los resultados, donde lo integra el trabajo de campo, el diseño de presentación de información, comprobación de las hipótesis tanto específicas como la general, así como los datos más importantes encontrados y por consecuente la discusión de resultados.

El Capítulo VI, las conclusiones y sugerencias, donde se encuentra los aspectos más resaltantes de los resultados y de acuerdo a lo encontrado se proponen sugerencias correspondientes.

## **Capítulo I**

### **El Problema**

#### **1.1. Determinación del Problema**

En la sociedad, la parte laboral es fundamental para toda persona, ya que permite alcanzar una adecuada calidad de vida que pueda satisfacer las necesidades sociales así como las personales; pero en incontables ocasiones el trabajo va provocar dificultades porque demanda tiempo, a esto sumado diferentes factores laborales como la satisfacción del trabajo, los compañeros, incentivos, salario, condiciones del ambiente entre otros. Por consiguiente dichos factores que no son favorable para el trabajador le generará un desgaste de energía ocasionando distintos problemas en otros ámbitos de su vida, y esto es lo común en todo trabajo.

El estrés laboral es un problema recurrente en las sociedades donde adquirió mayor importancia por los cambios que ocasionan en una persona. Según Rodríguez et al. (2017), las personas demuestran una deficiencia de armonía que dañará su contexto social, laboral, familiar y personal, ocasionando trastornos emocionales y alteraciones del comportamiento. Por lo cual si el problema no se soluciona llega a tener consecuencias más agudas, empeorará la situación y lo llevará a un caso más extremo donde la persona empieza a frustrarse por presión.

El síndrome de burnout es sin duda un problema analizado e investigado a nivel global porque afecta el laboral y personal de las personas, dos áreas vitales para cualquier individuo. Según Gil y Moreno (2005), el área laboral ha estado en una transformación constante por el contexto sociocultural, las exigencias, los desajustes en requisitos para un trabajo, el rendimiento de un trabajador en una organización, entre otras; generando riesgos psicosociales y uno de ellos es el síndrome de burnout. Así pues esto se convierte en un problema latente en la vida de cualquier trabajador, porque no solo lidian con su labor, sino con otros factores conglomerados en la vida de cualquier persona como los cambios políticos y

sociales en la actualidad. Asimismo Lovo (2020), define al burnout como una constancia de un estresor del ámbito laboral, generando un desajuste que interfiere en el equilibrio psicológico de un individuo. Forbes (2019), explica que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ve al burnout vinculado con el agotamiento psíquico, físico y de gran relevancia lo emocional, además cataloga al burnout como un riesgo laboral por la capacidad que tiene en perturbar la salud mental de las personas debido a un mal gestionamiento del estrés laboral e interfiriendo su calidad de vida.

En el Perú se muestran datos que, un 60.0% de los peruanos que laboran en trabajos implicados en relación directa con las personas, se encuentran bajo estrés y presión, propiciando una mayor probabilidad que desarrollen el síndrome de burnout, además los cambios socioeconómicos y laborales aumentan la incidencia de burnout, además de que seis de cada diez personas comentan que su trabajo ha sido estresante en los últimos años (Pajares, 2020). Asimismo Maticorena et al. (2016), efectuó una investigación sobre la ocurrencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras, con población de 5062 profesionales de salud, donde el 62.3% eran mujeres y el 37.7% eran hombres, además de que 44.0% eran médicos y el 46.0% laboraban para el Ministerio de Salud (MINSa) y 23.1% trabajan en Lima; y existían más médicos que enfermeras. Donde se calculó que 1182 trabajadores presentaban el burnout, que sería el 23.3% de la población total investigada. Además indicó que la realización personal es la más afectada. Por otra parte, en la reciente crisis sanitaria experimentada por el COVID-19 logró afectar la salud mental de múltiples trabajadores de manera directa e indirecta a causa del teletrabajo y el temor a ser contagiado (Ministerio de Salud [MINSa], 2021).

El personal de un centro de salud está más propenso a una constante interacción con las personas que van por una atención integral. Ramírez (2017), refiere que los profesionales que sostienen una relación directa con personas son más proclives a desarrollar el burnout, a causa de que mantienen una relación de ayuda; más aún si los profesionales no cuentan con un afrontamiento adecuado, la mala respuesta de los trabajadores asistenciales puede evocar cambios de ánimo, irritabilidad y con posibilidad de desarrollar conflictos innecesarios con los usuarios

o sus compañeros. Tal cómo comenta Gil & Navas (2017), los individuos que desarrollan el síndrome de burnout presentan efectos negativos en el área física, psíquica y socio familiar, dentro de ellos se encuentra el cansancio, dificultades de sueño, aumento en infecciones víricas, incidencia de ansiedad o depresión, irritabilidad, culpa, problemas laborales y familiares, escasas de energía, absentismo, bajo umbral de soporte para la presión, distanciamiento de otras personas, conductas de riesgo. Estas consecuencias son las que generan un mal desempeño de los trabajadores, que se refleja en consecuencias para la organización, produciéndose bajo rendimiento en los objetivos planteados por la institución, rotaciones no deseadas, abandonos o tardanza laboral, una baja calidad del servicio brindado a la sociedad y en sí llevado al despido e inhabilitación laboral por un tiempo para sobreponerse al burnout.

Muchos individuos que laboran en la salud, evidencian diversas causas de síndrome de burnout, existe una diversidad de variables físicas, sociales y psicológicas. Según Dabaj & Mota (2017), refieren que las causas pueden ser por la misma organización que genera turnos de trabajo donde no respetan lo recomendado y jornadas excesivas, también surge por el mismo estancamiento laboral de la persona, al estar mucho tiempo en su puesto de trabajo generando aburrimiento ya que no existe estímulos nuevos o desafiantes, siendo frecuente en el servicio hospitalario, donde pasará a existir desinterés, desmotivación, escasas de superación. Asimismo es sabido que muchas organizaciones del estado no cuentan con las capacitaciones necesarias y equipos, además de sobrecarga de trabajos o turnos, dando limitaciones a los trabajadores y un agotamiento de energía, esto puede darse también por puestos de trabajo que demandan estar expuesto a emociones intensas, con pacientes con sufrimientos o dolores, que terminan afectando al profesional que atiende. Así pues otra de la causa del burnout son las causas interpersonales, donde un profesional identifica una desigualdad con sus compañeros, viendo ciertos privilegios injustificados, o un ambiente en constante conflicto que se va acumulando y no se resuelven, se va desarrollando injusticias contra el personal, falta de respeto entre compañeros, donde tendrán que estar alertas y no fiándose de nadie. También están las causas personales, es único

e individual por la personalidad de cada trabajador, algunos son más permeables al sufrimiento y el dolor de los demás o personas que son distantes con los problemas de los usuarios.

Se conoce que cada organización mantiene una jerarquía con normas laborales que en ocasiones puede disminuir la motivación de los trabajadores, como cuando el personal genera una implicación de empatía con sus usuarios pero las normas laborales establecen cierto rigor de servicio entre paciente y profesional, por ende algunos trabajadores se sienten frustrados por no hacer más; esto también puede verse involucrado por falta de recursos de la institución, como falta de tiempo, de personal o material, provocando conflictos entre usuarios y personal de salud. Adicionalmente otros factores también pueden ser el acoso laboral, monotonía de las actividades y escasa relación social con los compañeros.

También en los dos últimos años el mundo entero ha tenido que vivir una nueva pandemia por el SARS-CoV-2 que ha llevado a cambios drásticos en la vida de toda persona, esto arrebató muchas vidas a nivel mundial, de igual forma en nuestra localidad donde diariamente el personal de salud tuvo que trabajar arduamente y ver a una variedad de pacientes en estado críticos e incluso verlos fallecer, esto pudo afectarlos y dañar su estado psíquico, al igual que vivir con temor constante por el contagio del virus a su persona y transmitir a su familia; también se sabe que los centros de salud del gobierno se encontraban en un estado de precariedad y no listos para esta magnitud de pandemia atravesada. Actualmente ha disminuido el temor pero aun así queda secuelas psicológicas en el personal de salud por todo lo experimentado.

Es sabido que si una persona mantiene un sentido de pertenencia en alguna institución aumentará su motivación y desempeño laboral, por el contrario puede llevar a actitudes negativas. Bordas (2016), define el clima laboral con respecto al contexto de trabajo, como factores tangibles e intangibles que están presente de cierta manera estable por un tiempo, y que aflige a la motivación, el comportamiento y actitudes de todo el personal, por ende esto se refleja en la organización; a la vez los trabajadores mediante su experiencia y observación pueden percibirlo. En este sentido, el clima organizacional es la forma en cómo

perciben los mismos trabajadores su entorno laboral, dependiendo de distintas características propias y su forma de interpretación personal, por lo tanto este clima influye en el comportamiento y las características personales del trabajador dependiendo su percepción.

El personal de salud de San Francisco pasa por un agotamiento emocional y mental, además de físico, por el trabajo constante que se ha desarrollado en los últimos años por la pandemia atravesada, ya que han sido los principales defensores contra el Covid-19, donde han observado y han presenciado fallecimientos de los pacientes donde han visto el sufrimiento de los familiares, incluso algunos han tenido experiencias similares que terminan por afectar al personal, asimismo, saber sobre en qué condiciones se encuentra el clima en el centro de salud, en cómo el personal logra percibir el apoyo de los compañeros y de la misma institución de salud, además de que no existe algún grupo de apoyo o medidas para la salud mental en los trabajadores, teniendo que lidiar consigo mismos o sus familiares el problema atravesado en gran escala una pandemia y las presiones o conflictos diarios con todo paciente que llega para ser atendido.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. *Interrogante Principal***

¿Existe relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022?

### **1.2.2. *Interrogantes Secundarias***

¿Cuál es el nivel que predomina del síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022?

¿Existe relación entre clima organizacional y la dimensión agotamiento de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022?

¿Existe relación entre clima organizacional y la dimensión distancia mental de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022?

¿Existe relación entre clima organizacional y la dimensión deterioro cognitivo de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022?

¿Existe relación clima organizacional y la dimensión deterioro emocional de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022?

### **1.3. Justificación de la Investigación**

El burnout es una problemática que afecta mucho y frecuentemente a los profesionales que laboran en el área de la salud porque brindan el servicio mediante el contacto directo, porque las personas que atienden suelen llevar sus problemas físicos y emocionales que comparten con el profesional; además el burnout ha ido en crecimiento en estos profesionales debido a la pandemia afrontada, ya que ha hecho que se tenga consecuencias personales negativas, con preocupaciones de enfermarse, por el futuro que depara, por la información excesiva o errónea sobre la COVID19, además de cargar con los problemas familiares y laborales, muchas veces sintiéndose con tristeza, estrés, miedo, soledad o ansiedad. También existiendo preocupación y desgaste laboral donde los compañeros y la misma institución no apoya con el ambiente al profesional, todas estas exigencias y actividades que realiza el personal asistencial en su jornada laboral son hechas dentro del centro de salud, por ello es importante conocer la percepción que manejan del ambiente donde laboran, para mejorar o fomentar en los trabajadores el compañerismo, la comunicación con los jefes y la escucha de opiniones.

El impacto teórico que genera la investigación es de ayuda para el estudio de las dos variables mediante la correlación existente, incrementando el conocimiento que se tiene y aportando a investigaciones futuras con los resultados,

además de revisar la literatura organizacional existente hasta el momento sobre el burnout y clima organizacional, asimismo apoyar en el conocimiento sobre la situación actual de estas variables en el centro de salud San Francisco.

Desde el impacto práctico, los resultados del estudio permiten que la población pueda generar y proponer estrategias de intervención mediante programas preventivos que disminuya el burnout, sin exclusión de programas de promoción de un ambiente cómodo y seguro a los profesionales debido a su clima organizacional.

En cuanto el impacto metodológico ayuda de forma pertinente a dar reconocimiento a nuevos instrumentos en nuestro ámbito regional, como el Burnout Assessment Tool BAT-12 versión reducida. También permite corroborar las suposiciones planteadas en la investigación y explorar más el problema preocupante sobre el burnout en el personal asistencial.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. *Objetivo General***

Establecer la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

##### **1.4.2. *Objetivos Específicos***

Determinar el nivel que predomina del síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión agotamiento de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión distancia mental de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión deterioro cognitivo de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión deterioro emocional de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

## **1.5. Antecedentes del Estudio**

### **1.5.1. Antecedentes Internacionales**

La indagación desarrollada por Villarroel (2016), denominada: *Clima laboral y síndrome de Burnout en el personal del Centro de Salud Tipo B Patután. Latacunga. Enero-Abril 2015, diseño de una propuesta de Intervención* (Ecuador), que realizó para alcanzar el grado de Magister, tuvo como objetivo determinar la correlación entre el clima laboral y el síndrome burnout; para ello aplicó instrumentos de medición a la población de 51 trabajadores que laboraban en el Centro de Salud Tipo B de Patután. Utilizó el cuestionario de Clima Laboral que evalúa cuatro dimensiones naturaleza del trabajo, estimulación material y moral, grupo de trabajo y condiciones del lugar de trabajo, también usó el Cuestionario Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS). En los resultados encontró una prevalencia del síndrome de burnout, halló nivel bajo de agotamiento emocional (23.5%), también que el clima laboral en gran parte no es adecuado, existiendo un grado de fastidiado del personal, por el salario o estímulo moral. Concluyendo que el ambiente no es favorable para el buen desempeño y debe proponerse mayor retroalimentación para un ambiente de trabajo agradable

En la investigación realizada por Gutiérrez (2020), denominada: *Clima Organizacional y su influencia con el Síndrome de Burnout en los colaboradores de Dilipa, en el año 2019* (Ecuador), realizó para poder obtener su Licenciatura en Psicología, abarco como objetivo identificar la existencia de la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout; para ello administro instrumentos

psicométricos a una muestra de 101 participantes. Aplicó el test de Escala del clima organizacional (EDCO) junto al Inventario de Burnout de Maslach (MBI). En los resultados halló un grato clima laboral con 77% y un 23% de clima perjudicial. Asimismo halló un 3% de la población con síndrome de burnout y el 97% de la población no exterioriza la afección, también mediante el análisis estadístico comprobó que coexistía una correlación entre las dos variables de acuerdo al chi cuadrado 0,06. Concluyendo que gran parte de la población estudiada, no demuestra síntomas de burnout y que son competentes para resolver conflictos conductuales o emocionales, por otra parte los que sobrellevan un agotamiento físico y emocional, carecen de motivación personal y laboral, generando alejamiento o apatía entre sus compañeros y superiores.

Asimismo en la investigación de hecha por Cid (2020), denominada: *Síndrome de Burnout y factores psicolaborales en establecimientos de salud de distinta complejidad de la Provincia de BioBio* (Chile), para obtener Licenciatura en Ingeniero en Prevención de Riesgos, tuvo como objetivo determinar el predominio de los factores psicolaborales sobre el síndrome de burnout en el personal sanitario según establecimientos; para ello se aplicó instrumentos a 70 profesionales de la salud, los cuales eran enfermeros, técnicos en enfermería y médicos, elaboró cuestionarios propios en Características socio-demográficas y laborales, violencia, pero también uso instrumentos de Clima Organizacional de Litwin y Stringer, así como el Maslach Burnout Inventory (MBI). Encontró que la población manifiesta no ser violentados, además de evidenciar un clima organizacional favorable en el área de urgencia del Hospital de Nacimiento, Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SAPU) y Centros de Salud Familiar (CESFAM) Sur, por otra parte un clima organizacional desfavorable en SAR. También de la población manifest de forma equilibrada la presentación del burnout con un 21.4%, donde el 66.7% fueron mujeres y 33.3% fueron hombres. Concluyendo que no hay relaciones estadísticamente significativas, por ende no hay manifiesto de violencia laboral y síndrome de burnout.

### 1.5.2. *Antecedentes Nacionales*

En la investigación de Pizarro (2019), denominada: *El clima organizacional y síndrome de burnout en personal asistencial de enfermería en un hospital nivel II-1, del distrito de Ate*, con el fin de obtener su grado académico de Maestro, aplicó instrumentos psicométricos a 49 profesionales de la salud de enfermería. Usó el cuestionario del clima organizacional del MINSA y el Inventario de Burnout de Maslach para profesionales de la salud (MBI-HSS). En los resultados encontró que la dimensión cultura organizacional mantiene una relación negativa con las dimensiones de despersonalización y agotamiento emocional pero mantiene una relación positiva con la dimensión realización personal. También encontró la dimensión diseño organizacional y la dimensión de realización personal presenta una relación positiva, pero mantiene una relación negativa con las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización. Asimismo encontró que la dimensión potencial humano mantiene una relación positiva con la dimensión realización personal, pero una relación negativa con las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización. Concluyendo en su investigación que existe relación entre las dimensiones de la variable clima organizacional y las de burnout.

En la investigación efectuada por Melendez y Tejada (2020), denominada: *Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del hospital de Jaén*, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén, 2018. Para ello se empleó los instrumentos escala multidimensional de clima organizacional (EMCO) y el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach (MBI) a una muestra de 60 profesionales de enfermería. Dentro de los resultados encontró que un 46.7% presenta el síndrome de burnout en un nivel alto junto a un clima organizacional regular; también el 35.0% evidencia un síndrome de burnout de nivel medio junto a un clima organizacional regular y el 6.7% presenta un nivel bajo de burnout acompañado con un clima organizacional de nivel malo. Concluyen que hay evidencian de relación altamente significativa

entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en la población de enfermería del hospital de Jaén.

Asimismo en la investigación realizada por Matta y Rojas (2020), denominada: *Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019*, para obtener su Licenciatura en Psicología. Administro instrumentos psicométricos a una muestra de 52 trabajadores. Utilizó el cuestionario de clima laboral propuesto por el MINSA, junto al Inventario de Burnout de Maslach (MBI). La hipótesis general planteada fue que adecuado clima organizacional tiende a disminuir notablemente el síndrome de Burnout. En los resultados halló que existe una relación significativa y de tipo negativo entre las variables, la correlación empleada fue de Rho de Spearman con coeficiente de -0.761 y un p-valor de  $0.00 < 0.05$ . Concluyendo que adecuado clima organizacional puede reducir significativamente los niveles de Burnout, asimismo mayores niveles de Burnout generan problemas o niveles bajos de clima organizacional.

### **1.5.3. Antecedentes Locales**

En la investigación efectuada por Huanca (2018), denominada: *Síndrome de Burnout y estrategias de Afrontamiento en Enfermeras (OS) y Personal Técnico de Enfermería del C.S. San Francisco, Tacna – 2018*; para obtener su tesis de Licenciatura en Enfermería. Donde usó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Afrontamiento del estrés modificado (CAE). En los resultado referente a burnout muestra que el 70.83% de enfermeras manifiesta un nivel bajo, además en el personal técnico de enfermería predomina un nivel bajo de 52.38% y moderado un 38.10%. En cuanto a las estrategias de afrontamiento encontró que presentan afrontamiento regular con 66.67%; también encontró un nivel de significancia de 0.006, indicando que existe una relación positiva con una fuerte asociación. Concluye que a mayor nivel de burnout, traerá consecuencias negativas e invariables estrategias de afrontamiento, como también de forma viceversa.

También la investigación efectuada por Rojas (2019), denominada: *Clima Laboral y Compromiso Organizacional de la Dirección Regional de Salud de Tacna, año 2019*; para obtener su Licenciatura en Ingeniería Comercial; para ello se aplicó instrumentos de medición a 161 trabajadores. Entre los resultados del clima laboral encontró que el 55.9% percibe un nivel alto, el 42,2% percibe un nivel moderado y el 1.86% percibe que existe un clima laboral bajo, por otra parte en compromiso organizacional halló que el 32,9% posee un compromiso regular, el 65,2% posee un compromiso medio y el 1,86% posee un compromiso bajo. Concluyendo que existe una relación directa entre clima laboral y el compromiso organizacional.

