



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Síndrome de Burnout y su relación con la Gestión de la Cultura Organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín en el Año 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. John Ludeña Cárdenas

**ASESOR:**

Dra. Dahpne Viena Oliveira

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano.

**TARAPOTO – PERÚ**

**2019**

## ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN PÚBLICA

El bachiller: **Ludeña Cardenas John**, Asunción, para obtener el Grado Académico de  
Maestro en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

**"Síndrome de Burnout y su Relación con la Gestión de la Cultura Organizacional de  
los Trabajadores de Salud de la Red Ejecutora San Martín en el Año 2017"**

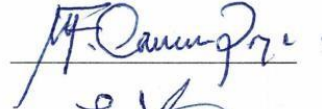
El Jurado evaluador emitió el dictamen de

**APROBAN POR UNANIMIDAD**

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

[Empty box for recommendations]

Dr. Manuel Fernando Coronado Jorge -Presidente



MBA. Enrique López Rengifo - Secretario/a



Dra. Daphne Viena Oliveira -Vocal



Tarapoto 9 de marzo 2018

## Dedicatoria

*A mi Padre Celestial, quien me ha permitido hacer realidad cada uno de mis sueños y anhelos, guiándome siempre por el camino del bien, dentro de un mundo laboral tan competitivo.*

*A mis padres (Ruth y Linder), quienes día con día me alientan a seguir creciendo a nivel personal y profesional, poniendo mis conocimientos al servicio de la comunidad; porque el amor a la humanidad, no te enseñan en la universidad.*

*A mis familiares y amigos, por acompañarme en cada aventura que he decidido vivir, las cuales fortalecieron mi carácter y me enseñaron el sendero que deseo seguir.*

BR. JOHN LUDEÑA CARDENAS

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi alma mater, la Universidad César Vallejo, por seguir contribuyendo a mi formación y crecimiento personal, permitiéndome desarrollar y fortalecer mis capacidades, habilidades y destrezas, tanto en el ámbito cognitivo como humanístico; aprendiendo a luchar para alcanzar mis sueños e ideales por mas inalcanzables que estos parezcan.

Del mismo modo, agradezco a la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto, por permitirme llevar a cabo la presente investigación, cuyos resultados; permitirán implementar nuevas estrategias para la mejora de la gestión en la cultura organizacional de la misma.

Así también quiero agradecer a todos los docentes, quienes con tanto amor, compartieron sus conocimientos y experiencias durante el desarrollo de la Maestría en Gestión Pública, inculcándome el respeto por todas las instancias del estado, siendo el arma que me acompañará por el resto de mi vida.

Finalmente, agradezco a la Dra. Daphne Viena Oliveira, por ser una asesora digna de respeto y admiración, siendo exigente, perfeccionista y detallista en cada área del desarrollo de esta investigación, motivándome a no desmayar y a luchar incansablemente por conseguir mi objetivo, que es, ser un Maestro en Gestión Pública.

## Declaratoria de autenticidad

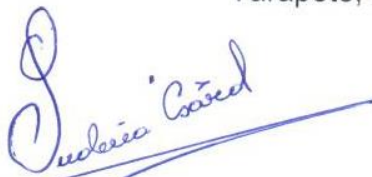
Yo, John Ludeña Cárdenas, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 42585642, con la tesis titulada "Síndrome de Burnout y su relación con la Gestión de la Cultura Organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín en el Año 2017".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 09 de Marzo de 2018



John Ludeña Cárdenas

DNI N° 42585642

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada "Síndrome de Burnout y su relación con la gestión de la cultura organizacional de los trabajadores de salud de la red ejecutora San Martín en el año 2017", con la finalidad de optar el título de Maestro en Gestión Pública.

La investigación está compuesta de siete capítulos:

**I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

**II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

**III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

**IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.

**V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

**VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

**VII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

## Índice

Página de jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación del problema .....	26
1.5. Justificación del estudio.....	27
1.6. Hipótesis .....	28
1.7. Objetivos.....	29
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de estudio.....	30
2.2. Variables – Operacionalización .....	30
2.3. Población y muestra.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	33
2.5. Métodos de análisis de datos .....	35
2.6. Aspectos éticos .....	37
<b>III. RESULTADOS</b> .....	38
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	51

<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>53</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>54</b>
<b>VII.REFERENCIAS</b> .....	<b>55</b>

## **ANEXOS**

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Autorización de publicación de tesis al repositorio

Acta de aprobación de originalidad

Autorización final del trabajo de investigación



## Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de la variable Síndrome de Burnout.....	38
Tabla 2. Resultados de la variable cultura organizacional .....	39
Tabla 3. Tabla de contingencia del Síndrome de Burnout * Cultura organizacional .....	40
Tabla 4. Pruebas de chi-cuadrado entre el Síndrome de Burnout * Cultura organizacional	41
Tabla 5. Medidas simétricas entre el Síndrome de Burnout * Cultura organizacional .....	42
Tabla 6. Resultados de la dimensión agotamiento emocional. ....	42
Tabla 7. Resultados de la dimensión despersonalización.....	43
Tabla 8. Resultados de la dimensión realización personal .....	44
Tabla 9. Resultados de la dimensión soporte .....	45
Tabla 10. Resultados de la dimensión innovación .....	46
Tabla 11. Resultados de la dimensión reglas.....	47
Tabla 12. Resultados de la dimensión objetivos .....	48
Tabla 13. Toma de decisión en función a los resultados de Chi cuadrado y Chi tabular....	50

## Índice de figuras

Figura 1. Niveles de frecuencia de la variable Síndrome de Burnout .....	38
Figura 2. Niveles de frecuencia de la variable cultura organizacional .....	39
Figura 3: Niveles de frecuencia de la dimensión agotamiento emocional .....	42
Figura 4: Niveles de frecuencia de la dimensión despersonalización. ....	43
Figura 5: Niveles de frecuencia de la dimensión realización personal.....	44
Figura 6. Niveles de frecuencia de la dimensión soporte .....	45
Figura 7. Niveles de frecuencia de la dimensión Innovación.....	46
Figura 8. Niveles de frecuencia de la dimensión reglas .....	47
Figura 9. Niveles de frecuencia de la dimensión objetivos .....	48

## RESUMEN

La presente investigación “Síndrome de Burnout y su relación con la gestión de la cultura organizacional de los trabajadores de salud de la red ejecutora San Martín en el año 2017”, tiene por finalidad determinar si existe relación entre el Síndrome de Burnout y la cultura Organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017, siendo la principal hipótesis que “Si existe relación entre el Síndrome de Burnout y la cultura organizacional de los trabajadores de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017”. Es de tipo no experimental – correlacional. Debido a esto su muestra está compuesta por 22 profesionales de salud de la red en estudio, utilizando para dicho propósito el instrumento de cuestionario. El resultado obtenido es que se acepta la hipótesis general de la investigación (Hi), gracias a que el valor Sig. asintótica (bilateral) obtenido en esta prueba (0,000) lo que muestra es que es menor a 0,05. Con esto se concluye que de un total de 22 trabajadores encuestados, 16 presentaron un alto índice de estrés laboral (síndrome de Burnout), de los cuales 14 manifestaron que en la entidad se cuenta con un clima organizacional inadecuado, mientras que los 2 restantes lo califica como adecuado.

### **Palabra clave:**

Síndrome de Burnout, cultura organizacional, clima organizacional.

## **ABSTRACT**

The present research "Burnout Syndrome and its relation with the management of the organizational culture of the health workers of the Ejector San Martín Network in the Year 2017", has as purpose To determine if there is a relationship between the Burnout Syndrome and the Organizational culture of the health workers of the San Martín Executing Network of the city of Tarapoto in 2017, the main hypothesis being that "If there is a relationship between the Burnout Syndrome and the organizational culture of the workers of the San Martín de la city of Tarapoto in the year 2017 ". It is of type is not experimental - correlational. Due to this, his sample is composed by 22 health professionals of the Network under study, using for this purpose the instrument of questionnaire. The result obtained is that the general hypothesis of the investigation (Hi) is accepted, thanks to the fact that the asymptotic Sig (bilateral) value obtained in this test (0.000) shows that it is less than 0.05. This concludes that of a total of 22 workers surveyed, 16 had a high rate of work stress (Burnout syndrome), of which 14 said that the organization has an inadequate organizational climate, while the remaining 2 qualify as adequate.

### **Keyword:**

Burnout syndrome, organizational culture, organizational climate.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

En la actualidad aquellos profesionales que vienen laborando en la parte administrativa del sector salud de nuestro país, generan una gran preocupación por el sin número de dificultades al que deben enfrentarse a diario, siendo una de estas; el escaso reconocimiento a sus abnegada labor; problema que viene siendo reflejado principalmente en las bajas remuneraciones que perciben, hecho que pudiera generar insatisfacción, poca complacencia e inconveniencia al no tener la capacidad de llegar a satisfacer plenamente sus necesidades primordiales y la de sus familiares, por lo que; muchos de estos profesionales, se ven en la necesidad de laborar en dos o más lugares al mismo tiempo, llegando a atender en clínicas privadas, dando clases en centros de estudios superiores e incluso desarrollando trabajos en actividades que no forman parte de su formación profesional.

Del mismo modo, es necesario mencionar, que actualmente vivimos en una sociedad que valora y juzga mucho la inmediatez en los procesos administrativos; imponiendo una serie de exigencias y demandas para que una persona sea considerada exitosa, pero sobretodo proactiva y eficiente. Estas situaciones son causadas por los constantes cambios que enfrentan los profesionales de la salud, acompañado del ritmo acelerado de vida que son propensos a desarrollar, los mismos que los han motivado a realizar la reformulación de sus metas, ideales y objetivos personales (Tello, 2010, p. 23).

Así mismo, en los últimos años el sistema de salud en general y los distintos profesionales que laboran en él, vienen siendo observadores silenciosos del acrecentamiento de las diferentes denuncias sociales que realizan los usuarios externos acerca del trabajo que realizan, sin embargo, estos desconocen que dichos profesionales perciben ingresos irrisorios y que el sector salud debe lidiar con la escases de recurso financieros, así como de personal, medicamentos, materiales e insumos; en relación a las exigencias de la población, las cuales se incrementan año tras año (Duran, Extremera y Peña, 2001, p. 30).

Por otro lado, en las últimas décadas, se han generado un sin número de cambios y modificaciones en el ámbito laboral, los cuales han contribuido a que el ambiente de trabajo sea cada vez más demandante, agotador y estresante; ya que el trabajador debe cumplir una serie de actividades, exigencias y responsabilidades que pueden llegar incluso, a sobrepasar sus recursos propios. Llegándose a generar una brecha amplia entre las exigencias que el puesto necesita, el desempeño de cada individuo y las diligencias que la persona realiza realmente (Gil-Monte, 2005, p. 36). En efecto el conjunto de estas situaciones llegan a generar tensión dentro del lugar donde labora el cliente interno, provocando indefectiblemente varios trastornos y descompensaciones en la salud del trabajador, las cuales van desde afectaciones físicas, hasta afectaciones emocionales (Tello, 2010, p. 25).

Finalmente es necesario mencionar, que la prosperidad mental constituye un marcador positivo de la asociación del sujeto con él mismo y con el ambiente que le rodea. Por lo que incorpora puntos de vista evaluativos y emocionales que se van integrando para su ejecución a largo plazo y con una meta específica en la vida (Oramas, Santana y Vergara, 2007, p. 34).

## **1.2. Trabajos previos**

### **Internacionales**

Lanas, G. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *la cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito* (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador. Llego a las siguientes conclusiones: Existe conexión entre las variables estudiadas (cultura organizacional y satisfacción laboral), tomando en consideración que el tipo de investigación fue correlacional con un diseño no experimental; asimismo la muestra estuvo compuesto por 33 funcionarios; no obstante para el análisis y recolección de datos se aplicaron las técnicas de entrevista y aplicación de un cuestionario. Por lo que concluyó que la cultura organizacional influye de manera significativa en la satisfacción de los funcionarios, infiriendo que a mayor sea la cultura, mayor será la productividad de los trabajadores que integran el Ministerio de Relaciones exteriores de la ciudad de Quito.

Álvarez, Arce, Barrios y Sánchez (2005). En su trabajo de investigación titulado: *síndrome de Burnout en médicos de hospitales públicos* (tesis de posgrado). En la ciudad de Bolívar, Colombia. El objetivo establecido para este trabajo fue el de analizar el estrés de los médicos, a fin de poder entregar recomendaciones viables que contribuyan a la mejora sustancial del entorno laboral. Este estudio fue desarrollado bajo un estudio descriptivo, aplicando para ello un cuestionario a un total de 82 trabajadores. Observando en los resultados obtenidos la evidencia de un predominio del Síndrome de Burnout en el sexo femenino, siendo las edades más afectadas, las que se encuentran entre los 25 a 34 años de edad.

