



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT
EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL VITARTE,
LIMA - 2020.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Bach. FALCON CAMPOS, GRETTEY MILAGROS

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Dr. EUGENIO CRUZ TELADA

JURADO EXAMINADOR

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA
Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi familia, porque son mi gran motivación y parte fundamental para el desarrollo de mi investigación, brindándome fuerza, confianza, apoyo y amor incondicional en momentos de cansancio y debilidad logrando así cumplir este gran sueño.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme salud, perseverancia y mucha paciencia para superar las adversidades para poder así cumplir con este gran reto.

A mi familia, esposo, hijos quienes fueron mi motor y motivo para mi lucha continua y superación personal.

A mi asesora personal por tener mucha dedicación y paciencia desde el inicio de este gran reto.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020. El tipo y nivel de estudios es aplicado y correlacional de diseño no experimental. Los instrumentos de medición utilizados fueron: la Escala de Clima Organizacional de Gloria Polo (2011) conformada por 6 áreas y el Inventario de Maslach Burnout Inventory de Christina Maslach y Susan Jackson (1993), conformada por 3 áreas. La muestra estuvo conformada por 157 profesionales de la salud de las diferentes especialidades (medicina, enfermería, obstetricia, psicología, nutrición, tecnólogos médicos, odontólogos, químicos farmacéuticos y asistentes sociales), de ambos sexos y edades entre 25 a 65 años. Para hallar los resultados se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach (fuente de George y Mallery 2003) el cual fue el criterio para evaluar la confiabilidad. Asimismo para valorar el grado de correlación se utilizó la prueba no paramétrica de Spearman (fuente Cohen 1988). De acuerdo al resultado de la tabla de Spearman se aprecia un p-valor de 0,004 y un coeficiente Rho de -0,226. Por lo que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital de Vitarte, Lima – 2020. A su vez la correlación es de intensidad negativa débil.

Palabras Claves: Clima organizacional, Síndrome de Burnout en el personal de salud.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between the organizational climate and the burnout syndrome in the health personnel of the Vitarte Hospital, Lima – 2020. The type and level of studies is applied and correlational of non- experimental design. The measurement instruments used were: the Gloria Polo Organizational Climate Scale (2011) made up of 6 areas and the Maslach Burnout Inventory by Christina Maslach and Susan Jackson (1993), made up of 3 areas. The sample consisted of 157 professionals of the health of the different specialties (medical technologists, dentists, pharmaceutical chemists and social workers), of both sexes and ages between 25 and 65 years. To find the results, the Cronbach's alpha coefficient (source from George and Mallery 2003) was used, which was the criterion to assess reliability. Likewise, to assess the degree of correlation, the nonparametric Spearman test was used (source Cohen 1988). According to the result of the Spearman table, a p-value of 0.004 and a Rho coefficient of -0.226 can be seen. Therefore, there is a significant correlation between organizational climate and burnout syndrome in health personnel at Hospital de Vitarte, Lima-2020. In turn, the correlation is of weak negative intensity.

Key Words: Organizational climate, burnout syndrome in health personnel.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Justificación del estudio	17
1.3.1. Justificación teórica	17
1.3.2. Justificación metodológica.....	18
1.3.3. Justificación practica.....	18
1.3.4. Justificación social	18
1.4. Objetivos de la investigación.....	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	20
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	24
2.2. Bases teóricas de las variables.....	28
2.2.1. Clima Organizacional.....	28

2.2.2. Síndrome de Burnout.....	33
2.3. Definición de términos básicos.	41
III. MÉTODOS Y MATERIALES	43
3.1. Hipótesis de la Investigación.....	43
3.1.1. Hipótesis general	43
3.1.2. Hipótesis específicas	43
3.2. Variables de estudio.....	43
3.2.1. Definición conceptual.....	43
3.2.2. Definición operacional	44
3.2.3. Operacionalización de las Variables de estudio.	44
3.3. Tipo y nivel de investigación	45
3.4. Diseño de la investigación.....	45
3.5. Población y muestra de estudio	45
3.5.1. Población	45
3.5.2. Muestra.....	46
3.5.3. Muestreo.....	47
3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos	47
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	47
3.6.2. Instrumento de recolección de datos	48
del Burnout:	49
3.7. Métodos de análisis de datos.....	50
3.8. Aspectos éticos	50
IV. RESULTADOS	52
4.1. Confiabilidad del Instrumento.....	52
4.2. Análisis descriptivo.....	52
4.3. Análisis inferencial	64
4.3.1. Hipótesis general	64
4.3.2. Hipótesis específica 01	65
4.3.3. Hipótesis específica 02	66
4.3.4. Hipótesis específica 03	66
V. CONCLUSIONES.....	73
VI. RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75

ANEXOS	80
Anexo 1: Matriz de consistencia	81
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.	82
Anexo 3: Instrumentos.....	83
Anexo 4: Validación de Instrumentos por Juicio de Expertos	86
Anexo 5: Matriz de datos	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población de estudio	46
Tabla 2.	Distribución del personal de salud del Hospital Vitarte.....	47
Tabla 3.	Coeficiente Alfa de las variables (n =158)	52
Tabla 4.	Frecuencias de la variable: Clima organizacional.....	53
Tabla 5.	Frecuencias de la dimensión 1: Autonomía.....	54
Tabla 6.	Frecuencias de la dimensión 2: Innovación.....	55
Tabla 7.	Frecuencias de la dimensión 3: Entusiasmo y apoyo.....	56
Tabla 8.	Frecuencias de la dimensión 4: Liderazgo	57
Tabla 9.	Frecuencias de la dimensión 5: Reconocimiento	58
Tabla 10.	Frecuencias de la dimensión 6: Recompensa.....	59
Tabla 11.	Frecuencias de la variable: Síndrome de Burnout.....	60
Tabla 12.	Frecuencias de la dimensión 1: Cansancio emocional.....	61
Tabla 13.	Frecuencias de la dimensión 2: Despersonalización.....	62
Tabla 14.	Frecuencias de la dimensión 3: Realización personal.....	63
Tabla 15.	Pruebas de normalidad de las variables y dimensiones (n =158)	64
Tabla 16.	Correlación de Spearman entre la variable Clima Organizacional y la variable Síndrome de Burnout (n =158).....	65
Tabla 17.	Correlación de Spearman entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Cansancio emocional (n =158).....	65
Tabla 18.	Correlación de Spearman entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Despersonalización (n =158)	66
Tabla 19.	Correlación de Spearman entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Realización personal (n =158).....	66
Tabla 20.	Criterios para valorar el grado de correlación.....	67
Tabla 21.	Criterios para evaluar la confiabilidad.....	67
Tabla 22.	Frecuencias de las características sociodemográficas.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frecuencias de la variable: Clima organizacional.....	53
Figura 2. Frecuencias de la dimensión 1: Autonomía.....	54
Figura 3. Frecuencias de la dimensión 2: Innovación.....	55
Figura 4. Frecuencias de la dimensión 3: Entusiasmo y apoyo.....	56
Figura 5. Frecuencias de la dimensión 4: Liderazgo	57
Figura 6. Frecuencias de la dimensión 5: Reconocimiento	58
Figura 7. Frecuencias de la dimensión 6: Recompensa.....	59
Figura 8. Frecuencias de la variable: Síndrome de Burnout.....	60
Figura 9. Frecuencias de la dimensión 1: Cansancio emocional.....	61
Figura 10. Frecuencias de la dimensión 2: Despersonalización.....	62
Figura 11. Frecuencias de la dimensión 3: Realización personal.....	63

INTRODUCCIÓN

La presente investigación surge por el interés de que los profesionales de salud puedan mostrar con eficacia su labor diaria, los mismos que necesitan sentirse cómodos, satisfechos y a gustos con la actividad que realizan, además de percibir su utilidad y contar con las competencias, habilidades y capacidades requeridas para la atención de personas que acuden al Hospital en busca de una mejoría en su salud.

El clima organizacional y el Síndrome de Burnout son factores muy importantes, asimismo, se han encontrado diversos estudios que mencionan las evidencias del mencionado síndrome presentándose más en el personal de salud debido a que ellos se encuentran en constante contacto con personas y por las diferentes situaciones que se le pueden presentar al trabajador, sea por una mala condición o un mal clima organizacional afectando a nivel físico, emocional y organizacional. El Síndrome de Burnout o desgaste profesional es uno de los principales problemas de salud mental y fisiológica que surge del estrés crónico que afecta al personal de salud. Asimismo, el clima organizacional tiene un vínculo con el estrés laboral ya que el ambiente laboral cumple un papel importante en el colaborador, y es de mi inquietud saber si estos factores repercuten en la calidad de servicio y en sus relaciones interpersonales. Dicho ambiente organizacional en donde el personal se desempeña diariamente para realizar sus funciones, puede ser un obstáculo para un adecuado rendimiento.