En la investigación efectuada por Chávez (2019), denominada: *Características Asociadas a Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Personal Médico Asistencial de la Microred Cono Norte de la Red de Salud de Tacna. 2019*, para obtener su Licenciatura Profesional de Médico Cirujano, para ello administró instrumentos de medición a 43 médicos. Utilizó el cuestionario de “ad hoc” con referencias de variante laboral Work Environment Scale que ayuda a evaluar el ambiente social y usó la escala general de satisfacción de Warr, Cook y Wall. En los resultados halló en la percepción de los médicos que un 67,4% percibe el clima organizacional como favorable pero un 32,6% como desfavorable, donde el puntaje promedio fue de 53.54. Asimismo encontró que el 62,8% de los trabajadores médicos asistenciales maneja un nivel de satisfacción moderada, un 34.9% con descontento moderado y un 2.3% con descontento severo. Concluye en que existe una relación significativa entre el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral, además la variable principal fue la percepción general del ambiente laboral, así como la de relación con los compañeros de trabajo.

En la investigación realizado por Mamani (2020), denominada: *Relación entre el estrés laboral y el Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en el personal tecnólogo médico de la red asistencial Essalud Tacna, 2020*. Para obtener su Licenciatura en Tecnología Médica. Donde administro instrumentos de medición a 36 tecnólogos médicos, usó el Inventario de Wolfgang y el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). Encontró con la prueba estadística de Pearson

(0.0046) que existe correlación entre el estrés laboral y el síndrome de burnout, con un grado 0.461 que se interpretó como relación positiva. También que la dimensión conflicto en el trabajo se relaciona con la afectación mental en profesionales Tecnólogos Médicos. Concluyendo que existe un grado de estrés laboral leve y por consecuente hay un burnout ausente en la población estudiada.

## **1.6. Definiciones Básicas**

### **1.6.1. *Agotamiento***

Pérdida de energía y deseo de alcanzar objetivos, también considerado como estado de decrecimiento mental, como emocional y aspecto físico originado por el estrés crónico, debido a largos periodos de tiempo de presión constante (Solís et al., 2017).

### **1.6.2. *Clima Organizacional***

El clima organizacional son las percepciones del contexto laboral de los trabajadores, que ha sido establecido por las actitudes, opiniones y los valores personales de cada trabajador, originando aspectos de satisfacción y productividad que es influenciada por causas ambientales y personales. Agrupando variables como el liderazgo, recompensas, castigos, control, supervisión, conflictos y particularidades del contexto físico en la organización (Brunet, 1987).

### **1.6.3. *Percepción***

Es un estado subjetivo, donde mediante un proceso sensorial se efectúa una idealización de la realidad física o hechos importantes que ocurren alrededor de una persona. (Carterette y Friedman, 1982).

#### **1.6.4. *Personal Asistencial***

Es el personal que participa e integra el equipo de salud, apoyando al gestionamiento de actividades de promoción, recuperación y rehabilitación, implicado en los cuidados de pacientes e incrementar la salud, con la influencia de un contexto social, económico y sobre todo cultural, con la finalidad de favorecer al potenciamiento de las condiciones de vida y poder alcanzar el bienestar general de la población (Soza, 2008).

#### **1.6.5. *Síndrome de Burnout***

Grave agotamiento mental en quienes no pueden afrontar por sí mismas o con asistencia de otros las demandas laborales, ya que requiere bastante energía, esfuerzo, atención y empatía para mantener la actitud hacia los destinatarios, a su vez existe insuficiente tiempo de recuperación, siendo exigente para el trabajador (Schaufeli et al., 2020).

## Capítulo II

### Fundamento Teórico Científico de la Variable Clima Organizacional

#### 2.1. Definición de Clima Organizacional

El clima organizacional está inmerso en toda institución, ayuda a evaluar la percepción de los empleados e influye en la productividad de la empresa, para esto los trabajadores deben de lograr un equilibrio con su propio comportamiento y los reglamentos establecidos por la organización. Schneider y Reichers (1983), lo definen como descripciones particulares del marco contextual o social, del cual una persona participa, como de las percepciones compartidas de la normativa, prácticas, y procedimientos institucionales que integran lo formal e informal. Así pues, el clima organizacional es compartido similarmente por el personal de una organización, referente al trabajo, al área física y las afinidades interpersonales, influyendo el desenvolviendo de los miembros que dará como resultado al ambiente en donde se labora.

Brunet (1987), da entender que el clima organizacional es un conglomerado de rasgos de una empresa y lo compara con una analogía, como características personales de todo individuo hace su personalidad, las características organizacionales influyen al comportamiento de un trabajador; además de que existen factores como la estructura organizacional, estilo de liderazgo, modos de comunicación, entre otros que permita estudiar de forma más específica a la organización. Todo ello forma la personalidad de una empresa que puede ser sana o insana, esto significa que el clima organizacional viene a ser las diferentes variables personales y ambientales que percibe un trabajador, y esto influirá en la motivación y las actitudes que se reflejará al momento de desempeñar su labor. Por ello el trabajador deberá mantener una buena relación y compromiso con la empresa, del mismo modo la empresa debe garantizar un clima adecuado donde el

trabajador pueda desenvolverse y así conseguir las metas planteadas por la institución.

El clima organizacional también es delimitado como el conjunto de cualidades, propiedades y atributos, parcialmente permanente en un ambiente de trabajo específico, que es percibida, experimentada, sentida y analizada por los trabajadores que constituyen la organización causando una influencia sobre el comportamiento (García, 2008). Del mismo modo, es visto de forma dinámica y cambiante, debido que la motivación de las personas respecto a su trabajo e institución puede variar. Entonces el clima pasa a ser más notorio, al estar bajo la influencia de las conductas de los individuos y sus valores, esto no significa que el clima no pueda estar estable por un tiempo, si el entorno no cambia se debe a las mismas variables presentes dando por hecho la percepción estable de los trabajadores (Rambay et al., 2017).

También el clima organizacional es descrito como el ambiente que perciben los miembros dentro de la organización y que contribuye en la motivación, desempeño y la satisfacción en el trabajador (Hernández et al., 2020). Esto indica que en el clima organizacional existirán factores que van a construir e influir en los trabajadores, incluso pudiendo existir más factores que se desconoce, no tanto personal sino social y cultural.

## **2.2. Perspectivas del Clima Organizacional**

Bordas (2016) manifiesta al clima organizacional según su función, porque varía en orientación teórica que estudia, desde un enfoque global el clima es un contexto ambiental y cultural que es de importancia para los trabajadores, donde su comportamiento individual, grupal y organizacional está en interacción e influyen entre sí. Esto significa que el ambiente laboral condiciona, el modo de realizar la tarea, la forma en cómo se alcanza el propósito, y el grado de comodidad psicológica de los miembros, así pues de esta forma hace distinción de tres perspectivas de estudio para el clima organizacional.

- *La perspectiva realista.* Visualiza al clima como característica esencial de la organización y concreta, y parcialmente ajeno de las percepciones de los miembros.
- *La perspectiva fenomenológica.* Explica que los individuos ven al clima como una característica que enfatiza el aspecto personal y abstracto.
- *La perspectiva interaccionista.* Se integra el enfoque realista y fenomenológico, tanto las características objetivas y concretas junto a las percepciones de cada miembro que conforma la institución, agrupando factores objetivos y subjetivos.

Por otra parte Moran y Volkwein (1992), proponen cuatro panoramas para ver al clima organizacional.

- *Perspectiva estructural,* se ve al clima como una expresión de estructura jerárquica de la empresa, muy diferente al pensamiento de cada individuo. El clima se genera por los trabajadores que se encuentran comprometidos con las normas jerárquicas formuladas por la empresa. Por lo tanto el clima se basa en las características organizativas, así como una analogía de la personalidad al trabajador y el clima a la organización.
- *Perspectiva perceptual,* donde la base del clima organizacional se encuentra dentro del individuo, siendo un proceso más consciente del trabajador, abarcando lo cognitivo describe las condiciones de una organización. En definitiva existe una percepción colectiva de los trabajadores y al convivir en el mismo entorno influencia en sus comportamientos.
- *Perspectiva interactiva,* refiere que el ambiente se genera por la forma de interrelación entre las personas generando el resultado de un contexto compartido y los objetivos de la organización son la guía para la formación del clima organizacional. En sí se relaciona el entorno, las interacciones grupales e individuales, el sistema social, donde se da reciprocidad de características organizacionales y personales.
- *Perspectiva cultural,* refiere que el ambiente se produce por una asociación de todas las interrelaciones individuales al confraternizar en un contexto común, como es la cultura organizacional. Dicha perspectiva se relaciona

mayormente con las creencias, valores, estructuras cognitivas y significados para el trabajador.

De este modo las perspectivas del clima organizacional se inclinan hacia el ambiente de trabajo representado por un grupo de aspectos evidentes e irreales que está presente parcialmente estable en un organismo, afectando las actitudes, comportamientos y motivación de los miembros, y se refleja en la ejecución de trabajo de la organización. Así pues, el clima varía en un concepto multidimensional, donde varias dimensiones de la persona estarían relacionadas con la organización, donde la forma de representar al clima puede ser dada por la misma empresa y el empleado, además de que forma es vista varía de cada individuo de acuerdo a su personalidad y percepción, además del punto de vista que se estudia.

### **2.3. Importancia del Clima Organizacional**

De conocimiento general cada empresa busca su beneficio institucional, por ende para lograr dicho cometido, debe de encaminar un buen clima laboral para un excelente rendimiento. Así pues Brunet (1987), explica que el clima evidencia las cualidades, apariencias y conformidades de los miembros, debido a una consecuencia por la naturaleza de cada persona, convirtiéndose obligatoriamente en elementos del clima, siendo este relevante para analizar por las siguientes razones:

- Estimar los motivos de conflicto, descontento, frustración que generarán conductas negativas dirigidas a la institución.
- Empezar y mantener una transformación, para que el administrador indique que puntos dudosos o negativos se debe intervenir.
- Continuar con el crecimiento del organismo y prever problemas que puedan estar surgiendo.

En otras palabras la organización debe de darse cuenta cuando presenta un clima sano o con conflictos, para que pueda manejar de una forma eficaz la empresa y solucionarlo, recordando que una empresa en cambio constante por el bienestar

propio del personal e institucional dará mejores resultados y presentará un sentimiento de unidad entre trabajador e institución.

Un ambiente adecuado aporta al equipo laboral a estar más comprometido y productivo con la organización, atenciones más satisfactorias y como resultado personas más contentas (Jojoa, 2017). Entonces en las instituciones debe ser imprescindible que cuenten con motivación laboral, para que el personal se desarrolle de forma profesional y personal, al mismo tiempo si existen las condiciones adecuadas que propicien alcanzar el potencial de los colaboradores, aumentará la eficiencia de la organización, del mismo modo que un ambiente respetuoso y colaborativo pueda llevar de forma global e individual a un incremento de la calidad de trabajo y lleguen alcanzar los objetivos marcados por la institución.

Por otra parte, las instituciones sanitarias siempre busquen atender y brindar la salud oportuna para la población, respondiendo mediante recursos físicos, recursos económicos y la base esencial el recurso humano; si la institución responde de manera correcta ante las creencias, tradiciones actitudes, conductas del personal y se identifica con estos factores, la institución desarrollara un proceso productivo, influyendo en el colaborador (Silva et al., 2020).

En tal sentido Chirinos et al. (2018), comentan que un clima agradable ayuda a convertir rápidamente a una institución en competitiva, motivada, con personal entrenado y rápida respuesta ante situaciones de presión moderada, añadido con una autorrealización e interés con el trabajo, manteniendo una condición de vida positiva, siendo responsables con los roles, de la misma forma la estructura de la empresa, las políticas, reglas y actividades debe mantener flexibilidad y adaptabilidad ante diferentes cambios que surja. Globalmente el clima laboral es trascendental, ya que ayuda a percibir la información de los trabajadores frente a los factores institucionales que integra la organización, teniendo el conocimiento de las condiciones laborales existentes la institución podrá actuar de modo preventivo o fomentando conductas regocijantes que ayuden a un bien en común por parte de la empresa y trabajador, siendo importante medir el clima laboral porque permite analizar las percepciones de las diferentes áreas institucionales, por ello es importante comprender el comportamiento, la estructura

y procesos institucionales, por consecuente proporcionará información al grupo de trabajo que permitirá elegir decisiones más seguras y eficientes.

El clima organizacional puede favorecer o perjudicar el nivel de identificación y responsabilidad de los empleados en la organización, un clima positivo generara alta probabilidad de conseguir una relación adecuada entre los miembros, por el contrario un clima organizacional negativo existirá menos apoyo entre miembros (Tipacti, 2016). Por lo tanto el clima es consecuencia de la forma en como los trabajadores van a percibirlo en la organización, algunos factores como la productividad o la adaptación serán participes, por ello el clima es elemental al momento de ejercer decisiones que podrían afectar las relaciones humanas de la empresa.

## **2.4. Teorías de Clima Organizacional**

### **2.4.1. Teoría de los Sistemas de Likert**

El investigador Rensis Likert es un psicólogo organizacional que ha desarrollado una de las teorías completas, donde se puede evidenciar las causas y efectos de los climas.

Se observa y analiza la conducta de cada trabajador, porque del comportamiento nacerá la consecuencia del clima, influye la parte administrativa y las diferentes restricciones organizacionales que se percata cada individuo, la esperanza, la capacidad y valores de los individuos. Así todo accionar de un individuo está relacionado a la forma de apreciación que tiene de una situación, siendo claro cuando se percibe lo que se ve, no es siempre como se ve en la realidad objetiva, en efecto la percepción determina el comportamiento que cada individuo quiere acoger (Iglesias et al., 2019). También lo que influye en el clima puede ser influenciado por factores de contexto, tecnología, estructura institucional, como también el rango jerárquico que uno ocupa en la empresa, sin excluir la personalidad y percepción todos los integrantes de la organización (Brizuela & Torres, 2020).

Igualmente Brunet (1987), da entender sobre la teoría de sistemas de Rensis, que el comportamiento de los trabajadores solo reaccionara al comportamiento administrativo que aplica la empresa, que las personas solo tienen esta conducta debida a cómo perciben las cosas, entonces importa cómo se ve el asunto realmente y no la realidad concreta. Por ello Likert compila y cataloga en variables para entender los factores que influyen dentro de la organización y Bordas (2016), los explica:

- Variables causales: Son las que guían y dan sentido para que una organización progrese y consiga resultados; engloba la administración de una empresa, conformando las reglas, firmeza en decisiones, destreza, actitudes. Estas variables pueden ser adicionadas o modificables, puesto que son variables de causa efecto, porque si manipula o cambia, las demás variables también lo harán. Abad (2019), resalta que dentro de las variables se encuentra la estructura organizacional, las políticas, los controles y el liderazgo.
- Variables intermedias: Abarca el estado interior y las condiciones de cómo se encuentra la empresa, son las que constituyen el proceso organizacional, donde se hallan motivaciones, eficacia de comunicación, toma de decisiones, entre otros. Asimismo Abad (2019) indica que las actitudes, motivaciones y percepciones de todos los miembros entran en juego para crear una respuesta positiva o negativa.
- Variables finales: Son variables dependientes, resultante de la variable causal e intermedia; son los resultados que ha logrado la organización, se encuentra el rendimiento, el consumo de la empresa, pérdidas y dividendos. Por ende refleja la efectividad y funcionamiento organizacional.

Rodríguez (2016) explica la teoría de Likert como la más dinámica y explicativa en relación al clima organizacional, ya que posee una meta fijada a alcanzar, además que inyecta al clima participativo como facilitador en la eficiencia y eficacia colectiva e individual, donde dispone que la implicación motiva que las personas trabajen, porque toda institución que fomente un sistema de ayuda para desarrollar el crecimiento del personal, mantendrá resultados y rendimientos

superiores; debido a ello Likert propuso la trilogía de las variables, que componen dimensiones y tipos de climas.

**2.4.1.1. Tipos de Climas.** Brunet (1987), explica sobre los tipos de clima de Likert, donde las variables dan sentido a la apreciación del clima organizacional y permite determinar los diferentes climas, de tipo autoritario y participativo.

**2.4.1.1.1. Clima de Tipo Autoritario.** Existen dos tipos de climas relacionado al autoritarismo.

- Sistema I – Autoritarismo explotador: Hay escasas de confianza hacia los empleados, las decisiones dirigidas a objetivos y metas solo se toman en la cúspide de la institución y se va desplazando de forma descendente. Las personas trabajan con temor, castigos y amenazas, con pocas ocasiones de recompensa. Existe una poca intercomunicación entre los rangos superiores e inferiores, el clima presente es estable y cambiante en la comunicación con los empleados, solo existe comunicación en directrices y orientaciones particulares.
- Sistema II – Autoritarismo paternalista: La cúspide de la organización tiene mayor confianza flexible con los empleados. En la cumbre jerárquica se genera gran parte de las decisiones, solo algunas en los rangos inferiores, se motiva con castigos o recompensas, la comunicación de los subordinados es precavido y de cuidado con los superiores, también entra en juego las necesidades de los trabajadores, ya que los superiores juegan con ello para su beneficio personal.

**2.4.1.1.2. Clima de Tipo Participativo.** Existen dos tipos de climas relacionado al participativo.

- Sistema III – Consultivo: Se encuentra un mayor acercamiento a los empleados, las decisiones jerárquicas son tomadas en la cima, pese a ello se escucha y se consiente que los empleados tomen decisiones más específicas en los niveles bajos, asimismo existe una comunicación descendente, de la cumbre organizacional hasta el personal básico, trabaja con retribuciones, correcciones ocasionales y cualquier otro tipo de ayuda para motivar a los

trabajadores que buscan satisfacer su propia estima. Existe interacción entre el superior y subordinado como también confianza en la comunicación. Los temas de importancia se delegan de forma descendente con intención de que los rangos inferiores tengan el sentido de responsabilidad. Se presenta un clima dinámico donde la administración plantea objetivos para lograr.

- Sistema IV – Participación en grupo: La jefatura mantiene una confianza plena con todos los trabajadores. La elección de decisiones está equilibrado en todos los rangos jerárquicos de la organización, la comunicación es bilateral entre los jefes y subordinados. Los trabajadores se sienten motivados por la implicación y participación, por el planteamiento de objetivos, por el constante mejoramiento de métodos de trabajo y el rendimiento. Además se genera un vínculo de seguridad de confianza entre los altos mandos y los subordinados. Hay muchas obligaciones que se dan en niveles de control y niveles inferiores. Este clima es beneficioso, porque todo el personal forma una agrupación con el fin de adquirir y alcanzar objetivos de la organización que se establece bajo una programación estratégica.

Estos sistemas propuestos por Likert implican distintas formas de administrar una empresa, por ende cuanto más cerca se este del Sistema IV, existirá mejor relación entre la dirección y el personal, y este buen clima laboral generará mayor productividad, excelente comunicación y satisfacción de las necesidades sociales. Por otra parte si se está más cerca al Sistema I, existirá una organización rígida, con insatisfacción en los trabajadores frente a la labor y la empresa, con niveles altos de desconfianza y desmotivaciones a causa del miedo, dinero y actitudes hostiles que puedan presentar los superiores y la dirección.

De igual importancia en la teoría de Likert va más orientada en el diagnostico institucional por ello se basa en los tipos de clima autoritario y participativo, porque la conducta va relacionada directamente con el comportamiento de administrativo, para ello se necesita las variables causales, intermedias y finales.

**2.4.1.2. Dimensiones del Clima según Likert.** El clima que propone Likert maneja algunas dimensiones importantes y es uno de los más usados, es el perfil de las características organizacionales donde presenta ocho dimensiones y según Brunet (1987), explica las dimensiones de Rensis Likert:

- Métodos de mando: Es el liderazgo en modo y forma que se utiliza para contribuir y alentar a los trabajadores.
- Naturaleza de fuerzas de motivación: Recursos que motivan y responden a las necesidades de los empleados.
- Naturaleza de procesos de comunicación: Los tipo de comunicación y forma de ejercerla por parte de la empresa.
- Naturaleza de procesos de interacción e influencia: La interacción entre el superior y el subordinado para establecer objetivos,
- Elección de decisiones: Es toda información recolectada para sobre las decisiones tomadas junto al reparto de funciones.
- Fijación de directrices o de objetivos: La forma en cómo se planifica y establecen los objetivos.
- Procesos de control: Realizar la distribución de control en distintos niveles de jerarquía.
- Objetivos de resultados y de perfeccionismo: El rendimiento de los trabajadores con una formación adecuada.