Marrau, C. (2004). En su trabajo de investigación titulado: *síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente de la Universidad Nacional de San Luis*. (Tesis de posgrado), Universidad Nacional de San Luis, Argentina. Se llegaron a las siguientes conclusiones: el trabajo de tesis fue de tipo exploratoria, y se trabajó en base a una muestra de 43 docentes. Tomando el término “Burnout”, como un problema mental que afecta y perturba a las capacidades laborales del personal. En ese sentido, siguiendo el punto de vista de la conducta del ser humano, el trastorno de Burnout se define como una complicación donde intervienen diversos factores intelectuales - aptitudinales (reconocimiento individual bajo en el trabajo), factores entusiásticos (fatiga apasionada) y factores actitudinales (despersonalización). Los corolarios de esta publicación señalan que la gran mayoría de puntuaciones se encuentran dentro del rango promedio.

Blasco, E., LLor, E., García, M. y Sánchez, M. (2002). En su trabajo de investigación titulado: *Relación entre la calidad del sueño, el síndrome de Burnout y el bienestar psicológico en profesionales de la seguridad ciudadana*. (Tesis de posgrado). Universidad de Murcia, España. Realizaron el estudio, para determinar la conexión entre la calidad de reposo, síndrome de agotamiento y prosperidad mental en expertos policiales. La muestra estuvo constituida por un total de 252 sujetos, que respondieron al testeado realizado; donde establecieron el impacto de acuerdo a las mediciones en los diferentes aspectos de trabajo, en principal los horarios laborales, las desventajas de la ocupación, etcétera. Las deducciones revelan que existe una relación característica entre los tres factores fundamentales, además, existen

conexiones notables entre el agotamiento y la prosperidad mental, a mayor agotamiento, menor prosperidad.

Hermes V. y Paredes, M. (2002). En su trabajo de investigación titulado: *síndrome de Burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes* (Tesis de pregrado). Universidad de los Andes. Mérida, Venezuela. Concluye que: la ocurrencia del desorden de quemadura o estrés crónico, encontrando en la investigación, es de niveles normales de despersonalización, cansancio apasionado y realización profesional. La muestra quedó organizada por un integral de 800 docentes, a quienes se aplicaron cuestionarios; concluyendo en la investigación que un pequeño grupo de docentes estudiados ostentan un nivel mediano de Burnout, y que además, los factores sociales como el estado civil, el tener hijos, o tener una pareja con o sin trabajo, no son factores que se asocian con este síndrome.

### **Nacionales**

Velásquez, A. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *síndrome de Burnout y la prosperidad mental en asistentes médicos de la red de bienestar de San Juan de Miraflores*. (Tesis de posgrado). Lima - Perú; la muestra estuvo constituida por un total de 120 enfermeras en una determinada Microred de Salud, perteneciente a esta jurisdicción, cuyas edades versaban entre 24 y 55 años. El estudio fue descriptivo y se aplicó el test del síndrome de Burnout, con el que se encontró, que gran parte de las personas evaluadas, presentan un nivel intermedio del síndrome de quemado, siendo prevalente los niveles altos de agotamiento emocional. Del mismo modo, logró identificar variables con altas puntuaciones de desorden y bajos niveles de prosperidad, en donde la fortaleza mental está relacionada de forma negativa al síndrome del quemado o fundido y de manera positiva al bienestar.

Arauco, G. (2008). En su trabajo de investigación titulado: *síndrome del quemado en profesionales de enfermería del hospital nacional para pacientes con enfermedades mentales "Víctor Larco Herrera"*. (Tesis para posgrado). De la Universidad considerada como la Decana de América, Lima, Perú, el trabajo se desarrolló con el objeto de valorar el síndrome de Burnout en este grupo de



específico de profesionales de este prestigioso nosocomio. El tipo de estudio fue cuantitativo, aplicativo y descriptivo. La muestra estuvo conformada por un total de 64 enfermeras; concluyendo que el nivel de fatiga, entusiasmo, despersonalización y el cumplimiento personal que han desarrollado es intermedio, así mismo se ha encontrado un nivel normal de cansancio apasionado y satisfacción individual y un nivel bajo en cuanto a la despersonalización.

Llacchua, F. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la Universidad Nacional José María Arguedas-Andahuaylas, 2015*. (Para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas); cuya meta general fue establecer la relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de esta universidad; al mismo tiempo, la investigación desarrollada fue de corte descriptivo, donde su muestra estudiada fue de 73 personas mediante el uso del cuestionario, finiquitando que existe una correspondencia positiva débil entre la cultura de alto contexto y la satisfacción laboral de los colaboradores del área de administración de la Universidad Nacional José María Arguedas, la cual se deriva de los resultados encontrados por medio del coeficiente de correlación de Spearman, arrojando un coeficiente de 0,371, indicando que si se promueve con mayor énfasis la utilización de la comunicación corporal o expresión no verbal, existirá una mayor satisfacción laboral.

Vallejos, L. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *cultura organizacional y la responsabilidad empresarial del recurso humano que labora en el gobierno local del centro poblado Miramar – 2014*. (Tesis de Posgrado) en la prestigiosa Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad. Quien se planteó establecer la relación existente entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional por parte de los colaboradores del Municipio del Centro Poblado de Miramar, desarrollando un tipo de investigación descriptiva transeccional; además de ello su muestra estuvo conformada por 30 trabajadores y el instrumento aplicado fueron las encuestas. Dando por finalizado que el personal que labora en dicho municipio, en lo referente al proceso de disposición; perciben que las decisiones casi

siempre son tomadas por los superiores, solo para delegar funciones, que en muchos casos no tienen importancia o no contribuyen al crecimiento profesional de los trabajadores; en cuanto al sistema de comunicaciones, ocasionalmente envían documentos administrativos formales, siendo el trato directo con los trabajadores, el medio de comunicación informal más utilizado, así mismo, casi nunca suelen dar la oportunidad a los trabajadores de verter alguna opinión, por lo tanto, solo suelen seguir los mandatos que les dan sus jefes, del mismo modo las relaciones interpersonales dentro de la entidad, suele ser tirante y conflictiva, desarrollándose algunos vínculos poco flexibles. Y finalmente en cuanto al régimen de distinciones y sanciones, dichas medidas de disciplina no suelen ser arbitrarias, sin embargo al realizar un buen trabajo son escasos los reconocimientos o recompensas que reciben los trabajadores.

Chinchilla, J. y Pizarro, E. (2009). En su trabajo de investigación titulado: *la gestión y los valores empresariales de los municipios de Huayucachi y Huancán – Huancayo*. (Tesis de Posgrado). Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo. Se propuso describir los paradigmas de la cultura organizacional predominante en la gestión de los gobiernos locales antes mencionados. El estilo de investigación fue sustantivo - descriptivo y comparativo, cuyo muestreo estuvo conformado por 59 trabajadores. Los instrumentos propuestos fueron cuestionario y fichas de análisis de contenido; de los cuales se derivó que en el Municipio de Huancán, la valía institucional predominante es por grado de jerarquía, empezando por la cultura alineada a la tarea, seguido de los valores orientados a la obediencia de los estatutos y aquellos orientados al individuo como ser humano; y de acuerdo a los hallazgos encontrados, el personal que labora en esta dependencia afirma que no se han generado valores relacionados al dominio del poder. A diferencia de la gobernación de Huayucachi, en donde la cultura institucional sobresaliente son aquellas relacionadas a la tarea y a la norma; pero muy escasamente a la orientada al poder, concluyendo que a diferencia del distrito de Huancán, en Huayucachi sí han surgido modelos de gestión relacionadas al uso del poder.

Farfán, M. (2009). En su trabajo de investigación titulado: *relación de la cultura empresarial y la prevalencia de Burnout en maestros de nivel secundario en*

*diversos centros de aprendizaje del sector estatal y particular.* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. La investigación presento un enfoque cualitativo con un nivel descriptivo correlacional; en este sentido, el autor en mención llevo a concluir que la cultura laboral se encuentra con un nivel muy bajo en cuanto a presión, planificación y una baja autonomía, con un 37.9%; por otro lado el síndrome de Burnout obtuvo un porcentaje de 35.7%, predominantemente en el indicador cansancio emocional. En cuanto a la correlación entre las variables, fue evidenciado en un grado de correlación positiva; conforme lo comprobó la prueba estadística sujeta en estudio.

### **Local**

Chuquimez, E. y Manchay, A. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *deleite laboral y síndrome de Burnout en licenciados de enfermería del Nosocomio Central de Iquitos “César Garayar García” – mayo 2016 – diciembre 2016.* (Tesis de pregrado), de alumnos de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. Con el propósito de identificar la relación que existe entre ambas variables. La presente investigación fue de tipo observacional, en la cual, su muestra estuvo conformada por 90 enfermeras, a las que se aplicaron un cuestionario con escala de tipo Likert. Concluyendo que existe correspondencia significativa entre las variables estudiadas en un 5% de significancia en el personal de enfermería de dicha IPRESS; donde el valor de chi-cuadrado fue = 4,337 y el valor p fue igual a 0,037.

Núñez, H. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *nivel del estado de quemado en el personal médico del Hospital II-2 MINSA - Tarapoto, año 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, cuya línea de investigación fue bastante básica; en donde, para evaluar a su muestra que estuvo constituida por 54 médicos, llegó a elaborar un cuestionario, que se basó o tuvo de referencia al Maslach Burnout Inventory. Al finalizar su investigación y tomando en consideración los resultados obtenidos, llegó a concluir que existe un nivel medio en relación al Síndrome del quemado en el personal médico (51.9%), por lo que denota que tienden a presentar alguna enfermedad a causa del estrés o cansancio en su centro de labores.

Requejo, C. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *clima y la cultura de la organización en el personal de salubridad del Hospital de Contingencia II-2 Tarapoto, San Martín 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, cuyo autor en la presente investigación describe y da a conocer que la investigación desarrollada fue cuantitativa, transversal de tipo descriptiva, observacional; en donde la muestra se compuso por 226 trabajadores de salud y concluyendo que el clima y la cultura organizacional dentro del Hospital de Contingencia II-2 Tarapoto tuvo como resultado 173,4 puntos, lo que en otras palabras da a entender que se necesita mejorar estos dos indicadores, dentro de esta prestigiosa institución de salud.

Rodríguez, E. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *relación que existe entre el trabajo en equipo y los valores empresariales de los trabajadores de la Unidad Ejecutora N°. 400 – OGESS Bajo Mayo, Tarapoto 2012-2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto; tuvo como objetivo general implementar un programa para dar a conocer a los colaboradores lo indispensable que resulta trabajar en equipo, de acuerdo a los análisis realizados. El método de investigación correspondió a un nivel descriptivo con un diseño correlacional. Asimismo la muestra estuvo integrada por 77 trabajadores; las cuales estuvieron sujetos a la aplicación de una encuesta como técnicas e instrumento de recolección de datos. Por lo que llegó a concluir que la unidad ejecutora se caracteriza por poseer una fuerte cultura organizacional los cuales fueron evidenciados por los valores que transmiten los trabajadores como son: Amabilidad, calidad de servicio y cooperación. Según la investigación llegaron a determinar que existe una relación de la cultura organizacional en las relaciones del trabajo.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Síndrome de Burnout**

Según las informaciones bibliográficas, la primera definición atribuida al término “Burnout” fue dada por Freudenberg (1974, p. 241), quien definió el término como “agotarse o desgastarse debido a la realización de un exceso de fuerza, la cual demanda del individuo un alto uso de energía o de recurso; mostrando lo que ocurre con los profesionales que brindan algún tipo de servicio de ayuda, quienes suelen

“quemarse” o fracasar en el intento de llegar a cumplir con sus metas”. Definiendo a este problema como “el conjunto de señales médicas, orgánicas y psicosociales no particulares, que se producen en la acción de trabajo, debido a un interés intemperado por la vitalidad”. En ese sentido el Síndrome de Burnout describe a la persona que se encuentra agotada, quemada, fundida, fatigada, exhausta o consumida. Aludiendo a una condición de desintegración o lasitud causada por el interés superior de los activos físicos y entusiastas del sujeto en el cumplimiento de sus obligaciones laborales; generalmente este agotamiento se debe a las intensas y continuas actividades de relaciones interpersonales.

Así mismo, Maslach & Pines (1997, p. 81) caracteriza este síndrome, como el estado de cansancio físico y mental, el cual involucra la aplicación de una serie de conductas malas y desgastantes con las labores cotidianas, por lo que el individuo desarrolla un menesteroso autoconcepto de sí mismo, acompañado de la pérdida de interés hacia los clientes internos de la organización.