La presente tesis se ha dividido en seis capítulos: Capítulo I, se estableció el planteamiento del problema formulando los objetivos a encontrar durante el desarrollo del mismo. En el Capítulo II denominado marco teórico, para sustentar la investigación donde se hacen referencias a 10 investigaciones; 5 nacionales y 5 internacionales, relacionadas con el tema obteniendo como base las opiniones y definiciones de los autores. Asimismo, se realizó las bases teóricas de las variables y las definiciones de términos básicos. En el Capítulo III, comprende el marco metodológico que contienen las hipótesis, las variables de estudio, el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, por último las técnicas e instrumentos para la recolección de datos siendo la Escala de Clima Organizacional de Gloria Polo

(2011) conformada por 6 áreas y el Inventario de Maslach Burnout Inventory de Christina Maslach y Susan Jackson (1993), conformada por 3 áreas. En el Capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación dentro de ello se tiene el análisis e interpretación, confiabilidad del instrumento y comprobación de las hipótesis, seguido de la discusión, las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial, la Organización Internacional de Trabajo (2012) realizó una encuesta sobre condiciones de trabajo y la salud, se concluyó en dicho estudio que más del 10% manifestaron haber estado bajo estrés o tensión, deprimidos y con insomnio, debido a sus inquietudes por las condiciones de trabajo. Otro estudio realizado en Argentina 2009 se evidenció que 26.7% de los trabajadores presentaron estrés laboral debido a lo que ellos consideraron una excesiva carga de trabajo. (Citado por OPS 2016).

En el Perú, el Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2015) refirió que 58% de trabajadores sufre de estrés, debido a los gastos personales, la preocupación por la delincuencia y el estrés laboral. En ese mismo año se dieron 47 manifestaciones a nivel nacional, asistiendo en total 32 066 trabajadores y se reportaron 20 941 accidentes laborales. El Instituto de integración (2018) señala que 60% de trabajadores sufre de estrés y están predispuesto a desarrollar el Síndrome de Burnout por un progresivo agotamiento físico, mental y psíquico, del mismo modo también la falta de motivación. Por ello tener un adecuado clima en las organizaciones hoy en día es muy difícil ya que es poco evitable el estrés laboral.

El clima organizacional y el síndrome de Burnout han ido tomando mayor importancia durante los últimos años encontrado diversos estudios que mencionan que se ha evidenciado dicho síndrome más en el personal de salud ya que ellos están en constante contacto con personas y por las diferentes situaciones que se le pueden presentar al trabajador, sea por una mala condición o un mal clima organizacional, la cual predisponen a que aparezca afectando a nivel físico, emocional y organizacional. El Síndrome de Burnout o desgaste profesional es uno de los principales problemas de salud mental y fisiológica que surge del estrés crónico que afecta al personal de salud.

Así mismo, el clima organizacional tiene un vínculo con el estrés laboral ya que el ambiente laboral cumple un papel importante en el colaborador, y es de mi

inquietud saber si estos factores repercuten en la calidad de servicio y en sus relaciones interpersonales. Dicho ambiente organizacional en donde el personal se desempeña diariamente para realizar sus funciones, puede ser un obstáculo para un adecuado rendimiento, investigaré como es tratado por sus jefes o el trato entre el personal, identificando también las percepciones que tiene el personal de salud sobre la organización que labora.

El Hospital Vitarte se inició como un Puesto de Salud el 20 de marzo de 1957, y debido a la epidemia del cólera en el año 1961, la AISSBS el agustino (EX UTES 01) dependencia administrativa de la DIRES Lima Este dispuso que la atención sea las 24 horas del día, siendo necesario incorporar médicos especialistas logrando así la atención de partos normales y cirugías menores, obteniendo el reconocimiento como Hospital Vitarte el 05 de agosto del 2003. Con el pasar de los años y el acondicionamiento de los pequeños ambientes para la atención a la gran demanda de la población la infraestructura de este Centro Hospitalario se ha deteriorado y en la actualidad se puede constatar que todos los ambientes están a punto del colapso total, aun así los profesionales de la salud siguen con la atención a la población que acude en busca de una mejoría en su estado de salud, sin embargo todas estas condiciones laborales afectan a los trabajadores y algunos en sus conversaciones divulgan que no se sienten seguros ni física ni psicológicamente por la ausencia de seguridad respecto a la infraestructura y demandas de la institución y exigencias por las jornadas largas y por la atención de pacientes que se hallan en muchas ocasiones en estado crítico. Por los fundamentos expuestos las experiencias laborales de los profesionales de la salud son factores de riesgo que predisponen a presentar un nivel de estrés laboral alto, del mismo modo esto puede afectar el clima organizacional como su vida personal.

Finalmente, es necesario conocer que opinión que tienen los colaboradores del Hospital de Vitarte, con respecto a su clima organizacional, asimismo poder verificar la presencia del síndrome de burnout, por haberse observados indicadores de cansancio emocional, despersonalización, falta de realización y, si a esta problemática le añadimos que existe en el personal una percepción distorsionada en el clima laboral como la falta de autonomía, la falta de entusiasmo y apoyo, la

falta de reconocimiento, la falta de innovación, recompensa y por último la falta de liderazgo. Siendo esto los motivos que fundamentan la presente investigación, la importancia y relevancia; siendo justificable plantearse la siguiente interrogante:

¿Existe relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital de Vitarte?

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital de Vitarte, Lima – 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el cansancio emocional en el personal de salud del Hospital de Vitarte, Lima – 2020?

PE 2 ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la despersonalización en el personal de salud del Hospital de Vitarte, Lima – 2020?

PE 3 ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la realización personal en el personal de salud del Hospital de Vitarte, Lima – 2020?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

Esta investigación es importante porque recopiló literatura y teorías actualizadas que han permitirán conocer el clima organizacional y como estas teorías fundamentan la aparición del desgaste profesional que nos dan a conocer la presencia del Síndrome de Burnout, en el personal de salud del hospital de estudio. Por ello el estudio teórico de las variables apporto mayor detalle de indicadores, características, nuevos enfoques teóricos y consecuencias de esta problemática.

1.3.2. Justificación metodológica

Esta investigación permitió aplicar la metodología científica, desarrollando en nosotros la capacidad de dominio de aplicación de técnicas, así como también permitió habilitarnos en la observación, entrevista y técnicas psicométricas y versatilidad en el uso de instrumentos en la medición como la escala de Clima Organizacional y el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), así como su adaptación del medio siendo también justificable porque se realizó la validación de contenido por el criterio de dos expertos de psicología demostrando así que ambos instrumentos son confiables en la muestra de estudio donde se ejecutó este trabajo de investigación.

1.3.3. Justificación practica

Este estudio ayudo a implementar programas de intervención en los colaboradores en cuanto al manejo de estrés, percepción de un clima laboral y como reducir el desgaste profesional en los colaboradores de salud que laboran en el Hospital en estudio; lo que facilitara a corto y mediano plazo desarrollar el afrontamiento al estrés, mejoras en las competencias emocionales y competencias de percepción del clima laboral. Asimismo permitirá realizar un plan de intervención de control y manejo de estrés apropiado así como calidad de vida laboral para mejorar el clima organizacional y el desempeño en el personal de salud del Hospital Vitarte.

1.3.4. Justificación social

Con los resultados obtenidos se contribuirán a mejorar en el afrontamiento del estrés, mejoras en las competencias emocionales y competencias de percepción del clima laboral los mismos que serán de beneficio para todo el personal de salud y los pacientes.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital de Vitarte, Lima – 2020

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Determinar la relación entre clima organizacional y el cansancio emocional en el personal de salud del Hospital de Vitarte, Lima – 2020.

OE 2 Identificar la relación entre clima organizacional y la despersonalización en el personal de salud del Hospital de Vitarte, Lima – 2020.

OE 3 Determinar la relación entre clima organizacional y la realización personal en el personal de salud del Hospital de Vitarte, Lima – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Cordero (2019), en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología de la Universidad Privada Ricardo Palma titulada “Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en docentes de Instituciones Educativas Estatales y Privadas del distrito de San Martín de Porres”, la pretensión de esta investigación fue establecer la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres, para ello la muestra es de tipo no probabilístico, siendo seleccionadas 123 docentes del distrito, para ello se utilizó el inventario de Síndrome de Burnout de Malsach (MBI) adaptado por Fernández (2002), que consta de tres escalas: el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC(2005) de ello se evalúa cuatro factores: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal o social y beneficios económicos. En cuanto a la metodología seguida, es de tipo correlacional y de diseño no experimental. En conclusión, se reflejan que existe una relación entre el Síndrome de Burnout (agotamiento emocional y despersonalización) y Satisfacción laboral se encontró una relación significativa. Finalmente se encontró un nivel del Síndrome de Burnout – satisfacción laboral medio para ambas variables.

Este antecedente es importante debido a la relación similar entre las variables en el presente estudio, y en sus conclusiones se logra dar un diagnóstico general sobre los sentimientos y pensamientos del sujeto con relación a su interacción al trabajo, Asimismo la identificación de las condiciones de trabajo, significación de las tareas, beneficios económicos y reconocimiento personal y /o social).

