

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN  
Enrique Guzmán y Valle  
ALMA MÁTER DEL MAGISTERIO NACIONAL**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**Tesis**

**Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal  
asistencial de Enfermería del Hospital de Huaycan Nivel II- 1, del distrito de Ate**

**Vitarte - 2016**

**Presentada por**

**Raul Felipe CHUQUIYAURI JUSTO**

**ASESOR**

**Fernando Antonio FLORES LIMO**

**Para optar al Grado Académico  
de Maestro en Administración  
con mención en Administración**

**Lima - Perú**

**2019**

**Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal  
asistencial de Enfermería del Hospital de Huaycan Nivel II- 1, del distrito de Ate  
Vitarte - 2016**

A mis padres y a mi familia por el apoyo  
mostrado de manera incondicional.

Y de manera especial a mis hijos por su espera  
en mi ausencia.

### **Reconocimientos**

Especial al hospital de Huaycán presidido por su Director General por haberme brindado el apoyo incondicional en el desarrollo de la investigación

## Tabla de contenidos

Título	ii
Dedicatoria	iii
Reconocimientos	iv
Tabla de contenidos	v
Lista de tablas	vii
Lista de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
<b>Capítulo I. Planteamiento del problema</b>	<b>1</b>
1.1 Determinación del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3 Objetivos	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4 Importancia y alcances de la investigación	3
1.5 Limitaciones de la investigación	5
<b>Capítulo II. Marco teórico</b>	<b>6</b>
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1. Antecedentes internacionales	6
2.1.2. Antecedentes nacionales	8
2.2 Bases teóricas	8
2.2.1. Clima organizacional	8
2.2.2. Síndrome de Burnout	14
2.3 Definición de términos básicos	18
<b>Capítulo III. Hipótesis y variables</b>	<b>19</b>
3.1 Hipótesis	19
3.1.1. Hipótesis general	19
3.1.2. Hipótesis específicas	19
3.2 Variables	19

3.3 Operacionalización de las variables	20
<b>Capítulo IV. Metodología</b>	22
4.1 Enfoque de investigación	22
4.2 Tipo de investigación	22
4.3 Diseño de investigación	22
4.4. Método de la investigación	23
4.4 Población y muestra	23
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información	24
4.6 Tratamiento estadístico	25
<b>Capítulo V. Resultados</b>	27
5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos	27
5.2. Presentación y análisis de resultados	31
5.3. Discusión de los resultados	44
Conclusiones	50
Recomendaciones	51
Referencias	52
Apéndices	55
Apéndice A. Matriz de consistencia	56
Apéndice B. Fichas técnicas	58
Apéndice C. Instrumentos de medición	60
Apéndice D. Evidencias fotográfico	64

### Lista de tablas

Tabla 1. Síndrome de Burnout en los ámbitos de servicio humano	14
Tabla 2. Manifestaciones del Síndrome de Burnout	17
Tabla 3. Dimensiones, indicadores, ítems e índices del variable clima organizacional	20
Tabla 4. Dimensiones, indicadores, ítems e índices de la variable Síndrome de Burnout	21
Tabla 5. Validez del cuestionario sobre clima organizacional	27
Tabla 6. Validez del cuestionario de medición del Síndrome de Burnout	28
Tabla 7. Valores de los niveles de validez	28
Tabla 8. Estadísticos de fiabilidad	29
Tabla 9. Resumen del procesamiento de los casos	30
Tabla 10. Estadísticos de fiabilidad	30
Tabla 11. Resumen del procesamiento de los casos	30
Tabla 12. Nivel de confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach	30
Tabla 13. Dimensión relaciones interpersonales	31
Tabla 14. Dimensión condiciones de trabajo	32
Tabla 15. Variable clima organizacional	32
Tabla 16. Dimensión cansancio emocional	33
Tabla 17. Dimensión despersonalización	33
Tabla 18. Dimensión baja realización personal	34
Tabla 19. Variable Síndrome de Burnout	34
Tabla 20. Magnitudes de correlación según valores del coeficiente de correlación “rho” de Spearman	36
Tabla 21. Resultados de hipótesis general	38

Tabla 22. Resultados hipótesis específica 1	40
Tabla 23. Resultados hipótesis específica 2	42
Tabla 24. Resultados hipótesis específica 3	44

**Lista de figuras**

Figura 1. Diseño de investigación	23
Figura 2. Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula	37
Figura 3. Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula	39
Figura 4. Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula	41
Figura 5. Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula	43

## Resumen

El objetivo del presente estudio, fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016, la investigación se llevó a cabo en el poblado de Huaycán, del distrito de Ate Vitarte. El estudio fue de carácter cuantitativo, con un tipo de investigación sustantiva o de base, diseño de investigación descriptivo correlacional, método de investigación hipotético deductivo. La técnica utilizada para recabar la información del caso fue la encuesta y los instrumentos considerados son: cuestionario sobre el clima organizacional y el Cuestionario de Medición del Síndrome Burnout. La muestra del presente estudio estuvo constituida por 70 enfermeras del hospital de Huaycán. La técnica utilizada para recabar la información fue la encuesta, considerando los instrumentos: Cuestionario sobre clima organizacional y cuestionario de medición del síndrome de Burnout. El diseño estadístico incluyó estadísticos descriptivos e inferenciales. Las conclusiones a las cuales se arribó, son las siguientes: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, a nivel total y por las dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

Palabras claves: motivación laboral y calidad del desempeño docente.

### **Abstract**

The objective of the present study was to determine the relationship between the organizational climate and the Burnout syndrome in the nursing care staff of Hospital Huaycán Level II - 1, of the district of Ate Vitarte - 2016, the research was carried out in the town of Huaycán, in the district of Ate Vitarte. The study was of a quantitative nature, with a type of substantive or basic research, descriptive correlational research design, hypothetical deductive research method. The technique used to obtain the information of the case was the survey and the instruments considered are: questionnaire about the organizational climate and the Burnout Syndrome Measurement Questionnaire. The sample of the present study consisted of 70 nurses from Huaycán Hospital. The technique used to collect the information was the survey, considering the instruments: Questionnaire on organizational climate and Burnout syndrome measurement questionnaire. The statistical design included descriptive and inferential statistics. The conclusions reached are the following: There is a significant relationship between the organizational climate and the Burnout syndrome, at a total level and due to the dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and low personal fulfillment, in the Hospital nursing staff Huaycán Level II - 1, of the district of Ate Vitarte - 2016.

**Keywords:** Work motivation and quality of teaching performance.

## Introducción

El presente estudio, centra su objetivo en estudiar dos constructos sumamente importantes en el campo de la salud, como son el clima organizacional y la autoestima.

El clima organizacional es una variable de naturaleza multinivel, pues considera factores procedentes de los individuos, los grupos y la propia organización. De manera que le confiere un carácter integrador del comportamiento organizacional. Las definiciones sobre clima hacen referencia a percepciones individuales compartidas, pero en ellas debe haber un grado de acuerdo.

Los constructos de clima organizacional y cultura organizacional se han desarrollado de forma paralela en distintas ramas de la psicología, sociología y antropología, en sus aplicaciones al estudio de la organización. La evolución es paralela, aunque las raíces teóricas han sido diferentes. Los estudios iniciales sobre clima organizacional se pueden encontrar en la literatura de psicología social, que data de los años 30 con las investigaciones de Lewin (1948, 1951), y colaboradores, siendo a partir de mediados de los cincuenta, cuando el concepto de clima se utiliza en las investigaciones de una manera más frecuente, con la posterior adopción del concepto en los 60 por investigadores, como un indicador del carácter de la organización.

Los investigadores del clima se centraron particularmente en las percepciones de los operarios, de aspectos directivos y sociales del medio ambiente del trabajo, usando métodos cuantitativos para recopilar los datos.

Por otro lado, la autoestima es el sentimiento valorativo de nuestro ser, de nuestra manera de ser, de quienes somos nosotros, del conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configuran nuestra personalidad.

Varios estudiosos y especialistas en el área, confirman que: “Esta se aprende, cambia y la podemos mejorar” Seligman, Ernst, Gillham, Reivich y Linkins (2009).

Según como se encuentre nuestra autoestima, ésta es responsable de muchos fracasos y éxitos, ya que “una autoestima adecuada, vinculada a un concepto positivo de mí mismo, potenciara la capacidad de las personas para desarrollar sus habilidades y aumentará el nivel de seguridad personal, mientras que una autoestima baja enfocará a la persona hacia la derrota y el fracaso” (Seligman, Ernst, Gillham, Reivich y Linkins, 2009).

En esa perspectiva, el presente estudio, centra su atención en estudiar a estos dos constructos, que son trascendentes por lo que cada uno aporta, a la institución organizacional y a las personas en forma particular.

El estudio lo presentamos, considerando cinco capítulos, con sus respectivos rubros:

En el capítulo I: comprende la identificación del problema, la formulación del problema, la formulación de los objetivos, la importancia, los alcances de la investigación y las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II: comprende los antecedentes de estudio, las bases teóricas conceptuales y la definición de términos básicos.