Maslach & Jackson (1978, p. 81) manifiestan que el síndrome del quemado es el síndrome del cansancio y el pesimismo apasionado, que suceden regularmente en las personas que trabajan con seres humanos, caracterizándolo o representándolo en tres dimensiones o mediciones, a la luz de los estados incesantes del estrés y la tensión creada por las personas, las cuales aluden a la fatiga física y mental comunicada como el sentimiento de no tener la capacidad de dar más de uno mismo; despersonalización, que alude a la actitud fría y despersonalizada hacia la población a la que sirven, incluyendo a sus propios colegas y finalmente, la ausencia de satisfacción individual, que se crea por entender que las peticiones que hacen, superan su capacidad y no saben cómo desafiarlas.

#### **A. Causas del Síndrome de Burnout**

Neira (2004, p. 32) menciona que es la mezcla de los factores individuales que los especialistas pueden tener, combinada con los factores naturales de los mismos, que incluye la condición social, familiar, educativa, etc. y la disposición de estos factores; que al asociarse o vincularse con el tipo de trabajo (contacto directo con personas) en el que cada uno se desenvuelve, da como resultado el Síndrome de

Burnout. Sin embargo, también existen otras razones por las cuales los profesionales tienden a desarrollar este síndrome, como son las condiciones laborales, las remuneraciones, las relaciones interpersonales que desarrollan con los miembros de la colectividad, etc., teniendo en consideración que es a través de ella, que se tiene la oportunidad de evaluar el desempeño y eficiencia de los profesionales.

## **B. Características y Síntomas del Síndrome de Burnout**

Cordes & Dougherty (1993, p. 112), mencionan que el agotamiento emocional es la carencia de energía o la sensación de que todos los recursos afectivos y emocionales que tiene el ser humano, se encuentran agotados, por lo que pueden presentarse o manifestarse paralelamente a través de los sentimientos de frustración y tensión, en ese sentido; las personas que la padecen carecen de motivación para continuar trabajando. Además Maslach & Leiter (1997, p. 95), manifiestan, que una persona que se encuentra agotada emocionalmente, se siente incapaz de enfrentarse al mundo y por lo tanto sienten que no pueden recuperarse ni luchar por lograr alcanzar sus metas a corto, mediano y largo plazo.

## **C. Consecuencias del Síndrome de Burnout**

Los efectos de esta patología son bastante importantes y trascendentales, ya que se ajustan tanto a las personas como a las organizaciones, pudiendo ser altamente costosas para ambas partes. Es por eso que se debe prestar especial interés en las características del síndrome, ya que muchos jefes o responsables de áreas, suelen percatarse de estos síntomas al final del problema, no pudiendo hacer nada para solucionarlos, desarrollándose un ambiente muy adverso y que está íntimamente relacionado con una calidad baja del atendimento (Grau & Chacón, 1998, p. 265).

### **El desgaste del compromiso**

Maslach y Pines (1997, p. 111) nos dicen que, lo que antiguamente venía siendo característico e importante para la persona, se torna en algo desagradable y de poca importancia, carente de valor. Inicialmente los individuos se sienten motivados con su trabajo, dispuestos a entregar de su tiempo, conocimientos y esmero, obteniendo buenos resultados en las evaluaciones de desempeño, encontrándose

libres de los síntomas del síndrome, sin embargo con el transcurrir del tiempo esto cambia radicalmente.

### **El desgaste de las emociones**

Las emociones constructivas de afán, devoción, santificación, bienestar y placer en el trabajo, progresan hacia la perturbación, la indignación, la angustia, el nerviosismo y el abatimiento; donde la decadencia de los sentimientos se da a través de la insatisfacción y la indignación. Además, se sienten perturbados por la ausencia de control que sienten sobre sus empleos, lo que no les permite desempeñarse de manera efectiva (Maslach y Leiter, 1997, p. 84).

### **Problemas de ajuste entre las personas y el trabajo**

Para Maslach y Leiter (1997, p. 135), las diferentes cuestiones de confusión entre lo que los individuos esperan y los deseos de laborar tienden a ser un indicio razonable de que el personal padece de Síndrome del quemado. Esto alimenta los climas laborales hostiles entre los compañeros de trabajo y por lo general son atribuidos a diversos temas individuales, por lo que el síndrome los convierte en personas agresivas, desmotivadas y enfermas; responsabilizando de sus problemas a las personas con quienes laboran, razón por la cual los jefes son expulsados a menudo.

### **Problemas para la organización**

Es la desintegración en la naturaleza del trabajo de las personas; es tal vez, el resultado más genuino que presenta el síndrome de Burnout en las organizaciones. Sin embargo, el síndrome de Burnout tiene efectos muy importantes en los diferentes procesos de la institución, así como en sus etapas, logrando visualizar fácilmente la separación de los profesionales con la empresa, perdiendo la eficacia y a la misma vez la eficiencia en sus acciones, implantando inadecuadas políticas de trabajo, que generan enfrentamientos entre sus miembros (Gil-Monte, 2000, p. 53).

### **Cultura Organizacional**

Schwartz & Davis (1981). La cultura organizacional se define como un factor que se relaciona con las creencias que comparten los usuarios dentro de una

sociedad. Tales creencias están sujetas a la producción de conductas de las personas que intervienen o forman parte de un grupo o de una asociación. (Citado por Cújar, Ramos, Hernández, & López, 2013, p.351).

La constitución de una sociedad, con principios y valores que por lo general son ubicados dentro de un lugar de trabajo. (Denison, 1996, citado por Cújar et al., 2013, p.351).

Es el conjunto de hábitos, normativas, experiencias y valores, las cuales poseen un grupo determinado de personas o colaboradores en una organización, Según el autor Quinn, R. (1988, citado por García, Gonzáles & Vivanco, 2010, p. 241).

Es identificado como una costumbre según las políticas de trabajo; las cuales son transmitidas a través del tiempo; por lo que las antiguas generaciones esperan que las nuevas desarrollen actitudes semejantes para que sean transmitidas a las demás personas (Chiavenato, 2009, p.120).

La cultura organizacional es determinada como una mezcla de comportamientos que se reflejan principalmente por las ideas y pensamientos de los demás (Chiavenato 2009, p.126).

### **Características de la Cultura Organizacional**

Las características de este indicador institucional se establecen en seis; entre ellas se menciona las siguientes (Chiavenato, 2009, p.126).

**Regularidad en los comportamientos.** Los individuos por lo general adoptan actitudes en común con los demás; tales se relacionan de forma directa con el comportamiento (Chiavenato, 2009, p.126).

**Las normas:** Se reconocen como las actitudes a las que están sujetas las personas que interviene en el presente esquema; y esta se ubica a la forma en cómo realizan o desarrollan sus actividades dentro de una sociedad (Chiavenato, 2009, p.126).



**Valores dominantes:** Se identifican como los valores comunes que presenta cada sociedad; y que tiene como prioridad compartir la información a las personas o los miembros que la conforman (Chiavenato, 2009, p.126).

**Filosofía.** Se reconocen como aquellas normas que muestran las creencias y conductas a desarrollar en cuanto al trato hacia los empleados (Chiavenato, 2009, p.126).

**Reglas.** Son reglas o leyes del campo institucional que dan a conocer el comportamiento en lo que concierne a un grupo u organización (Chiavenato, 2009, p.127).

**Clima Organizacional.** Es el campo que prevé la correcta motivación de los empleados en una organización; la misma que desarrolla diferentes actividades para generar un ambiente adecuado (Chiavenato, 2009, p.127).

### **Orientación de la cultura organizacional según Quinn**

Según el autor Quinn, R. en el año 1988, citado por García, Gonzáles, & Vivanco (2010, p. 242) menciona que se encuentran 4 orientaciones en relación a la cultura organizacional; tales se mencionan a continuación:

- **Orientación al soporte:** En lo que respecta a la orientación al soporte se ubica la participación de los jefes; la cual es determinada a través del crecimiento mutuo y por ende presenta una relación con el crecimiento personal del individuo. En cuanto a la comunicación, se utiliza generalmente la comunicación verbal, aunque suelen utilizarlo de manera informal; por tal motivo los individuos presentan una adecuada motivación para la expresión de sus ideas, en relación al trabajo que realizan.
  
- **Orientación a la innovación:** Se identifica como una interacción, centrada en la búsqueda de información nueva a través de la creatividad y por ende la gerencia de una empresa, espera una mayor responsabilidad por parte de sus empleados.

- **Orientación a las reglas:** La presente orientación esta segmentada por una autoridad, la cual se limita de forma racional por los proceso en la división funcional del trabajo; la misma que está constituida por una estructura relacionada con la comunicación bajo una autoridad formal.
- **Orientación al objetivo:** En este punto se centraliza los conceptos en cuanto a la racionalidad que presenta un objetivo; pues interviene la responsabilidad, determinando el rendimiento que presenta un trabajador, en conformidad a los resultados laborales obtenidos (García, Gonzáles & Vivanco, 2010, p. 242).

### **Funciones de la cultura organizacional**

Escobar (2012, p. 135) da a conocer que las funciones de la cultura organizacional se ubican en la descripción que se da, según el ambiente interno, estas se estipulan por medio de los valores y creencias que son guiados por el nivel de funcionamiento que presenta una empresa. En tanto la cultura organizacional, en cualquier organización, debe estipular las siguientes funciones y aquellas se mencionan a continuación:

- Determinar los parámetros entra una sociedad u otra.
- Mostrar un sentido de identidad a los que conforman la organización.
- Brindar un acceso en cuanto a la constitución del compromiso personal.
- Incrementar el vínculo y estabilidad social con el fin de proporcionar normas y leyes que permitan generar de forma óptima la orientación en cuanto a las necesidades.
- Generar consistencia que integre a la organización elementos fundamentales que entre ellas destaquen los comportamientos y valores (Escobar, 2012, p. 135).

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Existe relación entre el síndrome de Burnout y la gestión de la cultura organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017?

### **Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel del síndrome de Burnout de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017?
- ¿Cuál es el nivel de cultura organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación por conveniencia**

Si bien es cierto, en la actualidad se ha logrado posicionar el tema de la mejora del clima y la cultura organizacional en las instituciones del estado, así como el nivel de afectación que genera el estrés crónico en los profesionales de la salud, será fundamental la gestión del conocimiento que de esta investigación se obtenga, para ser aprovechado en su máxima expresión y evitar que por cuestiones administrativas o por conflictos de intereses, no se implemente estrategias que ayuden a mejorar los indicadores encontrados.

### **Justificación teórica.**

La investigación permitirá realizar una minuciosa búsqueda acerca de los diversos conceptos y enfoques del síndrome de Burnout y la cultura organizacional, mismos que serán empleados para un mejor análisis y comprensión de ambas variables en una población poco estudiada, como se puede evidenciar dentro de los trabajos previos; permitiéndonos de esta manera, contar con un mayor conocimiento de los fenómenos observados en la presente investigación.

### **Justificación práctica.**

La investigación a largo plazo permitirá la elaboración de diversos programas alternativos y que hagan frente a la problemática del sector salud, cuidando el bienestar de los diversos profesionales de la salud que trabajan en la parte administrativa; para lo que se necesita aplicar distintas medidas preventivas, recreativas y educativas que contribuyan al desarrollo de una adecuada cultura organizacional.

### **Justificación social.**

Indudablemente, en las áreas administrativas del sector salud, sea cual fuere el nivel de resolución, el personal de salud tiene como objetivo el de garantizar la existencia de recursos financieros, recursos humanos, medicamentos, insumos y materiales necesarios para que se brinde una adecuada atención y cuidado integral de todos los pacientes que asisten a los diferentes establecimientos de salud, es por ello, que deben ser capaces de hacer frente al trabajo bajo presión, teniendo como principales enemigos a la intromisión y presión política, al tiempo, así como a la demanda de la población, quienes exigen una atención integral de calidad.

### **Justificación metodológica**

Por lo tanto, esta investigación ha buscado contribuir a la construcción de la prosperidad mental y disminución del síndrome de Burnout en una población poco estudiada, cuyos resultados puedan ser utilizados y aplicados a nuevas investigaciones sobre modelos relacionados con la cultura organizacional y el adecuado manejo del estrés laboral, más aun en las instituciones relacionadas con la parte administrativa del sector salud y cuyo objetivo principal, es el de brindar una atención integral de calidad a la población en general.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

**H<sub>i</sub>:** Sí existe relación entre el síndrome de Burnout y la cultura organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el síndrome de Burnout y la cultura organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017.

### **Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** El nivel del Síndrome de Burnout de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017, es significativo.