Estas dimensiones ayudan a catalogar la causa y efecto del clima, por ende las variables causales, intermedias y finales van a ser determinantes para la visualización de un clima organizacional, sea bueno o malo es una consecuencia de la parte administrativa.

Abad (2019) explica que el cuestionario de Likert fue diseñado para saber el sistema administrativo que utilizan, y de acuerdo al resultado se ve las consecuencias del clima organizacional, si es más próximo al sistema cuatro, la empresa alcanzará mayor productividad y alta relaciona laboral con gran rentabilidad, si por el contrario la organización se inclina al sistema uno, la empresa presentara ineficiencia, escasas relaciones laborales y crisis financieras, además dicho sistema administrativo se puede construir de forma paulatina, con el apoyo

del grupo con características de responsabilidad y flexibilidad, construyendo una guía de crecimiento colectivo.

#### **2.4.2. Teoría de Litwin y Stringer.**

En la teoría se visualiza al clima como un resultado de una estructura precisa junto a las normas que usan los jefes, además que el contexto laboral genera consecuencias en la motivación, cualidad y creencia de los trabajadores. También fueron los pioneros en ver al clima organizacional en perspectiva conceptual, donde el clima puede ser medido de manera directa e indirecta por los empleados evaluando varios componentes propios de cada trabajo de acuerdo a su percepción y parcialmente modificando el rendimiento y la motivación. Además Litwin y Stringer (1968), realizaron un estudio experimental denominado “Motivación y Clima Organizacional”, con el fin de comprobar si el tipo de liderazgo del clima causara algún cambio en la conducta y las acciones internas como externas del personal de la organización. Debido a ello crea el cuestionario junto con Stringer para evaluar el clima organizacional, además que colocan un énfasis en la motivación de los empleados y el liderazgo, de esta forma identificaba las percepciones que son subjetivas en cada trabajador y por concluyente veía las repercusiones directas en el comportamiento laboral.

Legua (2018), describe de manera concisa los tres objetivos que los autores plantearon en su estudio del clima; el primero era examinar la relación entre clima organizacional y tipo de liderazgo; el segundo objetivo era aprender sobre los efectos que ejerce el clima en la motivación personal que es medido por un pensamiento imaginativo; tercer objetivo fue establecer la consecuencia del clima organizacional en la satisfacción y práctica laboral.

##### **2.4.2.1. Dimensiones del Clima Organizacional según Litwin y Stringer.**

Estos autores teorizaron ciertas dimensiones para cada clima, postularon nueve dimensiones que están relacionados con propiedades de una organización, el único

objetivo es corroborar la percepción que manejan los empleados (Litwin & Stringer, 1968).

- Estructura: Son los formalismos, reglas, políticas, jerarquía y regulaciones propias de cada empresa.
- Responsabilidad: Revela la apreciación del individuo en querer ser su propio jefe, tomando las decisiones correctas y auto exigiéndose, además de mantener un compromiso elevado con su trabajo.
- Riesgo: Sentimiento que presentan los trabajadores referente a los desafíos del trabajo, en como existen los retos para los objetivos planteados, llevando a producirse sentimientos positivos o adecuados.
- Recompensa: Son los incentivos recibidos del trabajo por hacerlo bien, donde la empresa aplica más un reforzador que un castigo.
- Calor: Percepción de los miembros acerca del ambiente de trabajo, con gratas relaciones entre los jefes y subordinados.
- Apoyo: Sentimiento que va en relación a la validez de un carácter de amparo de los ejecutivos y otros compañeros de trabajo.
- Estándares de desempeño: Normas establecidas por la institución para el rendimiento, además de percatarse de las metas entendidas y sinceras sobre el desempeño.
- Identidad: Sentimiento de adecuación a la organización, al grupo de trabajo y al de compartir objetivos personales.
- Conflicto: Forma de aceptación de las opiniones discrepantes entre los miembros del cargo jerárquico ejecutivo y la clase subalterna con el fin de solucionar el problema.

Estas dimensiones son las que de manera directa inciden en la moral laboral de los trabajadores y terminan por conformar un clima organizacional, permitiendo a profundidad analizar la percepción de todo trabajador.

## **2.5. Percepción del Clima Organizacional del MINSA**

El Ministerio de Salud bajo la resolución ministerial 623-2008/ MINSA, en el 2008 admitió el registro del documento “Metodología para el estudio del Clima organizacional” con el fin de construir un instrumento y aplicarlo dentro de todo centro de salud para evaluar el clima organizacional en todas su fases y ampliar el estudio del clima (MINSA, 2012). Para ello dicho cuestionario cuenta con dimensiones e indicadores.

### **2.5.1. Dimensiones**

**2.5.1.1. Cultura de la Organización.** Toma en cuenta el ambiente donde los servidores se van a desarrollar, considerando los vínculos, reglas y guía de comportamiento. Cuando en una organización los trabajadores mantienen el compromiso de apoyo en metas instituciones podrá ser considerada como organización, puesto que los comportamientos de los trabajadores hará que una organización se convierta en eficiente o improductiva.

Explica que la cultura permite a la organización entender la adecuación y el transformación institucional en casos o circunstancias particulares, para ello se estudia el proceso de cambio, porque la cultura es la personalidad de la empresa, entonces ineludiblemente varía en distintos grados entre organizaciones, puesto que la percepción individual de la realidad y el contexto específico se descifra y manipula el conjunto de información como las costumbres, los diferentes valores y comportamientos que serán expresados en matices peculiares (Chávez y Ibarra, 2016). Por lo tanto la estructura social de los trabajadores y la relación entre distintas jerarquías de grupo de la institución conformarán la cultura, como los valores de los trabajadores y líderes o jefes, el ambiente físico donde se labora, la vestimenta o artefactos usados, las historias o anécdotas, todo generando un enfoque y estilo único a la organización.

**2.5.1.2. Diseño Organizacional.** Es la costumbre de las labores y actividades prudentes coordinadas de dos a más personas, que incluye coordinar esfuerzos, mantener una única finalidad, equilibrio en realización de trabajo y control de autoridad, porque el diseño organizacional lleva a ser organizaciones estructuradas con o sin especialización, formalización y centralización.

Por lo tanto el diseño ayuda a cambiar o construir la estructura para alcanzar metas claras en referencia de su visión, se relaciona con la agrupación de tareas, organización y personas para tener eficacia, la mezcla o combinación permite la integración de un entorno adaptable. También un diseño debe poseer una libertad de acción donde tenga la capacidad de ser alterado o modificado para el funcionamiento organizacional., como resulta facilitaría la comunicación y se promovería experiencia funcional (Parra y Pilar, 2009).

**2.5.1.3. Potencial Humano.** Constituida por la estructura social de una institución, siendo todo ser con razonamiento y lógica, además de existencia adherida con sentimientos que permiten alcanzar sus objetivos personales.

Al momento del proceso de selección de personas en un corto plazo, se realiza una evaluación de potencial para descubrir si el individuo encaja en el futuro de la empresa, en sí el potencial es la aptitud de las personas para conformar y desempeñar correctamente los puestos de responsabilidad en un lapso de tiempo (Fuchs, 2010).

## **2.5.2. Indicadores**

Dentro de los indicadores que las conforman están once indicadores:

- Cooperación y conflicto: Refiere al grado de contribución que se observa entre la estructura jerárquica superior e inferior
- Motivación: Condiciones y entusiasmo con servidores que trabajan en el mismo espacio físico.
- Identidad: Existencia de emoción por pertenecer a una institución y mantener en común los objetivos personales.

- Remuneración: Grado de conformidad con la que se retribuye a los trabajadores pro su esfuerzo laboral.
- Estructura: Percepción de los individuos con las normas de procedimientos, diligencias y limitaciones.
- Comunicación Organizacional: Facilidad que tienen los servidores para hacer que escuchen sus aportes a sus superiores.
- Recompensa: Premia o incentiva al empleado por hacer bien su trabajo.
- Toma de Decisiones: Mide como el personal siente la participación en toma decisiones internas
- Innovación: Estima la intención de probar nuevas cosas y mejorar la forma en cómo se realizan.
- Liderazgo: Dominio de los jefes sobre el comportamiento de otros para alcanzar resultados positivos.
- Confort: Corresponde a los esfuerzos que aplica el nivel ejecutivo para amenar un ambiente adecuado y sea agradable laborar.

## **2.6. Conceptos Vinculados al Clima Organizacional**

Existen distintas expresiones relacionados al clima organizacional, para poder entender de lo complejo que es la parte organizacional y que permita describir lo fundamental, se tiene que señalar diferencias entre distintas variedades de conceptos que comúnmente utilizado son los siguientes términos que Bordas (2016), explica:

Las actitudes, van asociados con el bienestar laboral, es el resultado emocional de las percepciones, adicionalmente de influir la conducta propia de un modo determinado, si tiene la disposición de actuar, esto permite predecir el comportamiento de una persona.

Los valores, asociado con cultura empresarial, que son creencias duraderas de un modo concreto sobre la conducta, siendo visto de manera personal y social de manera típicamente positiva e importante para el grupo social.

Las percepciones, está asociado al clima laboral, donde una operación mental genera el procesamiento de la información, permitiendo distinguir y examinar tanto el entorno físico como el social, por estímulos que el organismo recibe a través de sus sentidos y se relaciona con los valores e intereses.

Dichos términos son usados en los conceptos del clima organizacional al momento de describir y explicar en qué consiste el clima.

### **2.6.1. *Cultura Empresarial***

La cultura es ampliamente relacionada y abordada con el clima organizacional, pero la cultura viene a ser el agrupamiento de todos los valores y creencias, además del comportamiento del trabajador, siendo compartidos por la gran parte de los integrantes de una organización y cada uno lo expresa de manera particular.

En la mayoría de literaturas se ha logrado confusión sobre cultura organizacional y clima, sin embargo la diferencia es sutil pero existente. MINSA (2012), enmarca la diferencia entre ambos conceptos, tanto la cultura organizacional y el clima:

- La Cultura es el conglomerado de creencias, valores y comprensión a los integrantes, por otra parte el clima llega a ser la percepción de cada trabajador sobre medio laboral.
- La Cultura transcurre en el tiempo y se adecua por necesidades externas y presiones, por otra parte el clima solo refracta lo trabajo.
- La Cultura es duradera y el Clima es temporal.
- La Cultura preexiste al clima; el Clima es el mediador en la forma de desarrollar las funciones de la organización.
- La Cultura maneja una medición cualitativa con análisis de campo; y el Clima es una medición cuantitativa que se hace con instrumentos o encuestas.
- La Cultura forma parte de la disciplina sociológica/antropológica; el Clima de la Psicología.

Esto resulta importante conocer, porque las diferencias entre estos dos conceptos es clave para no confundirse en las limitaciones de lo que evalúa cada uno, por más que sean factores intangibles ayudarán a ver de forma más objetiva y precisa en como ocurren las cosas en una institución.

### **2.6.2. Satisfacción Laboral**

El concepto de satisfacción laboral también suele estar cercano en relación al clima organizacional, a veces se usa la satisfacción laboral como una dimensión del Clima. Bordas (2016) aclara la diferencia entre ambos conceptos, explica que el clima viene a ser más de una naturaleza descriptiva y la satisfacción una naturaleza evaluativa. Según esto el clima viene a ser una percepción descriptiva del contexto laboral, esto va como una cualidad de la organización; por otra parte, la satisfacción laboral viene a ser las actitudes, evaluaciones propias de las experiencias organizacionales, estando más relacionado con el individuo.

Asimismo, Bordas (2016) relaciona que un oportuno clima laboral provoca un alto grado de satisfacción conduciendo a la productividad, rotación o absentismo. Esto quiere decir que los conceptos mantienen una relación lineal, y si existe un clima agradable en los trabajadores, se sentirán satisfechos con su trabajo, además esto puede repercutir en si los clientes se sienten agradecidos con la atención, incluso puede predecir ganancias a largo plazo.

### **2.6.3. Compromiso en el Trabajo**

Importante concepto que ha sido empleado muchas veces y relacionado con el clima organizacional. Bordas (2016), refiere que “el compromiso es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización”, esta relación contiene tres componentes:

- Compromiso de apego emocional hacia la organización.
- Compromiso de seguir laborando en la organización

- Compromiso de deber moral hacia las normas o agradecimiento que manifiesta el trabajador por el trato recibido.

Esto debe ser de importancia al momento de ingresar un nuevo empleado a la organización, que desarrolle el compromiso laboral, intentando crear un vínculo psicológico de afecto entre el empleado nuevo junto con la visión de la empresa para lograr lo planeado y elevar su calidad.

Asimismo, Bordas (2016), añade que hay factores relacionados al compromiso como la satisfacción de la tarea, efectividad y adaptabilidad de la empresa, se participe de las decisiones, pertenecer en un grupo altamente comprometido. Además la falta de compromiso genera conductas de rotación y absentismo. La rotación viene a ser la interrupción a la adecuación de un trabajador a la empresa, y el trabajador recibirá una compensación económica, puede ser voluntaria o involuntaria, si es voluntaria genera un problema en un establecimiento ocasionando un coste severo porque se busca y capacita de nuevo a un personal para sustituirlo, pérdida de productividad, problemas en el clima y comunicación interna de la empresa. Por otra parte el absentismo viene a ser cuando el empleado deja de concurrir a su puesto de trabajo, que ocurre debido a que el propio empleado ha creado una percepción negativa de la empresa, con frustración, insatisfacción con su jefe, leve oportunidad de crecimiento, debido al estancamiento en un puesto.

## Capítulo III

### Fundamento Teórico Científico de la Variable Síndrome de Burnout

#### 3.1. Aparición del Concepto Burnout

El concepto de Burnout aparece por consecuencia del estrés laboral, dándose por las condiciones estresantes del trabajo y que se prolongan durante el tiempo y no son tratadas. Cruz (2013), da seguimiento a los momentos más relevantes por los que paso el término burnout hasta la actualidad.

- Primer momento: Mencionado por primera vez por Bradley en año 1969, en la investigación con título Community bases treatment for Young adult offenders, donde se ve como estrés porque absorbe la energía de los profesionales en el trabajo.
- Segundo momento: El psicólogo Freudenberger describe al término como una disminución de la motivación se asocia con síntomas psicológicos y reducción de la motivación, además de síntomas físicos como fatiga, insomnio, dolores de cabeza, aumento de la ansiedad y trastornos gastrointestinales. Además, el síndrome es una condición de fatiga crónica, que incluye depresión acompañada de frustración, que está relacionada con el estilo de vida provocado por el entorno laboral.
- Tercer momento: La psicóloga Christina Maslach estudio en como los trabajadores cuidadores hacían enfrentamiento al contenido emocional por la demanda de sus clientes, donde descubrió que los trabajadores acababan burned out que significa “quemado” por el esfuerzo prolongado.
- Cuarto momento: Después de Maslach al analizar el concepto y proponerlo, varios autores empezaron a realizar definiciones variadas y con diferentes interpretaciones. El periodo se da desde 1976 hasta 1981. Algunos autores como Cherniss realiza su propuesta transaccional del Burnout explicando que es un proceso de adaptación, también Jerry Edelmich y Archie Brodsky

proponen fases para contraer el síndrome, las cuales son el entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía, siendo la apatía el último eslabón para llegar a estar quemado.

- Quinto momento: En 1981, cuando el término se difundió por todo el mundo con la investigación de burnout, Maslach y Susan Jackson elaboraron una lista de verificación llamada Escala de agotamiento de Maslach, que fue bien recibida por la comunidad científica, no obstante, algunos autores aún revisan y critican las deficiencias científicas que presenta la escala.
- Sexto momento: La propuesta de Schaufeli, Maslach y Merck en 1996, definiendo al burnout como un síndrome relacionado con el compromiso laboral, conglomeró a los profesionales de la atención primaria, también se aplica a profesionales con trabajo remunerado, cualificado o profesional.

Por consiguiente el término de burnout se fue desarrollando al pasar los años, actualmente dicho concepto mantiene variaciones pero la psicóloga Maslach ha colocado un hito memorable para el término y el inicio de estudios a lo largo de estos años. Para poder medir el burnout en diferentes puestos de trabajo, es necesario comprometer los aspectos emocionales y la percepción de los empleados para una organización que quiere alcanzar sus objetivos.

### **3.2. Definición de Síndrome de Burnout**

En las literaturas el burnout toma relevancia por los años 70, como una forma de describir la actitud que algunos empleados del área de salud mantienen en su vida cotidiana, después se siguió usando el término y de a pocos se fue definiendo otros componentes, así también se fue desarrollando escalas para la detección y con ello se amplió su estudio y aplicación en varios ambientes laborales hasta la actualidad.

Freudenberger (1975), uno de los pioneros que utilizó el término “burnout” lo definió como una sensación de fracaso, agotamiento constante, trabajo exigente, que se traduce en un derroche de recursos personales como energía y fortaleza mental. Asimismo, Maslach y Jackson (1984), lo expresaron como extenuación

emocional, cinismo y baja satisfacción personal que los profesionales suelen utilizar para ayudar a las personas.

Por otro lado Maslach (1976), define al burnout como un síndrome psicológico, caracterizado por despersonalización, cansancio emocional y escasa realización personal que se presenta en personas aparentemente normales. Así pues también el burnout es visto como experiencias cognitivas subjetivas, actitudes y emociones que provocan trastornos psicológicos y físicos en los individuos, conllevando a secuelas negativas para las instituciones organizacionales, en respuesta del estrés crónico (Gil & Peiró, 1997).

Además el burnout es un forma de estrés, acompañado de hiperactividad del sistema simpático que no ha sido afrontado correctamente, y con el tiempo, supera el control físico humano, lo que da como resultado un rendimiento de la triada, sensación de no realización, extenuación y despersonalización. Adicionalmente aparecen síntomas paulatinos, que son espontáneos por el estrés no resuelto (Lovo, 2020).

En definitiva el síndrome se da en trabajos que requieren una carga emocional, donde se debe de expresar emociones socialmente deseables para el servicio que se brinda, llevando en la atención una parte de carga emocional, y cuando se da de manera constante una implicación afectiva, generará un desgaste en el cansancio físico y psíquico que conllevara consecuencias negativas o no deseadas, así pues cuando mayores son las demandas de las personas a las que se atiende, mayor será la posibilidad de contraer el síndrome, es una variable de estrés patológico que generan los trabajadores en contacto humano directo, especialmente en ambientes de servicio humano.

### **3.3. Factores que Desencadenan el Burnout**

Diversas literaturas y páginas de internet comentan sobre el burnout que se desarrolla rápidamente y medida que pasa el tiempo las investigaciones revelas que crece rápidamente la incidencia de burnout en las personas, más aún con la creación de instrumentos para medir el nivel de desgaste emocional. Lo que desarrolla el

burnout suele verse por factores como el aumento de actividades en el trabajo, incremento de conflictos con receptores de los servicios, mayor actividad de gran contacto, mayor uso de la tecnología, menos prestaciones laborales, poco éxito laboral, desapego institucional, también las habilidades sociales que emplea de cada individuo en su trabajo no son valoradas por los altos mandos (El Sahili, 2016).

### **3.3.1. Factores Sociales**

Una empresa es un lugar dependiente de la sociedad, ya que se desarrolla en un medio social, hay costumbres, legislaciones, comunicación y cualquier otro fenómeno que va influir en ella. Cruz (2013), brinda algunos factores que afecta al desarrollo del Burnout:

- Sector servicios: En la sociedad ha aumentado el sector de trabajo que se relaciona con diferentes servicios, no obstante el gobierno ofrece determinados servicios a la población en general, donde se requiere un trato directo con el cliente y es de importancia para una institución, este aumento de trabajo genera mayor empleo en la labor de interacción con el usuario.
- Demanda del trabajo emocional: A muchos trabajadores se les ha exigido la aplicación de uso en las habilidades sociales pero que también implique la parte de sus emociones y sentimientos, donde debe expresar buena conducta, actitudes y comportamientos para adaptarse a su trabajo, en ello puede haber un conflicto entre lo que uno siente y lo que uno quiere transmitir, donde lo puede dejar agotado emocionalmente por la necesidad de trabajo.
- Mejor trato: Los usuarios cada vez más solicitan un buen trato individual al personal de servicio, donde los trabajadores no solo atienden al personal, sino a la situación de la empresa enfrentando los recursos que posee y el marco político institucional, además de que el trabajador puede presentar conflictos situacionales durante el día, entonces la insensibilidad de los usuarios también puede ser la causante del burnout.