Ausejo (2017), en su tesis para optar el título de licenciatura en Psicología de la Universidad Privada Ricardo Palma titulada “Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en estudiantes del programa de estudio profesionales por experiencia laboral certificada de una Universidad Privada de Lima Metropolitana”, el propósito

de esta investigación fue conocer si existía relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en 232 estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia certificada de una Universidad Privada de Lima Metropolitana con edades entre 25 a 45 años. Se utilizaron los siguientes instrumentos: escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y el Inventario de Burnout de Maslach. La investigación realizada es de tipo correlacional. Se encontró que existe una correlación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout.

Esta investigación tiene relevancia debido al uso de las variables similares al presente estudio, la conclusión de este estudio demuestra la existencia correlacional estadísticamente significativa entre sus dos variables. Por lo que considero muy importante ya que ayudara a enriquecer mi marco teórico asimismo la discusión de resultados.

Tipacti (2016), en su tesis para optar el título de licenciado en Psicología de la Universidad Privada Cayetano Heredia titulada "Relación entre la percepción del clima organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal asistencial de un Instituto de Salud de Lima Metropolitana", el objetivo principal de la presente investigación es relacionar la percepción entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal asistencial de un Instituto de Salud de Lima Metropolitana. El estudio no fue experimental correlacional; el mismo que se utilizó una muestra conformada por 80 trabajadores, haciendo uso de los instrumentos de medición: cuestionario de síndrome de Burnout de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer incluye 9 dimensiones, para el análisis de los datos inicialmente se utilizó los porcentajes, medidas de tendencia central y dispersiones; de igual forma se empleó tablas y gráficos de doble entrada para relacionar las variables, así como la prueba Chi cuadrado. Como principales resultados se obtuvieron que en el síndrome de burnout se presentó un nivel alto en un 48.7% del personal asistencial, a la vez que el 38.8% a un nivel medio, en cuanto a la dimensión de cansancio emocional se presentó un nivel alto en un 62.9% del personal asistencial, en la dimensión despersonalización fue de nivel alto en el 63.8% del personal asistencial y en la dimensión de realización profesional fue un nivel bajo en un 68.8% del personal

asistencial. El 67.2% del personal asistencial percibe un clima organizacional negativo, mientras que solo el 36.9% lo percibe de manera positiva. Encontrando relación significativa entre el síndrome de burnout y la percepción del clima organizacional del personal asistencial, con $p=0.001$. Palabra clave: clima organizacional, Síndrome de Burnout, personal asistencial, cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Este antecedente, aportará más literatura para el marco teórico por que utiliza las mismas variables con respecto a mi estudio y su población es al personal asistencial de un Instituto de Salud, obteniendo como conclusión una relación significativa entre el síndrome de burnout y la percepción del clima organizacional del personal asistencial.

Rodríguez, (2019) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal titulada “Clima Organizacional percibido por colaboradores internos de una empresa CONTACT CENTER de Lima Metropolitana 2019”, la presente investigación es de tipo descriptiva comparativa, su objetivo general fue determinar los niveles de clima organizacional percibidos por los colaboradores de la empresa CONTACT CENTER de Lima Metropolitana -2019 y su comparación según el área laboral, condición laboral, nivel educativo, grupos etarias y tiempo de servicio. El instrumento aplicado fue la escala de Clima Organizacional elaborado por Polo G. (2011) a una población de 366 colaboradores. Los datos se analizaron con el SPSS versión 22.0 se obtuvo la validez de constructo y confiabilidad (Alpha, 971) de la escala de clima organizacional. Siendo los principales hallazgos: en los niveles de clima organizacional el 0.3% de la muestra perciben un nivel deficiente; el 75.1 % de la muestra perciben un nivel bajo; el 3% de la muestra perciben un nivel moderado y el 21.6% de la muestra perciben un nivel alto. En el perfil porcentual las dimensiones de autonomía (63.4%) y de innovación (75.45) presentan altos porcentajes en el nivel deficiente. Por los promedios del organizacional, el área de operadores presenta un promedio de 43.46 en comparación con las demás áreas.

Por condicional laboral, el personal contratado presenta un promedio de 43.46 en comparación con el personal estable que presenta un promedios de 100.37; por el nivel de estudios, el personal con estudios de secundaria presentan

un promedio de 43.47 a diferencia del personal con nivel técnico y con nivel superior; por los grupos etarios, el personal con edad entre 20 – 29 años presentan un promedio de 45 a diferencia del personal con edad entre 30 – 39 años y el personal con edad entre 40 – 49 años presentan un promedio de 99.85; por el tiempo de servicio, el personal menor a tres años presenta un promedio menor a 47.86 a diferencia del personal con un tiempo de servicio mayor a 4 años que presentan un promedio mayor a 100.95. Por último, existen diferencias muy significativas de clima organizacional al comparar al personal permanente con el personal contratado, donde el personal contratado presenta menores promedios que el personal permanente. Asimismo, existen diferencias muy significativas por el área laboral, por nivel educativo, por grupos etarios y por tiempo de servicios. Frases claves: clima organizacional, colaboradores internos, empresa Contac Center, Lima Metropolitana.

Esta investigación es importante porque aborda la variable Clima Organizacional y como son percibidos en colaboradores internos de la empresa, llegando a la conclusión que existen diferencia muy significativa del clima organizacional al comparar a los colaboradores contratados y los permanentes, además la diferencia muy significativas por el área laboral, nivel educativo, grupos etarios y por el tiempo de servicio.

Gavidia, (2018) en su tesis para optar el título de licenciada en Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal titulada “Síndrome de Burnout en trabajadores de minería y pesquería con largas jornadas laborales”, la siguiente investigación tuvo como objetivo principal determinar las diferencias del Síndrome de Burnout en trabajadores de una minería y pesquería con largas jornadas de trabajo. El diseño de investigación no fue experimental, y de tipo descriptivo – comparativo, siendo la muestra total de 157 trabajadores de una empresa minera y pesquera cuyas edades oscilan entre los 18 a 60 años. Asimismo, se utilizó el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI), el contenido es de 22 items agrupados en tres dimensiones; agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional, obteniendo como resultado que el 69.4% de la muestra tiene tendencia desarrollar el síndrome de Burnout, mientras que el 26.8% ya cuenta con dicha condición. De manera más específica, se observó que la

dimensión agotamiento emocional cuenta con un nivel medio en 70.7% de la muestra, la dimensión despersonalización con un nivel alto en 94.3% y la dimensión realización profesional con un nivel bajo en la totalidad de la muestra.

Esta investigación considero importante porque compara el Síndrome de Burnout con la jornada larga de trabajo el cual son sometidos los colaboradores de una empresa minera y una empresa pesquera, encontrando que existen diferencias significativas entre los que cuentan más horas de trabajo comparado con los que tienen menos horas.

Chacray, (2018) en su tesis para optar el grado académico de maestra en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones de la Universidad Privada San Martín de Porres titulada “Clima Organizacional y Burnout en el personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en Lima Metropolitana”, la investigación en mención tuvo como objetivo conocer la relación entre las variables del clima laboral y las escalas del Síndrome de Burnout, contando con una población de profesionales del área de salud. También, se identificó los niveles y diferencias del clima laboral y síndrome de burnout tanto en los varones como mujeres. La muestra estuvo conformada por 200 trabajadores de ambos sexos, de los cuales 160 son profesionales asistenciales y técnicos asistenciales, mientras que 40 son profesional administrativo y técnico administrativo. El instrumento utilizado en esta investigación fue la escala de Clima laboral de Sonia Palma y el Burnout Inventory (MBI) de Maslach General Survey. Obteniendo como resultado que, si existen relación entre las variables mencionadas, pero siendo muy bajas.

Este antecedente es elegido porque se emplearon las mismas variables de estudio, la población es en el personal asistencial y administrativo de una empresa, resulta interesante una de las conclusiones porque existe una relación entre las variables de estudio, sin embargo, esta asociación es débil al no obtener una correlación estadísticamente más significativa, debido a diferentes factores.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Aguilar (2016), en su tesis de grado académico de Licenciado Psicólogo Industrial/ organizacional de la Universidad Rafael Landívar titulada “Trabajo en equipo y Clima Organizacional (estudio realizado en colaboradores del Hotel del

Campo de Quetzaltenango)”, el objetivo del presente estudio de investigación fue determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional. El diseño de la mencionada investigación es descriptivo; se realizó con colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango a través de un cuestionario con interrogantes de opción sí, no y porque, en la categoría de preguntas mixtas porque se delimitan alternativas de respuesta. Son útiles en cuanto no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas de acuerdo a Hernández (2014). En el estudio se comprobó que el trabajo en equipo es importante para el mejor desempeño en sus labores del personal y a su vez exista un buen clima organizacional dentro de la empresa. Por último se llega a la conclusión que el trabajo en equipo de esta organización está relacionado al clima organizacional, el cual favorece la unidad de un propósito por medio de aportaciones de sus integrantes; la recomendación fue la inclusión de capacitaciones para fomentar el trabajo en equipo, donde se pueda priorizar la importancia del mismo, el mismo que ayudara a cultivar un sentido de pertenencia y un clima organizacional saludable.