**H<sub>2</sub>:** El nivel de cultura organizacional de los trabajadores de salud, de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017, es significativo.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. General**

Determinar si existe relación entre el síndrome de Burnout y la cultura organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017

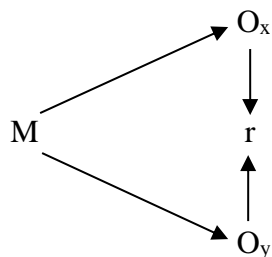
### **1.7.2. Específicos**

- Identificar los niveles del síndrome de Burnout en los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017.
- Determinar los niveles de cultura organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de estudio

La línea de estudio realizada es no experimental – correlacional, pero desde un enfoque cuantitativo, pues según Hernández, Fernández & Baptista (2010, p. 48), es “toda investigación en la cual su propósito es el de evaluar el impacto o nivel de relación entre ambas variables en la misma muestra de sujetos”; que en este caso sería síndrome de Burnout y cultura organizacional, cuyo diagrama sería el siguiente:



#### Donde:

M : Muestra de estudio.

O<sub>x</sub> : Medición de Nivel de Síndrome de Burnout

O<sub>y</sub> : Medición de Nivel de Cultura organizacional

r : Relación entre las variables.

### 2.2. Variables – Operacionalización

#### Identificación de las variables

**Variable I:** Síndrome de Burnout

**Variable II:** Cultura organizacional

### Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	
Variable 1	<b>Síndrome de Burnout</b>	Trastorno que se crea en individuos que trabajan en el contacto coordinado y directo con otras personas (Maslash y Jackson, 1981)	El síndrome de Burnout es aquel indicio por el que pasan los trabajadores de una empresa y que afecta a nivel personal ya que esta ligado al estrés.	Agotamiento Emocional	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo Trabajar todo el día con personas me agota Me siento “frustrado” en mi trabajo Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales	NOMINAL
Despersonalización				Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión Creo que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas		
Realización Personal				Me siento muy enérgico en mi trabajo He alcanzado muchos beneficios en mi profesión Considero que existe cooperación entre compañeros y los superiores Siento que se toma en cuenta la participación de los trabajadores		
Orientación al soporte				Existe un espíritu de equipo entre compañeros de trabajo Creo que existe un crecimiento a nivel personal de cada trabajador Considero que existe un interés por la búsqueda de nueva información Siento que se muestra la creatividad y una apertura al cambio		
Variable 2	<b>Cultura Organizacional</b>	Es el conjunto de hábitos, normativas, experiencias y valores, los cuales poseen un grupo determinado de personas o colaboradores en una organización, Según el autor Quinn, R. (1988, citado por García, González & Vivanco, 2010)	La cultura organizacional en una empresa es importante pues para ser evaluada es necesario que se realice tanto al personal que labora en ella como también a los directivos.	Orientación a la innovación	Percibo que si se realiza innovación en la red ejecutora Considero que se evidencia respeto a la autoridad Siento que existe racionalidad en los procedimientos	NOMINAL
Orientación a las reglas				Existe una clara división de trabajo en la red ejecutora Considera que se encuentra bien definida la estructura Jerárquica Existe un rendimiento mayor por parte de los empleados		
Orientación a los objetivos				Considero que si se alcanzan todos los logros Existe mucha responsabilidad por parte de los trabajadores Se otorga recompensa en base a los resultados conseguidos		

*Fuente:* Marco teórico variables

### 2.3. Población y muestra

#### Población

Como lo indica Tamayo y Tamayo (1997, p. 80), la población se caracteriza como la totalidad a ser examinada y cuyos miembros poseen una característica en común, que proporcionarán datos importantes a la investigación. En la presente investigación, la población analizada, estuvo instituido por los 168 trabajadores de la salud que laboran en la Red Ejecutora San Martín–Tarapoto, bajo cualquier modalidad de contrato laboral.

#### Muestra

Para el cálculo de la muestra, fue necesario aplicar una fórmula estadística teniendo en cuenta un margen de error del 10%, con el propósito de obtener una muestra más pequeña con la cual se pudo trabajar. La fórmula utilizada fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

#### Donde:

n = Muestra a obtener = ¿?

N = Población estipulada = 168

Z = Grado de confiabilidad = 1,64

p = Probabilidad de éxito = 0,7

q = Probabilidad de fracaso = 0,3

E = Margen de error = 10% (0,10)

Reemplazando en la formula se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{1,64^2 \times 0,7 \times 0,3 \times 168}{0,1^2 \times (168 - 1) + 1,64^2 \times 0,7 \times 0,3}$$

$$n = \frac{26896 \times 0,21 \times 168}{0,01 \times 167 \times 0,56482}$$



$$n = \frac{94,889088}{2,23}$$

$$n = 42$$

La muestra estipulada para la reciente investigación estuvo conformada por un total de 42 colaboradores, sin embargo, bajo criterios de exclusión, solo se llegó a trabajar con un total de 22 personas.

### **Criterios de inclusión**

Los criterios empleados para la selección de la muestra, fueron los siguientes:

1. Estar laborando 02 años como mínimo en la parte administrativa.
2. Ser profesionales de la salud (médicos, obstetras, licenciados en enfermería, cirujanos dentistas, licenciados en psicología, biólogos y químicos farmacéuticos)

<b>Muestra</b>	<b>Varones</b>	<b>Mujeres</b>
Profesionales de la Salud	7	15
<b>Total</b>	<b>22</b>	

### **Tipo de muestreo**

Se utilizó un tipo de muestro probabilístico, puesto que de la población estipulada, se extrajo una muestra por medio de la aplicación de una formula. Cabe recalcar que de dicha muestra (42 trabajadores), bajo criterios del investigador se seleccionaron únicamente a los profesionales de la salud, siendo estos un total de 22 profesionales, razón por la cual el trabajo presenta además un tipo de muestreo por conveniencia o a criterio del investigador.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnica del Fichaje:** Según Sabino (2006, p. 27), es un método que fomenta la sistematización bibliográfica, la legítima solicitud de pensamientos, la acumulación

de datos importantes y la unificación de los mismos. Con el fin de obtener la información referente a los trabajadores de la red ejecutora de salud.

**Evaluación Psicométrica – Cuestionario:** Villafranca (2006, p. 37), lo define como un instrumento recolector de información, conteniendo preguntas racionales, que están ordenadas de manera coherente, siguiendo un patrón lógico y psicológico.

### **Instrumentos**

**Maslach Burnout Inventory (MBI):** Christine Maslach y Sussan Jackson, crearon en 1981 este instrumento de medición (Maslach Burnout Inventory – educador Survey MBI – es); el cual puede utilizarse en forma personal y en conjunto, dentro del periodo de tiempo de diez (10) a quince (15) minutos y que está constituida por 22 ítems, clasificando tres dimensiones: Cansancio apasionado, despersonalización y baja satisfacción individual, con resultados de bajo medio-alto; cuyo puntaje será de 1 a 5 (1-2 Nivel Bajo, 3 Nivel Medio y 4-5 Nivel Alto). Por lo cual este instrumento sirvió para identificar los niveles del síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de la red ejecutora San Martín–Tarapoto.

**Escala de Cultura Organizacional:** fue diseñada gracias a García, Gonzáles & Vivanco (2010) ubicada en la Universidad de Valencia, España en 1998. Esta escala puede ser aplicada desde los 17 a los 90 años en forma individual y/o colectiva. Mide la cultura organizacional en 4 dimensiones: Cultura organizacional subjetivo, soporte, innovación - reglas y objetivos, con resultados bajo, medio y alto, cuyo puntaje será de 1 a 5 (1-2 Nivel Bajo, 3 Nivel Medio y 4-5 Nivel Alto). Este instrumento fue de gran ayuda para determinar el nivel de cultura organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017.

### **Validación**

Los test del síndrome de Burnout y cultura organizacional se encontraron sujeta a la legitimidad del contenido a través del juicio maestro por expertos altamente calificados (médicos, enfermeras, obstetras, psicólogos, entre otros).

**Tabla de validación de instrumentos por expertos**

<i>EXPERTOS</i>	<i>ESCALA CULTURA ORGANIZACIONAL</i>	<i>PROMEDIO %</i>	<i>MASLACH BURNOUT INVENTORY</i>	<i>PROMEDIO %</i>
<i>Mg. Loidy Ushiñahua Putpaña</i>	48	96%	47	94%
<i>Mg. José Alberto Pérez Cárdenas</i>	47	94%	46	92%
<i>Dra. Dahpne Viena Oliveira</i>	47	94%	48	96%
<i>Total</i>	<b>142.00</b>	<b>94.6%</b>	<b>141.00</b>	<b>94%</b>

### **Interpretación**

Luego de la recepción de los informes, se obtuvo los totales y los promedios respectivos de cada instrumento por parte de cada uno de los expertos para su respectiva validación. En donde para la escala cultura organizacional se tuvo un total de 142 puntos y un promedio de 94.6 puntos porcentuales; así mismo, para el instrumento Maslach Burnout Inventory se obtuvo un total de 141 puntos y un promedio de 94 por ciento.

### **Confiabilidad**

El nivel de confianza de los instrumentos se implementó mediante la prueba del Alfa de Cronbach, en donde se ha logrado identificar que el Maslach Burnout Inventory y la Escala de Cultura Organizacional presentan una alta confiabilidad y legitimidad en todos sus componentes, con una estimación de calidad de Cronbach inquebrantable, con una consistencia interna de 0,898 y 0,943 respectivamente.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

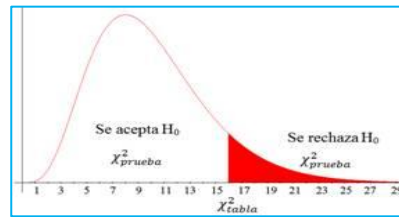
### **Proceso para la Prueba de Hipótesis:**

La especulación se realizó por medio de la Chi - cuadrado con un gran nivel de probabilidad, para decidir la conexión existente entre los factores, mostrando a continuación la fórmula y gráfica correspondiente del estadístico utilizado.

## FÒRMULA CHI-CUADRADA

$$\chi^2 = \sum \left[ \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

## GRAFICO CHI-CUADRADA



### Donde:

**X<sup>2</sup>**: Prueba Chi-cuadrada.

**f<sub>o</sub>**: Frecuencia observada.

**f<sub>e</sub>**: Frecuencia esperada.

Para la valoración de los resultados obtenidos de la prueba del Chi-Cuadrado (en cuanto al establecimiento del grado de relación), se tiene los siguientes datos:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
+1	Correlación positiva grande y perfecta

Así mismo, para el análisis de la información de datos se generó inicialmente una base de datos, luego se procedió a procesar la información mediante el sistema informático SPSS; para finalmente elaborar las tablas de frecuencias y gráficos estadísticos, de las variables en estudio, las cuales brindan información para la descripción de los resultados obtenidos.

## 2.6. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente investigación se contó con los siguientes aspectos o principios éticos:

- **Principio de la no Maleficencia.** La investigación no busca menoscabar o arruinar la reputación de las personas.
- **Principio de Anonimato.** La información personal de los estudiados, no será divulgada en esta investigación.
- **Principio de Originalidad.** El trabajo es autoría del investigador, y no supone copia, plagio o autoplagio alguno de otra investigación.
- **Principio de Transparencia.** La investigación será desarrollada de manera que no se omita información alguna.

### III. RESULTADOS

Este capítulo ha sido realizado teniendo en cuenta cada uno de los objetivos señalados en la investigación, es decir, se partió por presentar los resultados de los objetivos específicos obtenidos de las tabulaciones de los instrumentos, para que, posterior a ello, se presentase la información del objetivo general en el que se establece la relación de las variables.

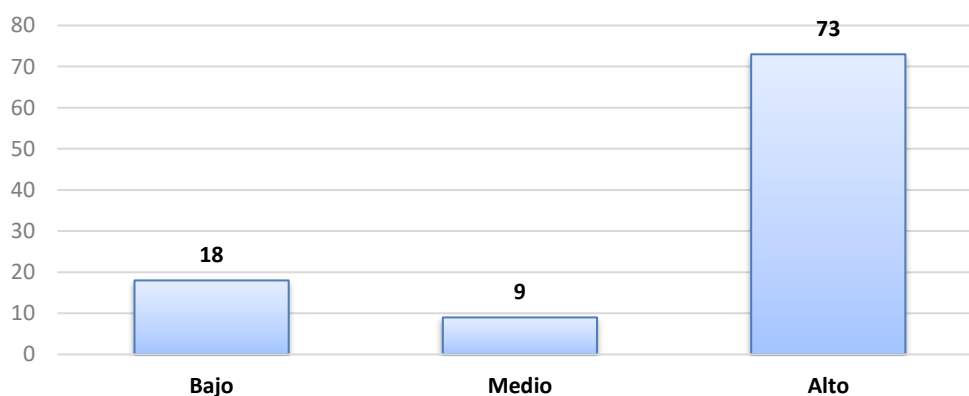
#### 3.1. Identificar los niveles del Síndrome de Burnout en los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017.