En el capítulo III: comprende la formulación de las hipótesis, determinación de las variables y la operacionalización de variables.

En el capítulo IV: determina el enfoque de investigación, el tipo, diseño, método, la determinación de la población y muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de información y explica el tratamiento estadístico utilizado.

En el capítulo V: comprende la validez y confiabilidad de los instrumentos, la presentación y análisis de resultados, la contratación de hipótesis y discusión de resultados.

Finalmente se incluye las conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndices respectivos.

## **Capítulo I. Planteamiento del problema**

### **1.1. Determinación del problema**

En el presente estudio, consideramos pertinente establecer averiguaciones respecto a dos constructos teóricos de importancia, el clima organizacional y su relación con el Síndrome de Burnout; queremos tener información real y objetiva sobre la posibilidad de la influencia de ciertos climas para derivar en consecuencias que puedan ser dañinas para los trabajadores de ciertas instituciones especializadas, como son los hospitales y los profesionales de la salud.

Existen diferencias considerables tanto en el clima organizacional como en la satisfacción laboral y en las relaciones entre ambos constructos, esto en función del tamaño de cada organización que se evalúe y estudie. En las organizaciones de menor tamaño, al poseer un número pequeño de trabajadores, la presión, el control y las relaciones formales e informales, de ellos presentan características diferenciales, en comparación a las existentes en las empresas de mayor tamaño.

El estudio del clima organizacional, va a permitir conocer, en forma científica y sistemática, las percepciones que tiene las personas acerca de su entorno laboral y las condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes y/o proyectos que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

Por otro lado, teniendo en cuenta que el Síndrome de Burnout se puede dar exclusivamente en las profesiones que brindan Servicios Humanos (Médicos, Enfermeras, Profesores, entre otros), es necesario procurar su estudio, considerando sus respectivas dimensiones: El agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal; vistos desde una perspectiva integrada, comprendiendo a personas que laboraban en contacto directo con pacientes o con clientes.

La labor de todos los profesionales de la salud, quienes laboran atendiendo excesivas demandas emocionales, externas e internas (dentro de sus labores diarias), les pueden generar una carga emocional excesiva que de hecho va a afectar la eficiencia y eficacia de sus labores cotidianas.

En ese sentido, orientamos el presente estudio, al relacionar ambas variables, clima organizacional y Síndrome de Burnout; con la finalidad de encontrar visos de sinergia o de causalidad explícita.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

Pg. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- Pe. 1. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión cansancio emocional, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016?
- Pe. 2. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión despersonalización, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016?
- Pe. 3. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión baja realización personal, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Og. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Oe. 1. Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión cansancio emocional, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

Oe. 2. Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión despersonalización, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

Oe. 3. Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión baja realización personal, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

### **1.4. Importancia y alcances de la investigación**

#### **Importancia**

#### **Teórica científica**

El análisis en el presente estudio, se realizará dentro de una perspectiva teórica y filosófica en salud hospitalaria; la cual es primordial para realizar sus procedimientos como organización y para obtener una adecuada gestión administrativa vinculada con la satisfacción de los clientes.

Este estudio tendrá como resultado información insumo para que el personal de enfermería del hospital trabaje en conjunto y con confiabilidad ofreciendo un mejor

servicio que beneficiará tanto a los pacientes externos como a su entorno empresarial interno del Hospital Huaycán Nivel II-1, del distrito de Ate Vitarte -2016.

Esta investigación se desarrollará para solucionar el problema de un adecuado desempeño en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán nivel II-1, del distrito de Ate Vitarte -2016.

La importancia de los estudios sobre el clima organizacional se debe a que con ellos se logra dar cuenta, de manera precisa sobre las percepciones de los miembros de la organización, en especial de los trabajadores del sector salud, respecto a los temas claves de la situación en la que se encuentran.

El trabajo de investigación se sustenta en que El Ministerio de Salud, tiene la responsabilidad de actualizar periódicamente y de manera progresiva los lineamientos y estándares que forman parte de los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, de conformidad con el desarrollo del país, los avances del sector y con los resultados de evaluaciones de la percepción de los usuarios, En el marco del proceso de descentralización y la Política Nacional de Calidad, las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, resultados, el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos.

Además, la metodología diseñada en este estudio podrá ser utilizada para obtener resultados parciales dentro de cada una de las dimensiones. Así, a modo de ejemplo, los representantes del sector empresarial podrían utilizar los índices e indicadores propuestos en las dimensiones de investigación la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de enfermería, para mejorar la contribución en la organización. Además, y tras realizar las adaptaciones que sean necesarias, esta metodología puede emplearse para ser aplicada a otros ámbitos de salud, y de esta manera ser utilizada para posteriores investigaciones.

**Alcances**

Alcance geográfico: Huaycán-Ate Vitarte-Lima.

Alcance institucional: Hospital Huaycán Nivel II – 1.

Alcance poblacional: Personal asistencial de enfermería

Alcance temático: Clima organizacional y Síndrome de Burnout.

**1.5. Limitación de la investigación**

Entre las limitaciones de investigación consideramos las siguientes:

Las limitaciones con que nos enfrentamos fueron: el apoyo de algunos docentes y la predisposición de los estudiantes para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos de medición.

## Capítulo II. Marco teórico

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Falcón (2005) en su investigación *Clima Organizacional en el Aula - Universidad de Carabobo – Venezuela*, En el que llegó a la siguiente conclusión: A partir de los resultados analizados podemos decir que los estudiantes perciben que los maestros tienen una tendencia favorable hacia el bienestar del clima en el aula y que saben explotarlo, sin embargo perciben que en cuestión de creatividad (cambios) les hace falta desarrollar ese aspecto. Ante ello una respuesta inmediata por parte del equipo sería vencer primeramente actitudes de resistencia al cambio e inventarse por parte de los maestros a ser innovadores, ya que en ellos existe experiencia muy valiosa que fortalecerá el aprendizaje en el aula.

Soto (1992) en su investigación *Clima Organizacional que caracteriza las Escuelas Básicas de la Ciudad de Barquisimeto en su tercera etapa*, llegó a la siguiente conclusión: en atención a las dimensiones comunicación, motivación y liderazgo. Para ello se construyó un instrumento compuesto por 36 ítems, al cual se le determinó la validez del contenido utilizando la técnica de criterio de expertos con la cual se corroboró la representatividad, validez lógica, claridad y precisión de los ítems. Los sujetos del estudio fueron 69 docentes con 13 y 15 años de servicio, que laboran en cinco Parroquias de las Escuelas Básicas de la Ciudad de Barquisimeto. Se encontró que el tipo de comunicación predominante es el descendente, la motivación conceptualizada en términos de esfuerzo, metas organizacionales y satisfacción de necesidades que algunas veces está presente y el tipo de liderazgo que predominó es el no participativo. Estos hallazgos le permitieron concluir que el clima organizacional que caracteriza a las Escuelas Básicas de la Parroquias estudiadas no es satisfactorio.

Marchan (1993) en su investigación Clima Organizacional y grado de satisfacción en el trabajo del Personal Docente y Administrativo del Instituto Universitario de Tecnología Eustacio Guevara, llegó a la siguiente conclusión: La población estuvo conformada por sesenta y dos (62) docentes donde se aplicó el cuestionario descriptivo de clima organizacional (CDCO) de Halpin y el Inventario SATLA para medir la satisfacción laboral. Los resultados que obtuvieron revelaron que existe un clima organizacional cerrado, caracterizado por apatía y bajo entusiasmo en el personal docente y administrativo del IUTEG; igualmente, un bajo grado de satisfacción laboral de estos miembros de la institución.

Freddy E. Nieves (UPEL) (1995) en su trabajo de investigación Desempeño Docente y Clima Organizacional en el Liceo Agustín Codazzi de Maracay, Estado Aragua, llegó a la siguiente conclusión: Con esta investigación se estableció la relación existente entre el desempeño docente y el clima organizacional en una institución educativa pública del Edo. Aragua. Se seleccionó una muestra probabilística al azar simple y estratificada aplicando un procedimiento sistemático y por afinación proporcional. Previo ajuste, la muestra quedó conformada por quince (15) docentes TC, miembros del Consejo Técnico Asesor, veinte (20) docentes PH y sesenta (60) estudiantes cursantes del Segundo Año, de mención de ciencias, durante el período escolar (1995). También desarrolló una investigación de campo no experimental, tipo descriptiva-correlacional de corte transversal o transaccional. Se aplicaron las Escalas Efido y Evado y el cuestionario descriptivo del Perfil del Clima Organizacional (CDPCO). La validez de dichas escalas, tipo Likert, ha sido constatada en investigaciones anteriores, al igual que sus niveles de confiabilidad. Sin embargo, el investigador procesó dichos resultados y se obtuvieron excelentes niveles de validez y confiabilidad. Para el análisis e interpretación de los resultados, se utilizaron estadísticas descriptivas, de variabilidad e inferencial. Los resultados, en general indican que existe,

salvo algunas excepciones, una relación baja positiva y no significativa entre las variables estudiadas de acuerdo a la opinión emitida por docentes y estudiantes. En función de los resultados, se emitió el cuerpo de recomendaciones pertinentes.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Matta (2006) en su trabajo de investigación Clima Organizacional y su Relación con la prevalencia de Burnout en Docentes de las Facultades de Pedagogía y Cultura Física y Ciencias Administrativas y Turismo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – Lima, llegó a la siguiente conclusión: Los resultados obtenidos fueron de 83% y 63,2% de los docentes de ambas facultades tienen una reducida realización personal y refieren un clima organizacional regular respectivamente, así mismo existe relación significativa entre el clima organizacional y la prevalencia de Burnout, así como entre el clima organizacional y la realización personal, y el clima organizacional y la despersonalización.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Clima organizacional**

#### **Generalidades y concepto**

El desarrollo del concepto de Clima Organizacional y su investigación inicial empieza en la década de los años treinta, con los trabajos de investigación de Lewin y sus colaboradores (Lewin, 1951; Lewin, Lippit & White, 1939). Aunque no existe un acuerdo entre las diferentes definiciones sobre el concepto de clima organizacional y su uso adecuado, existe también bastante acuerdo en manifestar que el clima organizacional es el conjunto de percepciones que se tiene sobre la organización, los empleados de la misma considerados como un todo (Jackson & Slocum, 1988; James & Jones, 1974; Joyce & Slocum, 1984).