Se incluyó este antecedente por aportar mayor argumentación en la variable Clima Organizacional, asimismo indagando sus resultados, la población y el instrumento utilizado encontré un significativo resultado positivo en cuanto a la satisfacción del clima laboral, siendo un resultado favorable para la empresa.

Castillo, Ávila, Orozco, Alvis, (2015) en su Artículo Científico de la Universidad Industrial de Santander – Colombia titulada “Síndrome de Burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias”, el objetivo de esta investigación fue determinar la prevalencia del Síndrome y los factores asociados en el personal médico, cuya población estuvo conformada por 112 personas, para ello utilizaron la metodología del estudio analítico de corte transversal, para la recolección de datos se utilizó la encuesta sociodemográfica y el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson. Por ultimo para el análisis estadístico utilizaron el programa de SPSS versión 20°, aplicando las pruebas no paramétricas U de Mann- Whitney y Kruskal Wallis así estimar las asociaciones entre variables. Llegaron a la conclusión que la realización del personal y el Síndrome de Burnout se encuentran asociados al sexo, es decir que el sexo femenino los valores fueron más altos. Los médicos que

cuentan con pregrado y de menor antigüedad laboral reportan mayor puntaje en el agotamiento emocional. La variable agotamiento emocional varía significativamente según el área de labor.

Esta investigación es importante porque se ejecutó un estudio sobre la prevalencia del síndrome de burnout en el personal médico, utilizando el mismo instrumento, población y la misma metodología. Por último resulta interesante y será tomado en cuenta para la discusión de resultados.

Malander, (2016) en su artículo Original del Instituto Superior Adventista de Misiones – Argentina titulado “Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de nivel secundario”, la presente investigación tuvo como objetivo determinar si la satisfacción laboral y algunas características sociodemográficas y laborales de los docentes del nivel secundario, pueden atenuar o bien potenciar el Síndrome de Burnout, los participantes fueron 123 docentes de seis colegios de gestión privada de la provincia de Misiones, Argentina. Se utilizó el inventario de Burnout de Maslach y Jackson¹; la escala de satisfacción laboral para el docente, de Oros y Main² en indicadores de variables sociodemográficas y laborales. El procesamiento estadístico utilizado fue la Regresión lineal múltiple. Por último, los resultados demostraron que la satisfacción laboral es baja y predice significativamente el Burnout y cada una de sus dimensiones. Los factores intrínsecos de la satisfacción laboral mostraron ser los mejores predictores del cansancio emocional, la despersonalización y realización personal. Los factores intrínsecos predicen significativamente solo la dimensión de cansancio emocional. Los individuos más satisfechos con su tarea, de mayor motivación y autorrealización son menos propensos a sufrir y desarrollar el síndrome, verificando así que los docentes más jóvenes tienen mayor predisposición a padecer el síndrome.

Este antecedente estudia síndrome de burnout y utiliza el inventario de Maslach Burnout (MBI), el mismo que será utilizado en este proyecto, se podrán comparar los resultados de la evaluación para la dimensión de cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.

Terrones, Rodríguez, Cisneros, Pérez, Arreola y Rocha, (2016) en su artículo titulado “Síndrome de Burnout en médicos residentes del Hospital General de Durango – México – 2016.40, el objetivo de esta investigación fue determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en los médicos residentes de las diferentes especialidades que laboran en un Hospital General, la metodología utilizada fue de un estudio descriptivo transversal prolectivo, su población fue de 116 residentes divididos entre el 43.1% (50) mujeres y el 56.89% (66) hombres los mismos que fueron evaluados con el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, mediante esta evaluación se verifico que la prevalencia general fue de 89.36%, afectados en una esfera el 48.28% , en dos esferas el 35.34% y en las tres esferas el 6.03%. Como se observa en la tres esferas, el agotamiento emocional alta fue de 41.38%, alta despersonalización en el 54.31% y baja realización personal en el 41.38%. la prevalencia se encuentra sobre la reportada, siendo la de mayor frecuencia la despersonalización, seguida del agotamiento emocional posteriormente la realización personal. En las especialidades de gineco-obstetricia, medicina, pediatría y ortopedia, se evidencia un 100% de los residentes afectados.

Esta investigación es importante porque se utilizó la misma variable y la población es similar a esta investigación, se determinó que la prevalencia del síndrome de burnout presenta un nivel muy alto con respecto a otras investigaciones llevadas en trabajadores de salud, en cuanto a la despersonalización fue la que presento el nivel más alto de casos afectados seguida del agotamiento emocional y por último la realización personal. Por lo antes mencionado considero interesante para enriquecer mis conocimientos.

Fernández, Perla, Figueroa, (2015), es su revista cubana de Salud Pública “Evaluación del Clima Organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial”, el objetivo fue evaluar el clima organizacional y la satisfacción del personal en un centro de rehabilitación y educación especial, siendo el método de estudio de tipo observacional transversal y descriptivo, cuya población fue de 86 trabajadores de todas las áreas del centro. En la evaluación del clima se utilizó el instrumento Escala de Clima Organizacional. Los resultados fueron en cuanto al nivel del clima organizacional fue de valor promedio 153.4 y una baja satisfacción del personal que labora en la institución. El 31.4 y 33.7% de los trabajadores

valoraron con alta satisfacción las relaciones interpersonales y la retribución por su trabajo. El 32.6 % insatisfecho con el estilo de dirección y el mismo porcentaje insatisfecho con el sentido de pertenencia. Finalmente, la conclusión fue que los trabajadores se sienten medianamente satisfechos en su centro de labor, asimismo la satisfacción es por el desarrollo que tienen en la institución y las repercusiones de centro con constantes cambios de directivos, que deja como consecuencia estancado sus procesos administrativos.

Esta referencia es importante porque se empleó la misma variable el clima organizacional, la similitud con la población que intento trabajar. Se determinó que los trabajadores se sienten medianamente satisfechos en su centro laboral, del mismo modo la satisfacción del individuo se encuentra relacionada directamente con el desarrollo que obtenga en su institución y de las repercusiones de un centro con constantes cambios de directivos.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Clima Organizacional.

Según Bordas (2016) citado por Mireles (2018) manifiesta que los antecedentes para el estudio de clima en las organizaciones comienzan a desarrollarse en el año 1939 con las investigaciones de Lewin, Lippitt y White sobre los procesos sociales que ocurrieron en niños participantes de un campeonato de verano. Encontrando que el comportamiento del individuo en un grupo no solo depende de sus características individuales, sino también de la atmosfera o clima social en el que está inmerso y que influye en su conducta (p.41).

Por otro lado, Galvis (2010) sostiene que han pasado cerca de cien años desde que el sociólogo y psicólogo industrial Elton Mayo, comenzara a interrogarse sobre qué elementos influyen en la mejora del bienestar productivo de las organizaciones. Sus estudios se realizaron en la compañía Western Electric, ubicada en el barrio Hawthorne y dedicada a la fabricación de teléfonos. Con los resultados se puso en manifiesto, de la existencia de factores psicológicos y sociales, que producían en las trabajadoras satisfacción y motivación (p.71).

Asimismo, Orbegoso (2010) refiere que los trabajos realizados por Eton mayo, permitieron destacar variables psicológicas que requerían urgente atención por parte de gerente las cuales son: motivación, satisfacción, frustración y liderazgo, las mismas que fueron ignoradas por la administración científica de Taylor y Fayol (Chiavenato, 2006). Por ello, se relevó la trascendencia de factores como la moral y el clima psicológico imperantes en la empresa. Siendo así muy importante para estudios posteriores de clima laboral (p.349)

Por su parte, Brunet (2011) citado por Díaz, (2017) señala que este concepto fue influido por las escuelas Gestalt y funcionalista. De esta manera la escuela Gestalt se enfoca en la percepción, es decir donde las personas toman conocimiento de su entorno, basados en sus criterios percibidos y que los mismos influyen en su comportamiento. En la escuela funcionalista se destaca que las personas se comportan y piensan de acuerdo al ambiente que le rodea. Por lo tanto, las dos escuelas tienen en común que los individuos buscan un equilibrio con el entorno que le rodea (p. 22)

Por último, se cita a Orbegoso (2010), quien firma que el psicólogo Gestalt Kurt Lewin, fue uno de los precursores del concepto de clima organizacional, explicando que el comportamiento de una persona es el resultado de la interacción con su entorno que le rodea. Este hallazgo ha sido determinante para la construcción del concepto clima (p.350).

2.2.1.1. Definiciones de clima organizacional

En la actualidad, el concepto de Clima Organizacional es un tema de mucha conveniencia en múltiples profesionales de distintas disciplinas, y en las organizaciones, el mismo que se reconoce la importancia de su estudio en el que priman las interacciones de sujeto – organización y sujeto –sujeto. Independientemente de la diversidad de definiciones existentes que se han propuesto sobre el clima organizacional, considero que existe una trascendencia sobre el consenso en que el Clima Organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y debido a ello genera una significativa influencia en la productividad, asimismo en el desarrollo del talento humano en la organización.