**Tabla 1**

*Resultados de la variable Síndrome de Burnout.*

Indicador	Intervalos/valoración	f	%
Bajo	22      59	4	18
Medio	60      97	2	9
Alto	98      135	16	73
<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Tabulación del cuestionario de la variable Síndrome de Burnout*



**Figura 1.** Niveles de frecuencia de la variable Síndrome de Burnout

*Fuente: Tabla 1*

## Interpretación

En la tabla y figura 1, se evidencia según los resultados presentados, que de todos los trabajadores encuestados, un 73% exhibe un nivel de síndrome de Burnout alto, en contraposición a un 18% de encuestados, que presentan un nivel bajo del síndrome; siendo una información relevante, porque los encuestados mayoritariamente han manifestado sentirse cansados, agotados o quemados dentro de su centro de labores o se sienten hastiados de las actividades que realizan, por las grandes exigencias que ameritan y el poco reconocimiento que perciben.

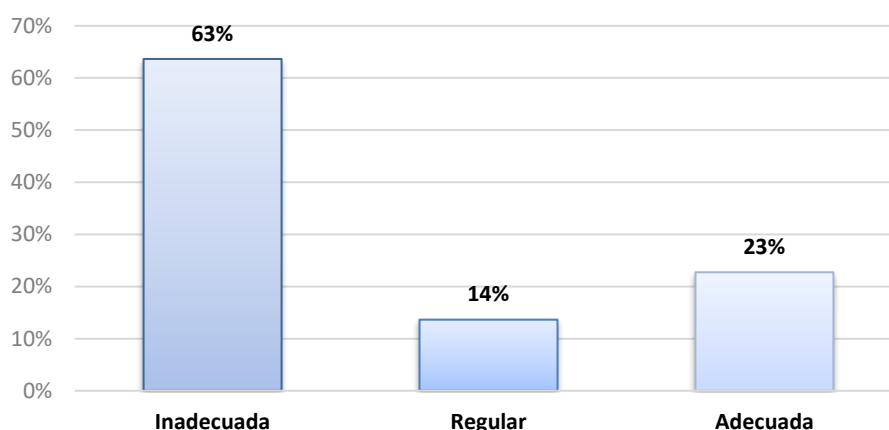
### 3.2. Determinar los niveles de cultura organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017.

**Tabla 2**

*Resultados de la variable cultura organizacional*

Indicador	Intervalos/valoración	f	%
Inadecuada	22      51	14	63%
Regular	52      81	3	14%
Adecuada	82      110	5	23%
<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Tabulación del cuestionario de la variable cultura organizacional*



**Figura 2.** Niveles de frecuencia de la variable cultura organizacional

*Fuente: Tabla 2*

## Interpretación

En lo concerniente a los resultados de la tabla y figura 2, el 64% de los encuestados ha calificado a la cultura organizacional como inadecuada, a diferencia de un 23% que lo considera como adecuado; cifras que ponen en evidencia el descontento de la mayoría de trabajadores de salud, que realizan funciones administrativas. Considerando que no existe una buena cultura organizacional en la Red Ejecutora San Martín, pues evidencian que ni el soporte técnico, ni la innovación constante, ni la aplicación de las reglas y muchos menos los objetivos institucionales se están cumpliendo o desarrollando a cabalidad, por lo que les resulta difícil, llegar a alcanzar los propósitos y objetivos que persiguen como institución.

### 3.3. Determinar si existe relación entre el Síndrome de Burnout y la cultura organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017

**Tabla 3**

*Tabla de contingencia del Síndrome de Burnout \* Cultura organizacional*

Dimensiones	Cultura Organizacional			Total	
	Adecuada	Inadecuada	Regular		
<b>Síndrome de Burnout</b>	Recuento	2	14	0	16
	<b>Alto</b>				
	% del total	9,1%	63,6%	0,0%	72,7%
	Recuento	3	0	1	4
	<b>Bajo</b>				
	% del total	13,6%	0,0%	4,5%	18,2%
<b>Medio</b>	Recuento	0	0	2	2
	% del total	0,0%	0,0%	9,1%	9,1%
<b>Total</b>	Recuento	5	14	3	22
	% del total	22,7%	63,6%	13,6%	100,0%



### **Interpretación:**

Gracias a la tabla de contingencia (tabla 3) se puede precisar la presencia de una relación negativa entre ambos objetos de investigación, pues, según la información obtenida, mientras más alto sea el síndrome de Burnout en la persona, más inadecuada será su percepción sobre la cultura organizacional. Esta afirmación se evidencia bajo los siguientes datos: de un total de 22 trabajadores encuestados, 16 presentaron un alto índice de estrés laboral (síndrome de Burnout), así mismo, 14 de ellos manifestaron que en la entidad donde laboran, cuentan con una cultura organizacional inadecuada, mientras que los 2 restantes lo califican como adecuada.

**Tabla 4**

*Pruebas de chi-cuadrado entre el Síndrome de Burnout \* Cultura organizacional*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado</b>	24,750 <sup>a</sup>	4	,000
<b>Razón de verosimilitudes</b>	22,871	4	,000
<b>N de casos válidos</b>	22		

a. 8 casillas (88,9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,27.

### **Interpretación:**

Según los resultados de la Tabla 4 (prueba del Chi-Cuadrado), se refuta la hipótesis nula del presente estudio (H0) y se admite la hipótesis general de la investigación (Hi), gracias a que el valor Sig. asintótica (bilateral) obtenido en esta prueba es de (0,000), mostrando que es menor a 0,05; y con ello se llega a afirmar que: “La relación entre el síndrome de Burnout y la cultura organizacional por parte de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017, es directa y significativa”. Adicional a ello, se tiene que el  $X^2C$  es igual a 24,750.

Este resultado es profundizado en la prueba de contrastación de hipótesis que se presenta posterior a la Tabla 5.

**Tabla 5***Medidas simétricas entre el Síndrome de Burnout \* Cultura organizacional*

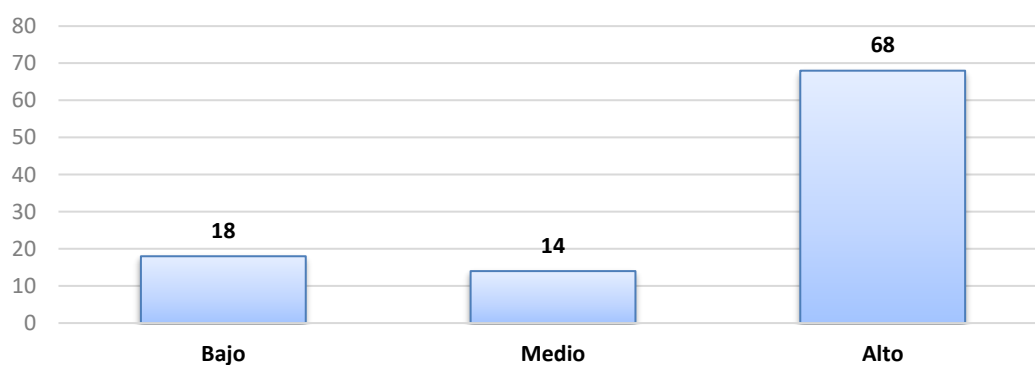
		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,728	,000
N de casos válidos		22	

**Interpretación**

Según los resultados de la tabla 5, se evidencia que entre las variables existe una relación media a nivel de 0,72. Esto quiere decir que, mientras mayor sea el síndrome de Burnout en el profesional de salud que se desempeña en un cargo administrativo, existe una alta probabilidad de que se genere una inadecuada cultura organizacional.

**Tabla 6***Resultados de la dimensión agotamiento emocional.*

Niveles	f	%
Bajo	4	18
Medio	3	14
Alto	15	68
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Tabulación del cuestionario de la dimensión agotamiento emocional**Figura 3:** *Niveles de frecuencia de la dimensión agotamiento emocional**Fuente:* Tabla 6

## Interpretación

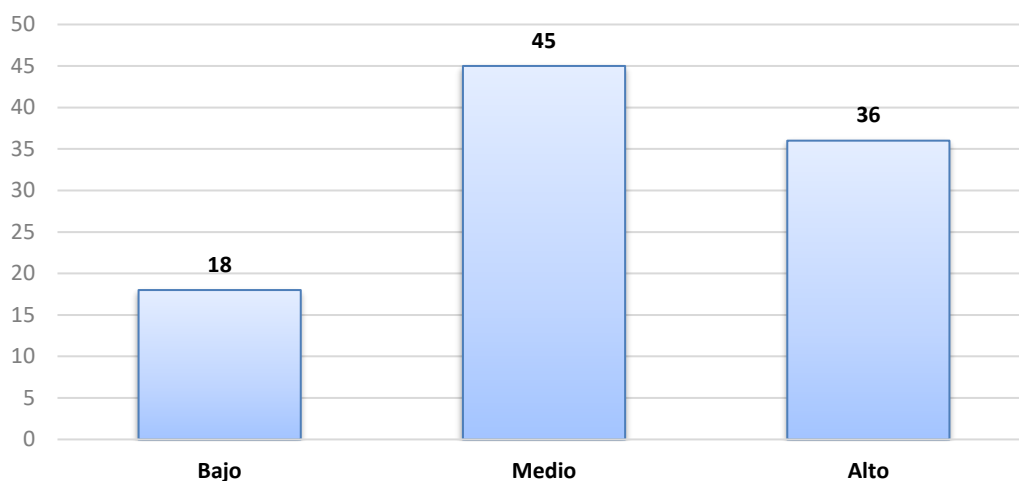
De los datos que se muestran en la tabla 6 y figura 3, los resultados evidencian un nivel de agotamiento emocional de 68% por parte de los trabajadores encuestados, mientras que un 18% presenta un nivel bajo. Lo que quiere dar a entender que ciertos trabajadores sufren de agotamiento o fatiga laboral; debido a que muchas de las tareas que desarrollan no son parte de sus competencias, derivando en una prestación de servicios inadecuada a los usuarios externos.

**Tabla 7**

*Resultados de la dimensión despersonalización*

Niveles	f	%
Bajo	4	18
Medio	10	45
Alto	8	36
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Tabulación del cuestionario de la dimensión despersonalización



**Figura 4:** Niveles de frecuencia de la dimensión despersonalización.

*Fuente:* Tabla 7

## Interpretación

En base a los resultados mostrados en la tabla 7 y figura 4, los resultados que se evidenció según las respuestas de los trabajadores presentan un nivel medio de

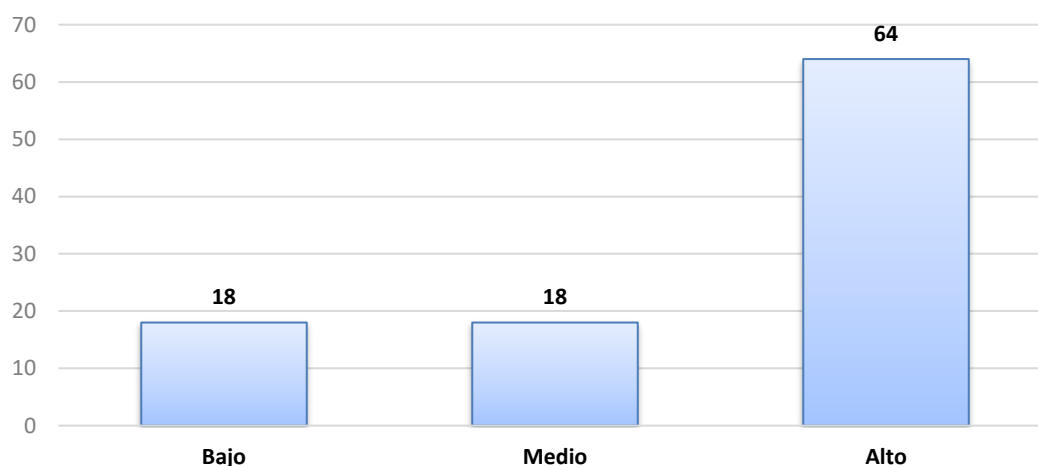
despersonalización (45%), entre tanto, algunos de los trabajadores manifestaron tener un nivel alto (36%). Esto da a entender que los colaboradores no brindan un trato cordial a sus pacientes, además, no suelen ser comprensivos con los clientes internos y externos, quienes se quejan constantemente por sus mala actitud, logrando menoscabar aún más la imagen de los profesionales de la salud.