Definición del Clima Organizacional según R.M. 468-2011/MINSA.

El Clima Organizacional está definido como: “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo”

Existen diferencias considerables tanto en el clima organizacional como en la satisfacción laboral y en las relaciones entre ambos constructos, esto en función del tamaño de cada organización que se evalué y estudié. En las organizaciones de menor tamaño, al poseer un número pequeño de trabajadores, la presión, el control y las relaciones formales e informales, de ellos presentan características diferenciales, en comparación a las existentes en las empresas de mayor tamaño.

Así también hacemos referencia a lo que refiere Chiavenato (1994), quien destaca que las organizaciones poseen dos tipos de elementos:

Elemento básico: Son las personas, cuyas interacciones conforman la organización.

Puesto que una organización surge cuando dos o más personas se asocian con el propósito de conseguir objetivos que requieren la combinación de las capacidades y los recursos individuales de aquellas. La interacción de las personas es la condición necesaria para la existencia de una organización.

Elementos de trabajo de una organización: Son los recursos que ella utiliza, los cuales pueden determinar su eficiencia en el futuro, y son: humanos, no humanos y conceptuales.

### **Características del Clima Organizacional**

Según la R.M. 468-2011/MINSA, el Clima Organizacional presenta las siguientes características:

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.

- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos y el desempeño de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas, planes de gestión, etc.,)

### **Teorías de clima organizacional**

Entre las teorías en las que se basa el clima organizacional podemos encontrar:

La Teoría X y la Teoría Y - Mac Gregor. Douglas Mc Gregor formuló dos teorías distintas sobre el ser humano, donde explica que la Teoría X es de corte negativo y la otra teoría Y es de corte positivo-ideal. Finalmente Mc Gregor llegó a la conclusión de que el juicio que tenían los gerentes-jefes sobre la condición humana se cimentaba en postulados y supuestos que formulan su conducta y comportamiento con los subordinados a partir de dichos supuestos.

Mc Gregor (1960) sostuvo que las suposiciones de la teoría Y son más válidas que las de la teoría X. Por lo tanto, propuso ideas como la participación en la toma de decisiones, los trabajos interesantes y de responsabilidad y las buenas relaciones de grupo como medio de maximizar la motivación del trabajo.

Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg. La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la «Teoría de los Dos Factores», que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, como rebatir su validez (Dessler, 1987). Supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo.

### **Componentes del clima organizacional**

El presente trabajo estudió los componentes del clima, basados en la Normatividad vigente R.M. 468-2011/MINSA, sobre este aspecto, Los componentes del clima

organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las componentes a ser evaluados:

1. Comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
2. Conflicto y cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
3. Confort: Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
4. Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e estructurado.
5. Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
6. Innovación: Esta dimensión cubre la voluntad de una organización que experimenta cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
7. Liderazgo: Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido. Pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

8. **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización, conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.
9. **Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo
10. **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los, trabajadores
11. **Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones, Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

### **Importancia del estudio del Clima Organizacional**

Según la R.M. 468-2011/MINSA, la importancia del clima se define como:

El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática. Las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes y/o proyectos que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

La implementación del estudio de clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por tanto muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su

factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional.

Al evaluar el Clima Organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de Intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación.

Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del Clima Organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención.

### **Consecuencias del Clima organizacional**

Según la R.M. 468-2011/MINSA, la percepción del clima organizacional indica las siguientes consecuencias:

Un clima organizacional saludable o no saludable, influye positiva o negativamente en la organización y depende de la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: sentimiento de logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc. Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.

El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Un clima organizacional saludable, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias,

normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos.

### 2.2.2. Síndrome de Burnout

#### Generalidades y concepto

Según Maslach (1976), el Síndrome de Burnout se puede dar exclusivamente en las profesiones que brindan Servicios Humanos (Médicos, Enfermeras, Profesores, entre otros), definiendo a esta como un síndrome tridimensional. Asimismo Leiter y Maslach (1988), indicó que las dimensiones de estudio de los constructos son: El agotamiento emocional, La despersonalización y la baja realización personal, y todo ello ocurriría en personas que laboraban en contacto directo con pacientes o con clientes. Todo ello debido a que dichas personas pasaban por excesivas demandas emocionales externas e internas (dentro de sus labores diarias), las cuales le generaban una carga emocional excesiva que afectaba sus labores.

Acorde a lo enunciado por Leiter y Maslach (1988), se podría decir que el grado del síndrome de Burnout en los ámbitos de servicio Humanos más comunes sería

**Tabla 1**

*Síndrome de Burnout en los ámbitos de servicio humano*

<b>Sector Laboral</b>	<b>Realización personal</b>	<b>Agotamiento Emocional</b>	<b>Despersonalización</b>
Educación	Alto	Moderado	Alto
Servicios Sociales	Alto	Moderado	Moderado
Medicina	Moderado	Moderado	Moderado
Salud Mental	Alto	Bajo	Bajo

#### **Características**

Según Da Silva (2001), el Síndrome de Burnout está asociado con algunas características laborales objetivas tales como:

- Sobrecarga de trabajo se asocia o no a valoración subjetiva de demanda laboral. Se incluyen aquí los horarios de trabajo o mal distribuidos.
- Malas condiciones de trabajo y sobre todo uno de los factores determinantes más importantes para la desmotivación que es la mala remuneración económica y las condiciones materiales del lugar de trabajo (incluida la seguridad física).
- Estrés laboral médico por la “ambigüedad y el conflicto de rol”. En médicos que emplean más tiempo en trabajo clínico, las puntuaciones son mucho más altas por lo que Maslach & Jackson (1986) sostienen como “estrés interpersonal”. Dentro de la medicina es más alto entre aquellos que atienden enfermos con patologías graves, crónicas, incurables o terminales, lo que implica una sobrecarga emocional.
- Inadecuado liderazgo, supervisión y/o soporte de los superiores (factores asociados al descenso en los sentimientos de realización personal). También, podemos considerar la falta de adecuada estimulación motivadora por parte de los superiores, Hostilidad y mala calidad en las relaciones entre los pares.
- Falta de participación en la toma de decisiones y aún falta de autonomía personal para el cumplimiento de muchas de ellas. Falta de comunicación tanto horizontal como vertical y entrenamiento insuficiente.
- Desconocimiento de la estructura organizacional del lugar de trabajo (factor que se ha identificado como preventivo de la despersonalización). La ausencia de un programa adecuado de introducción y orientación para los nuevos empleados ha demostrado ser un factor negativo (Chernis, 1980).
- El mediar entre intereses de la Institución prestadora de los servicios y los pacientes y sus necesidades, sobre todo cuando, además, hay una discrepancia entre los objetivos institucionales y los valores individuales del profesional
- La sobrecarga que significan las tareas administrativas sobrecargadas.

### **Fases evolutivas del Síndrome de Burnout**

Acorde a lo manifestado por Fidalgo (2006), el Síndrome de Burnout se desarrolla en cinco fases evolutivas:

1. Fase Inicial de Entusiasmo: se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.
2. Fase de Estancamiento: no se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto, definitiva de un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz
3. Fase de Frustración: se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.
4. Fase de Apatía: en la cuarta fase, suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (afrontamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos
5. Fase de Quemado: colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

También, Fidalgo (2006), menciona que la evolución del Síndrome de Burnout, tiene un carácter cíclico, y se puede repetir en el mismo o en diferentes lugares de trabajo y en diferentes momentos de la vida laboral.