- Fenómeno de la inmigración: La cultura actualmente se ha vuelto más heterogénea, donde diferentes culturas y problemas comunicativos han hecho generar una falta de entendimiento, también surgen actitudes negativas hacia lo diferente, en lugares de trabajo, en escuelas, en la sociedad misma

### 3.3.2. *Factores Laborales*

El marco laboral de la empresa es el principal lugar donde puede aparecer el burnout, puede surgir en el trabajador por haber desempeñado un determinado trabajo en diversas condiciones no óptimas, así que la empresa tiene la responsabilidad sobre sus trabajadores.

- Factores relacionados con la organización: Algunos de los factores desencadenantes puede ser por procedimientos burocráticos muy estructurados y rígidos en la empresa, disminuyendo la motivación y posibilidades en la acción de decisión. También la carencia de recursos en el lugar de trabajo y pese a ello la existencia de un exceso de presión laboral, tiempo y de personal; asimismo puede darse los cambios tecnológicos pero con una mala formación en el personal; otro problema es la desigualdad en la gestión de recursos humanos con discriminación salarial, reconocimiento, o falta de respeto al personal.
- Factores relacionados al puesto laboral: El trabajo requiere exigencia de cercanía e implicación sentimental con el cliente donde se involucran los sentimientos fuertes de miedo o temor; otro factor relacionado es el conflicto en lograr objetivos de la empresa y el cliente, esa ambigüedad confunde al trabajador y desencadena el Burnout, así pues generando un sentimiento de falta de autonomía al realizar el trabajo.
- Factores interpersonales: Dentro de los factores interpersonales existen los conflictos entre compañeros y supervisores, produciendo un trato complicado y negativo existiendo un clima de tensión, además de rivalidad entre empleadores; asimismo la existencia de escaso apoyo y

reconocimiento del jefe inmediato, falta de coordinación, colaboración y participación de compañeros aumentará el clima de forma negativa.

### **3.3.3. Factores Individuales**

Las variables personales pueden ser las situaciones de estrés de cada trabajador por la vida cotidiana que maneja, por variables sociodemográficas, de personalidad, la exigencia de cada individuo y el control propio que mantiene frente a su labor profesional puede hacer la diferencia al resto de sus compañeros o aquellas que mantiene un grado alto de empatía generan mayor incidencia al desarrollo del burnout.

Los factores desencadenantes del burnout se da en muchas formas, cada uno o varios pueden presentarse en el trabajador y puede sentirse presionado, además de recordar que todo trabajo requiere un grado de vocación y dedicación para manejar la tolerancia a la frustración, los conflictos laborales, la motivación que es vital para lograr un buen desempeño y sentirse satisfecho con lo realizado. Así pues evitar el sentimiento de ineficacia y los pensamientos negativos que conllevan al burnout.

## **3.4. Modelos Psicosociales del Burnout**

Gil y Peiró (1999), brinda algunas aproximaciones de modelos para explicar el burnout desde un punto de vista socio psicológico que explica el síndrome y los clasifican en tres agrupaciones:

### **3.4.1. Teoría Sociocognitiva del Yo**

Mantiene el énfasis en el Self, siendo el factor importante para comprender el desarrollo del burnout y ha sido desarrollado a partir de los trabajos de Albert Bandura. En el modelo de Cherniss y Harrison la autoeficacia percibida fue el factor más importante para fundamentar el síndrome; el modelo de Thompson, Page y

Cooper también analizó las creencias profesionales y el control sobre los resultados personales en el trabajo.

**3.4.1.1. Modelo de Competencia Social de Harrison.** Para el desarrollo del modelo fue clave las variables eficacia y competencia. Harrison explica el modelo en función a la competencia percibida, explica que la gran cantidad de personas que trabajan en labores de contacto directo con los demás, están motivados altamente y presentan un altruismo alto. La motivación es parte de la presencia del factor facilitador y determinará la efectividad del individuo, por lo tanto dará alta motivación cuando exista factores de ayuda (conocimiento, valores, preparación, recursos) aumenta la sensación de competitividad social y eficacia percibida. Por otra parte factores de barrera como escasos deseos laborales, disfunción de rol, insuficiencia de recursos, disputa interpersonal, entre otros aspectos negativos; estas barreras dificultan la intención y decrece el deseo de autoeficacia, dando en un futuro un desarrollo continuado del síndrome.

**3.4.1.2. Modelo de Thompson, Page y Cooper.** El modelo está apoyado por el trabajo de autocontrol de Scheir y Carver, quienes describen al proceso de estrés. Thompson et al. (1993), limitan al síndrome a cuatro factores: el desajuste entre los recursos personales y demandas de la tarea, perspectiva de éxito, el nivel de autopercepción y los sentimientos de confianza. La autoconciencia es vista como un atributo del individuo que regula los grados de estrés percatados al momento de conseguir un objetivo. Individuo con niveles altos de autoconciencia presentan mayor tendencia a concentrarse y percibir la experiencia de fatiga, presentando niveles considerables de estrés a diferencia de los individuos con baja autoconciencia. Del mismo modo la desigualdad percibida entre las demandas y recursos pueden intensificar la autoconciencia y afectará negativamente el estado ánimo, abundará la insuficiencia de confianza percibida para solucionar las discordancias, acompañado de menguados sentimientos de realización personal.

Concretamente el modelo explica que si las metas son frustradas continuamente, las personas presentarán rasgos elevados de pesimismo y

autoconciencia, resolviendo la dificultad con evitación de manera conductual o mental de la situación problemática, abandonando los intentos de logro de objetivos profesionales y si continúa con el problema el individuo, experimenta sentimientos de agotamiento emocional.

**3.4.1.3. Modelo de Cherniss.** Presenta una base en el modelo formulado por Hall (1976), donde la satisfacción laboral y motivación aumenta si la persona experimenta sensación subjetiva de superación al realizar un tarea, incluso si no está bien hecha, estos sentimientos de superación llevan al individuo que se relacione más en el trabajo y logre sus metas más complicadas, además de aumentar la autoestima. Caso contrario si experimenta frustración tenderá a huir y desconectarse, con la sensación de frustración la persona se aísla emocionalmente de la situación de fracaso, ralentizando su trabajo, aumentando su desinterés y apatía, despreciando la recompensas intrínsecas y valorando las materiales, por último defiende su autoconcepto con mecanismos de defensa y al final se enfrenta a la organización y termina dejándola.

Cherniss (1993, citado por Chirico, 2016) indica que los sentimientos de fracaso describen de manera correcta los síntomas que posteriormente se identifican como burnout (agotamiento emocional, realización personal y degradación). Además, se puede construir relaciones causales entre la incompetencia personal para fortalecer los sentimientos personales de éxito o competencia, incorporando la “autoeficacia percibida”, donde cada persona maneja una opinión distinta sobre si misma, su capacidad y límite que maneja para controlar situaciones que desequilibran su función laboral

Por lo cual, el modelo de Cherniss existe un enlace entre la autoeficacia, motivación compromiso y estrés. Las personas que presentan sentimientos de autoeficacia percibida son las que exhiben menos estrés en realidades problemáticas o de intimidación, puesto que las personas creen y sienten que pueden afrontar de manera victoriosa dicha situación, porque se conoce que el burnout es la respuesta crónica ante el estrés atravesado.

### **3.4.2. Teoría del Intercambio Social**

Se trata de teorías que explican el origen del síndrome de burnout por deshonestidad percibida, que se potencia en relación con el desarrollo del contraste social en el establecimiento de relaciones interpersonales.

**3.4.2.1. Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli.** Los autores explicaron el motivo del síndrome en base al trabajo de profesionales en enfermería donde existe dos orígenes, primero, los intercambios sociales con los pacientes que atienden, y segundo, los procesos de vinculación acompañados de la contrastación social con los compañeros.

Según Gil-Monte (2001), explica que en la fase de intercambio social existen tres fuentes importantes las cuales son la inseguridad (falta de claridad sobre lo que una persona piensa y siente acerca de cómo debe de comportarse), el escaso control (la oportunidad de manejar los resultados de su conducta en el trabajo) y la percepción de inequidad (sensatez entre lo que dan y reciben las personas a través de sus relaciones). No menos importantes son los procesos de pertenencia social y comparación con los compañeros de trabajo, superando el trasfondo del síndrome, el imperceptible apoyo social de los compañeros por temor a ser atacado con burlas o ridiculizado, pues si se juzga, entonces el personal puede esquivar y evitar el apoyo social porque presume un riesgo para la autoestima. También en el mismo personal de salud se puede contagiar el síndrome, adoptando síntomas negativos que perciben de sus compañeros.

Asimismo se resalta que una de las causas que interviene para que aparezca el síndrome, es la reacción del individuo y sus sentimientos de autoestima. Ya que, hay variables que no se pueden predecir y que afecta al profesional como pacientes que no cooperan a la recuperación, una muerte sorpresiva, decisiones administrativas o médicas, procedimientos administrativos, escaso apoyo social, dificultades en la relación con médicos o compañeros, estas variables son las que originan el principio del burnout, dando razón a los trabajadores que manifieste

conductas contraproducentes y no contribuyan a la productividad para alcanzar el objetivo propuesto por una empresa.

Según Buunk y Schaufeli (1993), explican que el profesional de enfermería presenta desconcierto de hasta qué grado deben involucrarse con el paciente, en cómo asistir sus problemas y algunos mantienen indecisión si realizan adecuadamente su trabajo, y eventualmente la expectativa de equidad y recompensa suelen frustrarse con frecuencia, porque los pacientes a menudo llegan preocupados y ansiosos, esta relación entre paciente y profesional no es gratificante para el profesional.

En definitiva, los profesionales de enfermería suelen evitar a sus compañeros por temor a ser calificados como inexpertos, ineficaces, incompetentes, esto resulta contraproducente para la autoestima del individuo, además de la exaltación de respuesta, potenciando a estímulos tanto internos como externos e instruir como guía para el intercambio (disposición hacia la correspondencia de ambas partes, o necesidad de comparación social) predispone al síndrome a aparecer por la percepción de contagio de otro profesional. De igual manera sensación de carente realización personal generan una actitud nociva hacia la función laboral, entendida como una estrategia de afrontamiento por desgaste emocional y en relación a la desprovista autoestima.

**3.4.2.2. Modelo Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy.** Como base, presenta la teoría de la conservación de Hobfoll, explicando el proceso del estrés, afirmando que el estrés ocurre cuando una persona siente que aquello que lo motiva está siendo de alguna forma amenazado o frustrado. Donde los motivadores son las medidas tales como, los objetos de propiedad o de valor para la persona, cualidades personales, energía para realizar actividades diarias con énfasis. Además, existen estresores laborales que aumentan la inseguridad en las habilidades del individuo. El modelo resalta la calidad de las relaciones con los demás (personas que atienden, inspectores y colegas del trabajo) y las consecuencias del estrés debido a la pérdida o ganancia percibida.

Según Hobfoll y Freedy (1993), las personas se empeñan frecuentemente por proteger sus recursos, ya que es importante mantenerlos, aunque sea en niveles bajos que buscar ganancias, ya que existe la posibilidad de pérdidas de recursos al intentar generar ganancias (reconocimientos, recompensas, palabras de aliento, motivación, entre otros) e incrementaría el grado de estrés percibido. Del mismo modo la estrategia de afrontamiento que adopte el sujeto afectará al burnout; el modelo está apoyado por la teoría de corte motivacional, por ende, un afrontamiento activo tiende a disminuir el estrés y conlleva a ganancia de recursos. Por otra parte, Hobfoll (1989), adiciona que para prevenir el burnout deben existir medios que permitan al trabajar tener un desempeño eficiente, además de cambiar las cogniciones y percepciones de los sujetos. Si los sujetos evitan perder sus recursos o aumentar los que ya tienen, cambiará en dirección positiva, como resultado disminuye el estrés percibido y el síndrome.

El modelo está orientado en los recursos y se basa en el supuesto que hace cada persona, esforzándose por inmovilizar, visualizar y componer recursos, y que lo que les amenaza es la pérdida potencial o real de estos importantes recursos.

### **3.4.3. Teoría Organizacional**

Dentro de las teorías organizacionales están los modelos que enfatizan la relevancia de los factores estresantes en el entorno de una organización y formas de afrontamiento aplicada por los empleados ante el presentimiento de desarrollar un síndrome. Es común que el burnout sea visto como respuesta ante eventos estresantes por la función laboral. Además ingresan variables como clima organizacional, estructura organizacional, deficiencias en rol o apoyo social percibido y las habilidades de afrontamiento efectivo para tratar los estresores, de igual forma la respuesta negativa del individuo que origina la aparición del burnout.

**3.4.3.1. Modelo de Winnubst.** Se acoge la conceptualización de Pines y Aronson para describir el síndrome de burnout como una sensación de agotamiento físico, mental y emocional como consecuencia de ansiedad emocional crónica

provocada por el estrés laboral. Winnubst generaliza al síndrome, objetando que perjudica a todo profesional y no solo a los de salud (Gil & Peiro, 1999).

El modelo de Winnubst (1993), muestra los distintos modos de conformación que dan lugar a distintas culturas organizacionales. Mantiene la dicotomía entre la burocracia mecanicista, rutinaria, monótona y descontralada, además de perfeccionismo y conformidad con las normas, y por otra parte la burocracia profesionalizada que estandariza más las habilidades de los empleados, la formalización, el aumento de la creatividad y autonomía. En la burocracia mecánica el síndrome es causado por el agotamiento emocional diario debido a la monotonía y la falta de control estructural. Sin olvidar que, el burnout en la burocracia profesional es causado por la relajación de la estructura, que lleva a conflictos entre los integrantes de la organización, debido a conflictos interpersonales originados por roles generales que no han sido especificados en función de trabajador.

Asimismo el apoyo social es importante, en la burocracia mecánica se da de forma vertical por la jerarquía, y en la burocracia profesional el trabajo en equipo es más importante, la comunicación se da mayormente de forma horizontal siendo informal y emocional, por ende, el apoyo social afecta en distinta manera la percepción del individuo que tiene sobre la empresa. En definitiva cada organización tiene su estructura que cuenta con apoyo social y se fundamenta en la adaptación, además de que el clima laboral surge recíprocamente con el apoyo social y todo ello se construye por los valores tanto sociales como culturales, como resultado se visualiza si existirá el síndrome de burnout en el trabajo.

**3.4.3.2. Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter.** Explican la respuesta al tres mediante tres dimensiones: despersonalización, deficiente realización y agotamiento emocional. Los autores comprenden que el burnout es un lapso donde los profesionales abandonan su responsabilidad inicial con el trabajo y se genera estrés laboral por la tensión que les genera. Golembiewski et al. (1983), explica que el estrés laboral proviene de estar abrumado por demasiados problemas en el trabajo, además de puestos o roles que no generan motivación de aprendizaje

o de reto. Los sujetos empiezan a perder la motivación, la autonomía, el control de su persona, crecen sentimientos de fatiga e irritabilidad, llegando a las estrategias de afrontamiento, donde la persona busca alejarse de la fatiga, mediante carácter constructivo busca distancia al problema de la persona que atiende pero con empatía, por otra parte puede ser contraproducente siendo una persona indiferente en el aspecto emocional, con rigidez, cinismo o ignorar al paciente, este último lleva al desarrollo del síndrome de burnout.

Asimismo la persona con carácter constructivo, si presenta una persistencia de la tensión laboral, empezará a ocuparse de los demás como objetivos, desarrollando conductas de despersonalización y es la primera fase del burnout, lo cual seguirá siendo de baja satisfacción personal y eventualmente manifestara agotamiento mental, además, el trabajador sufrirá estrés psicológico acompañado de problemas psicosomáticos al no tratar previamente un trastorno físico.

**3.4.3.3. Modelo de Cox, Kuk y Leiter.** Abordan al síndrome como un panorama transaccional del estrés, ven al síndrome como episodio particular del proceso de estrés, presente principalmente en profesionales de servicios humanos. Cox et al. (1993), explican que el agotamiento es una respuesta al estrés laboral porque las estrategias de afrontamiento utilizados por el individuo resultaron inadecuadas, entran variables como sentimientos de cansancio, debilidad emocional y confusión, además de sentimientos de tensión, amenaza y ansiedad que funcionan como indicadores de bienestar relacionándose así con la evaluación cognitiva, formas de encarar al estrés como los efectos de problema hacia el sujeto.

Se toma como dimensión central del burnout el agotamiento emocional, donde afecta al conjunto de variables del bienestar y emociones; luego la despersonalización relacionada con estrategias de afrontamiento que surge con sentimientos emocionalmente agotados; por último la satisfacción individual que surge por la evaluación cognitiva negativa del sujeto frente al estrés sintiéndose frustrado. La realización personal se puede utilizar para modificar los efectos del agotamiento en las actitudes de despersonalización, ya que las estructuras, las políticas y los procedimientos son percibidos por todos los miembros.

### 3.5. Consecuencias del Burnout

El burnout presenta efectos negativos a la salud, en aspectos psicológicos, físicos, sociales y además cognitivos de la persona, dándose por una inadecuada forma de enfrentamiento al estrés.

Basado en el modelo de puntuación de Maslach, y que es ampliamente comentado y aceptado dentro del ámbito científico, se explica el modelo tridimensional propuesto por Maslach y Jackson (1997), acerca del burnout:

- A nivel personal de cansancio emocional. Es el síntoma más claro que refleja y afecta al individuo, existe una pérdida de recursos emocionales, estado de ánimo depresivo, ansiedad, donde mucha demanda emocional exigida generó escases de recurso afectivo hacia el personal, causado por contacto constante con las personas que se debe atender y en condiciones inapropiadas.
- A nivel social de despersonalización. Denota algunos mecanismos de defensa como el alejamiento con los colegas y los usuarios, con el trabajo y consigo mismo, adoptando conductas evasivas y de exigua colaboración. Crecen los sentimientos negativos, actitudes irritables y conductas de indiferencia, va existiendo un endurecimiento afectivo y el usuario siente que se comparte de una manera cruel y deshumanizada.
- A nivel laboral de reducida realización personal. Se desarrolla la sensación de no querer hacer el trabajo de manera correcta, con una evaluación negativa del trabajo propio. El síndrome afecta la parte cognitiva, mediante una forma distinta de percibir la realidad afectando la productividad del trabajo y a los que se brinda la atención. El trabajador se siente descontento, con baja autoestima, impotencia, fracaso profesional empeorando el servicio que ofrece.

En definitiva la persona con burnout se sentirá desgastada, con ello aparecerá dolores musculares, nerviosismo, falta de sueño, fatiga, tics nerviosos, taquicardias o empezara a consumir bebidas alcohólicas, medicamentos, tabaco y

otros excitantes, ello conllevará a la afectación de las relaciones sociales porque habrá cambiado su carácter y conducta, además que en el trabajo habrá perdido su motivación y se sentirá culpable, al mismo tiempo su autopercepción referente a su profesión estará dañada por su deficiencia laboral.

### **3.6. Burnout Assessment Tool.**

Es mundialmente conocido que el inventario de burnout desarrollado por Maslach y Jackson es el más utilizado, pero tiene fallas y es criticado desde un punto de vista teórico y empírico. En consecuencia, Schaufeli et al. (2020), presenta un instrumento alternativo para poder evaluar el Burnout, donde lo concibe como un estado de agotamiento relacionado con el trabajo, caracterizado por fatiga extrema, acompañado de una capacidad reducida en regular procesos cognitivos y emocionales, además de baja moral, por ello el instrumento indicado fue “Burnout Assessment Tool” versión reducida conocido por sus iniciales “BAT-12”.