Ramírez, Domínguez (2012), definen que el clima organizacional se basa en las percepciones individuales, y a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. Por lo tanto, casi siempre la gerencia manipula el clima con mayor facilidad que la cultura para afectar de manera directa el comportamiento de los empleados.

Primeramente, evocamos la definición dada por Silva en su publicación en 1996 sostuvo que el clima organizacional es una propiedad del individuo que percibe en la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, los grupos y la organización (p. 4).

Según Hall (1996) citado por Álvarez (2001), define el clima organizacional, como todas aquellas propiedades del ambiente organizacional que son percibidas por los empleados y que predisponen su comportamiento (p. 59).

Baguer (2011), citado por Aguilar (2016), define al clima organizacional como el ambiente humano en el cual se desarrollan actividades; cuando existe un buen clima organizacional las personas trabajan en un entorno favorable en donde pueden poner en práctica sus conocimientos y habilidades. El clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describen a una organización, las distinguen a unas con otras e influyen en el comportamiento de las personas que la forman (p.20).

Según Chavenato (2015), El ambiente entre los miembros de la organización se llama clima organizacional y está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas. Cuando estas se encuentren muy motivadas, el clima organizacional mejora y se traduce en relaciones satisfactorias, que se caracterizan por actitudes de ánimo, interés, colaboración irrestricta, etc. Sin embargo, cuando las personas están poco motivadas, sea por frustración o por la imposición de barreras para la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional suele deteriorarse y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción etc. Y en casos extremos pueden llegar a episodios de inconformismo, agresividad y revueltas situaciones en las cuales los miembros se

enfrentan abiertamente a la organización, como ocurre con huelgas, paros y protestas similares. (p.260 y 261).

Por último, Uribe (2015), en su libro manifiesta que la investigación sobre el clima organizacional ha sido un tema de amplio interés en los últimos 50 años, asimismo se ha asociado de forma significativa con diferentes variables, en particular es factible mencionar dos grupos:

- 1) Variables referentes a la conducta y el comportamiento organizacional, el clima organizacional ha sido asociado de manera significativa con variables como el Bullying, (varita, 1996) el compromiso organizacional entre otros (Thomas, 2008).
- 2) Variables relativas a la administración, coordinación de recursos humanos y al desempeño organizacional, el clima organizacional se ha asociado a la administración de recursos humanos y la productividad.

Entonces, se puede definir que el clima organizacional es lo que percibe el colaborador en el ambiente de una organización, al igual que el atmosférico se siente, se respira, esto determina aquellas conductas que hacen a la convivencia social en las organizaciones. En este contexto habrá los colaborativos y los amigable, como también los perniciosos y destructivos, o siguiendo el símil meteorológico cálido y suave, polar o tormentoso.

Desde ese punto de vista, se entiende que el clima organizacional como el ambiente en el cual se desempeñan los trabajadores, pueden presentarse dificultades en la organización cuando poseen un clima desfavorable que trae como consecuencia algunos problemas como: ausentismo, atraso en procesos, por lo cual se debe hacer frente a esta situación.

De acuerdo a las definiciones antes mencionadas, se puede definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tiene los colaboradores de una institución acerca de los procesos organizacionales, cabe señalar que las percepciones de cada colaborador son distintas y esta determina el comportamiento y desempeño laboral, por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

2.2.1.2. Dimensiones de clima organizacional

Sandoval (2004) sostiene que al hablar de las dimensiones del clima organizacional nos referimos a las características susceptibles que pueden ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por tal motivo, para llevar a cabo un diagnóstico o estudio de clima es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por diversos teóricos.

Asimismo, García & Ibarra (2005), afirman que las dimensiones de clima organizacional son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas.

Bordas (2016) citado por Mireles (2018), refiere que en concreto considera siete propuestas de dimensiones de clima, las aportadas por Litwing y Stringer (1968), Campbell et al. (1970), Pritchard y Karasick (1973), Moos et al, (1974), Likert (1976) y Koys y DeCottis (1991). Tras el análisis realizado propone ocho dimensiones principales para el diagnóstico del clima laboral; llamadas dimensiones principales en cuanto a que son, en buena medida, compartidas por los principales autores. Asimismo, se considera que dichos autores realizaron sus propuestas tras aplicar distintos tipos de análisis estadísticos en sus estudios (fundamentalmente, análisis factoriales) y después de revisar el trabajo de otros autores, se llegó a obtener un conjunto de dimensiones relativamente solidas en cuanto a consenso dentro de la literatura existente sobre este tema (p.44).

Debido a ello, como dimensiones principales del clima laboral se propone las siguientes:

- Autonomía: percepción de los empleados respecto a grado en que se sienten estimulados a la autosuficiencia y a tomar sus propias iniciativas.
- Entusiasmo y apoyo: percepción de los empleados respecto a la buena amistad y el sentimiento de apoyo que es experimentado en la organización.
- Reconocimiento: nivel de percepción en que los empleados perciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a su organizacional.

- Innovación: nivel de percepción que los empleados tienen sobre la existencia de receptividad para expresar e implementar nuevas ideas, métodos y procedimientos en general.
- Recompensa: percepción de los miembros de una organización en relación con las retribuciones ofrecidas.
- Liderazgo: modo en que los empleados perciben la dirección y el comportamiento de sus jefaturas, así como su estilo de relación con el resto de empleados.

2.2.2. Síndrome de Burnout

Giberti E (2001) citado por Cialzeta (2013) El síndrome de agotamiento profesional, cuyo término en inglés es burnout, (traducido al español significa: estar o sentirse quemado), fue definido por primera vez por el psicólogo clínico Herbert J. Freudenberger en 1974 como un conjunto de síntomas inespecíficos médico – biológicos y psicosociales, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía, refiriéndose a los profesionales de “ayuda” cuya actividad va dirigida hacia otras personas . Freudenberger observó que su equipo de trabajo, compuesto por psiquiatras, psicólogos, asistentes sociales y enfermeros perdía su idealismo y simpatía por los pacientes, además de pérdida de interés laboral, fatiga y frustración, acompañado de muchas quejas somáticas.

Sin embargo, su estudio ha sido episódico y centrado en los aspectos más bien clínicos y descriptivos del término.

Buzzetti (1974) citado por Vargas (2019), refieren que el Síndrome de Burnout “es un estar o sentirse quemado, lo describió como un conjunto de síntomas inespecíficos que pueden aparecer en el ambiente laboral y que son el resultado de una demanda profesional excesiva” (p. 23).

Ha sido Christina Maslach (1976), quien ha convertido al burnout en un verdadero producto de investigación. En los años setenta, la psicóloga social e investigadora de la Universidad de Palo Alto, centro su investigación en el estrés emocional que surge de la relación interpersonal con los clientes, en ciertas profesiones de ayuda. Trabajo con grupos de psicólogos, docentes, asistentes

sociales, policías enfermeros y definió el burnout como un estrés laboral crónico producido p el contacto con los clientes que llevan a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su actividad laboral. (p.32).

Posteriormente, Chemiss lo define como “un proceso en el que actitudes y conductas de los profesionales que cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral condicionado por factores organizacionales”.

Rodríguez, Oviedo, Vargas, Hernández & Pérez (2009), citado por Domínguez (2017) menciona que el síndrome de burnout se caracteriza por un proceso cuya primera fase está marcada por la pérdida progresiva de energía y desproporción entre el trabajo realizado y la fatiga experimentada (cansancio emocional). De manera casi simultánea, aunque como segunda fase, el individuo comienza a desarrollar sentimientos negativos de actitudes y conductas cargadas de cinismo hacia las personas de su entorno (despersonalización). Y finalmente en la tercera fase se produce un progresivo abandono de las actividades de carácter no laboral (realización personal) (p. 2).

Gómez, Castillo (2015), Cebriá, Turconi, Bouchacourt (2014), El CIE- 10 O “Clasificación Internacional de Enfermedades de la Organización Mundial de la Salud” lo nombra enfermedad consuntiva clasificándolo entre los problemas relacionados con dificultades con el modo de vida (capitulo XXI, Z73.0) con la descripción de un “estado de agotamiento vital”, motivo por el cual se diagnóstica muchas veces como depresión.

2.2.2.1. Factores predisponentes del Síndrome de Burnout

Existen diferentes factores que influyen en el desarrollo del síndrome de burnout en profesionales, dentro de los cuales podemos mencionar algunos de ellos por su importancia y por el gran impacto que genera en el trabajador y en su desempeño.

Apiquian (2007), menciona que los factores van ligados al entorno netamente laboral, personal y hasta sociodemográfico. En los factores laborales se encuentran los turnos laborales, la seguridad y estabilidad del puesto. La retroalimentación, las relaciones interpersonales, el salario, entre otras. En los

factores personales señala al interés, la resiliencia y a la motivación propia que se tiene frente a un trabajo y las diferentes ejecuciones que se deben realizar en este. Y por último en los factores sociodemográficos se tienen en cuenta variables como la edad, el sexo y el estado civil de la persona (p.3).