### **Síntomas del Síndrome de Burnout**

Según, Buendía & Ramos (2001), los síntomas descriptivos del Síndrome de Burnout son:

#### **Tabla 2**

##### *Manifestaciones del Síndrome de Burnout*

<b>Manifestaciones del Síndrome de Burnout en:</b>			
Emocional	Cognitivos	Conductuales	Sociales
Depresión.	Pérdida de significado.	Evitación de responsabilidades.	Evitación de contactos.
Indefensión.	Pérdida de valores.	Ausentismo.	Conflictos interpersonales.
Desesperanza.	Desaparición de expectativas.	Conductas inadaptativas.	Malhumor familiar. Aislamiento.
Irritación.	Modificación auto concepto	Desorganización.	Formación de grupos críticos.
Apatía.	Desorientación cognitiva.	Sobre implicación.	Evitación profesional.
Desilusión.	Pérdida de la creatividad.	Evitación de decisiones.	
Pesimismo.	Distracción.	Aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.	
Hostilidad.	Cinismo.		
Falta de tolerancia	Criticismo Generalizado		
Acusaciones a los clientes.			
Supresión de sentimientos			

### **2.3. Definición de términos básicos**

Clima Organizacional.- Definido como: “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo”

Síndrome de Burnout.- Es un síndrome tridimensional, que incluye a las dimensiones agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal, y todo ello ocurriría en personas que laboraban en contacto directo con pacientes o con clientes. Todo ello debido a que dichas personas pasaban por excesivas demandas emocionales externas e internas (dentro de sus labores diarias), las cuales le generaban una carga emocional excesiva que afecta sus labores.

## **Capítulo III. Hipótesis y variables**

### **3.1. Hipótesis**

#### **3.1.1. Hipótesis general**

Hg. Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

#### **3.1.2 Hipótesis específicas**

He. 1. Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión cansancio emocional, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

He. 2. Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión despersonalización, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

He. 3. Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión baja realización personal, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

### **3.2. Variables**

#### **Variable X: Clima organizacional**

##### **Definición conceptual**

Clima Organizacional está definido como: “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo”

##### **Definición operacional**

Incluye las dimensiones: Relaciones interpersonales y condición de trabajo.

## **Variable Y: Síndrome de Burnout**

### **Definición conceptual**

Es un síndrome tridimensional, que incluye a las dimensiones agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal, y todo ello ocurriría en personas que laboraban en contacto directo con pacientes o con clientes. Todo ello debido a que dichas personas pasaban por excesivas demandas emocionales externas e internas (dentro de sus labores diarias), las cuales le generaban una carga emocional excesiva que afecta sus labores.

### **Definición operacional**

Incluye las dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

### **3.3. Operacionalización de las variables**

**Tabla 3**

*Dimensiones, indicadores, ítems e índices del variable clima organizacional*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>ítems</b>	<b>índices</b>
Clima organizacional	Relaciones	1 al 20	<b>Siempre (5)</b>
	interpersonales		<b>Casi siempre (4)</b>
			<b>A veces (3)</b>
	Condición de trabajo		<b>Casi nunca (2) y</b> <b>Nunca (1)</b>

**Tabla 4***Dimensiones, indicadores, ítems e índices de la variable Síndrome de Burnout*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Índice</b>
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.	1 al 22	Nunca (0) Alguna vez al año (1), Una vez al mes (2), Algunas veces al mes (3) Una vez a la semana (4) Varias veces a la semana (5) y Diariamente(6)

## **Capítulo IV. Metodología**

### **4.1. Enfoque de investigación**

El enfoque de la investigación fue cuantitativo.

Este tipo de enfoque centra su visión en la neutralidad valorativa como criterio de objetividad y se sustenta esencialmente en la medición de los indicadores, para luego apoyándose en la estadística medir niveles de correlación.

En lo cuantitativo utilizará como fuente primaria el cuestionario como herramienta para obtener información sobre las variables objeto de estudio, susceptibles de ser cuantificados, y se utilizará la metodología estadística para el análisis de datos.

### **4.2. Tipo de investigación**

Según la clasificación que hace Sierra Bravo, R. (2000) en función de aspectos de la investigación social. Por su finalidad es una investigación es sustantiva o básica, ya que su objetivo es tener conocimientos teóricos que permitan resolver problemas prácticos generados en el ámbito de la investigación. De acuerdo con el ámbito en que tiene lugar la investigación se tipifica como de campo puesto que los datos se recolectarán en forma primaria en una situación natural, directamente de la realidad.

### **4.3. Diseño de investigación**

La investigación pertenece al diseño descriptivo - correlacional, como lo señala Hernández y otros (2003). Este tipo de estudio tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables en un contexto particular: En el estudio estas variables son Nivel de motivación laboral (variable correlacional "X") y calidad del desempeño docente (variable correlacional "Y").

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:

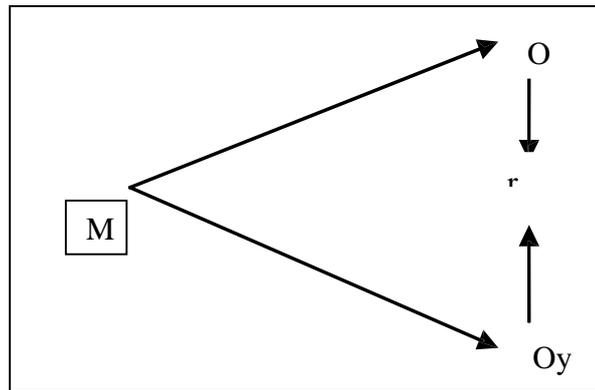


Figura 1. Diseño de investigación

**Donde:**

M: Muestra

r: Correlación

X: Clima organizacional

Y: Síndrome de Burnout

r: Correlación

El propósito de los estudios correlacionales es conocer el grado de asociación o relación de una variable a partir del conocimiento de otras variables que se relacionan.

#### 4.4. Método de la investigación

El método de investigación utilizado fue el hipotético – deductivo.

Este método, según Bernal (2006), “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56).

#### 4.5. Población y muestra

##### Población

La población estuvo constituida por 71 personales asistenciales de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte, quienes se encontraban laborando en el año 2016.

## **Muestra**

La determinación de la muestra se realizó a través de un muestreo no probabilístico, intencionado y censal, cuya característica es que incluye a la totalidad o mayoría significativa de la población.

Finalmente, la muestra se conformó con 70 personales asistenciales de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte.

## **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

### **Técnicas**

La técnica utilizada en el presente estudio, fue la encuesta.

Al respecto, Tamayo y Tamayo (2002) mencionan que esta técnica permite intervenir a un conjunto de personas en un solo momento, con la finalidad de captar sus impresiones, niveles de conocimiento sobre un objeto de estudio.

### **Instrumentos**

#### **Cuestionario sobre clima organizacional**

#### **Ficha técnica**

Nombre: Cuestionario sobre clima organizacional

Objetivo: Obtener de forma ordenada y sistemática información sobre el clima organizacional

Autor original: Adaptación del autor del estudio

Ámbito de aplicación: Alcance a nivel nacional, para estudiantes de educación secundaria.

Número de ítems: 20

Forma de Aplicación: Colectiva

Duración de la aplicación: promedio de 30 minutos

Índices: Siempre (5), casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1)

Dimensiones: relaciones interpersonales y condición de trabajo.

### **Cuestionario sobre el Síndrome de Burnout**

Ficha del instrumento

Nombre: Cuestionario de medición del Síndrome de Burnout.

Objetivo: Obtener de forma ordenada y sistemática información para determinar el nivel del síndrome de burnout, es la versión del Maslach Burnout Inventory (MBI), pues está diseñado para ser aplicado en los profesionales de salud de las diversas instituciones públicas y privadas de servicios de salud.

Autor original: Adaptación personal del autor de la investigación

Ámbito de aplicación: Alcance a nivel nacional, para profesionales de la salud.

Número de ítems: 22

Forma de Aplicación: Colectiva

Duración de la aplicación: promedio de 30 minutos.

Índices: Nunca (0), Alguna vez al año (1), Una vez al mes (2), Algunas veces al mes (3), Una vez a la semana (4), Varias veces a la semana (5) y Diariamente(6)

Dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

#### **4.7. Tratamiento estadístico**

En el presente estudio se usó los métodos de la estadística, tanto descriptiva como inferencial.

##### **Estadística descriptiva:**

Se busca describir sus datos y posteriormente efectuar análisis estadísticos para relacionar sus variables. La estadística descriptiva permite describir los datos, los valores o las puntuaciones obtenidos para cada variable. Uno de ellos es la distribución de frecuencias, especialmente cuando se utiliza la frecuencia relativa puede presentarse en

forma de histograma o gráficas de otro tipo. Asimismo se determinara la media, la mediana, la moda y los respectivos porcentajes.

### **Estadística Inferencial:**

Como se trata de un estudio cuantitativo descriptivo correlacional, se consideran (por lo general) el método paramétrico regresión lineal y el coeficiente de correlación de Pearson. Por lo tanto, las hipótesis formuladas deben de coincidir con estos métodos.

Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico de correlación de Spearman por tratarse de dos variables cualitativas ordinales. Se realizó la introducción de los datos de cada instrumento en la “matriz base”, se procesó y analizó la información de manera automática utilizando, además del software señalado anteriormente, una computadora de última generación.

Prueba de correlación.

La prueba de correlación se determina mediante el coeficiente de correlación de rho de Spearman.