#### **3.6.1. Agotamiento**

Se refiere a una pérdida severa de energía que da lugar a sentimientos de agotamiento tanto físico (cansancio, sensación de debilidad) como mental (sensación de agotamiento y de estar agotado). Los síntomas específicos incluyen: falta de energía para empezar la nueva jornada laboral, sensación de estar completamente agotado después de un día entero de trabajo, sensación de cansancio rápido incluso después de realizar un esfuerzo mínimo en el trabajo, e incapacidad para relajarse después del trabajo.

#### **3.6.2. Distancia Mental**

El distanciamiento psicológico del trabajo está indicado por una fuerte reticencia o aversión al trabajo. Uno se retira mentalmente y a veces incluso

físicamente del trabajo y evita el contacto con los demás, por ejemplo con los clientes, los consumidores y los compañeros. La indiferencia y una actitud cínica son características del distanciamiento mental. El entusiasmo y el interés por el trabajo son escasos o nulos y se tiene la sensación de funcionar con el piloto automático.

### **3.6.3. *Deterioro Cognitivo***

Se manifiesta por problemas de memoria, déficits de atención y concentración y bajo rendimiento cognitivo. Los síntomas específicos incluyen: dificultades para pensar con claridad y aprender cosas nuevas en el trabajo, ser olvidadizo y distraído, indecisión, mala memoria, déficits de atención y concentración, y dificultades para sostener la concentración en el trabajo.

### **3.6.4. *Deterioro Emocional***

Se manifiesta en reacciones emocionales intensas y sentirse abrumado por las propias emociones. Los síntomas específicos incluyen: sentirse frustrado y enfadado en el trabajo, irritabilidad, reacciones exageradas, sentirse molesto o triste sin saber por qué, además de sentirse incompetente al momento de controlar sus emociones en el trabajo.

## Capítulo IV: Metodología

### 4.1. Enunciado de las Hipótesis

#### 4.1.1. *Hipótesis General*

Existe relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022

#### 4.1.2. *Hipótesis Específicas*

Predomina el nivel alto de síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

El clima organizacional se relaciona con la dimensión agotamiento de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

El clima organizacional se relaciona con la dimensión distancia mental de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

El clima organizacional se relaciona con la dimensión deterioro cognitivo de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

El clima organizacional se relaciona con la dimensión deterioro emocional de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

## 4.2. Operacionalización de Variables y Escalas de Medición

### 4.2.1. Variable 1

**Identificación.** Clima organizacional

**Definición operacional.** El clima organizacional es el ambiente dimensionado en diseño organizacional, cultura organizacional y potencial humano, medido por el cuestionario Clima Organizacional. (MINSAs, 2012).

**Tabla 1**

*Operacionalización de la Variable Clima Organizacional*

Dimensiones e Indicadores	Categoría	Escala
Cultura Organizacional	Saludable	Ordinal
Conflicto y Cooperación	Por Mejorar	
Motivación	No Saludable	
Identidad		
Diseño Organizacional		
Remuneración		
Toma de Decisiones		
Estructura		
Comunicación Organizacional		
Potencial Humano		
Recompensa		
Innovación		
Liderazgo		
Confort		

#### 4.2.2. Variable 2

##### **Identificación.** Síndrome de Burnout

**Definición operacional.** Identificación general del burnout causado por el estrés crónico que es evaluado a través del desgaste físico, el distanciamiento mental, el bajo rendimiento cognitivo, y expresión de emociones intensas por la presión del ambiente laboral medido por el cuestionario del BAT-12 de Schaufeli y De Wittee.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la Variable Síndrome de Burnout*

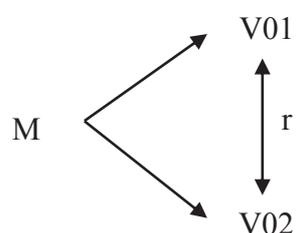
Dimensiones e Indicadores	Categoría	Escala
Agotamiento	Alto	Ordinal
Agotado	Moderado	
Recuperar la energía	Bajo	
Distancia Mental		
Esfuerzo		
Aversión		
Cinismo		
Deterioro Cognitivo		
Desconcentración		
Dificultad de enfoque		
Deterioro Emocional		
Sentir		
Reconocer		
Reaccionar		

#### 4.3. Tipo y Diseño de Investigación

La investigación mantuvo como objetivo encontrar soluciones a los problemas mediante la mejora del conocimiento científico para ayudar a la sociedad por ende el trabajo tuvo una finalidad básica. Asimismo el conocimiento alcanzado

fue relacional, ya que midió la relación pertinente en ambas variables. Por lo tanto el conocimiento es objetivo, debido a usó de la medición numérica y análisis estadístico, por ello se mantuvo el enfoque cuantitativo.

Las variables no fueron manipuladas ni controladas, fueron medidas tal como ocurre en la realidad obteniendo datos directos, por lo cual fue un estudio no experimental. Asimismo fue aplicado en un momento determinado por ello el diseño de investigación fue transversal. Finalmente la investigación fue de tipo descriptivo-correlacional donde el esquema fue el siguiente:



Donde:

M : Muestra (Personal asistencial)

V01 : Medición de clima organizacional

V02 : Medición de síndrome de burnout

r : Relación de ambas variables

#### 4.4. **Ámbito de Aplicación**

El presente estudio tuvo lugar de aplicación en el centro de salud San Francisco, ubicado en el Departamento de Tacna, especialmente en el distrito de Gregorio Albarracín, con dirección en la Asociación vivienda Villa San Francisco S/N.

El centro de salud fue creado el 27 de diciembre del año 1990, el centro está dirigido por la Magister Yaneth Mariela Vizcarra Arocutipa, dicho establecimiento se encuentra en la categoría I – 4, ya que cuenta con camas para internar a pacientes graves por un tiempo, además los servicios primarios que van dirigidos al cuidado de la salud comunitaria, familiar y ambiental, presenta abastecimiento de

medicamentos, con equipos y servicio listo para partos inminentes, de igual forma área de nutrición completa, y servicios relacionados a la prevención del cáncer, cuenta también con pruebas rápidas y toma de muestras, así como rehabilitación dirigida a toda la comunidad según sea la problemática. De igual importancia el establecimiento esta acondicionada con las siguientes áreas: medicina general, odontología, psicología, obstetricia, internamiento, servicio social, atención integral al niño, atención de tóxico, ginecoobstetricia y saneamiento ambiental.

La investigación se ejecutó en el transcurso de los meses julio y agosto del año 2022.

#### **4.5. Unidad de Estudio, Población y Muestra**

##### **4.5.1. *Unidad de Estudio***

El personal asistencial del centro de salud San Francisco del distrito Gregorio Albarracín.

##### **4.5.2. *Población***

Estuvo conformada por el personal asistencial que esta nombrado en el Centro de Salud San Francisco, que son 103 trabajadores distribuidas en diferentes áreas asistenciales como médicos, enfermeras, psicólogos, obstetras, odontólogos, nutricionistas, químico farmacéutico, asistente social, biólogo y tecnólogo médico. Asimismo también se encuentra al personal de técnicos en enfermería.

##### *Normas de exclusión:*

- Personal que no anhela cooperar en la investigación.
- Personal que no labora en el centro de salud San Francisco.
- Personal que labora en el área administrativa.
- Personal que no está presente al momento de ejecutar la aplicación de instrumentos (vacaciones, trabajo remoto, permiso por salud, etc).

- Personal con menos de tres meses de pertenencia.

*Normas de Inclusión:*

- Personal que anhela cooperar en la investigación.
- Personal que labora en el Centro de Salud San Francisco
- Personal que labora en el área asistencial.
- Personal que está presente al momento de ejecutar la aplicación de instrumentos.
- Personal con más de tres meses de pertenencia.

#### **4.5.3. Muestra**

Para la investigación se usó el muestreo censal no probabilístico por conveniencia, dicho muestreo consistió en preferir personal que se halle disponible en la investigación, es decir, se aplicó a toda la población disponible y dispuesta, que en total fueron 68 profesionales.

#### **4.6. Procedimientos, Técnicas e Instrumentos de Recolección**

##### **4.6.1. Procedimientos**

Se conversó con la directora del centro de salud San Francisco, quién accedió amablemente apoyar la investigación y facilitó la aplicación de los cuestionarios, posteriormente se redactó una carta de solicitud dirigida a la Red de Salud Tacna para formalizar los procedimientos, quienes brindaron una autorización para ejecutar la investigación.

Continuando, se inició la aplicación presencial de los instrumentos, se aplicó a todo personal asistencial que accedía voluntariamente en participar de la investigación, además se adjuntó a los instrumentos el consentimiento informado y se resolvió las dudas verbalmente a los participantes mediante pautas específicas. La recopilación de información se realizó en el mes de julio y agosto del año 2022,

donde el personal disponible de forma voluntaria accedió a llenar los instrumentos, aún así hubo una parte del personal que decidió no participar, algunos se encontraban de vacaciones, otros con permisos médicos y un minoría mantenían trabajo remoto.

La información recopilada se trasladó al programa de estadística “Statistical Package for Social Sciences” (SPSS) de versión 22, se elaboró la matriz de datos y se procesó, obteniendo los resultados en frecuencias y porcentajes, del mismo modo convirtiéndolos en tablas y figuras. También, se efectuó la aplicación de la prueba de normalidad para ambas variables además de sus dimensiones, continuando se aplicó las pruebas estadísticas de relación como Rho de Spearman y Pearson, también excepcionalmente se utilizó la prueba estadística de Chi Cuadrado de bondad y ajuste.

#### **4.6.2. Técnicas**

Para la recopilación de información de los temas de investigación, se aplicó la técnica encuesta de tipo test, por el cual se lleva una mejor recolección con datos objetivos y cuantificables.

#### **4.6.3. Instrumentos de Recolección**

Cuestionario Clima Organizacional del MINSA versión 02. El instrumento fue aprobado por el MINSA bajo la “R.M. N°143-2008”, el 29 de febrero de 2008 donde conformo el Comité Técnico para el clima organizacional, quienes fueron encargados de crear el proyecto Clima Organizacional y la Guía metodológica de Aplicación del Instrumento; fue validado mediante juicio de expertos, asimismo uso el focus group como metodología, además se efectuó la validación de claridad de las proposiciones mediante el Alfa de Cronbach y dio un resultado cercano a uno (MINSA. 2009). Además la R.M. “N° 468-2011-MINSA” aprobó el documento técnico “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional – Versión 2”, dicho instrumento es una referencia para las organizaciones de salud y demás subsectores,

siendo un instrumento confiable y su utilización repetida obtendrá similares resultados (MINSA, 2012).

El instrumento posee 34 ítems, 28 ítems miden sus 11 indicadores y seis pertenecen a la escala de sinceridad (2, 9, 15, 22, 28, 32), es de escala Likert y tiene como rango desde “Nunca” hasta “Siempre” y va desde puntaje 1 al 4. Además está distribuido por un resultado de Saludable, Por mejorar y No saludable. De igual forma contiene tres dimensiones: potencial humano, cultura y diseño organizacional.

También el instrumento fue validado por Sánchez (2020), mediante cinco jueces expertos en un formato Aiken donde reportaron un coeficiente mayor al 90% (100.0) dando a entender que existe una fortaleza de estructura, claridad, secuencialidad y número de ítems del instrumento. También la confiabilidad que obtuvo al aplicar el instrumento en una población del Hospital Belén de Trujillo fue con un alfa de cronbach de 0,99, siendo viable para la aplicación y estudios.

Asimismo se utilizó el Burnout Assessment Tool versión reducida (BAT12); el instrumento fue desarrollado originalmente en 2020 por Schaufeli y De Witte, para ello aplicaron un juicio de expertos para validar la proposición de los ítems. El BAT-12 siendo la versión reducida su tiempo de aplicación varía entre 1 a 3 minutos. Está estructurada en cuatro dimensiones: La dimensión agotamiento (ítems 1, 2, 3) dimensión distancia mental (ítems 4, 5, 6) dimensión deterioro cognitivo (ítems 7, 8, 9) y dimensión deterioro emocional (ítems 10, 11, 12) que conforman 12 ítems con distintas alternativas en un formato Likert, que va del rango del 1 al 5 desde “Nunca” hasta “Siempre”, cada ítem está en relación al Burnout, además el resultado total cuenta con un nivel alto, moderado y bajo. (Schaufeli et al. 2020).

Mendoza y Mendoza (2021) realizaron una adaptación del BAT-12 en el departamento de Lima, en una población de 693 médicos de la Región Callao. Para validar el instrumento realizaron un juicio de 10 expertos, además que el valor de V de Aiken fue cercano a uno (0.96) que permite ver la relevancia de los ítems, también aplicaron el test de Kaiser Meyer Olkin (KMO) donde obtuvieron como resultado 0.833, demostrando que existe implicación de relación entre los ítems,

también aplicaron la comprobación estadística de Esfericidad de Bartlett ( $<0.05$ ), dando a entender que los ítems pertenecen al constructo. Asimismo estimaron la consistencia interna utilizando la prueba estadística de Alfa y Omega, con resultados de Alfa (0.857) y Omega (0.884) para las cuatro dimensiones del BAT-12, obtuvieron indicadores de buena confiabilidad del instrumento.

## **Capítulo V**

### **Resultados**

#### **5.1. Trabajo de Campo**

El estudio tuvo como población el centro de salud San Francisco, donde se logró coordinar con la Directora del establecimiento para aplicar los instrumentos con finalidad académica, se contó con aprobación de forma verbal y para formalizar se solicitó permiso a la Red de Salud Tacna donde se obtuvo la autorización formal necesaria para continuar la investigación. Luego se procedió aplicar los instrumentos al personal asistencial a todo personal disponible y que aprobaba su consentimiento para ser participe de la investigación de forma voluntaria, del mismo modo explicando el llenado de datos y las instrucciones necesarias para cada trabajador asistencial.

Una vez realizado la aplicación se continuó con trasladar toda la información al programa Microsoft Excel, después se pasó la matriz de datos al estadístico Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 22 para su adecuado procesamiento estadístico, con el fin de corroborar las hipótesis de la investigación, además de elaborar las tablas y figuras pertinentes a los objetivos.

#### **5.2. Diseño de Presentación de los Resultados**

Los resultados obtenidos se da a conocer en orden:

Datos del clima organizacional del personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

Datos del síndrome de burnout del personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022. Se describe cuatro dimensiones como el agotamiento, la distancia mental, el deterioro cognitivo y emocional; además de revelar los niveles de burnout.

### 5.3. Los Resultados

#### 5.3.1. Resultados del Clima Organizacional del Personal Asistencial del Centro de Salud San Francisco

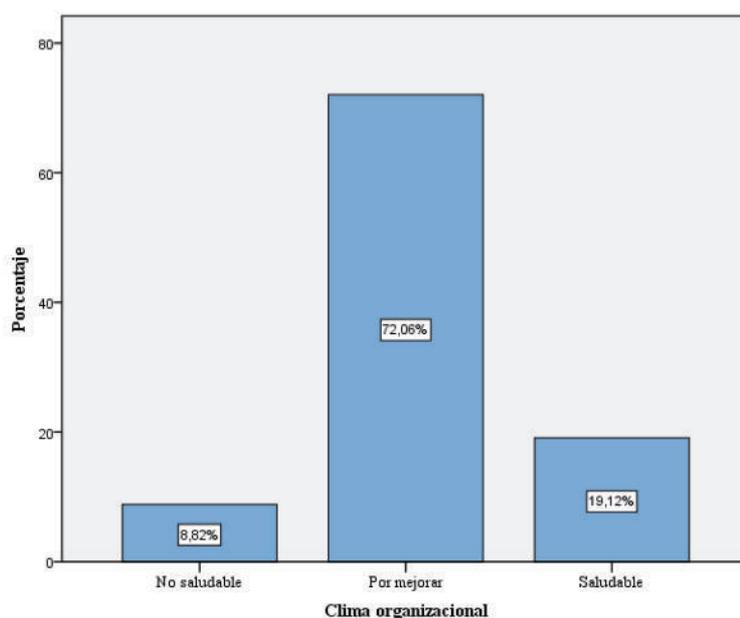
**Tabla 3**

*Niveles del Clima Organizacional del Personal Asistencial del Centro de Salud San Francisco*

Clima organizacional	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	6	8.82%
Por mejorar	49	72.06%
Saludable	13	19.12%
Total	68	100.00%

**Figura 1**

*Niveles del Clima Organizacional del Personal Asistencial del Centro de Salud San Francisco*



En la Tabla 3 y Figura 1, se contempla que el personal asistencial del centro de salud San Francisco en cuanto a niveles de clima organizacional, prima el nivel Por Mejorar con un porcentaje de 72.06%, siguiendo el nivel Saludable con 19.12% y por último el No Saludable con 8.82%.

### 5.3.2. Resultados del Síndrome de Burnout del Personal Asistencial del Centro de Salud San Francisco

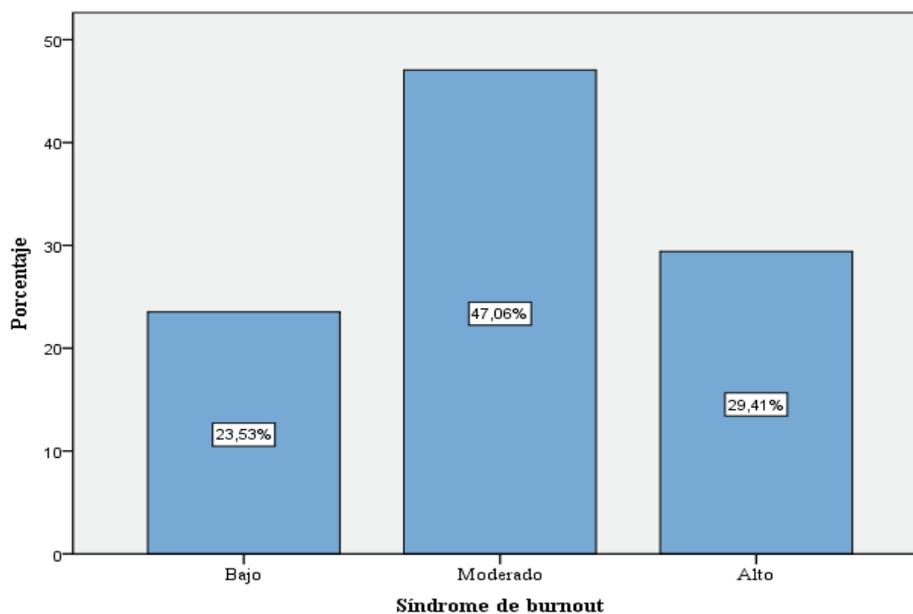
**Tabla 4**

*Niveles de Síndrome de Burnout del Personal Asistencial del Centro de Salud San Francisco*

Síndrome de burnout	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	23.53%
Moderado	32	47.06%
Alto	20	29.41%
Total	68	100.00%

**Figura 2**

*Niveles de Síndrome de Burnout del Personal Asistencial del Centro de Salud San Francisco*



En la Tabla 4 y Figura 2, se contempla que el personal asistencia del centro de salud San Francisco en cuanto a niveles de síndrome de burnout, prima el nivel Moderado con 47.06%, luego el nivel Alto con 29.41% y por último el nivel Bajo con 23.53%.