Asimismo, Howard (2015) citado por Pedraza, Castiblanco, Peralta (2018) hacen énfasis en el agotamiento laboral y como este es un dilema común en los trabajadores; factores como el aumento de las demandas y la pérdida de recursos puede generar en el profesional insomnio que se relaciona significativamente con el agotamiento y la falta de interés en el trabajo. De igual manera la falta de equilibrio entre el trabajo y la vida personal y la percepción que tiene cada persona de los eventos estresantes pueden conducir a sentimientos y sensaciones de agotamiento. Asimismo este autor menciona entre los factores personales la capacidad que tiene cada persona para manejar el estrés, el pesimismo o el simple hecho de sentirse fatigado pueden llevar al profesional a ser más susceptible frente al Síndrome de Burnout; todo esto ligado a como la persona aborda estos sentimientos de agotamiento e intenta contrarrestarlos (p. 23).

Por otro lado, Gálvez y Romero (2018), mencionan ocho factores predisponentes:

- 1) **El estrés:** el sufrimiento o estrés interpersonal del profesional de salud se origina por la identificación con la angustia los pacientes y sus familiares, por la reactivación de sus conflictos propios y la frustración de sus perspectivas diagnósticas terapéuticas con respecto al padecimiento del enfermo (p.20).
- 2) **La edad:** aunque parece no influir a la aparición del síndrome se considera que puede existir un periodo de sensibilidad debido a que habría unos años en los que profesional sería especialmente vulnerable a este, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas, ni las esperadas (p.21).

- 3) **El sexo:** serían principalmente las mujeres el grupo más vulnerable, quizás por la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar, así como la elección de determinadas especialidades profesionales prolongarían el rol de la mujer (p.21).
- 4) **El estado civil:** aunque se ha asociado el síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime; parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. En este mismo orden la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar (p.21).
- 5) **Los turnos laborales:** los horarios laborales de estos profesionales pueden conllevar a la presencia del síndrome, aunque tampoco existe unanimidad en este criterio; siendo en enfermeras donde esta influencia es mayor.
- 6) **La antigüedad profesional:** algunos autores encuentran una relación positiva con el síndrome manifestado en dos periodos, correspondientes a los dos primeros de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menor nivel de asociación con el síndrome. Otro tipo son los que se encuentran una relación inversa debido a que los sujetos más Burnout experimentan, acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos Burnout presentaron y por ello siguen presentes (p.22).
- 7) **Sobre carga laboral:** este factor produciría una disminución de la calidad de las prestaciones ofrecidas por los trabajadores asistenciales, tanto cualitativa como cuantitativa (p.23).

- 8) **El salario:** ha sido invocado como otro factor que afectaría el desarrollo de Burnout en estos profesionales, aunque no queda claro en la literatura (p.23).

2.2.2.2. Manifestaciones del Síndrome de Burnout

Según Quinceno y Vinaccia (2007), citado por Vargas (2019) manifiestan que, desde la perspectiva clínica y psicosocial, se entiende que el burnout trae consigo diversas consecuencias tanto para el sujeto como para la organización, siendo los siguientes síntomas más reportados a nivel general por la literatura:

A nivel psicossomático: “suelen existir manifestaciones de cansancio crónico, recurrentes dolores de cuello, cabeza o musculares, desvelos al descansar, hipertensión, problemas gastrointestinales, respiración agitada, náuseas etc” (p. 29).

A nivel conductual: “suelen existir manifestaciones relacionadas con aislamiento, incapacidad en la concentración de su labor, quejas continuas y sobre todo comportamientos como conductas agresivas hacia las personas y ausentismo de su trabajo” (p. 29).

A nivel emocional: “suelen existir manifestaciones de irritabilidad, falta de control y expresión de emociones, ansiedad, reacciones depresivas y aburrimiento” (p. 30).

A nivel cognitivo: “suelen existir manifestaciones relacionadas a pensamientos de disminución de realización profesional, pérdida de la autoestima y falta de motivación para desarrollar su rol profesional” (p. 30).

2.2.2.3. Teorías Síndrome de Burnout

Gil, Monte & Peiró (1999), citado por Montoya & Moreno (2012) manifiesta que desde la aparición del Síndrome de Burnout como constructo psicológico han surgido diversos modelos explicativos para materializar las variables y componentes psicológicos del mismo, tomando como referencias 3 modelos psicosociales:

2.2.2.3.1. La teoría socio cognitiva del yo; se caracteriza por las variables

Autoeficacia, autoconfianza, auto concepto), que desempeñan un papel central en la elucidación del problema, considerando que las cogniciones influyen en como los sujetos perciben y hacen su trabajo, a su vez estos conocimientos son modificados por las acciones y por la acumulación de los efectos observables en los otros; así mismo, el grado de seguridad del sujeto en su propias capacidades predecirá el empeño que ponga para las consecución de los objetivos o la dificultad en conseguirlos; además, estipulará las reacciones emocionales como el estrés o la depresión que acompañan la acción de cada sujeto

Por su parte Martínez (2010), manifiesta la importancia del Modelo de Competencia Social de Harrinson (1983), el Modelo de Pines (1993), el Modelo de Cheniss (1993) y el Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993) (p.14).

1) Modelo de Competencia Social de Harrinson (1983)

Este autor explica que gran parte de los profesionales que empiezan a trabajar en servicios de asistencia tienen un grado alto de motivación para ayudar a los demás y de altruismo, pero ya en el lugar de trabajo habrá factores que serán de ayuda o de barrera que determinarán la eficacia del trabajador. En el caso que existan factores de ayuda junto con una alta motivación, los resultados serán beneficiosos; ya que aumenta la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social. Sin embargo, cuando hay factores de barrera, que dificultan el logro de metas en el contexto laboral, el sentimiento de autoeficacia disminuirá. Si estas condiciones se prolongan en el tiempo puede aparecer el Síndrome de Burnout.

2) Modelo de Pines (1993)

Pines, señala que el fenómeno del Síndrome de Burnout radica cuando el sujeto pone la búsqueda del sentido existencial en el trabajo y fracasa en su labor. Estos sujetos les dan sentido a su existencia por medio de tareas laborales humanitarias. Este modelo es motivacional, y plantea que solo se queman aquellos sujetos con alta motivación y altas expectativas. Un trabajador con baja motivación inicial puede experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no llegara a desarrollar el Síndrome de Burnout, explicando así como un estado de agotamiento

físico, emocional y mental causado por afrontar situaciones de estrés crónico junto con muy altas expectativas, por lo que sería el resultado de un proceso de desilusión donde la capacidad de adaptación del sujeto ha quedado disminuida severamente.

2.2.2.3.2. Modelo de Autoeficacia de Cherniss (1993)

Para este autor, la consecución independiente y exitosa de las metas aumenta la eficacia del sujeto. Sin embargo, la no consecución de esas metas lleva al fracaso psicológico; es decir, a una disminución de la autoeficiencia percibida y, por último al desarrollo del Burnout, sin embargo, los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida tienen menos probabilidad de desarrollar el Burnout, porque experimentan menos estrés en situaciones amenazadoras; ya que estos creen que pueden afrontarlas de forma exitosa (p. 15).

2.2.2.3.3. Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993)

Estos autores plantean que, tras reiterados fracasos en la consecución de las metas laborales junto con los altos niveles de autoconciencia, de las discrepancias percibidas o anticipadas entre las demandas y recursos, se tiende a utilizar la técnica de afrontamiento de “retirada mental o conductual” de la situación amenazadora. Un patrón de retirada serían las conductas de despersonalización. Estas estrategias tienen como objetivo reducir las discrepancias percibidas en el logro de los objetivos laborales (p.15).

A) Teoría de Intercambio Social

Se propone que la etiología del Síndrome de Burnout es causado por las percepciones de falta de equidad o ganancia que despliegan los individuos como consecuencia del proceso de comparación social que establecen con respecto a las relaciones de intercambio (ayuda, aprecio, reconocimiento y gratitud) hacia las personas atendidas y a la organización; cuando estos perciben que su esfuerzo e implicación laboral no es equivalente al percibido por la institución laboral, esta situación no resuelta se torna poco adaptativa y genera el Síndrome de Burnout (p. 8)

B) Teoría organizacional,

Propone que la estructura, la cultura y el Clima Organizacional son variables importantes para el desarrollo del Síndrome de Burnout. La estructura organizacional y la institucionalización del apoyo social varían de acuerdo con la empresa y son aspectos relevantes en tanto propician o no un desgaste laboral para el individuo. En una estructura organizacional mecánica (estructura laxa) el empleado experimenta ambigüedad en el rol y conflictos interpersonales al no contar con una certeza en la realización de sus labores. En este punto cabe destacar que la estabilidad laboral y supervisión controlante que se relaciona con el tipo de estructura organizacional, se convierten en factores de riesgo para desarrollar el Síndrome de Burnout (p.8).