**Tabla 8**

*Resultados de la dimensión realización personal*

Niveles	f	%
Bajo	4	18
Medio	4	18
Alto	14	64
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Tabulación del cuestionario de la dimensión realización personal



**Figura 5:** Niveles de frecuencia de la dimensión realización personal

*Fuente:* Tabla 8

### Interpretación

De acuerdo a los datos mostrados en la tabla 8 y figura 5, los resultados dan a entender que los trabajadores tienen un nivel alto de realización personal (64%). Reflejando que los trabajadores tratan de entender a los usuarios externos, cuando estos les comentan acerca de las dificultades que tienen y les brindan algún tipo de ayuda o solución; asimismo se logra evidenciar que los trabajadores suelen asistir

motivados a su centro de labores motivados y por supuesto, logran sentir que han conseguido algo útil en su vida como profesional.

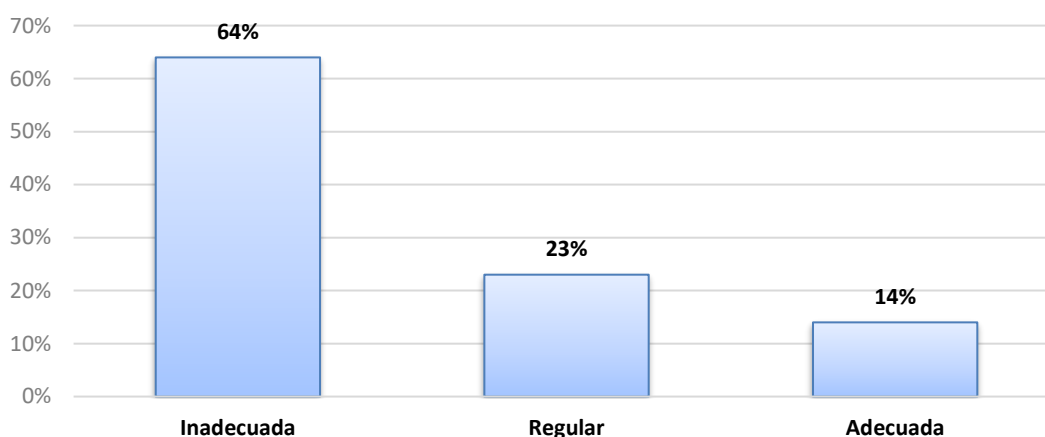
### *Resultados de las dimensiones de la cultura organizacional*

**Tabla 9**

*Resultados de la dimensión soporte*

Niveles	f	%
Inadecuada	14	64%
Regular	5	23%
Adecuada	3	14%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Tabulación del cuestionario de la dimensión soporte



**Figura 6.** Niveles de frecuencia de la dimensión soporte

*Fuente:* Tabla 9

### **Interpretación**

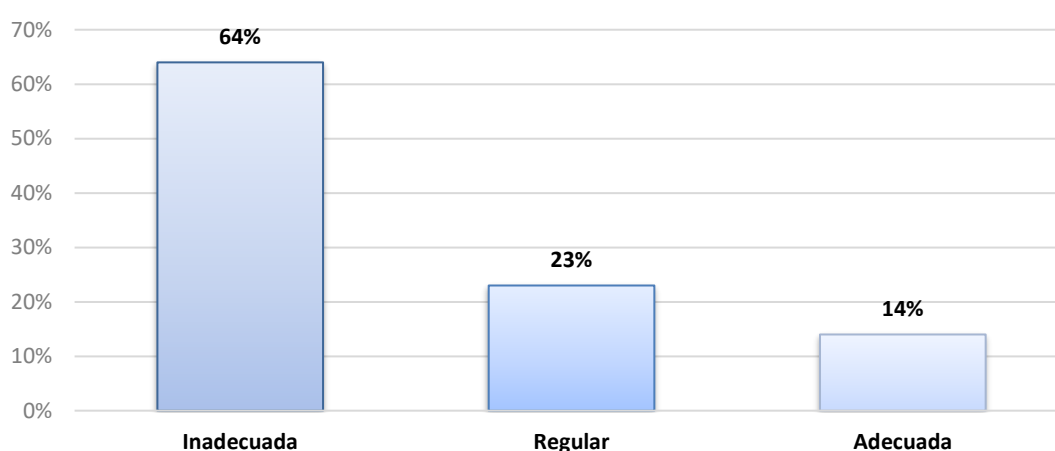
En lo que respecta a la dimensión soporte, el 64% de los trabajadores encuestados califica a esta dimensión como inadecuada, Esto se debe a que gran parte del personal manifiesta que la gerencia de la Red Ejecutora de Salud no cumple sus funciones a cabalidad, y es; que en el tema de soporte no realizan ninguna acción en favor de sus trabajadores y mucho menos los toman en cuenta, cuando estos dan alguna sugerencia, además de que no se preocupan por saber si los trabajadores están cumpliendo de manera responsable con sus tareas asignadas.

**Tabla 10**

*Resultados de la dimensión innovación*

Niveles	f	%
Inadecuada	14	64%
Regular	5	23%
Adecuada	3	14%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>101%</b>

**Fuente:** Tabulación del cuestionario de la dimensión innovación



**Figura 7.** Niveles de frecuencia de la dimensión Innovación

**Fuente:** Tabla 10

### **Interpretación**

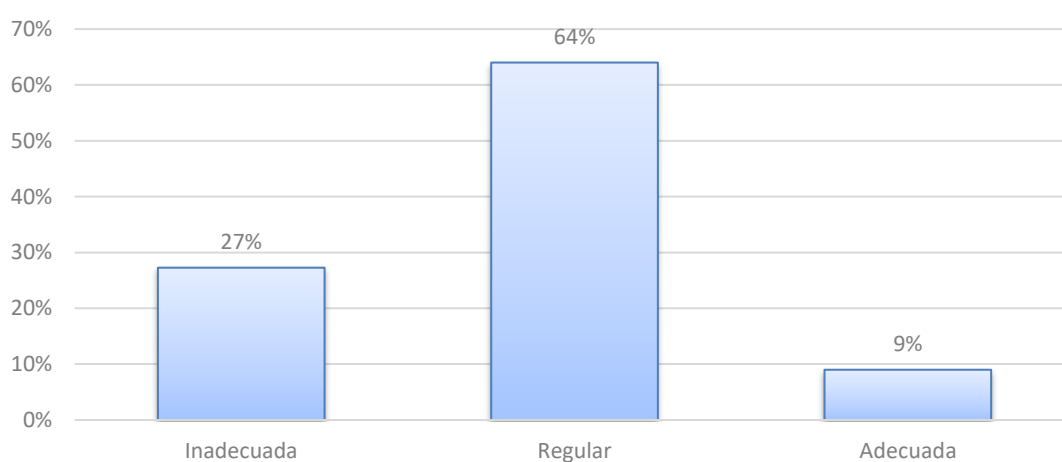
En lo que respecta a la cultura organizacional en su dimensión innovación, esta es calificada por un 64% de encuestados como inadecuada. Este resultado refleja que la red ejecutora no está innovándose en cuanto a la salud, como la búsqueda de nueva información, que ayude a incrementar los conocimientos de los trabajadores, así mismo, no se han tratado de implementar cambios estratégicos, que ayuden a mejorar la atención y buen trato a los usuarios externos e internos.

**Tabla 11**

*Resultados de la dimensión reglas*

Niveles	f	%
Inadecuada	6	27%
Regular	14	64%
Adecuada	2	9%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Tabulación del cuestionario de la dimensión reglas



**Figura 8.** Niveles de frecuencia de la dimensión reglas

*Fuente:* Tabla 11

### **Interpretación**

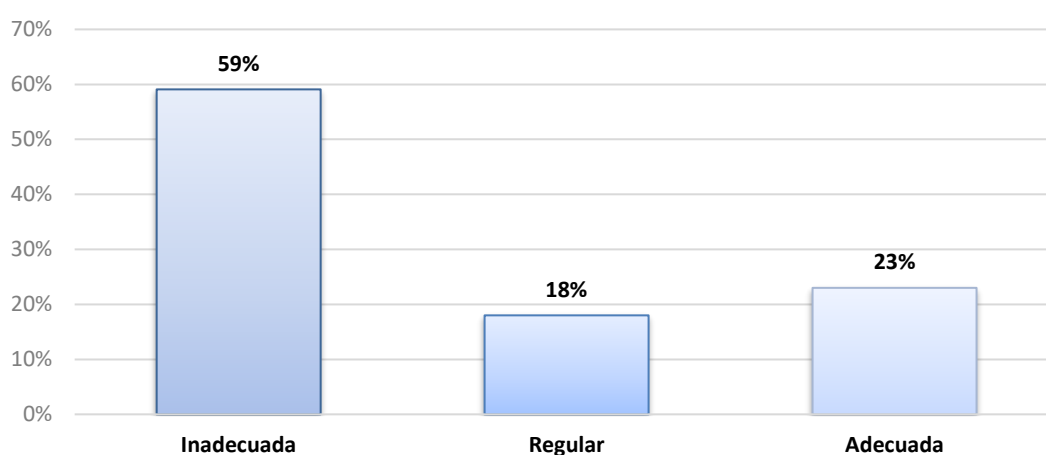
Según la tabla 11 y la figura 8 muestra, que un 64% de los trabajadores consideran de forma regular a las reglas que rigen la institución, afirmando que algunos trabajadores no respetan a sus superiores; aseverando que la división de carga laboral no es equitativa entre todos, además porque son pocas las ocasiones en que se brindan instrucciones claras de cómo deben desarrollarse los procesos del trabajo; sumado a esto, los directivos suelen manejar las reglas según su propia conveniencia.

**Tabla 12**

*Resultados de la dimensión objetivos*

<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Inadecuada	13	59%
Regular	4	18%
Adecuada	5	23%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Tabulación del cuestionario de la dimensión objetivos



**Figura 9.** *Niveles de frecuencia de la dimensión objetivos*

**Fuente:** Tabla 11

### **Interpretación**

En cuanto a la tabla 12 y la figura 9, se exhibe que un 59% de los encuestados califica como inadecuada a la dimensión objetivos de la cultura organizacional, mientras que solo un 23% lo considera como adecuada, debido a que las actividades que están ejecutando los trabajadores no muestran una responsabilidad adecuada, exhibiendo un desempeño mediocre, ya que las recompensas por un trabajo bien realizado no es evidenciado por los mismos; generando una gran desmotivación, lo cual trae consigo que no se alcancen los logros esperados por la Red Ejecutora.



### **Prueba de contrastación de la hipótesis**

Una vez obtenido las puntuaciones de la prueba del Chi-cuadrado, se procedió a desarrollar la prueba de contrastación de la hipótesis nula ( $H_0$ ) por lo que fue necesario establecer primero los siguientes valores:

$$\text{Chi-Cuadrado Tabulado} = X^2T$$

$$\text{Chi-Cuadrado Calculado} = X^2C$$

### **Determinación del $X^2T$**

Para estipular este valor, es imperioso encontrar en primera instancia los grados de libertad (gl), por lo que se emplea la siguiente ecuación:  $gl = (N^{\circ} \text{ Filas}-1) * (N^{\circ} \text{ Columnas}-1)$ , esta información se llega a obtener de la tabla 3. Sustituyendo los valores se tiene que  $gl = (3-1)*(3-1) = 4$ . Ahora bien, esta puntuación, es comparado con un valor de significancia del 95% en la tabla de distribución del Chi-Cuadrado (Ver Anexo N° 8). Al entrelazar estos datos, se obtiene que el  **$X^2T$  es igual a 9,49**.

### **Determinación del $X^2C$**

El Chi-Cuadrado Calculado ( $X^2C$ ), según la tabla N° 5 es **igual a 24,750**.

### **Criterio para la decisión de la prueba de contrastación**

**Si:**  $X^2T < X^2C =$  Se rechaza la  $H_0$

**Si:**  $X^2T > X^2C =$  Se acepta la  $H_0$

La hipótesis a contrastar con el uso estadístico de Chi cuadrado para la presente investigación es:

**$H_i$ :** Sí existe relación entre el síndrome de Burnout y la cultura organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017.

**$H_0$ :** No existe relación entre el síndrome de Burnout y la cultura organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017.

**Tabla 13**

*Toma de decisión en función a los resultados de Chi cuadrado y Chi tabular.*

<b>Variables</b>	<b>Grados de libertad</b>	<b>Nivel de Confianza</b>	<b>X<sup>2</sup>C</b>	<b>X<sup>2</sup>T</b>	<b>Decisión</b>
Síndrome de Burnout Cultura organizacional	4	95% (0,95)	24,750	9,49	Se rechaza la H <sub>0</sub>

**Fuente:** Tabulación del cuestionario de la dimensión objetivos

**Interpretación:**

Bajo el discernimiento señalado en la investigación, se ostenta que el valor del X<sup>2</sup>T es menor al X<sup>2</sup>C, razonamiento que nos conlleva a desestimar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), admitiendo de esta manera la hipótesis de investigación (H<sub>i</sub>), que asevera lo siguiente: “Sí existe relación entre el síndrome de Burnout y la cultura organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017”.