El estadístico  $\rho$  viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas, esto a razón del objetivo e hipótesis de investigación que busca determinar la relación entre dos variables.

### **Nivel de significación**

Para los cálculos estadísticos a partir de los datos de las muestras se ha utilizado un nivel de significación de 0,05. Se hizo uso del Software estadístico SPSS en su versión 21.0 para hallar la las frecuencias descriptivas, y la prueba rho Spearman con la finalidad de analizar la relación entre la inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje.

## Capítulo V. Resultados

### 5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Según Muñiz (2003, p. 151) las formas de validación que “se han ido siguiendo en el proceso de validación de los test, y que suelen agruparse dentro de tres grandes bloques: validez de contenido, validez predictiva y validez de constructo”.

La validación de los instrumentos en el presente estudio, adoptó el criterio de jueces o juicio de expertos, para lo cual fue necesario recurrir a los docentes de la especialidad de metodología de la investigación o evaluación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, a quienes se les entregó la matriz de consistencia del proyecto, la tabla de especificaciones de los instrumentos, los instrumentos y la ficha de validación; a fin de que determinen la correspondencia entre los objetivos del instrumento e ítems, calidad técnica, representatividad y la calidad del lenguaje.

Hernández (2010, p. 201), con respecto a la validez, sostiene que: “se

Refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”.

Sobre la base del procedimiento de validación descrita, los expertos consideraron la existencia de una estrecha relación entre los criterios y objetivos del estudio y los ítems constitutivos de los instrumentos de recopilación de la información. Asimismo, se emitieron los resultados que se muestran seguidamente:

**Tabla 5**

*Validez del cuestionario sobre clima organizacional*

Expertos	Clima organizacional	
	Puntaje	%
1. Dr. Fernando Flores Limo	90	90 %
2. Dr. Gilbert Oyarce Villanueva	87	87 %
3. Mg. Eduarda Esteba León.	88	88 %
Promedio de valoración	88,33	88,33 %

**Fuente.** Fichas de opinión de expertos

**Tabla 6***Validez del cuestionario de medición del Síndrome de Burnout*

<b>Expertos</b>	<b>Clima organizacional</b>	
	<b>Puntaje</b>	<b>%</b>
1. Dr. Fernando Flores Limo	92	92 %
2. Dr. Gilbert Oyarce Villanueva	91	91 %
3. Mg. Eduarda Esteba León.	90	90 %
Promedio de valoración	91,00	91,00 %

Fuente. Fichas de opinión de expertos

Los valores que nos van a determinar los niveles de validez de los instrumentos, fueron comprendidos en la siguiente tabla.

**Tabla 7***Valores de los niveles de validez*

<b>Valores</b>	<b>Nivel de validez</b>
91-100	Excelente
81-90	Muy bueno
71-80	Bueno
61-70	Regular
51-60	Deficiente

Fuente. Cabanillas (2004, p. 76).

Los resultados de la validez del instrumento, realizados en relación con el juicio de expertos, precisan los siguientes datos, en cuanto se refiere al cuestionario sobre clima organizacional, se obtuvo un puntaje de validez de 88,33 %, interpretado como un muy buen nivel de validez; mientras que, en relación al cuestionario de medición del Síndrome de Burnout, se obtuvo un puntaje de validez de 91,00, interpretado como un excelente nivel de validez.

### **Confiabilidad de los instrumentos**

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos se empleó el Coeficiente Alfa ( $\alpha$ ), que nos permite medir la consistencia interna del instrumento. Acerca de este coeficiente

Muñiz (2003, p. 54) afirma que “ $\alpha$  es función directa de las covarianzas entre los ítems, indicando, por tanto, la consistencia interna del test”.

Así, se empleará la fórmula del alfa de Cronbach porque la variable está medida en la escala de LÍkert (politómica):

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente del Alfa de Cronbach, siguiendo los siguientes pasos metodológicos:

- a. En primer lugar se determinó una muestra piloto de 20 individuos. Posteriormente, se aplicó el estadístico Alpha de Cronbach para determinar el grado de confiabilidad.
- b. Luego, se estimó la confiabilidad por la consistencia interna de Cronbach, mediante el software SPSS, el cual analiza y determina el resultado con exactitud.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

**Dónde:**

$k$  : El número de ítems

$\sum s_i^2$  : Sumatoria de varianzas de los ítems

$s_t^2$  : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$  : Coeficiente de alfa de Cronbach

**Confiabilidad del cuestionario sobre clima organizacional por el método estadístico de alfa de Cronbach, mediante el software SPSS:**

**Tabla 8**

*Estadísticos de fiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
.89	20

**Tabla 9***Resumen del procesamiento de los casos*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos	0	.0
	Total	20	100.0

**Confiabilidad del cuestionario de medición del Síndrome de Burnout por el****método estadístico de alfa de Cronbach, mediante el software SPSS:****Tabla 10***Estadísticos de fiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,92	22

**Tabla 11***Resumen del procesamiento de los casos*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	<b>Válidos</b>	20	100.0
	<b>Excluidos</b>	0	.0
	<b>Total</b>	20	100.0

**Tabla 12***Nivel de confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach*

<b>Rango</b>	<b>Nivel</b>
,9-1.0	Excelente
,8-,9	Muy bueno
,7- ,8	Aceptable
,6- ,7	Cuestionable
,5- ,6	Pobre
.,- ,5	No aceptable

Fuente: George y Mallery (1995)

Como podemos advertir, en el caso del cuestionario de clima organizacional, el puntaje obtenido es de 0,89 puntos, lo cual puede ser interpretado como un nivel de confiabilidad muy bueno; mientras que, en relación con el cuestionario de medición del Síndrome de Burnout, el puntaje obtenido es de 0,92 puntos, lo cual puede ser interpretado como un nivel de confiabilidad excelente.

## 5.2. Presentación y análisis de resultados

### Estadísticos descriptivos

#### Variable X: Clima organizacional

**Tabla 13**

*Dimensión relaciones interpersonales*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	18	25,71 %	25,71 %
Medio	38	54,28 %	80,00 %
Alto	14	20,00 %	100%
Total	70	100,0	

Podemos observar en la tabla de frecuencia adjunta que, del total de la muestra investigada, personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte, en el año 2016; el 25,71 % perciben un bajo nivel en relación con el variable clima organizacional, en su dimensión relaciones interpersonales, 54,28 % percibe un nivel medio y el 20,00 % percibe un nivel alto. La percepción que tienen el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán en cuanto se refiere a las relaciones interpersonales, en su mayoría altamente significativa, oscila entre los niveles medio y bajo.

**Tabla 14***Dimensión condiciones de trabajo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	17	24,28 %	22,50 %
<b>Medio</b>	43	61,42 %	90,00 %
<b>Alto</b>	10	14,28 %	100%
<b>Total</b>	70	100,0	

Podemos observar en la tabla de frecuencia adjunta que, del total de la muestra investigada, personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte, en el año 2016; el 24,28 % perciben un bajo nivel en relación con la variable clima organizacional, en su dimensión condiciones de trabajo, 61,42 % percibe un nivel medio y el 14,28 % percibe un nivel alto. La percepción que tienen el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán en cuanto se refiere a las condiciones de trabajo, en su mayoría altamente significativa, oscila entre los niveles medio y bajo.

**Tabla 15***Variable clima organizacional*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	17	24,28 %	24,28 %
Medio	41	58,57 %	82,85 %
Alto	12	17,14 %	100%
Total	70	100,0	

Podemos observar en la tabla de frecuencia adjunta que, del total de la muestra investigada, personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte, en el año 2016; el 24,28 % perciben un bajo nivel en relación con la variable clima organizacional, el 58,57 % percibe un nivel medio y el 17,14 % percibe un nivel alto. La percepción que tienen el personal asistencial de enfermería del Hospital

Huaycán en cuanto se refiere a la variable clima organizacional, en su mayoría altamente significativa, oscila entre los niveles medio y bajo.

### Variable Y: Síndrome de Burnout

**Tabla 16**

*Dimensión cansancio emocional*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	12	17,14 %	17,14 %
Medio	38	54,28 %	71,42 %
Alto	20	28,57 %	100%
Total	70	100,0	

Podemos observar en la tabla de frecuencia adjunta que, del total de la muestra investigada, personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte, en el año 2016; el 17,14 % perciben un bajo nivel en relación con la variable Síndrome de Burnout, en su dimensión cansancio emocional, el 54,28 % percibe un nivel medio y el 28,57 % percibe un nivel alto. La percepción que tiene el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán en cuanto se refiere a la dimensión cansancio emocional, en su mayoría significativo, oscila entre los niveles medio y alto.

**Tabla 17**

*Dimensión despersonalización*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	16	22,85 %	22,85 %
Medio	35	50,00 %	72,85 %
Alto	19	27,14 %	100%
Total	70	100,0	

Podemos observar en la tabla de frecuencia adjunta que, del total de la muestra investigada, personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte, en el año 2016; el 22,85 % perciben un bajo nivel en relación con la

variable Síndrome de Burnout, en su dimensión despersonalización, el 50,00 % percibe un nivel medio y el 27,14 % percibe un nivel alto. La percepción que tiene el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán en cuanto se refiere a la dimensión despersonalización, en su mayoría significativa, oscila entre los niveles medio y alto.