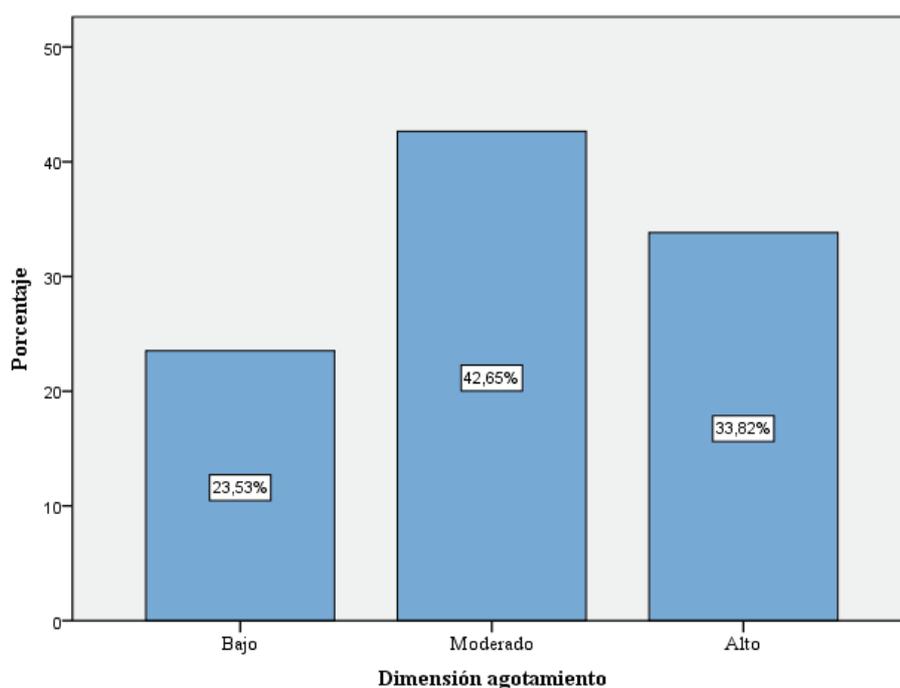
**Tabla 5**

*Niveles de la Dimensión Agotamiento del Síndrome de Burnout del Personal Asistencial del Centro de Salud San Francisco*

Dimensión agotamiento	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	23.53%
Moderado	29	42.65%
Alto	23	33.82%
Total	68	100.00%

**Figura 3**

*Niveles de la Dimensión Agotamiento del Síndrome de Burnout del Personal Asistencial del Centro de Salud San Francisco*



En la Tabla 5 y Figura 3, se contempla que el personal asistencial del centro de salud San Francisco en referencia a niveles de la dimensión agotamiento del síndrome de burnout, prima el nivel Moderado con 42.65%, seguido del nivel Alto con 33.82% y por último el nivel Bajo con 23.65%.

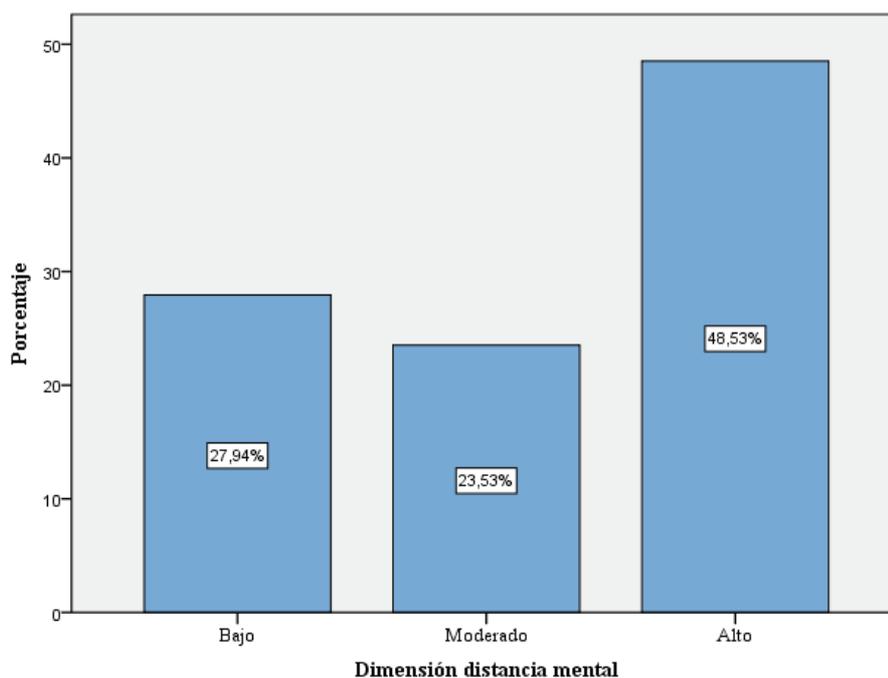
**Tabla 6**

*Niveles de la Dimensión Distancia Mental del Síndrome de Burnout del Personal Asistencial del Centro de Salud San Francisco*

Dimensión distancia mental	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	27.94%
Moderado	16	23.53%
Alto	33	48.53%
Total	68	100.00%

**Figura 4**

*Niveles de la Dimensión Distancia Mental del Síndrome de Burnout del Personal Asistencial del Centro de Salud San Francisco*



En la Tabla 6 y Figura 4, se contempla que el personal asistencial del centro de salud San Francisco en cuanto a niveles de la dimensión distancia mental del síndrome de burnout, prima el nivel Alto con 48.53%, continua el nivel Bajo con 27.94% y por último el nivel Moderado con 23.53%

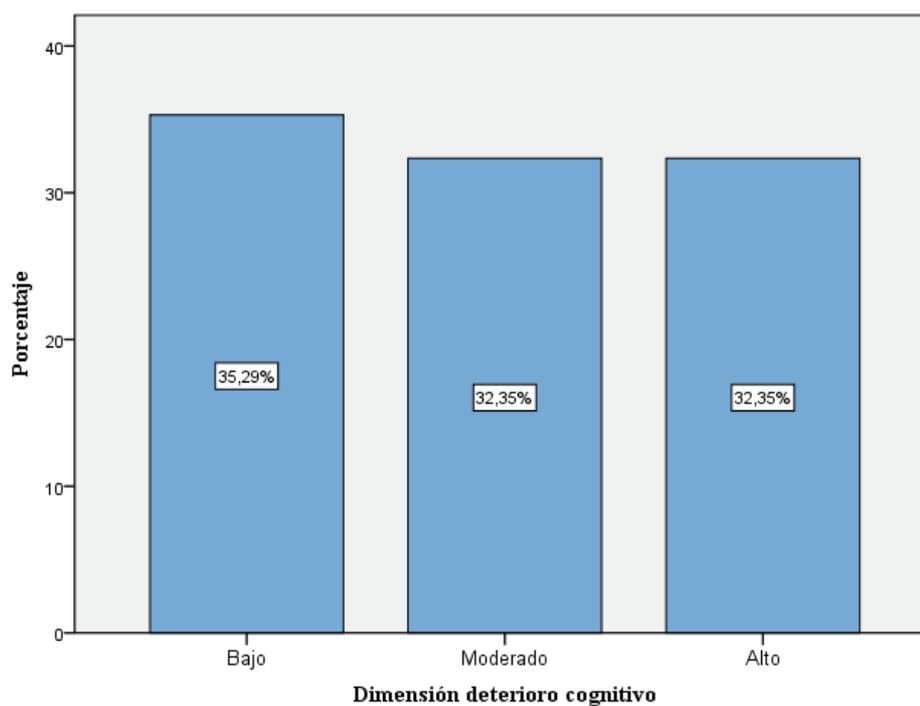
**Tabla 7**

*Niveles de la Dimensión Deterioro Cognitivo del Síndrome de Burnout del Personal Asistencial del Centro de Salud San Francisco*

Dimensión deterioro cognitivo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	35.29%
Moderado	22	32.35%
Alto	22	32.35%
Total	68	100.00%

**Figura 5**

*Niveles de la Dimensión Deterioro Cognitivo del Síndrome de Burnout del Personal Asistencial del Centro de Salud San Francisco*



En la Tabla 7 y Figura 5, se contempla que el personal asistencial del centro de salud San Francisco en cuanto a niveles de la dimensión deterioro cognitivo del síndrome de burnout, prima el nivel Bajo con 35.29%, y luego en misma igualdad entre el nivel Moderado con 32.35% y Alto con 32.35%.

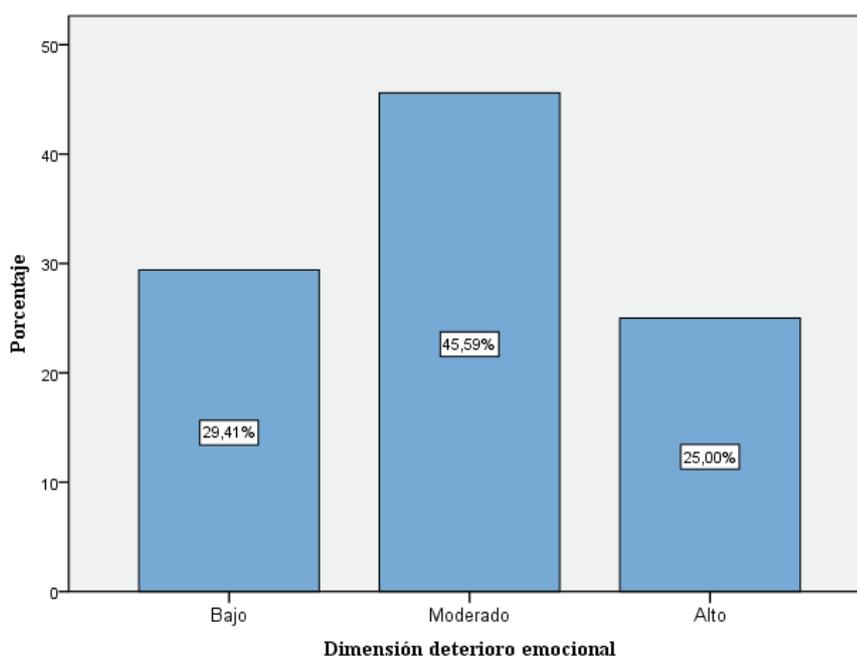
**Tabla 8**

*Niveles de la Dimensión Deterioro Emocional del Síndrome de Burnout del Personal Asistencial del Centro de Salud San Francisco*

Dimensión deterioro emocional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	29.41%
Moderado	31	45.59%
Alto	17	25.00%
Total	68	100.00%

**Figura 6**

*Niveles de la Dimensión Deterioro Emocional del Síndrome de Burnout del Personal Asistencial del Centro de Salud San Francisco*



En la Tabla 8 y Figura 6, se contempla que el personal asistencial del centro de salud San Francisco en cuanto a niveles de la dimensión deterioro emocional del síndrome de burnout, prima el Moderado con 45.59%, seguido del nivel Bajo con 29.41% y cerca el nivel Alto con 25.00%.

## 5.4. Comprobación de las Hipótesis

### 5.4.1. Prueba de Normalidad

**Tabla 9**

*Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirmov*

	Kolmogorov – Smirmov		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1: Clima Organizacional	0.073	68	0.200
V2: Síndrome de Burnout	0.219	68	0.009
Dimensión Agotamiento	0.104	68	0.064
Dimensión Distancia Mental	0.145	68	0.001
Dimensión Deterioro Cognitivo	0.229	68	0.000
Dimensión Deterioro Emocional	0.247	68	0.000

Como se visualiza en la Tabla 9, la prueba de normalidad de la variable Clima organizacional manifiesta una distribución normal teniendo un  $p > 0.05$ . Por otra parte la variable síndrome de burnout manifiesta una distribución no normal teniendo un  $p < 0.05$ . Para Hernández y Mendoza (2018), estos valores deben ser procesados con pruebas estadísticas de correlación no paramétricos al ser una variable normal y la otra no normal, debido a ello se utiliza una correlación de Rho Spearman. Además se observa en las dimensiones de distancia mental, deterioro cognitivo y deterioro emocional, un  $p < 0.05$  siendo una distribución no normal, por otra parte la dimensión agotamiento presenta un  $p > 0.05$  siendo una distribución normal.

## 5.4.2. Comprobación de las Hipótesis

### 5.4.2.1. Comprobación de la Hipótesis Específica N°1

Ho: No predomina el nivel alto de síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

Ha: Predomina el nivel alto de síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

**Tabla 10**

*Prueba Estadística No Paramétrica Chi Cuadrado de Bondad y Ajuste para la Variable Síndrome de Burnout*

	Valor
Chi-cuadrado	25,294 <sup>a</sup>
gl	25
Sig. asintótica	.446

En la tabla 10, conforme a los datos procesados con la prueba estadística de bondad y ajuste, se contempla que el p-valor es de 0.446 y es mayor al nivel de significancia que es 0.05, es por ello que se acepta la Ho y se rechaza la Ha, esto corrobora que no predomina el nivel alto de síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

#### 5.4.2.2. Comprobación de la Hipótesis Especifica N°2

Ho: El clima organizacional no se relaciona con la dimensión agotamiento de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

Ha: El clima organizacional se relaciona con la dimensión agotamiento de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

**Tabla 11**

*Prueba de Pearson para la Hipótesis Especifica N°2*

		Clima Organizacional	Dimensión Agotamiento
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	-,330**
	Sig. (bilateral)		.006
	N	68	68
Dimensión Agotamiento	Correlación de Pearson	-,330**	1
	Sig. (bilateral)	.006	
	N	68	68

En la tabla 11, conforme a los datos obtenidos con la prueba estadística de correlación de Pearson, se contempla que el p-valor es de 0.006 siendo menor al nivel de significancia que es 0.05, es por ello que se acepta la Ha y se rechaza la Ho, esto corrobora que existe relación negativa entre clima organizacional y la dimensión agotamiento de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

### 5.4.2.3. Comprobación de la Hipótesis Especifica N°3

Ho: El clima organizacional no se relaciona con la dimensión distancia mental de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

Ha: El clima organizacional se relaciona con la dimensión distancia mental de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

**Tabla 12**

*Prueba de Rho Spearman para la Hipótesis Especifica N°3*

		Clima Organizacional	Dimensión Distancia Mental
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.001
	Sig. (bilateral)		.996
	N	68	68
Dimensión Distancia Mental	Coefficiente de correlación	.001	1.000
	Sig. (bilateral)	.996	
	N	68	68

En la tabla 12, conforme a los datos procesados con la prueba estadística de correlación de Rho Spearman, se contempla que el p-valor es de 0.996 siendo mayor al nivel de significancia que es 0.05, es por ello que se acepta la Ho y se rechaza la Ha, esto corrobora que no existe relación entre clima organizacional y la dimensión distancia mental de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

#### 5.4.2.4. Comprobación de la Hipótesis Especifica N°4

Ho: El clima organizacional no se relaciona con la dimensión deterioro cognitivo de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

Ha: El clima organizacional se relaciona con la dimensión deterioro cognitivo de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

**Tabla 13**

*Prueba de Rho Spearman para la Hipótesis Especifica N°4*

		Clima Organizacional	Dimensión Deterioro Cognitivo
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	-.007
	Sig. (bilateral)		.956
	N	68	68
Dimensión Deterioro Cognitivo	Coefficiente de correlación	-.007	1.000
	Sig. (bilateral)	.956	
	N	68	68

En la tabla 13, conforme a los datos obtenidos con la prueba estadística de correlación de Rho Spearman, se contempla el p-valor es de 0.956 siendo mayor al nivel de significancia 0.05, es por ello que se acepta la Ho y se rechaza la Ha, esto significa que no existe relación entre clima organizacional y la dimensión deterioro cognitivo del síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

#### 5.4.2.5. Comprobación de la Hipótesis Especifica N°5

Ho: El clima organizacional no se relaciona con la dimensión deterioro emocional de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

Ha: El clima organizacional se relaciona con la dimensión deterioro emocional de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

**Tabla 14**

*Prueba de Rho Spearman para la Hipótesis Especifica N°5*

		Clima Organizacional	Dimensión Deterioro Emocional
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	-.113
	Sig. (bilateral)		.357
	N	68	68
Dimensión Deterioro Emocional	Coefficiente de correlación	-.113	1.000
	Sig. (bilateral)	.357	
	N	68	68

En la tabla 14, conforme a los datos obtenidos con la prueba estadística de correlación de Rho Spearman, se contempla que el p-valor es de 0.357 y es mayor al nivel de significancia que es 0.05, es por ello que se acepta la Ho y se rechaza la Ha, esto corrobora que no existe relación entre clima organizacional y la dimensión deterioro emocional del síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

#### 5.4.2.6. Comprobación de la Hipótesis General

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

Ha: Existe relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

**Tabla 15**

*Prueba de Rho Spearman para la Hipótesis General*

		Clima Organizacional	Síndrome de Burnout
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	-.158
	Sig. (bilateral)		.199
	N	68	68
Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	-.158	1.000
	Sig. (bilateral)	.199	
	N	68	68

En la tabla 15, conforme a los datos obtenidos con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman, se contempla el p-valor es de 0.199 siendo mayor al nivel de significancia que es 0.05, debido a ello se acepta la Ho y se rechaza la Ha, esto corrobora que no existe relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

## 5.5. Discusión

La investigación realizada tuvo como objetivo principal ver la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022. Debido a ello se obtuvo resultados y se contrastaron con las hipótesis específicas para corroborar la hipótesis general.

En los resultados del burnout se evidencia que predomina el nivel Moderado (47.06%), seguido de Alto (29.41%) y con menor porcentaje el nivel Bajo (23.53%), esto se interpreta que el personal está sintiéndose con desgastes emocionales, cansancio mental, falta de energía para empezar sus jornadas laborales o incluso en un proceso de actitud cínica o indiferente a sus compañeros o pacientes. Aun así, estos resultados difieren con la primera hipótesis específica, donde se propuso que el nivel Alto era el que predominaba en el personal asistencial del centro de salud San Francisco. Este resultado es disímil a la investigación realizada por Meléndez y Tejada (2020), que encontraron una presencia de síndrome de burnout Alto (46.7%), seguido de medio (35%) y nivel bajo de burnout (6.7%) en profesionales de enfermería del hospital de Jaen en el año 2018 que se encuentra ubicado en Cajamarca. Sin embargo no es muy diferente la realidad, ya que los resultados encontrados tienen una similitud en cuanto a porcentajes elevados se encuentran en el nivel moderado y alto, pudiéndose dar por la calidad de atención que deben de brindar gran parte de la semana, el contacto directo con los pacientes y siendo inevitable empatizar con las personas, algunos por sus dolencias, enfermedades o situaciones críticas de vida diaria, además del escaso equipo de trabajo que posee el personal asistencial para afrontar distintas condiciones y funciones laborales que se genera en el área de emergencia o interna del centro de salud, todo esto detonando un agotamiento y cansancio en el personal, que se puede corroborar con los resultados de la dimensión agotamiento, donde se halla que predomina el nivel moderado (42.65%).

Asimismo los resultados procesados del burnout difieren en parte con la investigación efectuada por Huanca (2018), donde halló que predomina el nivel bajo (70.83%) de burnout en las enfermeras del centro de salud San Francisco, y en

las técnicas predomina el nivel moderado (52.38%). Estos resultados pueden diferir debido al año realizada la investigación y las condiciones futuras sucedidas en adelante como la pandemia u otras condiciones que pudieron influir en el personal de enfermería y técnica del centro de salud.

Referente a la segunda hipótesis específica, se logró comprobar que existe relación negativa entre el clima organizacional y dimensión agotamiento del síndrome de burnout. Debido a ello se deduce que una institución con idóneo clima organizacional puede evitar los sentimientos de agotamiento físico, la ausencia de energía y percepción rápida de cansancio al iniciar la jornada laboral en sus trabajadores, y viceversa, un inadecuado clima organizacional puede generar el agotamiento en los trabajadores desencadenando falta de motivación y entusiasmo en el personal. El resultado coincide con el estudio efectuado por Matta y Rojas (2020), encontrando en su investigación sobre los trabajadores del centro de salud Justicia, Paz y Vida en Huancayo; un progreso adecuado de clima organizacional logra disminuir notablemente el cansancio emocional o agotamiento. Se infiere que la percepción de un buen clima organizacional traerá consecuencias positivas evitando el agotamiento en el personal y mejorando la productividad, la adaptación, creatividad e innovación, así como sentimientos de logro que ayudaran al crecimiento personal del trabajador con conductas que mejoraran el desarrollo de una organización. Asimismo Herrera (2021), en su indagación sobre textos científicos analizados sobre el burnout, resalta que trabajar en ambientes con aspectos desfavorables tiende a crear un clima organizacional con escaso control sobre el medio ambiente, deficiente autonomía y falta de apoyo entre sí.