#### IV. DISCUSIÓN

Según los corolarios conseguidos en la investigación, tengo la oportunidad de mostrar los niveles de síndrome de Burnout encontrados en los profesionales de la salud, basado en la respuesta de 22 trabajadores encuestados, dando a conocer que alrededor del 73% de trabajadores, presentan un síndrome de Burnout alto. Este resultado fue obtenido posterior al análisis efectuado de la teoría rescatada de Maslach y Jackson (1981) quienes hablan respecto al test de Burnout. Dicha evaluación fue la misma que realizó Farfán (2009) quien en su investigación obtuvo como resultado niveles bajos del síndrome, en sus tres dimensiones (cansancio o agotamiento emocional 35.7%, despersonalización 35.1% y falta de realización personal con un 35.7%). Sin embargo, cabe resaltar que en contraste con el estudio realizado con los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín, estos resultados han variado radicalmente, pues, en todos y cada uno de las dimensiones analizadas, se ha identificado niveles altos de estrés, en menor o mayor proporción.

Así mismo, la cultura organizacional hace referencia al conjunto de experiencias, valores, hábitos, conocimientos, entre otros factores, que un expreso grupo de personas desarrolla en favor de una empresa; permitiéndoles lograr una sobresaliente productividad y rendimiento. La riqueza de esta investigación, se centra en la recolección bibliográfica de muchos autores como Schwartz & Davis (1981) para definir lo que la cultura organizacional significa, pues se consideró necesario contar con diferentes perspectivas respecto al tema. Dentro de los autores más resaltantes se encuentran García, Gonzáles & Vivanco (2010) de quienes se infirió la teoría que se necesita, para realizar un examen de la variable cultura organizacional. Las puntuaciones logradas a partir de los cuestionarios generados para esta variable, y que fueron aplicados a los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín demostraron que, alrededor del 64% de trabajadores califica a la cultura organizacional como inadecuada, un 14% como regular y los restantes 23% lo califican como adecuado. Estos resultados se asemejan a lo encontrado por Vallejos (2014), en cuyos resultados se evidencia que el personal evaluado, considera que de vez en cuando son tomados en cuenta por sus superiores; quienes suelen asignarles tareas de poca importancia, además, difícilmente son tomados en cuenta para dar

alguna opinión sobre determinados temas dentro de la empresa. Así mismo, en lo referente a las recompensas y sanciones, dichos trabajadores mencionaron que fueron pocas las veces que se reconoció su trabajo, sin embargo las sanciones, siempre fueron bastante arbitrarias.

Como objetivo primordial de la investigación, se buscó establecer la relación existente entre las variables de estudio, y gracias a la aplicación de la tabla de contingencia y la prueba del chi-cuadrado, se llegó a rechazar la hipótesis nula de la investigación ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis general de la misma ( $H_i$ ), esto gracias a que el valor Sig. asintótica (bilateral) obtenido en esta prueba (0,000), que es menor a 0,05, además con la tabla de contingencia se pudo precisar la existencia de una relación negativa entre las variables de estudio, pues, según la información obtenida, mientras más alto sea el síndrome de Burnout en la persona, más inadecuada será su percepción sobre la cultura organizacional. Esta afirmación se sustenta bajo los siguientes datos: de un total de 22 trabajadores encuestados, 16 presentaron un alto índice de estrés laboral (síndrome de Burnout), de los cuales 14 manifestaron que la entidad cuenta con una cultura organizacional inadecuada, mientras que los 2 restantes lo calificaron como adecuada; de esta manera, en la presente investigación se establece que, mientras mayor sea el índice del síndrome de Burnout, más inadecuada será la cultura organizacional.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se ha determinado la existencia de una relación entre ambas variables de estudio, gracias a la prueba del Chi-Cuadrado puesto que el valor Sig. asintótica (bilateral) obtenido en esta prueba, fue de (0,000), mostrando que es menor a 0,05. Con ello se llega a afirmar que: “La relación entre el Síndrome de Burnout y la gestión de la cultura organizacional por parte de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017, es directa y significativa”.
- 5.2. Se ha logrado identificar un alto nivel de síndrome de Burnout en el personal de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto, pues, el 73% ha indicado sentirse cansado y agobiado por la carga laboral que presenta, problema que se ve empeorado por la poca comprensión que tienen dentro del entorno laboral en el que se encuentran.
- 5.3. Se ha determinado los niveles de cultura organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto, encontrando, que el 63% de encuestados manifiesta que la gestión de la cultura organizacional es inadecuada, considerando, que no son tomados en cuenta para la mejora del servicio y el crecimiento de la institución; ni toman en consideración los aportes de los trabajadores, en función a las capacidades aptitudinales y actitudinales que puedan tener, del mismo modo, no se han especificado de manera coherente, cuales son los objetivos que se esperan alcanzar a corto, mediano y largo plazo dentro de la Red Ejecutora San Martín.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Se recomienda a la alta dirección y al equipo de gestión de la Red Ejecutora San Martín, a incentivar la realización de diversas actividades lúdico-recreativas, educativas y de resolución de conflictos; con el fin de resolver, los casos de trabajadores con síndrome de Burnout. Es de vital importancia, para la gestión pública, el poder conocer lo que al trabajador le afecta y atender a sus expectativas o necesidades con prontitud, brindándoles instrumentos que les sirvan para trabajar y progresar en su centro de labores. Esto permitirá contribuir a que preexista una mejor cultura organizacional, donde el personal pueda desarrollarse mejor dentro del área que le asignan, fortaleciendo la relación del trabajador con la institución.
- 6.2.** Los gestores públicos de la Red Ejecutora San Martín, deben promover acciones para disminuir y reducir el agotamiento o cansancio emocional y la despersonalización de los trabajadores, a través de un programa especializado de coaching personal y empresarial cada 2 o 3 meses, brindando a los puntos débiles encontrados, un tratamiento dinámico y participativo, lo que ayudará a motivar en los trabajadores de salud, el deseo de brindar una atención eficaz y eficiente a todos los usuarios externos.
- 6.3.** Al equipo de gestión, se recomienda brindar un mayor soporte personal y ejecutivo a los trabajadores que se encuentran bajo su cargo, para que estos puedan mejorar algunos aspectos laborales deficientes, además realizar un mayor número de actividades innovadoras y psicodinámicas, no solo en el tema de salud, sino también en temas relacionados al área donde se desenvuelve cada profesional, si bien es cierto las políticas de la entidad reflejaron niveles adecuados; es menester de los gestores públicos el velar porque se acaten dichas políticas o quizás implantar algunas normas nuevas, para que todo marche de acorde a lo que establece la institución dentro de sus instrumentos de gestión.

## VII. REFERENCIAS

- Álvarez, A., Arce, M., Barrios, A.E. y Sánchez, A.R. (2005) “Síndrome de Burnout en médicos de hospitales públicos de la ciudad de corrientes” (tesis de posgrado). Fundación Universitaria Tecnológico. Bolívar, Colombia. Comfenalco Recuperado de: [http://med.unne.edu.ar/revista/revista141/9\\_141.htm](http://med.unne.edu.ar/revista/revista141/9_141.htm)
- Arauco, G. (2008). Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Nacional Especializado "Víctor Larco Herrera". (Tesis de Licenciatura). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Blasco, E., LLor, E., García, M. y Sánchez, M. (2002) “Relación entre la calidad del sueño, el burnout y el bienestar psicológico en profesionales de la seguridad ciudadana” (tesis de posgrado) Universidad de Murcia. República de Murcia, España. Recuperado de: <http://sid.usal.es/idocs/F8/ART8655/relacion.pdf>
- Chacón, M., & Jorge, G. (1998). Burnout y variables personales moduladoras en enfermeros que trabajan en hospitales oncológicos. *Psicología y Salud*, 265.
- Chiavenato, I. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México, D.F.: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Chinchilla, J. y Pizarro, E. (2009) “Gestión y cultura organizacional en las municipalidades distritales de Huayucachi y Huancán de la provincia de Huancayo” (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3038/Pizarro%20Orihuela-Chinchilla%20Llaza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chuquimez, E. y Manchay, A. (2017) “Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, Hospital Iquitos “César Garayar García” – Iquitos. Mayo 2016 – diciembre 2016” (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Recuperado de: [http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2454/TP\\_ENF\\_00166\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2454/TP_ENF_00166_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cordes, C., & Dougherty, T. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 112

- Cújar, A., Ramos, C., Hernández, H., & López, J. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios Generales.*, 351-355.
- Farfan, M. (2009), “Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares. (Tesis de Maestría en Psicología con Mención en Psicología Educativa). Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/Farfan\\_mm.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/Farfan_mm.pdf)
- García, D., Gonzáles, M., & Vivanco, S. (18 de Mayo de 2010). Cultura empresarial y rendimiento de la PYME en el estado de Aguas Calientes (México). *Revista de Economía, Vol. XXVII*, (núm. 75).
- Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo. (Burnout). España: Pirámide.
- Hermes V. y Paredes, M. (2002) “Estudio del síndrome de Burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes” (tesis de pregrado). Universidad de los Andes. Mérida, Venezuela. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/356/35601704.pdf>
- Hernández, R., Fenández, C., & Baptista, P. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México D.F.: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Lanas, G. (2014) “La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito” (tesis de pregrado) Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3671/1/T-UCE-0007-128.pdf>
- Llacchua, F. (2015) “Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/229/19-2015-EPAE-Llacchua%20Quino-Cultura%20organizacional%20y%20bienestar%20laboral%20e%20los%20trabajadores%20administrativos%20de%20la%20UNAJMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marrau C. (2004). “Síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente de la Universidad Nacional de San Luis, Argentina” (tesis



- de pregrado). Universidad Nacional de San Luis Argentina. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/184/18401004.pdf>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1978). Abogado Burnout. *Barrister*. Recuperado el 22 de Marzo de 2018
- Maslach, C. y Pines, A. (1997). The burnout syndrome in the day care setting. *Child Care Quartely*, 6, 100-113. Recuperado de:  
<http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1997/Vol2/Arti3.htm>
- Neira, C. (2004). Cuando se enferman los que curan. Estrés laboral y Burnout en los profesionales de la salud. Buenos Aires: Gambacop. Recuperado de:  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion\\_psicologia/v14\\_n2/pdf/a03v14n2.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v14_n2/pdf/a03v14n2.pdf)
- Núñez, H. (2017) “Nivel del síndrome de Burnout en el personal médico del Hospital Minsa II-2 Tarapoto, Julio - Diciembre 2016”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/821/TP\\_MED\\_00008\\_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/821/TP_MED_00008_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Oramas, A., Santana, S. y Vergara, A. (2007). El bienestar psicológico, un indicador positivo de la salud mental. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 7 (1-2), 34-39.
- Requejo, C. (2017) “Clima organizacional en el personal de salud del Hospital de Contingencia II-2 Tarapoto, San Martín, abril - setiembre, 2016” (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/853/TP\\_MED\\_00003\\_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/853/TP_MED_00003_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Rodríguez, E. (2014) "Relación del trabajo en equipo con la Cultura Organizacional de los trabajadores de la Unidad Ejecutora N°. 400 ministerios de salud. Minsa. Tarapoto. Periodo 2012-2013" (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. Recuperado de:  
[http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2179/TP\\_ADM\\_0003\\_0\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2179/TP_ADM_0003_0_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Schwartz, H., & Davis, S. M. (1981). Matching corporate culture and business strategy. *Organizational dynamics*, 10(1), 30-48.
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). El proceso de la investigación científica. México: Limusa S.A.
- Vallejos, L. (2014) “La cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Miramar – 2014” (tesis de posgrado). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/976/vallejosityopan\\_llin.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/976/vallejosityopan_llin.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Velásquez, A. (2014), “Síndrome de Burnout y bienestar psicológico en enfermeras de la microred de salud de san juan de Miraflores – Villa María del triunfo, 2014” (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/106/1/VELASQUEZ%20NEYRA.pdf>

# **Anexos**

**Título: “Síndrome de Burnout y su relación con la gestión de la cultura organizacional de los trabajadores de Salud de la Red Ejecutora San Martín en el Año 2017”**