**Tabla 18**

*Dimensión baja realización personal*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	17	24,28	24,28
Medio	31	44,28	68,56
Alto	22	31,44	100%
Total	70	100,0	

Podemos observar en la tabla de frecuencia adjunta que, del total de la muestra investigada, personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte, en el año 2016; el 31,44 % perciben un bajo nivel en relación con la variable Síndrome de Burnout, en su dimensión baja realización personal, el 44,28 % percibe un nivel medio y el 24,28 % percibe un nivel alto. La percepción que tiene el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán en cuanto se refiere a la dimensión baja realización personal, en su mayoría significativa, oscila entre los niveles medio y alto.

**Tabla 19**

*Variable Síndrome de Burnout*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	16	22,85	22,85
Medio	34	48,57	71,42
Alto	20	28,56	100,0
Total	40	100,0	

Podemos observar en la tabla de frecuencia adjunta que, del total de la muestra investigada, personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte, en el año 2016; el 22,85 % perciben un bajo nivel en relación con la variable Síndrome de Burnout, el 48,57 % percibe un nivel medio y el 28,56 % percibe un nivel alto. La percepción que tiene el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán en cuanto se refiere a la dimensión baja realización personal, en su mayoría significativa, oscila entre los niveles medio y alto.

### **Estadísticos inferenciales**

#### **Prueba estadística para la determinación de la normalidad**

La prueba de normalidad es un proceso que se lleva a cabo para determinar si los datos provienen de una población con distribución normal o no. Al presentar distribución normal se procede a trabajar con las pruebas paramétricas, de lo contrario se realizarán las no paramétricas. En este caso la normalidad se opera con el estadístico Shapiro-Wilk, ya que la muestra es de 70 personas, el cual arroja un nivel de probabilidad que puede ser mayor o menor al nivel de significancia establecido. Si el nivel “p” (probabilidad) es mayor que el nivel de significancia, la  $H_0$  no se rechaza, sin embargo, si el nivel “p” es menor, se rechaza y se continuará la investigación con la Hipótesis alterna propuesta por el investigador.

Por otro lado, el uso de pruebas paramétricas o no paramétricas, no depende solamente de poseer normalidad o no, sino de analizar las variables. En el caso de presentar alguna variable categórica de tipo ordinal o numérica de tipo intervalo, se procederá automáticamente a realizar una prueba no paramétrica, sin importar que presente distribución normal o no. Considerando el valor obtenido en la prueba de distribución, se determinará el uso de estadísticos paramétricos (r de Pearson) o no paramétricos (Rho de Spearman o Chi cuadrado).

## Prueba de Hipótesis

La correlación es una prueba de hipótesis que debe ser sometida a contraste y el coeficiente de correlación cuantifica la correlación entre dos variables, cuando esta exista.

En este caso, se empleó el coeficiente de correlación “rho” de Spearman para datos agrupados, que mide la magnitud y dirección de la correlación entre variables continuas a nivel de intervalos y es el más usado en investigación psicológica, sociológica y educativa. Varía entre +1 (correlación significativa positiva) y – 1 (correlación negativa perfecta). El coeficiente de correlación cero indica inexistencia de correlación entre las variables. Este coeficiente se halla estandarizado en tablas a niveles de significación de 0.05 (95% de confianza y 5% de probabilidad de error) y 0.01 (99% de confianza y 1% de probabilidad de error) y grados de libertad determinados.

**Tabla 20**

*Magnitudes de correlación según valores del coeficiente de correlación “rho” de Spearman*

Valor del coeficiente	Magnitud de correlación
Entre 0.0 – 0.20	Correlación mínima
Entre 0.20 – 0.40	Correlación baja
Entre 0.40 - 0.60	Correlación Moderada
Entre 0.60 – 0.80	Correlación buena
Entre 0.80 – 1.00	Correlación muy buena

Fuente: “Estadística aplicada a la educación y a la psicología” de Cipriano Ángeles (1992).

### Hipótesis General

#### Hipótesis Planteada:

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

**Hipótesis Nula:**

No existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

**Hipótesis Estadística:**

$$H_p : \rho_{xy} \geq 0.5 \quad H_o : \rho_{xy} < 0.5$$

$$\rho_{xy} \geq 0.5$$

$$\rho_{xy} < 0.05$$

**Denota:**

$H_p$ : El índice de correlación entre las variables será mayor o igual a 0.5.  $H_o$ : El índice de correlación entre las variables será menor a 0.5

El valor de significancia estará asociado al valor  $\alpha=0.05$



Figura 2. Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula

Zona de rechazo de la hipótesis nula:

$$\rho_{xy} > 0.5$$

$$\rho_{xy} < 0.05$$

Nivel de confianza al 95% Valor de significancia:

0.05

**Tabla 21***Resultados de hipótesis general*

			<b>Clima organizacional</b>	<b>Síndrome de Burnout</b>
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,812
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	,812	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Del cuadro adjunto podemos observar que el Rho de Spearman es de ,812 puntos, siendo p-valor = 0,000 ( $p < 0.05$ ), rechazamos la hipótesis nula y podemos decir que: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

**Conclusión:**

Existen razones suficientes para Rechazar la hipótesis nula por lo que se infiere que: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

**Hipótesis Específica 1****Hipótesis Planteada:**

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión cansancio emocional, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

**Hipótesis Nula:**

No existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión cansancio emocional, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

**Hipótesis Estadística:**

$$H_p : \rho_{xy} \geq 0.5 \quad H_o : \rho_{xy} < 0.5$$

- 0.5  
 0.5  
 0.05

**Denota:**

$H_p$ : El índice de correlación entre las variables será mayor o igual a 0.5.  $H_o$ : El índice de correlación entre las variables será menor a 0.5

El valor de significancia estará asociado al valor  $\alpha=0.05$

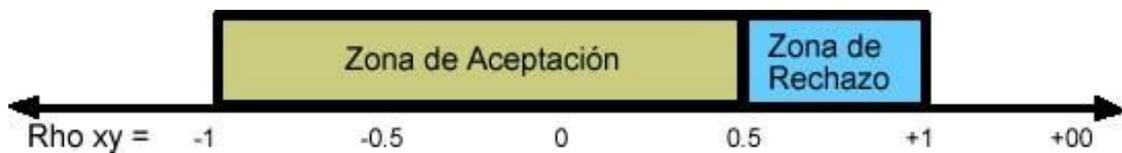


Figura 3. Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula

Zona de rechazo de la hipótesis nula:

- $\rho_{xy} < 0.5$   
 1

Nivel de confianza al 95% Valor de significancia:

- 0.05

**Tabla 22***Resultados hipótesis específica 1*

			Clima organizacional	Síndrome de Burnout, en su dimensión cansancio emocional
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,857
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Síndrome de Burnout, en su dimensión cansancio emocional.	Coefficiente de correlación	,857	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Del cuadro adjunto podemos observar que el Rho de Spearman es de ,857 puntos, siendo p-valor = 0,000 ( $p < 0.05$ ), rechazamos la hipótesis nula y podemos decir que: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión cansancio emocional, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

**Conclusión:**

Existen razones suficientes para Rechazar la hipótesis nula por lo que se infiere que: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión cansancio emocional, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

**Hipótesis específica 2****Hipótesis Planteada:**

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión despersonalización, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

**Hipótesis Nula:**

No existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión despersonalización, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

$H_p : \rho_{xy} \geq 0.5$   $H_o : \rho_{xy} < 0.5$

0.5

0.5

0.05

Denota:

$H_p$ : El índice de correlación entre las variables será mayor o igual a 0.5.  $H_o$ : El índice de correlación entre las variables será menor a 0.5

El valor de significancia estará asociado al valor  $\alpha=0.05$

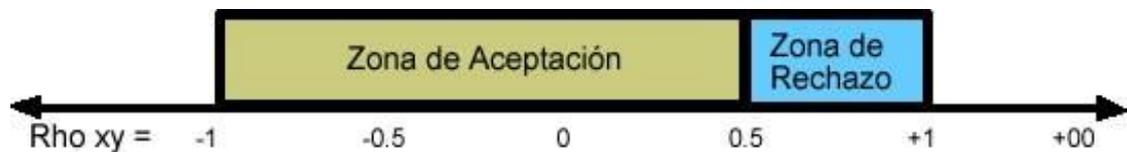


Figura 4. Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula

Zona de rechazo de la hipótesis nula

$\rho_{xy} < 0.5$   $\rho_{xy}$

$\rho_{xy}$

$\rho_{xy}$

1

Nivel de confianza al 95% Valor de significancia:

0.05

**Tabla 23***Resultados hipótesis específica 2*

			Clima organizacional	Síndrome de Burnout, en su dimensión despersonalización.
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,868
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Síndrome de Burnout, en su dimensión despersonalización	Coefficiente de correlación	,868	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Del cuadro adjunto podemos observar que el Rho de Spearman es de ,868 puntos, siendo p-valor = 0,000 ( $p < 0.05$ ), rechazamos la hipótesis nula y podemos decir que: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión despersonalización, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