Referente a la tercera hipótesis específica, se confirmó que no hay relación entre clima organizacional y distancia mental entre el personal asistencial del centro de salud San Francisco, de igual forma en la cuarta hipótesis específica entre clima organizacional y deterioro cognitivo no se pudo corroborar la relación existente, asimismo en la quinta hipótesis específica entre clima organizacional y deterioro emocional no se pudo corroborar que exista relación entre clima organizacional y deterioro emocional en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022. Pero, estos resultados son diferentes a los que encontró Pizarro (2019),

donde encontró que la dimensión cultura organizacional mantiene una relación inversa con las dimensiones de despersonalización y agotamiento emocional pero mantiene una relación directa con la dimensión realización personal. También encontró la dimensión diseño organizacional y la dimensión de realización personal presenta una relación positiva, pero mantiene una relación inversa con las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización. Asimismo encontró que la dimensión potencial humano mantiene una relación positiva con la dimensión realización personal, pero una relación negativa con las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización. Estas relaciones son similares a las dimensiones de clima organizacional y de síndrome de burnout, pero en la presente investigación se difiere de estas relaciones encontradas entre dimensiones. De esto se infiere que un clima organizacional no se relaciona con el desgaste mental, o evitación a los compañeros, de igual forma trabajar de manera automática y monótona. Asimismo no hay relación entre clima organizacional y deterioro cognitivo, significando que la escasa atención, baja concentración, dificultad de aprender o pensar con confusión no presenta relación con una percepción sobre clima organizacional. Y también el deterioro emocional no se relaciona con el clima organizacional, interpretándose que las emociones intensas, la frustración en el trabajo, la irritabilidad o exagerar sin medida no interfiere con el clima organizacional en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

Según la literatura, El Sahili (2016) explica que los factores que desencadenan el burnout pueden ser por lo social, laboral o individual. Al encontrar estos resultados inexistentes de relación entre clima organizacional y las dimensiones distancia mental, deterioro cognitivo y deterioro emocional, pero sí encontrando relación entre clima organizacional y la dimensión agotamiento del síndrome de burnout, se puede inferir que si bien lo laboral no influye en la percepción negativa o positiva de un clima organizacional, tal vez si los factores sociales o individuales de cada persona podrían acrecentar o mermar la percepción de síndrome de burnout. Como en lo social, puede influir las costumbres o comunicación existente en una región que desembocaría al desarrollo de síntomas

de burnout, o la escasa habilidad social que dificulta conectar con las emociones y sentimientos de las personas, ocasionando conflictos en la atención integral. Asimismo en lo individual, puede que algunos trabajadores no tengan vocación de profesión o dedicación suficiente a su trabajo que puede generar ineficacia y torpeza con pensamientos negativos en referente a su funcional laboral.

Por consiguiente, en la hipótesis general del estudio, no se encontró correlación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022. Si bien existe una relación parcial por parte sola de la dimensión agotamiento y clima organizacional, que pudo reflejar por el cansancio laboral que pueden haber estado experimentando el personal asistencial al momento de la aplicación, asimismo por el esfuerzo diario y los turnos de trabajo cargado que mantienen en su rol profesional. Al contrario de la investigación que realizaron Melendez y Tejada (2020), donde sí encontraron relación y altamente significativa entre el síndrome de burnout y clima organizacional en la población de enfermería del Hospital de Jaén, ubicado en el departamento Cajamarca, pudiendo diferir de la presente investigación, ya que se realizó en todo personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022 y no solo en el personal de enfermería, de igual forma por el contexto diferente que se pudo desarrollar en dicho departamento. De forma similar Huanca (2018), indica que a mayor nivel de Burnout, traerá consecuencias perjudiciales e irregulares formas de afrontamiento y viceversa, donde el síndrome de burnout si se relaciona con estrategias de afrontamiento. Por el contrario si tiene similitud con lo que encontraron las autoras Blanco y Salazar (2021), encontraron que no existen diferencias notables entre clima organizacional y síndrome de burnout alto o bajo, esta investigación se realizó en Lima metropolitana y fue en una empresa de telecomunicaciones. Otra investigación similar de Ríos (2020), concordó que no fue posible determinar la relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y síndrome de burnout, pero aun así sospecha de que la asociación ocurre y requiere mayor estudio. Esto puede interpretarse que si bien no hay relación entre ambas variables, en algunas dimensiones si ocurre una relación, pero

no en todas las dimensiones del burnout como se ha explicado en las hipótesis específicas número tres, cuatro y cinco.

Por consiguiente se podría inferir que un buen clima organizacional no garantiza ni asegurara que disminuirá o aumentará el burnout. Considerando la literatura, el aspecto laboral siendo en la presente investigación el clima organizacional, no es el único factor que desencadena el burnout, puede darse por factores individuales y sociales, que son ajenos a los objetivos de la investigación, cabe recalcar que existe más investigaciones donde sí se encontraron relación entre clima organizacional y síndrome de burnout. Aun así, el tema del burnout sigue siendo estudiado desde el ámbito internacional al local, que ayudará a contrastar más datos en un futuro.

## **Capítulo VI**

### **Conclusiones Y Sugerencias**

#### **6.1. Conclusiones**

##### **6.1.1. Primera**

No se encontró relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022; ya que el valor de significación (0.199) fue mayor a 0.05.

##### **6.2.2. Segunda**

Se encontró que el nivel “Moderado” que obtuvo un porcentaje de 47.06% es el que predomina en el estudio de la variable síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

##### **6.3.3. Tercera**

Se encontró correlación entre clima organizacional y la dimensión agotamiento de la variable burnout (0.006) en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

##### **6.3.4. Cuarta**

No se encontró correlación entre clima organizacional y la dimensión distancia mental de la variable burnout (0.996) en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022

### **6.3.5. Quinta**

No se encontró correlación entre clima organizacional y la dimensión deterioro cognitivo de la variable burnout (0.986) en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

### **6.3.6. Sexta**

No se encontró correlación entre clima organizacional y la dimensión deterioro emocional de la variable burnout (0.357) en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.

## **6.2. Sugerencias**

### **6.2.1. Primera**

Para seguir mejorando el clima organizacional del centro de salud, se sugiere establecer un grupo de apoyo a cargo de un psicólogo y personal con entusiasmo de altruismo para crear talleres didácticos con enfoque de aprendizaje de las experiencias laborales, con el fin de fortalecer el bienestar físico, social y mental del personal asistencial, como también un espacio y lugar seguro para dar sugerencias de forma libre y anónima que ayuden al mejoramiento del centro de salud y su personal.

### **6.2.2. Segunda**

Se sugiere a la dirección del Centro de Salud formar un grupo de profesionales relacionados al área de salud mental y personal comprometido con conciencia, para generar un pequeño programa de intervención que favorezca al conocimiento de los síntomas del estrés laboral para evitar el burnout, así como aprender modos de afrontamiento sano frente al estrés. También que la política de la institución ayude y apoye al personal para animar en demostrar sus capacidades y habilidades en áreas similares de su profesión, con el fin de generar sentimientos de satisfacción laboral.

### **6.2.3. Tercera**

Se sugiere a la dirección a cargo del centro de salud San Francisco, mediante un grupo especializado a cargo de un psicólogo, orientar al personal de salud con charlas que brinden herramientas básicas, cómo técnicas de relajación, prácticas de hábitos saludables, prácticas de pausas activas para reducir y prevenir el burnout en los profesionales asistenciales, de igual forma crear actividades de ocio o

actividades deportivas que fomenten el fortalecimiento del vínculo entre los trabajadores del centro de salud.

#### **6.2.4. Cuarta**

Se sugiere realizar investigaciones semejantes en distintos centros de salud de la localidad tacneña, además de estudiar no solo al personal asistencial, sino a todo el personal que labora arduamente por un servicio integral de salud para la población tacneña, para una mayor contrastación de realidad global del clima organizacional y el síndrome de burnout.

## Referencias

- Abad L. Y. (2019). *Estrategias innovadoras sustentadas en las teorías de Rensis Likert, Abraham Maslow y de Elton Mayo para optimizar el clima organizacional, caso IE “Jorge Basadre”, nivel secundario, Pacaipampa, Ayabaca, Año 2014*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque]  
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6987>
- Blanco E. E. & Salazar C. L. (2021). *Percepción del Clima Organizacional en Colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de Telemercadotecnia de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Marcelino Champagnat]  
<https://repositorio.umch.edu.pe/handle/UMCH/3328>
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.  
<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaupt/48843?page=22>
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.  
<https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Brizuela F. & Torres L. (2020) El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la dirección general de recursos humanos. *Panel Revista de Administración*, 2(1), 62-74.  
<https://revistapanel.org/index.php/panel/article/view/410/1143>
- Buunk B. P. & Schaufeli W. B. (1993). *Burnout: a Perspective From Social Comparison Theory. Professional Burnout*. 1ra edición. pp. 53 – 69  
<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/039.pdf>
- Carterette E., & Friedman M. (1982). *Manual de percepción. Raíces históricas y filosóficas*. Trillas.
- Chávez, P. A. (2019) *Características Asociadas a Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Personal Médico Asistencial de la Microred Cono*

- Norte de la Red de Salud de Tacna*. 2019. [tesis de Licenciatura, Universidad Privada de Tacna]  
<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/978>
- Chávez J. J. & Ibarra J. P. (2016) Liderazgo y cambio cultural en la organización para la sustentabilidad. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 18(1), 138-158.  
<http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/796/718>
- Chiricos F. (2016) Job stress models for burnout syndrome: a review. *Annali dell'Istituto superiore di sanita*. Vol. 52. No. 3, 443-456.  
[http://dx.doi.org/10.4415/ANN\\_16\\_03\\_17](http://dx.doi.org/10.4415/ANN_16_03_17)
- Chirinos, Y.; Meriño, V. H. & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84, (pp 43 - 61).  
<https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Cid, F. I. (2020). *Síndrome de Burnout y factores psicolaborales en establecimiento de salud de distinta complejidad de la Provincia del Bio-Bío*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Concepción]  
<http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/634>
- Cox, T., Kuk, G., & Leiter, M. P. (1993). *Burnout, Health, Work Stress, and Organizational Healthiness*. Professional Burnout.  
<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315227979-14/burnout-health-work-stress-organizational-healthiness-tom-cox-george-kuk-michael-leiter>
- Cruz M. (2013) *Manual de riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de burnout*. Editorial CEP, S.L.  
<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaupt/50711>
- Dabaj, A. L., & Mota, J. D. Z. (2017). *Mobbing, Burnout y Estrés Laboral: Guía para mejorar la salud y el bienestar emocional*. Ediciones difference.
- El Sahili, L. F. (2016). *Burnout: consecuencias y soluciones*. ed. México D.F.: Editorial El Manual Moderno.  
<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaupt/39739>

- Forbes S. (2019). *OMS clasifica el 'burnout' como una enfermedad*.  
<https://www.forbes.com.mx/oms-clasifica-desgaste-y-estres-laboral-como-una-enfermedad/>
- Freudenberger, H. J. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 12(1), 73–82.  
<https://doi.org/10.1037/h0086411>
- Fuchs R. M. (2010) Medición del potencial humano en las organizaciones. *Journal of Business, Universidad del Pacífico (Lima, Peru)*, 2(2), 116-129.  
<http://revistas.up.edu.pe/index.php/business/article/view/39/40>
- García, M. (2009) Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de administración, Universidad del valle, No. 42 Jul - Dic 2009*.  
[https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/2192/Clima a%20Organizacional%20y%20su%20Diagnostico.pdf;jsessionid=A19148069F2C4122ACDFB7C7379EC226?sequence=1](https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/2192/Clima%20Organizacional%20y%20su%20Diagnostico.pdf;jsessionid=A19148069F2C4122ACDFB7C7379EC226?sequence=1)
- Gil P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3(5). :  
<https://www.researchgate.net/publication/242114408>
- Gil, P. & Moreno, B. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Editorial: Pirámide, 36-37.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/n94/v25n2a09.pdf?iframe=true&width=90%&height=90%>
- Gil, P. R., & Peiro, J. M. (1999). Perspectivas Teóricas y Modelos Interpretativos Para el estudio del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 15(2), 261–268.  
<https://revistas.um.es/analesps/article/view/30161>
- Gil, J. S., & Navas, M. F. (2017). Consecuencias del Burnout de cuidadores de pacientes con demencia. *European Journal of Health Research*, 3(2), 119-126. <https://doi.org/10.30552/ejhr.v3i2.61>

- Golembiewski, R. T.; Munzenrider R. & Carter D. (1983). Phases of Progressive Burnout and Their Work Site Covariants: Critical Issues in OD Research and Praxis. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461–481. <https://doi.org/10.1177/002188638301900408>
- Gutiérrez, M. E. (2020). *Clima Organizacional y su Influencia con el Síndrome de Burnout en los colaboradores de Dilipa, en el año 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica Indoamérica] <http://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/1586>
- Hall, D. T. (1976). *Careers in organizations*. Goodyear Pub. Co.
- Hernández, J., Prats, G., & Hernández, F. (2020). Clima organizacional. Aspectos básicos de su origen y definición. *Revista Ciencias de la Documentación*, 66-77. <https://cienciasdeladocumentacion.cl/pdf01/ART%204%20V0L6JULDIC2020.pdf>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Herrera, L. C. (2021). *Relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima] <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13828>
- Hobfoll, S. E., & Freedy, J. (1993). *Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout*. Professional burnout: Recent
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress. *Am Psychol*. 1989 Mar; 44(3):513-24. <https://doi.org/10.1037//0003-066x.44.3.513>
- Huanca, M. C. (2018). *Síndrome de Burnout y estrategias de Afrontamiento en Enfermeras (OS) y Personal Técnico de Enfermería del C.S. San Francisco, Tacna – 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann] <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3337>
- Iglesias-Armenteros A, Torres-Esperón J, Mora-Pérez Y. (2019) Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa.

- Medisur*. 17(4). <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2019/msu194m.pdf>
- Jojoa A. M. (2017) Importancia del clima organizacional en la productividad laboral. *Colombia*. <http://hdl.handle.net/10654/16749>
- Mamani, A. J. P. (2020) *Relación entre el estrés laboral y el Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en el personal tecnólogo médico de la red asistencial Essalud-Tacna, 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada de Tacna] <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1729>
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*; 5(9):16-22 [https://www.researchgate.net/publication/263847499\\_Burned-Out](https://www.researchgate.net/publication/263847499_Burned-Out)
- Maslach, C. & Jackson S. E. (1997). *Manual del MBI "Inventario Burnout de Maslach: síndrome del quemado por estrés asistencial*. TEA ediciones.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133–153.
- Matta, L. K. & Rojas, R. L. (2020). *Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental] <https://hdl.handle.net/20.500.12394/8159>
- Maticorena, J.; Beas, R.; Anduaga, A. & Mayta-Tristán, P. (2016). Prevalencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras del Perú, ENSUSALUD 2014. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33 (2), 241-247. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2016.332.2170>
- Mendoza F. F. & Mendoza M. J. (2021) *Adaptación del Burnout Assessment Tool versión reducida en médicos colegiados laborando en la Región Callao*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73450>
- Melendez, R. E., & Tejada, S. (2020). Clima organizacional y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(1), 30-36. <http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20203.569>

- Ministerio de Salud (2009). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. RM N° 623-2008. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/322078-metodologia-para-el-estudio-del-clima-organizacional-documento-tecnico-rm-n-0623-2008-minsa>
- Ministerio de Salud (2012). *Resolución Ministerial N° 468-2011-MINSA*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243565-468-2011-minsa>
- Ministerio de Salud (2021) *Minsa: Ola de mala salud mental crece en el país de forma silenciosa*. Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499093-minsa-ola-de-mala-salud-mental-crece-en-el-pais-de-forma-silenciosa>
- Moran, E. T. & Volkwein J. F. (1992). The Cultural Approach to the Formation of Organizational Climate. *Human Relations*, Vol. 45 No. 1, pp. 19–47. <https://doi.org/10.1177%2F001872679204500102>
- Legua J. S. (2018) Propuesta para la mejora del clima organizacional según la teoría de Litwin y Stringer en el PS. Fraternidad Niño Jesús distrito de Ate, 2018. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1370>
- Litwin, G. H. & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110 - 120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Pajares E. (2020) Relación entre síndrome de burnout y clima laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca – 2018. [Tesis de doctorado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo] <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1237>
- Parra C. F. & Pilar A. (2009) La estructura organizacional y el diseño organizacional, una revisión bibliográfica. *Gestión y Sociedad Vol. 2 n°1* <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1033&context=gs>

- Pizarro, V. M. (2019) *El clima organizacional y síndrome de Burnout en personal asistencial de enfermería en un hospital nivel II-1, del distrito de Ate*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres] <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6429>
- Rambay M. G., San Miguel E. R. & Duque E. J. (2017) Análisis comparativo del clima organizacional en dos instituciones particulares de educación superior en Ecuador. *PODIUM*, 79–100. <https://34.223.92.154/index.php/Podium/article/view/78>
- Ramírez, M. R. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 4(1), 241-251.
- Ríos C. E. (2020). *Clima organizacional y su relación con el síndrome de Burnout en profesionales de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Scippa en el periodo junio - julio 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11839?show=full>
- Rodríguez, J. A.; Guevara, A., & Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 8(14), 45-67. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-85502017000100045](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502017000100045)
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista educación en valores*, 1(25), 3-18. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/vol1n252016.pdf#page=9>
- Rojas, R. E. (2019) *Clima Laboral y Compromiso Organizacional de la Dirección Regional de Salud de Tacna, Año 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada de Tacna] <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1390>
- Sánchez, C. Y. (2020) Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020.

- [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51227>
- Schaufeli, W. B., De Witte, H. & Desart, S. (2020). *Manual Burnout Assessment Tool (BAT) – Version 2.0*. KU <https://burnoutassessmenttool.be/wp-content/uploads/2020/08/Test-Manual-BAT-English-version-2.0-1.pdf>
- Schneider B. & Reichers A. E. (1983) On the etiology of climates. *Personnel Psychology*. Vol 36 Num. 1 pp. 19-39 <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1983.tb00500.x>
- Silva-Jiménez, D., Méndez-Celis, P. B., Arancibia-Morales, D., & Cortes-Tello, F. (2020). La importancia del clima y cultura organizacional para la atención en instituciones de salud en instituciones de salud. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(S1), 53-60. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1751/1753>
- Solís, R.; Tantalean, M.; Burgos R., & Chambi J. (2017). Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(3), 270-276. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i3.13757>
- Soza L. (2008) *Cumplimiento de las funciones de las enfermera profesional que laboran en el hospital regional Dr. Ernesto Sequeira Blanco, Bluefields, RAAS, Enero – Junio 2007*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua] <https://repositorio.unan.edu.ni/6803/1/t439.pdf>
- Thompson M.; Page S. & Cooper C. L. (1993) A test of carver and scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*, vol 9, 221-235. <https://doi.org/10.1002/smi.2460090405>
- Tipacti, C. A. (2016) *Relación entre la percepción del clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial de un instituto de salud de lima metropolitana*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia] <https://hdl.handle.net/20.500.12866/4348>
- Villarroel, J. F. (2016) *Clima laboral y Síndrome de Burnout en el personal del Centro de salud Tipo B Patután. Latacunga. Enero –Abril 2015. Diseño de*

*una Propuesta de Intervención*. [Tesis de Magister, Universidad Técnica de Cotopaxi] <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/6192>

Winnubst, J. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315227979-12/organizational-structure-social-support-burnout-jacques-winnubst>

## **Anexos**

**Anexo 1. Autorización de Dirección Ejecutiva de la Red de Salud, de la Dirección Regional de Salud Tacna.**



N° 011-2022-AFI-UESA-ODI-DE-REDS.T.-

## AUTORIZACIÓN

LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA RED DE SALUD, DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA, AUTORIZA A:

**ERICK RUBIK PACCI CRUZ**

BACHILLER DE LA CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, QUIÉN APLICARÁ EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN EL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO A FIN DE EJECUTAR EL PROYECTO DE TESIS TITULADO: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO, TACNA 2022" POR LO QUE SÍRVASE BRINDAR LAS FACILIDADES NECESARIAS.



TACNA, 01 DE AGOSTO DEL 2022



GOBIERNO REGIONAL DE TACNA  
DRST - RED DE SALUD TACNA  
DR. JOSE LUIS P. GÓMEZ MOLINA  
DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SALUD  
CMP N° 26210

JLPGM/FCL/PCHE.