Formulación del Problema	Hipótesis	Objetivos	Aspectos teóricos	
<p><b>General</b> ¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y la gestión de la cultura organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017?</p> <p><b>Específicos</b> ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de cultura organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017?</p>	<p><b>General</b> <b>H<sub>1</sub>:</b> Si existe relación entre el Síndrome de Burnout y la cultura organizacional de los trabajadores de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017.</p> <p><b>Específicos</b> <b>H<sub>1</sub>:</b> El nivel del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017, es significativo.</p> <p><b>H<sub>2</sub>:</b> El nivel de cultura organizacional de los trabajadores de salud, de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017, es significativo.</p>	<p><b>General</b> Determinar si existe relación entre el Síndrome de Burnout y la cultura organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017.</p> <p><b>Específicos</b> Identificar los niveles del Síndrome de Burnout en los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017.</p> <p>Determinar los niveles de cultura organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2017.</p>	<p><b>Variable 1</b> Síndrome de Burnout. Síndrome que se desarrolla en personas que Trabajan en contacto directo con otras (Maslash y Jackson, 1981)</p> <p><b>Dimensiones:</b> Agotamiento Emocional Despersonalización Realización Personal</p> <p><b>Variable 2</b> Cultura organizacional</p> <p><b>Dimensiones</b> Soporte Innovación Reglas Objetivos</p>	
<p align="center"><b>Diseño de Investigación</b></p>	<p align="center"><b>Variables de Estudio</b></p>		<p align="center"><b>Población y Muestra</b></p>	<p align="center"><b>Instrumentos de Recolección de Datos</b></p>
<p align="center">No experimental</p>	<p align="center">Variable I: Síndrome de Burnout Variable II: Cultura organizacional</p>		<p><b>Población</b> En la presente investigación, la población estudiada, estuvo conformada por los 168 trabajadores</p>	<p><b>Técnicas:</b> Fichaje Evaluación Psicométrica –</p>

		<p>de la salud que laboran en la Red Ejecutora San Martín-Tarapoto, bajo cualquier modalidad de contrato laboral.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra estipulada para la presente investigación estuvo conformada por un total de 42 colaboradores, sin embargo, bajo criterios de exclusión, solo se llegó a trabajar con un total de 22 personas.</p> <p><b>Criterios de inclusión</b> Los criterios empleados para la selección de la muestra, fueron los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solo se trabajó con la parte administrativa de la institución.</li> <li>2. El personal seleccionado, debieron de ser profesionales de la salud.</li> </ol>	<p>Encuestas</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).</li> <li>•Escala de cultura organizacional</li> </ul>
--	--	--	--

### MASLACH BURNOUT INVENTORY (Adaptada)

Debajo de usted descubrirá una progresión de proclamaciones sobre su trabajo y sus emociones en él. Solicitamos su participación reaccionando las preguntas. No hay respuestas mejores o más terribles, la respuesta correcta es una que se comunica realmente tu propio sentir. Los efectos secundarios de esta encuesta son totalmente secretos y su motivación es añadir a la información de los Estados de su trabajo y mejorar su nivel de cumplimiento.

Cada una de las expresiones debe reaccionar comunicando con qué frecuencia tiene esa inclinación como toma después:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

Atención marque con una X en el recuadro que considere más adecuado

Nº	ITEM	N	AVA	AVM	AVS	D
01	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
02	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
03	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
04	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
05	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objeto impersonales					
06	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
07	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
08	Siento que mi trabajo me está desgastando					
09	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					

10	Siento que me he hecho más duro con la gente					
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo					
13	Me siento frustrado por el trabajo					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

Fuente: Maslach Burnout Inventory, (Christine Maslach y Sussan Jackson, 1981).

### ESCALA CULTURA ORGANIZACIONAL

Debajo de usted descubrirá una progresión de explicaciones sobre las emociones que las personas pueden involucrar con cualquier fase de nuestras vidas. Sería ideal si lees cada expresión comprueba si se encuentra, en su actualidad de su vida cotidiana. Para lo cual tendrá que marcar de la siguiente manera:

- **NUNCA** (N)
- **ALGUNAS VECES** (AV)
- **BASTANTES VECES** (BV)
- **CASI SIEMPRE** (CS)
- **SIEMPRE** (S)

N°	Pregunta	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Orientación al soporte</b>						
1	¿Con qué frecuencia se ayudan a las personas que presentan problemas personales?					
2	¿Con qué frecuencia los superiores ayudan a sus subordinados a superarse profesionalmente?					
3	¿Con qué frecuencia considera usted que las críticas constructivas dirigidas al personal son aceptadas de manera correcta?					
4	¿Con qué frecuencia el gerente expresa su preocupación sobre sus empleados con problemas?					
5	¿Con qué frecuencia considera usted que se infieren ideas sobre el concepto de organización de trabajo?					
6	¿Con qué frecuencia usted considera que las ideas que se deducen se ejecutan inmediatamente en el área de trabajo?					
7	¿Con qué frecuencia considera usted que las decisiones que toman la gerencia determinan la libertad laboral?					
<b>Orientación a la Innovación</b>						
8	¿Con qué frecuencia la unidad ejecutora busca alternativas en cuanto a los servicios?					
9	¿Con qué frecuencia considera usted que existen inversiones en nuevos servicios?					
10	¿Con qué frecuencia considera usted que los problemas que se presentan en el mercado se determinan oportunidades?					
11	¿Con qué frecuencia considera usted que la unidad ejecutora determina nuevas oportunidades?					
12	¿Con qué frecuencia la unidad ejecutora toma en cuenta sus habilidades para innovar servicios?					
13	¿Con qué frecuencia la unidad ejecutora innova en cuanto a sus servicios?					
<b>Orientación a las Reglas</b>						
14	¿Con qué frecuencia considera usted que se generan					



	instrucciones a través de escritos?					
15	¿Con qué frecuencia se generan procesos definidos para el desarrollo de actividades?					
16	¿Con qué frecuencia la gerencia toma en cuenta sus reglas que ha implementado?					
<b>Orientación a los objetivos</b>						
17	¿Con que frecuencia la competitividad es evaluada con otras organizaciones?					
18	¿Con qué frecuencia considera usted que el desempeño que presenta cada trabajador es analizado según los objetivos logrados?					
19	¿Con qué frecuencia se determinan los objetivos que implementa la unidad ejecutora?					
20	¿Con qué frecuencia se determina la evaluación del rendimiento?					
21	¿Con qué frecuencia se toman criterios para el desarrollo de actividades?					
22	¿Con qué frecuencia los beneficios son determinados por los resultados?					

**Fuente:** *Elaboración propia*

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto : Loidy Ushiñahua Putpaña  
 Institución donde labora : Red Ejecutora San Martín  
 Especialidad : Obstetra en la Gestión Pública (Coord. Materno Neonatal)  
 Instrumento de evaluación : Maslach Burnout Inventory  
 Autor (s) del instrumento (s) : John Ludeña Cárdenas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**EL INSTRUMENTO PRESENTA UN ADECUADO NIVEL DE CONSISTENCIAS Y ENTENDIBILIDAD, POR LO QUE SE PERMITE SER APLICADO.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

47

Tarapoto, 27 de Diciembre de 2017



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto : Loidy Ushiñahua Putpaña  
 Institución donde labora : Red Ejecutora San Martín  
 Especialidad : Obstetra en la Gestión Pública (Coord. Materno Neonatal)  
 Instrumento de evaluación : Escala Cultura Organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s) : John Ludeña Cárdenas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**EL INSTRUMENTO PRESENTA UN ADECUADO NIVEL DE CONSISTENCIAS Y ENTENDIBILIDAD, POR LO QUE SE PERMITE SER APLICADO.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

48

Tarapoto, 27 de Diciembre de 2017



Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**IV. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto : José Alberto Pérez Cárdenas  
 Institución donde labora : Red Ejecutora San Martín  
 Especialidad : Contador en la Gestión Pública (Remuneraciones)  
 Instrumento de evaluación : Escala Cultura Organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s) : John Ludeña Cárdenas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>47</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**EL INSTRUMENTO PRESENTA UN ADECUADO NIVEL DE CONSISTENCIAS Y ENTENDIBILIDAD, POR LO QUE SE PERMITE SER APLICADO.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

47

Tarapoto, 22 de Diciembre de 2017



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**III. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto : José Alberto Pérez Cárdenas  
 Institución donde labora : Red Ejecutora San Martín  
 Especialidad : Contador en la Gestión Pública (Remuneraciones)  
 Instrumento de evaluación : Maslach Burnout Inventory  
 Autor (s) del instrumento (s) : John Ludeña Cárdenas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>46</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**EL INSTRUMENTO PRESENTA UN ADECUADO NIVEL DE CONSISTENCIAS Y ENTENDIBILIDAD, POR LO QUE SE PERMITE SER APLICADO.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

46

Tarapoto, 27 de Diciembre de 2017



Mg. C.P.C. José A. Pérez Cárdenas  
 RESPONSABLE EQUIPO DE REMUNERACIONES

Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**VI. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto : Dahpne Viena Oliveira  
 Institución donde labora : Universidad Nacional San Martín  
 Especialidad : Doctora en Gestión Educativa  
 Instrumento de evaluación : Escala Cultura Organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s) : John Ludeña Cárdenas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

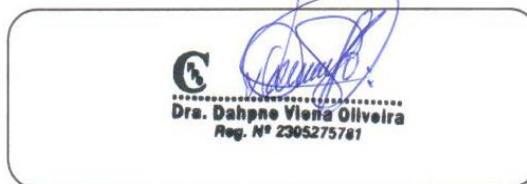
**VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**EL INSTRUMENTO PRESENTA UN ADECUADO NIVEL DE CONSISTENCIAS Y ENTENDIBILIDAD, POR LO QUE SE PERMITE SER APLICADO.**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 22 de Diciembre de 2017



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**V. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto : Dahpne Viena Oliveira  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Doctora en Gestión Educativa  
 Instrumento de evaluación : Maslach Burnout Inventory  
 Autor (s) del instrumento (s) : John Ludeña Cárdenas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X		
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**EL INSTRUMENTO PRESENTA UN ADECUADO NIVEL DE CONSISTENCIAS Y ENTENDIBILIDAD, POR LO QUE SE PERMITE SER APLICADO.**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 22 de Diciembre de 2017



**Dra. Dahpne Viena Oliveira**  
 Reg. N° 2395275781

Sello personal y firma

Tarapoto, 10 de Noviembre del 2017

Señor:

Psí. JOHN LUDEÑA CARDENAS

Maestrante de Gestión Pública - UCV

TARAPOTO

ASUNTO : Autorización para Aplicación de Investigación

---

Me es grato saludarle cordialmente y a la vez informarle que se le **AUTORIZA** realizar la aplicación de las encuestas del Inventory Maslach Burnout y el Cuestionario de Cultura Organizacional, a los profesionales de la salud que laboran en la OGESS – Salud Bajo Mayo, con el fin de desarrollar la investigación del “Síndrome de Burnout y su relación con la Gestión de la Cultura Organizacional de los trabajadores de Salud de la Red Ejecutora San Martín en el Año 2017”.

Sin otro particular, me suscribo de usted, expresándole mi respeto y consideración.

Atentamente



  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
RED DE SALUD SAN MARTIN  
Lic. Enf. Patricia L. Quevedo Pérez  
JEFE OFICINA DE SALUD INDIVIDUAL





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

LUDEÑA CÁRDENAS JOHN

D.N.I. : 42585642

Domicilio : Psje. Sta. Rosa 194 – Banda de Shilcayo

Teléfono : Fijo : 042-583943 Móvil : 982276961

E-mail : [joluca1984@hotmail.com](mailto:joluca1984@hotmail.com)

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro

Mención : Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

LUDEÑA CÁRDENAS JOHN

Título de la tesis:

"Síndrome de Burnout y su relación con la Gestión de la Cultura Organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín en el Año 2017"

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :


Fecha : 24/07/2019

### **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

La Dra. ANA NOEMI SANDOVAL VERGARA, ha revisado la tesis del estudiante Br. **John Ludeña Cárdenas** titulada **“Síndrome de Burnout y su relación con la Gestión de la Cultura Organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín en el año 2017”** constato que la misma tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 24 de Julio de 2019

  
-----  
**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara**  
**DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN**  
**UCV - TARAPOTO**



**Síndrome de Burnout y su relación con la Gestión de la Cultura Organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín en el Año 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. John Ludeña Cárdenas

**ASESOR:**

Dra. Dabona Viana Oltreina

**Resumen de coincidencias**

**19 %**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %
3	repositorio.unheval.edu... Fuente de Internet	<1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	riunet.upv.es Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.urosario.edu... Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	boston.barstoolsports... Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unajma.edu... Fuente de Internet	<1 %
12	Entregado a John F Ke... Trabajo del estudiante	<1 %
13	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

John Ludeña Cárdenas

**INFORME TITULADO:**

“Síndrome de Burnout y su relación con la Gestión de la Cultura Organizacional de los trabajadores de salud de la Red Ejecutora San Martín en el Año 2017”

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**SUSTENTADO EN FECHA** : 09 de marzo del 2018

**NOTA O MENCIÓN** : Aprobado por Unanimidad

  
-----  
Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara  
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN  
UCV - TARAPOTO