**Conclusión:**

Existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo que se infiere que: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión despersonalización, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

**Hipótesis específica 3****Hipótesis Planteada:**

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión baja realización personal, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

**Hipótesis Nula:**

No existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión baja realización personal, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

**Hipótesis Estadística:**

$$H_p : \rho_{xy} \geq 0.5 \quad H_o : \rho_{xy} < 0.5$$

- 0.5
- 0.5
- 0.05

**Denota:**

$H_p$ : El índice de correlación entre las variables será mayor o igual a 0.5.  $H_o$ : El índice de correlación entre las variables será menor a 0.5

El valor de significancia estará asociado al valor  $\alpha=0.05$



Figura 5. Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula

Zona de rechazo de la hipótesis nula:  $\rho_{xy} < 0.5$

1   $\rho_{xy}$    $\rho_{xy}$

Nivel de confianza al 95% Valor de significancia:

0.0

**Tabla 24***Resultados hipótesis específica 3*

			Clima organizacional	Rendimiento académico
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,785
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Síndrome de Burnout, en su dimensión baja realización personal.	Coefficiente de correlación	,785	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Del cuadro adjunto podemos observar que el Rho de Spearman es de ,785 puntos, siendo p-valor = 0,000 ( $p < 0.05$ ), rechazamos la hipótesis nula y podemos decir que: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión baja realización personal, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

**Conclusión:**

Existen razones suficientes para Rechazar la hipótesis nula por lo que se infiere que: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión baja realización personal, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016

**5.3. Discusión de los resultados****En relación con los estudios antecedentes**

Matta (2006) en su trabajo de investigación Clima Organizacional y su Relación con la prevalencia de Burnout en Docentes de las Facultades de Pedagogía y Cultura Física y Ciencias Administrativas y Turismo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – Lima, llegó a la siguiente conclusión: Los resultados obtenidos fueron

de 83% y 63,2% de los docentes de ambas facultades tienen una reducida realización personal y refieren un clima organizacional regular respectivamente, así mismo existe relación significativa entre el clima organizacional y la prevalencia de Burnout, así como entre el clima organizacional y la realización personal, y el clima organizacional y la despersonalización.

Establecemos coincidencias con las recomendaciones planteadas por: Falcón (2005) en su investigación Clima Organizacional en el Aula - Universidad de Carabobo – Venezuela, En el que llegó a la siguiente conclusión: A partir de los resultados analizados podemos decir que los estudiantes perciben que los maestros tienen una tendencia favorable hacia el bienestar del clima en el aula y que saben explotarlo, sin embargo perciben que en cuestión de creatividad (cambios) les hace falta desarrollar ese aspecto. Ante ello una respuesta inmediata por parte del equipo sería vencer primeramente actitudes de resistencia al cambio e inventarse por parte de los maestros a ser innovadores, ya que en ellos existe experiencia muy valiosa que fortalecerá el aprendizaje en el aula.

Establecemos discrepancias con los hallazgos de: Marchan (1993) en su investigación Clima Organizacional y grado de satisfacción en el trabajo del Personal Docente y Administrativo del Instituto Universitario de Tecnología Eustacio Guevara, llegó a la siguiente conclusión: La población estuvo conformada por sesenta y dos (62) docentes donde se aplicó el cuestionario descriptivo de clima organizacional (CDCO) de Halpin y el Inventario SATLA para medir la satisfacción laboral. Los resultados que obtuvieron revelaron que existe un clima organizacional cerrado, caracterizado por apatía y bajo entusiasmo en el personal docente y administrativo del IUTEG; igualmente, un bajo grado de satisfacción laboral de estos miembros de la institución.

Encontramos contradicciones con los resultados planteados por: Freddy E. Nieves (UPEL) (1995) en su trabajo de investigación Desempeño Docente y Clima

Organizacional en el Liceo Agustín Codazzi de Maracay, Estado Aragua, llegó a la siguiente conclusión: Con esta investigación se estableció la relación existente entre el desempeño docente y el clima organizacional en una institución educativa pública del Edo. Aragua. Se seleccionó una muestra probabilística al azar simple y estratificada aplicando un procedimiento sistemático y por afinación proporcional. Previo ajuste, la muestra quedó conformada por quince (15) docentes TC, miembros del Consejo Técnico Asesor, veinte (20) docentes PH y sesenta (60) estudiantes cursantes del Segundo Año, de mención de ciencias, durante el período escolar (1995). También desarrolló una investigación de campo no experimental, tipo descriptiva-correlacional de corte transversal o transaccional. Se aplicaron las Escalas Efido y Evado y el cuestionario descriptivo del Perfil del Clima Organizacional (CDPCO). La validez de dichas escalas, tipo Likert, ha sido constatada en investigaciones anteriores, al igual que sus niveles de confiabilidad. Sin embargo, el investigador procesó dichos resultados y se obtuvieron excelentes niveles de validez y confiabilidad. Para el análisis e interpretación de los resultados, se utilizaron estadísticas descriptivas, de variabilidad e inferencial. Los resultados, en general indican que existe, salvo algunas excepciones, una relación baja positiva y no significativa entre las variables estudiadas de acuerdo a la opinión emitida por docentes y estudiantes. En función de los resultados, se emitió el cuerpo de recomendaciones pertinentes.

#### **En relación con los estadísticos**

La percepción que tienen el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán en cuanto se refiere a la variable clima organizacional, a nivel total y por las dimensiones: relaciones interpersonales y condiciones de trabajo, en su mayoría altamente significativa, oscila entre los niveles medio y bajo.

La percepción que tiene el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán en cuanto se refiere a la dimensión Síndrome de Burnout, a nivel total y por las

dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, en su mayoría significativa, oscila entre los niveles medio y alto.

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión cansancio emocional, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión despersonalización, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión baja realización personal, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

#### **En relación con la contrastación de las hipótesis**

HG: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

H0: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

Se acepta la HG, existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión cansancio emocional, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

H0: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión cansancio emocional, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

Acepta la H1, existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión cansancio emocional, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

H2: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión despersonalización, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

H0: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión despersonalización, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

Se acepta la H2, existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión despersonalización, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

H3: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión baja realización personal, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

H0: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión baja realización personal, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

Se acepta la H3, Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión baja realización personal, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

## Conclusiones

1. La percepción que tienen el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán en cuanto se refiere a la variable clima organizacional, a nivel total y por las dimensiones: relaciones interpersonales y condiciones de trabajo, en su mayoría altamente significativa, oscila entre los niveles medio y bajo.
2. La percepción que tiene el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán en cuanto se refiere a la dimensión Síndrome de Burnout, a nivel total y por las dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, en su mayoría significativa, oscila entre los niveles medio y alto.
3. Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.
4. Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión cansancio emocional, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.
5. Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión despersonalización, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.
6. Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión baja realización personal, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.

### **Recomendaciones**

1. Se sugiere establecer talleres de capacitación al personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte, con la finalidad de fortalecer y mejorar sus competencias profesionales, especialmente aquellas relacionadas con el clima organizacional y el manejo de conflictos.
2. Es necesario que las autoridades de la institución promuevan actividades de seguimiento y acompañamiento a la labor del personal asistencial de enfermeros, con la finalidad de estar al tanto de las situaciones que se les pueda presentar en el desarrollo de su labor y en la toma de contacto con los pacientes.
3. Considerar la implementación de un servicio de acompañamiento psicológico, social y pedagógico al personal asistencial de enfermería, con la finalidad de brindarles el apoyo respectivo en casos que se presenten los síntomas de Burnout.

## Referencias

- Alfaro, A., & Vecino, J. (1999). *Medición de la satisfacción laboral mediante el cuestionario de satisfacción de necesidades de Porter*. España: Revista de Psicología de Trabajo y las Organizaciones.
- Alvarez & Shirley, (2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología*. Lima Perú
- Ardouin, J. & Bustos C. & Gayo, R. & Jarpa, M. (2000). *Informe realizado sobre la Motivación y Satisfacción Laboral*. Universidad de Concepción
- Atalaya, P. (1999). *Revista de Psicología - Año III N° 5 Setiembre 1999*. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Balan, J. (2009) *Clima Organizacional*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos14/climaorganizacion/climaorganizacion.shtml>
- Buendía, J. & Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide
- Caligiore, I. (1993). *Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un hospital de tercer nivel, Mérida Venezuela*. Enfermería global. Recuperado de : <http://www.um.es.eglobal.com>. Acceso 19 de Junio 2007
- Cherniss, C. (1980). *Job stress in the human services*. California EE.UU.
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de los Recursos Humanos*. Bogotá. Primera Edición. Edit. McGraw - Hill Interamericana.
- Da Silva, F. (2001). *El Síndrome del Burn Out*. Recuperado de:
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill.
- Dessler, G. (1987). *Organización y Administración*. Ciudad de México: Editorial Prentice Hall.

- Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional, Vol. I*.  
 Recuperado el 5 de junio de 2009 en: <http://eumed.net/libros/2007c/340/>
- Fidalgo, M. (2006). *Síndrome de Estar Quemado por el Trabajo*. Recuperado de:  
[http://www.mtas.es//insht/ntp/ntp\\_704.htm](http://www.mtas.es//insht/ntp/ntp_704.htm)
- Flores, J. (1997). *Confianza en el factor humano, estrategia para enfrentar la nueva década*. En: *Adminístrate Hoy* 377-8
- Gutiérrez A. & Toro Y. (1999). *La satisfacción del usuario de la Emergencia de Adultos del Iahula*. Universidad de Los Andes. Mérida. Tesis de Pregrado no publicada.  
<http://www.castalia.org.uy/docs/libros/DrograsyEtica/FreddyDaSilva.pdf>
- Jackson, E.F. y Slocum, J.W. Jr. (1988). *A longitudinal study of climates*. *Journal of Organizational Behavior*. EE.UU.
- Jones, A.P. & James, L.R. (1974). *Psychological and organizational climate: dimensions and relationships*. CA, EE.UU.
- Lázaro P. (1994). *Cualidades de la enfermera(o) desde el punto de vista del usuario*. *Enfermería Clínica*. Ediciones Doyma. Volumen 4. Número 2.
- Leiter, M. & Maslach, C. (1988). *The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment*. *Journal of Organizational Behavior*, Fidalgo (2006)
- Lewin, K. (1951). *Field Theory in Social Science*. New York: Harper & Row
- Lewin, K., Lippitt, R., and White, R. K. (1939). *Patterns of aggressive behavior in experimentally created social climates*. *Journal of Social Psychology*. New York.
- Márquez, M (2001). *Clima Organizacional*. Recuperado de: <http://www.gestipolis.com>
- Márquez, M (2001). *Clima Organizacional*. Recuperado de: <http://www.gestipolis.com>
- Maslach, C. (1976). *Burned-out*. University de California
- Maslach, C. (1986). *Maslach burnout inventory*. Palo Alto, CA: Consulting psychologists press

- McGregor, D. (1960). *Human side of enterprise*. New York: Editorial McGraw-Hill.
- Ministerio de Salud del Perú. *Metodología para el estudio del clima organizacional*, versión 2. Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA. Perú: 2011
- Muro & Santa cruz, (2006). *Bases filosóficas y conceptuales de las enfermeras Docentes de la facultad de enfermería UNPRG*. Lambayeque Perú.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Octava edición, México, D.F.: Prentice Hall.
- Rodríguez, M.J. (1995). *Psicología social de la salud*. Madrid: síntesis.
- Senlle, A. & Martínez, E. & Martínez, N. (2001). *ISO 9000 – 2000. Calidad en los Servicios*. España: Ediciones Gestión 2000, S.A.

## **Apéndices**

**Apéndice A. Matriz de consistencia**  
**Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial de Enfermería del Hospital de Huaycan Nivel II- 1, del distrito de Ate Vitarte - 2016**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema general</b>            ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016?</p> <p><b>Problemas específicos</b>            ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión cansancio emocional, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del</p>	<p><b>Objetivo general</b>            Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos</b>            Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión cansancio emocional, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II –</p>	<p><b>Hipótesis general</b>            Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b>            Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión cansancio emocional, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.</p>	<p><b>Variables:</b>            Clima organizacional</p> <p><b>Indicadores</b>            Relaciones interpersonales            Condición de trabajo.</p> <p><b>Variable Y:</b>            Síndrome de Burnout</p> <p><b>Indicadores</b>            Cansancio emocional            Despersonalización            Baja realización personal</p>	<p><b>Enfoque:</b>            cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b>            Sustantiva o de básica.</p> <p><b>Diseño:</b>            Descriptivo correlacional</p> <p><b>Método</b>            Hipotético deductivo</p> <p><b>Población:</b>            Unidad informante: Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte.</p> <p><b>Muestra</b>            Muestreo no probabilístico, intencionado y censal, Finalmente la muestra se conformó con 70 profesionales de la salud: personal asistencial de enfermería del Hospital</p>

<p>distrito de Ate Vitarte – 2016? ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión despersonalización, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016? ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión baja realización personal, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016?</p>	<p>1, del distrito de Ate Vitarte – 2016. Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión despersonalización, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016. Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión baja realización personal, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.</p>	<p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión despersonalización, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016. Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en su dimensión baja realización personal, en el personal asistencial de enfermería del Hospital Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016.</p>		<p>Huaycán Nivel II – 1, del distrito de Ate Vitarte <b>Técnica</b> Encuesta <b>Instrumentos</b> Cuestionario de clima organizacional Cuestionario de medición del Síndrome de Burnout. <b>Tratamiento de datos:</b> Estadística descriptiva: usaremos tablas de distribución de frecuencias y gráficos de barras. Estadística inferencial: La prueba de la bondad de ajuste a la curva normal de la variable (Kolmogorv-Smimov) Aplicaremos la prueba de correlación Rho de Spearman.</p>
---	--	---	--	--

## **Apéndice B. Fichas técnicas**

### **Cuestionario sobre clima organizacional**

#### **Ficha técnica**

Nombre: Cuestionario sobre clima organizacional

Objetivo: Obtener de forma ordenada y sistemática información sobre el clima organizacional

Autor original: Adaptación del autor del estudio

Ámbito de aplicación: Alcance a nivel nacional, para estudiantes de educación secundaria.

Número de ítems: 20

Forma de Aplicación: Colectiva

Duración de la aplicación: promedio de 30 minutos

Índices: Siempre (5), casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1)

Dimensiones: relaciones interpersonales y condición de trabajo.

### **Cuestionario sobre el Síndrome de Burnout**

Ficha del instrumento

Nombre: Cuestionario de medición del Síndrome de Burnout.

Objetivo: Obtener de forma ordenada y sistemática información para determinar el nivel del síndrome de burnout, es la versión del Maslach Burnout Inventory (MBI), pues está diseñado para ser aplicado en los profesionales de salud de las diversas instituciones públicas y privadas de servicios de salud.

Autor original: Adaptación personal del autor de la investigación

Ámbito de aplicación: Alcance a nivel nacional, para profesionales de la salud.

Número de ítems: 22

Forma de Aplicación: Colectiva

Duración de la aplicación: promedio de 30 minutos.

Índices: Nunca (0), Alguna vez al año (1), Una vez al mes (2), Algunas veces al mes (3), Una vez a la semana (4), Varias veces a la semana (5) y Diariamente(6)

Dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

## Apéndice C. Instrumentos de medición

### Cuestionario del clima organizacional

Estimado estudiante:

El presente cuestionario es anónimo y forma parte de un proyecto de investigación. Tiene por finalidad el acopio de información que puedas proporcionar. Por favor, responde con sinceridad.

#### Instrucciones:

Las preguntas de este cuestionario presentan cinco alternativas de respuesta que debe calificar. Responda marcando con una X la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	<b>Relaciones interpersonales</b>	1	2	3	4	5
1	El personal tiene buenas relaciones entre ellos.					
2	El personal trabaja en equipo.					
3	Se mantienen relaciones interpersonales adecuadas entre el director y los docentes.					
4	Se mantienen relaciones interpersonales adecuadas entre el director y el personal no docente.					
5	Se mantienen relaciones interpersonales adecuadas entre los docentes y el personal no docente.					
6	Se mantiene la confianza entre los miembros del personal de la institución educativa.					
7	En la institución educativa se fomenta la cooperación diaria.					
8	En la institución educativa se practica la solidaridad.					
9	En la institución educativa se practica el respeto.					
10	Se toman decisiones de forma asertiva.					
	<b>Condiciones de trabajo</b>					
11	El personal tiene suministro de recursos y materiales para desempeñar bien su trabajo.					

12	El personal se encuentra satisfecho con la jornada laboral y horario asignados					
13	El personal encuentra lugares para el descanso durante su labor en la institución.					
14	El personal se siente satisfecho con su trabajo.					
15	El personal tiene un tiempo y espacio para el refrigerio.					
16	El personal encuentra las condiciones necesarias (espacios, distribución, aseo, iluminación, ventilación, higiene y seguridad) en la institución.					
17	El personal considera que hay una distribución de las responsabilidades que no genera sobrecarga laboral.					
18	En la institución educativa se practica el reconocimiento al mérito.					
19	En la institución educativa se aceptan las decisiones mayoritarias.					
20	En la institución educativa se llega al consenso después de los debates.					

### Cuestionario de medición del Síndrome de Burnout

			Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
5	D	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
6	EE	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
8	EE	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté							

		endureciendo emocionalmente.							
12	PA	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	EE	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	EE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							
16	EE	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.							
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	PA	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

## Apéndice D. Evidencias fotográfico



*Foto 1.* Internos de medicina del Hospital de Huaycan



*Foto 2.* Internos de medicina del Hospital de Huaycan



*Foto 3.* Internos de medicina del Hospital de Huaycan



*Foto 4.* Internos de medicina del Hospital de Huaycan



*Foto 5.* Internos de medicina del Hospital de Huaycan