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p><b>Problema General:</b> ¿Existe relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuál es el nivel que predomina del síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022?</p> <p>¿Existe relación entre clima organizacional y la dimensión agotamiento de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022?</p> <p>¿Existe relación entre clima organizacional y la dimensión distancia mental de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022?</p> <p>¿Existe relación entre clima organizacional y la dimensión deterioro cognitivo de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022?</p> <p>¿Existe relación clima organizacional y la dimensión deterioro emocional de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Establecer la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar el nivel que predomina del síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.</p> <p>Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión agotamiento de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.</p> <p>Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión distancia mental de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.</p> <p>Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión deterioro cognitivo de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.</p> <p>Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión deterioro emocional de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> Predomina el nivel alto de síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.</p> <p>El clima organizacional se relaciona con la dimensión agotamiento de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.</p> <p>El clima organizacional se relaciona con la dimensión distancia mental de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.</p> <p>El clima organizacional se relaciona con la dimensión deterioro cognitivo de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.</p> <p>El clima organizacional se relaciona con la dimensión deterioro emocional de la variable burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022.</p>	<p><b>Variable 1: Clima Organizacional</b> <i>Dimensiones:</i> Cultura Organizacional Diseño Organizacional Potencial Humano</p> <p><b>Medición:</b> No saludable Por mejorar Saludable</p> <p><b>Variable 2: Síndrome de Burnout</b> <i>Dimensiones:</i> Agotamiento Distancia mental Deterioro cognitivo Deterioro emocional</p> <p><b>Medición:</b> Bajo Moderado Alto</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Descriptivo-Relacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal</p> <p><b>Población:</b> 103 personal asistencial</p> <p><b>Muestra</b> Censal</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> -Cuestionario Clima Organizacional del MINSA v.02 -Burnout Assesment Tool. Versión reducida (BAT-12)</p>

### Anexo 3. Carta de presentación a la Dirección Regional de Salud Tacna.

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Tacna, 21 de Julio del 2022

Dr.

JOSE LUIS PEDRO GOMEZ MOLINA

Director Ejecutivo de la Red de Salud Tacna

Con especial agrado me dirijo a usted para expresarle un cordial saludo y así mismo manifestarle quien le escribe el Bach. en Psicología **Erick Rubik Pacci Cruz**, egresado de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Privada de Tacna, vengo realizando el trabajo de investigación para titulación denominado: “Clima organizacional y síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022”, para lo cual requiero la aplicación de instrumentos.

Por lo que mucho agradeceré tenga a facilitarme la recolección de información en el centro de salud San Francisco del distrito Gregorio Albarracín que está bajo su dirección al ser Director Ejecutivo de la Red de Salud Tacna.

Quedando muy reconocido por su colaboración, es propicia la ocasión para expresarle las muestras de consideración, espero su pronta respuesta.

Atentamente,



---

Erick Rubik Pacci Cruz  
Bach. en Psicología  
DNI: 74034543

#### Anexo 4. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO, TACNA 2022.”

Yo, Personal asistencial identificado con DNI, ..... he sido informado sobre el desarrollo de la investigación de tesis, para identificar la relación existente entre clima organizacional y síndrome de burnout. Por lo cual firmo libre y voluntariamente sin ningún tipo de coacción o incentivo económico recibido para hacer constar mi consentimiento en la participación presente, con previo entendimiento de lo siguiente:

- Los datos serán tratados de manera global y confidencial garantizando anonimato.
- La participación no involucra ningún tipo de riesgo.
- El participante tiene derecho a retirarse del estudio en cualquier momento.

---

FIRMA DEL PARTICIPANTE

Tacna 14 de octubre del 2022

Señor

Dr. M. Raúl Valdivia Dueñas  
Decano de la FAEDCOH - UPT  
Presente. -

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y conforme a lo dispuesto en la Resolución N.º 266-D-2022-UPT/FAEDCOH, se me designa como asesor del trabajo de investigación, **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO, TACNA 2022”**, presentado por el Bachiller, **PACCI CRUZ, Erick Rubik**, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología.

Considerando lo anteriormente descrito, cumpro con informar que ha concluido el proceso de asesoramiento al trabajo de investigación referido, por lo que el Sr. Bachiller, puede realizar los trámites respectivos al proceso de titulación.

Es lo que informo a usted.

Atentamente,



Psic. Fernando Heredia Gonzales

Docente Asociado – FAEDCOH

**INFORME N° 08/LVCH/FAEDCOH/2022**

AL: **DR. MARCELINO RAUL VALDIVIA DUEÑAS**  
Decano de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades

DE: **DRA. LUZ VARGAS CHIRINOS**  
Jurado Dictaminador

ASUNTO : Culminación de Evaluación del Informe de Investigación o Tesis

Fecha : Tacna, 05 de noviembre del 2022

REF. : Resolución N° 427-D-2022-UPT/FAEDCOH

Me dirijo a Ud., para hacerle llegar el informe de evaluación del Informe de investigación o Tesis titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO, TACNA 2022”**

Realizado (a) por: **Bachiller en Psicología PACCI CRUZ, Erick Rubik**

( X ) Cumple con los requisitos del Informe de investigación o Tesis.

( ) No cumple con los requisitos del Informe de investigación o Tesis.

Observaciones:

Se levantaron las observaciones hechas directamente

Atte.



(Firma)

Nombres y apellidos: Dra. LUZ VARGAS CHIRINOS

D.N.I.: 00479672

ORCID: 0000-0002-2091-8308

## ESCUELA PROFESIONAL DE HUMANIDADES

### Carrera Profesional de Psicología

#### Estructura del informe de investigación o TESIS

<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	<b>“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO, TACNA 2022”</b>
<b>AUTORÍA Y AFILIACIÓN</b>	<b>Bachiller en Psicología PACCI CRUZ, Erick Rubik</b>
<b>SEMESTRE ACADÉMICO</b>	
<b>JURADO DICTAMINADOR</b>	<b>Dra. LUZ VARGAS CHIRINOS</b>
<b>FECHA DE EVALUACIÓN</b>	<b>Tacna, 05 de noviembre del 2022</b>

Nº	COMPONENTES DE LA TESIS	INDICADORES	% AVANCE
1	<b>Portada</b>	Contiene los datos principales de acuerdo a la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (monografía) de la FAEDCOH	5
		Bueno      Regular      Recomendaciones:	
2	<b>Título, autor y asesor</b>	En el título se encuentran las variables del estudio, la unidad del estudio del lugar y el tiempo	5
		Bueno      Regular      Recomendaciones:	5
		Declara correctamente la autoría (va centrado y en orden: apellidos y nombres) y al asesor que contribuyó en el desarrollo de la Tesis	
3	<b>Líneas y Sublínea de investigación</b>	El título de la Tesis se desarrolla en las líneas de Investigación y las sub líneas correspondiente a la escuela profesional de la FAEDCOH	5
		Bueno      Regular      Recomendaciones:	
4	<b>Índice de contenido, tablas y figuras</b>	El índice de contenidos refleja la estructura de la tesis en capítulos y acápite indicando la página en donde se encuentran	5
		Bueno      Regular      Recomendaciones:	5
		En el índice de tablas y figuras se ubican las mismas con el número de páginas en que se encuentran	
5	<b>Resumen y Abstract</b>	El resumen tiene una extensión adecuada no mayor a una página y se encuentran: los principales objetivos, el alcance de la investigación, la metodología empleada, los resultados alcanzados y las principales conclusiones	5
		Bueno      Regular      Recomendaciones:	5
		Se encuentra el abstract en la tesis (traducción del resumen en inglés) e incluye las palabras claves como mínimo 5 y están escrita en minúscula, separada con coma y en orden alfabético	
6	<b>Introducción</b>	Describe contextual y específicamente la problemática a investigar, establece el propósito de la investigación e indica la estructura de la investigación	5
		Bueno      Regular      Recomendaciones:	
7	<b>Determinación del problema</b>	Describe específicamente donde se encuentra la problemática objeto del estudio y describe las posibles causas que generan la problemática en estudio	5
		Bueno      Regular      Recomendaciones:	
8	<b>Formulación del problema</b>	Las interrogantes del problema principal y secundario contienen las variables del estudio, el sujeto de estudio, la relación y la condición en que se realiza la investigación.	5
		Bueno      Regular      Recomendaciones:	

9	Justificación de la investigación	Responde a las preguntas ¿Por qué se está realizando la investigación?, ¿cuál es la utilidad de estudio?, ¿Por qué es importante la investigación?	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
10	Objetivos	Guardan relación con el título, el problema de la investigación, son medibles y se aprecia un objetivo por variable como mínimo.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
11	Antecedentes del estudio	Presenta autoría, título del proyecto de investigación, conclusiones relacionadas con su Informe de investigación y metodología de la investigación	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
12	Definiciones operacionales	Da significado preciso según el contexto y expresión de las variables de acuerdo al problema de investigación formulado	2.5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
13	Fundamentos teórico científicos de la variables	Las bases teóricas, abordan con profundidad el tratamiento de las variables del estudio y está organizado como una estructura lógica, y sólida en argumentos bajo el estilo APA	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		En el fundamento teórico científico se desarrollan los indicadores de cada una de las variables, la extensión del fundamento teórico científico le da solidez a la tesis y respeta la corrección idiomática.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
14	Enunciado de las Hipótesis	Las hipótesis general y específica son comprobables, guardan relación y coherencia con el título, el problema y los objetivos de la investigación.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
15	Operacionalización de las variables y escala de medición	Las variables se encuentran bien identificadas en el título del informe de investigación o Tesis	2.5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Se establecen las dimensiones o los indicadores de las variables que permiten su medición.	2.5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
16	Tipo y diseño de investigación	Se precisa claramente la escala de medición de las variables	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		El informe de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y la relación entre las variables.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
17	Ámbito de la investigación	El diseño de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y el nivel de investigación	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
17	Ámbito de la investigación	Precisa el ámbito y el tiempo social en que se realizó la investigación	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
18	Unidad de estudio, población y muestra	Se encuentra claramente definida la unidad de estudio en cuanto al objeto y el ámbito de la investigación	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Se identifica con precisión la población en la se realiza la investigación.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
19	Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	Se precisa la forma en que se determinó el tamaño de la muestra, su margen de error y muestreo utilizado para la selección de las unidades muestrales	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Se señala la pertinencia de las técnicas e instrumentos por variable y se indica cómo se recopiló la información. A su vez presenta la validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
19	Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	Se indica cómo se presentó y analizó los datos y los procedimientos para su interpretación	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
20	El trabajo de campo	Se describe la forma en que se realizó la aplicación de los instrumentos, el tiempo utilizado y las coordinaciones realizadas.	5

		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
21	Diseño de presentación de los resultados	El diseño de presentación de resultados es pertinente con el diseño de investigación seleccionado.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
22	Los resultados	La presentación de las tablas y figuras cumplen con los requisitos formales requeridos y conducen a la comprobación de la hipótesis			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Los argumentos planteados son suficientes para comprobar las hipótesis específicas de la investigación.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
23	Comprobación de las hipótesis	La comprobación de la hipótesis específica permite la comprobación de la hipótesis general			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
24	Discusión	Describe las contribuciones más originales o de mayor impacto del estudio, las posibles aplicaciones prácticas de los resultados y también las limitaciones de la investigación.			2.5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
25	Conclusiones	Las conclusiones guardan correspondencia con los objetivos de la investigación y se encuentran redactadas con claridad y precisión			2.5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
26	Sugerencias	Las sugerencias planteadas parten de las conclusiones de la investigación y muestra su viabilidad			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
27	Referencias	Respetar las normas APA y las fuentes bibliográficas de artículos y tesis deben estar dentro de los rangos de actualidad, salvo excepciones de libros clásicos.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
28	Anexos	Se encuentra la matriz de consistencia, el formato de los instrumentos utilizados y presenta otros elementos que permiten reforzar los resultados presentados en el informe de investigación o Tesis			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
29	Aspectos formales	La Tesis cumple con la totalidad de los aspectos formales (tipo de letra, tamaño, interlineado, párrafos justificados) indicados en la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (ensayo) de la FAEDCOH.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
				<b>TOTAL % DE APROBACIÓN</b>	94%

% de APROBACIÓN: 205 = 100 %

DONDE:

Bueno	Regular
5 %	2.5 %

$$x = \frac{? \times 100\%}{205}$$

### EVALUACIÓN

- 80 a 100% = Cumple con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis
- 60 a 79 % = Cumple medianamente con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis, debe subsanar las recomendaciones
- 0 a 59 % = No Cumple con los requisitos, debe volver a realizar el Informe de Investigación o Tesis

Jurado Dictaminador

Tacna, 16 de noviembre del 2022

**Informe N° 060-2022-JBVV**

**Señor**

Dr. Raúl Valdivia Dueñas

Decano de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades

Presente.-

**ASUNTO:** Dictamen de Tesis.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento la culminación de la revisión de tesis presentada por la Bachiller en Psicología PACCI CRUZ, Erick Rubik, la cual fue designada a mi persona con resolución con resolución N°427-D-2022-UPT/FAEDCOH, que lleva por título "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO, TACNA 2022".

Se propone: Seguimiento de tesis, por cuanto reúne las condiciones del caso.  
Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle mi especial deferencia.

Atentamente,



---

Mtro. Julio Berne Valencia Valencia

**ESCUELA PROFESIONAL DE HUMANIDADES**  
Carrera Profesional de Psicología

**Estructura del informe de investigación o TESIS**

<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO, TACNA 2022”.
<b>AUTORÍA Y AFILIACIÓN</b>	PACCI CRUZ, Erick Rubik
<b>SEMESTRE ACADÉMICO</b>	2022-II
<b>JURADO DICTAMINADOR</b>	Mtro. Julio Valencia Valencia
<b>FECHA DE EVALUACIÓN</b>	16/11/2022

Nº	COMPONENTES DE LA TESIS	INDICADORES	% AVANCE
1	<b>Portada</b>	Contiene los datos principales de acuerdo a la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (monografía) de la FAEDCOH	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
2	<b>Título, autor y asesor</b>	En el título se encuentran las variables del estudio, la unidad del estudio del lugar y el tiempo	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Declara correctamente la autoría (va centrado y en orden: apellidos y nombres) y al asesor que contribuyó en el desarrollo de la Tesis	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
3	<b>Líneas y Sublínea de investigación</b>	El título de la Tesis se desarrolla en las líneas de Investigación y las sub líneas correspondiente a la escuela profesional de la FAEDCOH	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
4	<b>Índice de contenido, tablas y figuras</b>	El índice de contenidos refleja la estructura de la tesis en capítulos y acápite indicando la página en donde se encuentran	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		En el índice de tablas y figuras se ubican las mismas con el número de páginas en que se encuentran	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
5	<b>Resumen y Abstract</b>	El resumen tiene una extensión adecuada no mayor a una página y se encuentran: los principales objetivos, el alcance de la investigación, la metodología empleada, los resultados alcanzados y las principales conclusiones	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Se encuentra el abstract en la tesis (traducción del resumen en inglés) e incluye las palabras claves como mínimo 5 y están escrita en minúscula, separada con coma y en orden alfabético	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
6	<b>Introducción</b>	Describe contextual y específicamente la problemática a investigar, establece el propósito de la investigación e indica la estructura de la investigación	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
7	<b>Determinación del problema</b>	Describe específicamente donde se encuentra la problemática objeto del estudio y describe las posibles causas que generan la problemática en estudio	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
8	<b>Formulación del problema</b>	Las interrogantes del problema principal y secundario contienen las variables del estudio, el sujeto de estudio, la relación y la condición en que se realiza la investigación.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
9	<b>Justificación de la investigación</b>	Responde a las preguntas ¿Por qué se está realizando la investigación?, ¿cuál es la utilidad de estudio?, ¿Por qué es importante la investigación?	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
10	<b>Objetivos</b>	Guardan relación con el título, el problema de la investigación, son medibles y se aprecia un objetivo por variable como mínimo.	5

		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
11	<b>Antecedentes del estudio</b>	Presenta autoría, título del proyecto de investigación, conclusiones relacionadas con su Informe de investigación y metodología de la investigación			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
12	<b>Definiciones operacionales</b>	Da significado preciso según el contexto y expresión de las variables de acuerdo al problema de investigación formulado			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
13	<b>Fundamentos teórico científicos de la variables</b>	Las bases teóricas, abordan con profundidad el tratamiento de las variables del estudio y está organizado como una estructura lógica, y sólida en argumentos bajo el estilo APA			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		En el fundamento teórico científico se desarrollan los indicadores de cada una de las variables, la extensión del fundamento teórico científico le da solidez a la tesis y respeta la corrección idiomática.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
14	<b>Enunciado de las Hipótesis</b>	Las hipótesis general y específica son comprobables, guardan relación y coherencia con el título, el problema y los objetivos de la investigación.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
15	<b>Operacionalización de las variables y escala de medición</b>	Las variables se encuentran bien identificadas en el título del informe de investigación o Tesis			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Se establecen las dimensiones o los indicadores de las variables que permiten su medición.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Se precisa claramente la escala de medición de las variables			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
16	<b>Tipo y diseño de investigación</b>	El informe de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y la relación entre las variables.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		El diseño de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y el nivel de investigación			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
17	<b>Ámbito de la investigación</b>	Precisa el ámbito y el tiempo social en que se realizó la investigación			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
18	<b>Unidad de estudio, población y muestra</b>	Se encuentra claramente definida la unidad de estudio en cuanto al objeto y el ámbito de la investigación			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Se identifica con precisión la población en la se realiza la investigación.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Se precisa la forma en que se determinó el tamaño de la muestra, su margen de error y muestreo utilizado para la selección de las unidades muestrales			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
19	<b>Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	Se señala la pertinencia de las técnicas e instrumentos por variable y se indica cómo se recopiló la información. A su vez presenta la validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Se indica cómo se presentó y analizó los datos y los procedimientos para su interpretación			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
20	<b>El trabajo de campo</b>	Se describe la forma en que se realizó la aplicación de los instrumentos, el tiempo utilizado y las coordinaciones realizadas.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
21	<b>Diseño de presentación de los resultados</b>	El diseño de presentación de resultados es pertinente con el diseño de investigación seleccionado.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
22	<b>Los resultados</b>	La presentación de las tablas y figuras cumplen con los requisitos formales requeridos y conducen a la comprobación de la hipótesis			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	

		Los argumentos planteados son suficientes para comprobar las hipótesis específicas de la investigación.	5
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
		La investigación considera pruebas estadísticas	5
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
23	<b>Comprobación de las hipótesis</b>	La comprobación de la hipótesis específica permite la comprobación de la hipótesis general	5
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
24	<b>Discusión</b>	Describe las contribuciones más originales o de mayor impacto del estudio, las posibles aplicaciones prácticas de los resultados y también las limitaciones de la investigación.	5
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
25	<b>Conclusiones</b>	Las conclusiones guardan correspondencia con los objetivos de la investigación y se encuentran redactadas con claridad y precisión	5
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
26	<b>Sugerencias</b>	Las sugerencias planteadas parten de las conclusiones de la investigación y muestra su viabilidad	5
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
27	<b>Referencias</b>	Respetar las normas APA y las fuentes bibliográficas de artículos y tesis deben estar dentro de los rangos de actualidad, salvo excepciones de libros clásicos.	5
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
28	<b>Anexos</b>	Se encuentra la matriz de consistencia, el formato de los instrumentos utilizados y presenta otros elementos que permiten reforzar los resultados presentados en el informe de investigación o Tesis	5
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
29	<b>Aspectos formales</b>	La Tesis cumple con la totalidad de los aspectos formales (tipo de letra, tamaño, interlineado, párrafos justificados) indicados en la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (ensayo) de la FAEDCOH.	5
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
<b>TOTAL % DE APROBACIÓN</b>			100%

% de APROBACIÓN: 205 = 100 %

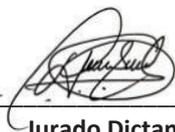
DONDE:

Bueno	Regular
5 %	2.5 %

$$x = \frac{? \times 100\%}{205}$$

## EVALUACIÓN

- 80 a 100% = Cumple con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis
- 60 a 79 % = Cumple medianamente con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis, debe subsanar las recomendaciones
- 0 a 59 % = No Cumple con los requisitos, debe volver a realizar el Informe de Investigación o Tesis



Jurado Dictaminador