2.2.2.4. Las dimensiones del Burnout

Según Maslach y Jackson (1981) citado por Marcela & Puentes (2016), refieren tres dimensiones desencadenantes del Síndrome de Burnout:

2.2.2.4.1. El agotamiento Emocional

Es la sensación de cansancio, fatiga y vacío que experimenta el trabajador ante situaciones de excesiva exigencia, sobrecarga de trabajo y escasos recursos emocionales, asimismo el trabajador siente que ya no da más de sí mismo perdiendo la energía, interés hacia la función que desempeña, la insatisfacción y por último la irritabilidad (p. 3)

2.2.2.4.2. Despersonalización

Es una respuesta negativa del trabajador hacia quien recibe sus servicios, caracterizándose por ser insensible, apático e indiferente. Asimismo, manifiesta actitudes y conductas de cinismo, se muestra distanciado no solo con las personas que se benefician de sus servicios, sino que también hace con sus compañeros de trabajo debido a que percibe que la responsabilidad de sus frustraciones y bajo rendimiento laboral es causado por ellos (p. 3)

2.2.2.4.3 Falta de Realización Personal

O ausencia de eficacia profesional, es un sentimiento de incompetencia laboral que aparece cuando el sujeto siente que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentran insatisfecho con sus logros profesionales, auto concepto negativo, pérdida de ideales, fracaso. Además, el trabajador puede llegar a abandonar actividades familiares, sociales y recreativas (p.3)

2.3. Definición de términos básicos.

Clima: conjunto de circunstancias que rodean a una personal siendo el ámbito o entorno favorable o desfavorable de una institución.

Organización: es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. En pocas palabras organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

Síndrome: conjunto de síntomas que se presentan juntos y son característicos de una enfermedad o de un cuadro patológico determinado provocado, en ocasiones, por la concurrencia de más de una enfermedad.

Burnout: es el estado de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal que pueden estar presentes en profesionales de la salud, o de quienes laboran asistiendo a otras personas.

Estrés: estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior a lo normal, suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.

Salud mental: es un estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad.

Satisfacción laboral: grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y sus condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

Personal de salud: todas las personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud.

Colaboradores: persona que trabaja con otras en la realización de una tarea en común.

Accidentes laborales: toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis general

Hi: Existe una correlación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital de Vitarte, Lima – 2020

Ho: No existe correlación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital de Vitarte, Lima – 2020

3.1.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe correlación entre clima organizacional y el cansancio emocional en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020.

Hi: Existe correlación entre clima organizacional y la despersonalización en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020.

Hi: Existe correlación entre clima organizacional y la realización personal en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. *Clima Organizacional*

Se refiere a la percepción que los miembros de una organización tienen de las características que la describen y diferencian de otras organizaciones, influyendo estas percepciones en el comportamiento organizacional de las personas. (Miño 2012)

3.2.1.2. Síndrome de Bournout

Comportamiento producido por excesivo estrés, en donde se manifiesta el agotamiento emocional, despersonalización en las labores y problemas para realizar el trabajo que en su mayoría impiden la realización personal (Maslach, 2009).

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Clima Organizacional

Respuestas emitidas por el personal de salud del Hospital Vitarte, referentes a la autonomía, innovación, entusiasmo y apoyo, estilos de liderazgo, reconocimiento y recompensa (dimensiones que serán mejor definidas en la descripción del cuestionario)

3.2.2.2. Síndrome de Bournout

Respuestas emitidas por el personal de salud del Hospital Vitarte, referente a las condiciones organizacionales, preocupaciones profesionales, falta de reconocimiento profesional (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización). Las mencionadas dimensiones serán descritas en el instrumento.

3.2.3. Operacionalización de las Variables de estudio.

Operacionalización de la Variable de estudio Clima Organizacional.

Dimensión	Indicadores/Ítems	Escala	Instrumento
Autonomía	6 ítems 1-6		
Innovación	8 ítems 7-14	Ordinal para los puntajes de la escala y sus dimensiones	Escala de Clima Organizacional
Entusiasmo y apoyo	8 ítems 15-22		
Liderazgo	6 ítems 23-28	Nominal para los niveles clasificatorios de la escala y sus dimensiones	
Reconocimiento	6 ítems 29-34		
Recompensa	6 ítems 35-40		

Operacionalización de la Variable de estudio Síndrome de Burnout

Dimensiones	Indicadores/ítems	Escala	Instrumento
Cansancio emocional: Describe la pérdida de recursos emocionales y sentimientos de encontrarse saturado.	9 ítem 1,2,3,6,8,13,14, 16,20	0 Nunca 1 Pocas veces al año o menos	Inventario de MALASCH
Despersonalización: Respuestas impersonales y falta de sentimientos hacia otros sujetos.	5 ítems 5,10,11,15,22	2 Una vez al mes o Menos 3 Unas pocas veces al mes	
Realización personal: Describe sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo.	8 ítems 4,7,9,12,17,18,19,21	4 Una vez a la Semana 5 Pocas veces a la Semana 6 Todos los días	

3.3. Tipo y nivel de investigación

Se realizó una investigación básica con el enfoque cuantitativo de nivel correlacional, ya que se utilizó dos instrumentos para recopilar la información del fenómeno investigado. Hernández, Fernández, Batista (2010).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación utilizado fue no experimental porque no se manipulara ninguna variable; de corte transversal porque se analizó cómo se relaciona el clima organizacional y como afecta al personal del Hospital Vitarte con el Síndrome de Burnout.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población o universo según Levin (1979, es el conjunto de individuos que al menos compartan una característica en común ya sea una ciudadanía (p. 120). La población considerada para esta investigación estuvo conformada por personal de salud del Hospital Vitarte, que en total la población está constituida por 793 servidores, cuyas edades oscilan entre

los 25 a 65 años de edad distribuidos en 8 servicios y/o áreas: 206 médicos de diferentes especialidades, 386 enfermeras (incluyendo técnicos), 51 obstetras, 29 nutricionistas (incluyendo técnicos y auxiliares), 7 Asistentes Sociales, 5 Psicólogos, 45 Químicos Farmacéuticos (incluyendo técnicos), 43 tecnólogos Médicos (laboratorio incluyendo técnicos y biólogos), 8 Tecnólogos Médicos (Rayos x), 7 Tecnólogos Médicos (Terapia Física y Lenguaje), y por ultimo 6 odontólogos que suman un total de 793.

Tabla 1.
Población de estudio

Nombre de la Institución	Profesionales en Servicios /áreas	Población
Hospital Vitarte	Médicos	206
	Enfermeras	386
	Obstetras	51
	Nutricionistas	29
	Asistentes sociales	7
	Psicólogos	5
	Químicos F.	45
	Tecnólogos Médicos	58
	Odontólogos	6
	Total	793

3.5.2. Muestra

La muestra es: “un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, 173).

La muestra corresponde a 158 colaboradores del personal del Hospital de Vitarte, se obtuvo la muestra a través de la estadística para ciencias sociales de vallejo (2012)

3.5.3. Muestreo

Tabla 2.

Distribución del personal de salud del Hospital Vitarte

Nombre de la Institución	Profesión	Población	Muestra al 20%	Muestreo
Hospital Vitarte	Médicos	206	41.1	41
	Enfermeras	386	77.2	77
	Obstetras	51	10.2	10
	Nutricionistas	29	5.8	6
	Asistentes sociales	7	1.4	1
	Psicólogos	5	1	1
	Químicos F.	45	9	9
	Tecnólogos Médicos	58	11.6	12
	Odontólogos	6	1.2	1
	Total		793	157

3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Se utilizarán las siguientes técnicas:

- La observación, se logró una actitud participativa y compañerismo en la recepción de los cuestionarios, no faltando un número minoritario indiferencia.
- La entrevista, a través de una introducción e instrucciones claras que no dificulten la ejecución del llenado de las respuestas a los reactivos impresos. Se pudo comprobar el entendimiento en general del cuestionario a desarrollar.
- Técnica psicométrica fue calificada de acuerdo a los parámetros del test y no hubo vacíos, existencia de pruebas resueltas de manera satisfactoria que facilita la obtención de resultados.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

Se empleará en la presente investigación las siguientes pruebas:

a) **La Escala de Clima Organizacional (elaborado por Gloria Polo, 2011)**

Está constituido por 40 ítems, dividido en 6 dimensiones (Autonomía, Innovación, Entusiasmo y apoyo, Estilos de Liderazgo, Reconocimiento y Recompensa), la escala en mención tiene 5 alternativas de respuestas las mismas que son jerárquicamente establecidas siendo los valores desde (0) nunca, (1) regularmente, (2) casi siempre, (3) y (4) siempre. Además, en los ítems positivos y negativos van desde (4) nunca, hasta (0) siempre.

Ficha técnica:

Nombre:	Escala de Clima Organizacional
Año:	2011
Nombre del autor:	Gloria Polo
Constructo a medir:	Sentimientos y pensamientos del sujeto con relación a su ambiente laboral.
Administración:	Individual o colectivo
Duración:	15 minutos
Aplicación:	Personal de salud
Estructuración:	La escala evalúa 6 dimensiones: 1) Autonomía 2) Innovación 3) Entusiasmo y apoyo 4) Liderazgo 5) Reconocimiento 6) Recompensa

b) **Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI):**

Este instrumento ha demostrado confiabilidad y validez, por tal motivo fue utilizada en la presente investigación, este cuestionario está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones que permitieron valorar sus sentimientos, actitudes y pensamientos del profesional en su ámbito laboral encontrados en tres

dimensiones (cansancio emocional (CE), despersonalización (D), y realización personal (RP), los que componen el Síndrome de Burnout. Valoradas con una escala tipo Likert, la cual se utilizan las puntuaciones con una afirmación de 0 a 6 puntos especificando el grado de acuerdo o desacuerdo.

Aliaga (2012) indica de forma muy importante que este instrumento “no cuenta con un puntaje total que revele el diagnostico de burnout, solo evalua los niveles de cada uno de los componentes del mismo. Por tal motivo, solo se podrá diagnosticar con burnout a aquellas personas que obtengan altos niveles en las escalas negativas (cansancio emocional y despersonalización) y bajos niveles en la escala de realización personal” (p.13).

Ficha técnica:

Nombre:	Maslach Burnout Inventory
Procedencia:	Estados Unidos
Año:	1993
Nombre del autor:	Christina Maslach y Susan Jackson
Constructo a medir:	Sentimientos y pensamientos del sujeto con relación a su interacción al trabajo.
Administración:	Individual o colectivo 2002
Formas:	Completa
Duración:	10 a 15 minutos
Aplicación:	Personal de salud
Estructuración:	La escala evalúa tres dimensiones básicas del Burnout: 1) Escala de agotamiento emocional 2) Escala de despersonalización 3) Escala de Realización Personal

La validación del presente estudio se realizará mediante la validez de contenido por criterios de expertos que estarán a cargo de dos doctores de psicología:

- Rosa Esther Chirinos
- Nancy Mercedes Capacyachi Otárola

La confiabilidad para la muestra en estudio se demostrará con el proceso estadístico a realizar.

3.7. Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento de los datos del presente trabajo se realizó los siguientes procedimientos:

- Se utilizó los criterios de la estadística descriptiva y diferencial.
- Se elaboró una base de datos en Excel
- Se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 25
- Se elaboró la base de datos para el análisis e interpretación de los resultados con sus respectivas tablas y graficas

3.8. Aspectos éticos

Se ha tenido en cuenta los principios siguientes de acuerdo al Código de ética y deontología del Psicólogo Peruano:

- **Autenticidad:** Este principio detalla que los planteamientos, procedimientos y resultados obtenidos en la presente investigación han considerado la creación de la autora, sin contener copia o plagio y respetando la correcta citación de los autores
- **Fidelidad:** El presente estudio tuvo en cuenta el cumplimiento de todas las directivas y disposiciones normativas establecidas por la Universidad Privada TELESUP
- **Confidencialidad:** Se ejecutó la investigación manteniendo la confidencialidad de los datos personales de cada participante, que accedieron a participar en la investigación.
- **Autorización:** Los términos para la recolección de información y procesamiento de datos, detallados previa autorización otorgada por la Dirección del Hospital Vitarte, el Comité de Ética en Investigación del Hospital Vitarte y por los Servicios involucrados. Cabe mencionar que para la presente investigación se adjunta el consentimiento informado a todos los

participantes debiendo ser firmados en conformidad y/o aceptación para ser participe.

Asimismo, también se consideró para la realización del presente estudio los principios éticos que se encuentran enmarcados en el código de ética de investigación de la Universidad Privada TELESUP, complementando a los anteriores principio con el compromiso de autenticidad que tendrá la firma respectiva donde se asume la responsabilidad administrativa y legal de ser las autoras de la presente investigación. Así como el compromiso de observar del anti plagio y anti similitudes.

IV. RESULTADOS

4.1. Confiabilidad del Instrumento

Para medir la confiabilidad del instrumento se analizó que tanta consistencia interna muestran los ítems de cada variable. Por ello se utilizó el coeficiente Alfa, ya que este es propicio para ítems de escala ordinal. El resultado se muestra a continuación:

Tabla 3.

Coeficiente Alfa de las variables (n =158)

Variables	Coeficiente Alfa
Clima organizacional	0,915
Síndrome de Burnout	0,865

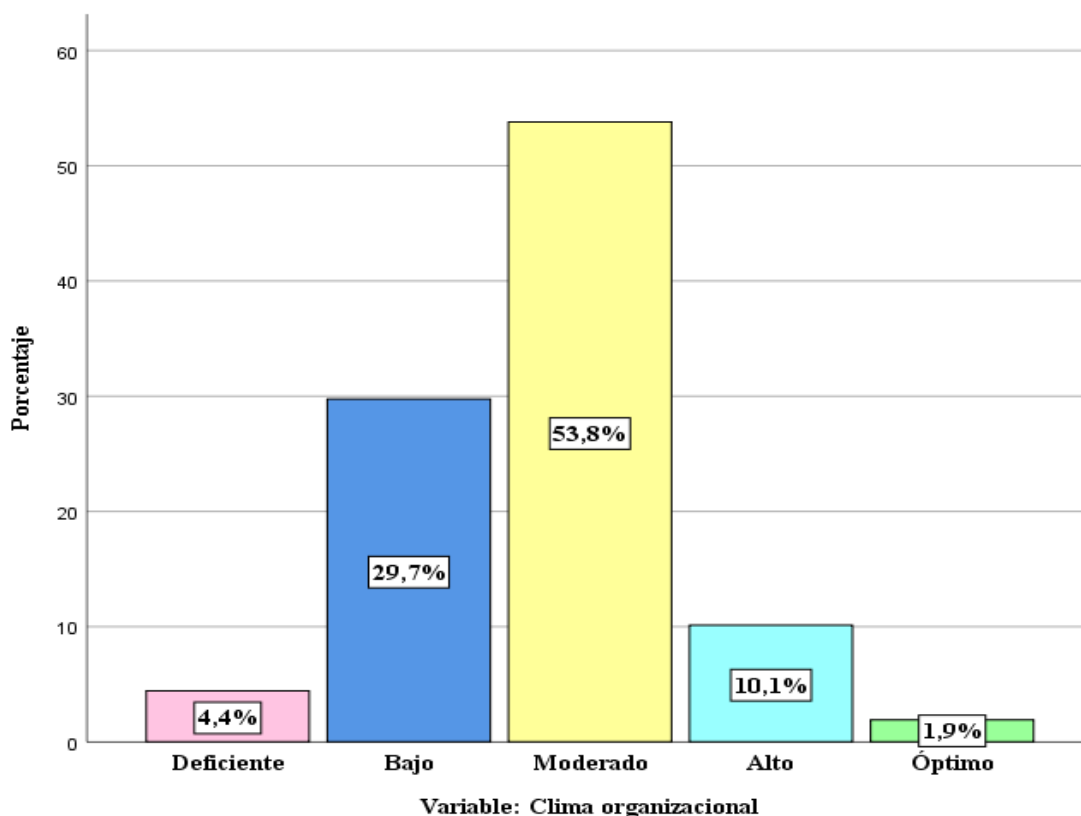
El coeficiente Alfa dio un valor de 0,915 para los ítems de la variable Clima organizacional. De manera que se infiere que esta variable muestra excelente consistencia interna o confiabilidad para su utilización. Por otro lado, los ítems de la variable Síndrome de Burnout presenta un coeficiente Alfa de 0,865. Por lo cual se indica que esta variable tiene buena consistencia interna (George y Mallery, 2003).

4.2. Análisis descriptivo

Se evaluó las frecuencias y los porcentajes que presentan las variables y dimensiones con el propósito de conocer los niveles de clima organizacional y síndrome de Burnout que más predominan, o las que menos resaltan. En virtud a ello se conoció el estado del personal en el Hospital de Vitarte.

Tabla 4.*Frecuencias de la variable: Clima organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	4,4%
Bajo	47	29,7%
Moderado	85	53,8%
Alto	16	10,1%
Óptimo	3	1,9%
Total	158	100,0%

**Figura 1. Frecuencias de la variable: Clima organizacional**

En la tabla y en la figura se aprecia que la mayoría de personal (el 53,8%) indicó que hay un moderado clima organizacional en el Hospital de Vitarte. Le continúa el 29,7% que considera que hay un bajo clima organizacional. Por otro lado, en menor medida, el 10,1% expresó que hay un alto clima organizacional. Mientras que el 4,4% indicó que hay un deficiente clima organizacional; y finalmente, solo el 1,9% indicó que el clima organizacional es óptimo.

Tabla 5.
Frecuencias de la dimensión 1: Autonomía

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	23	14,6%
Bajo	62	39,2%
Moderado	47	29,7%
Alto	20	12,7%
Óptimo	6	3,8%
Total	158	100,0%

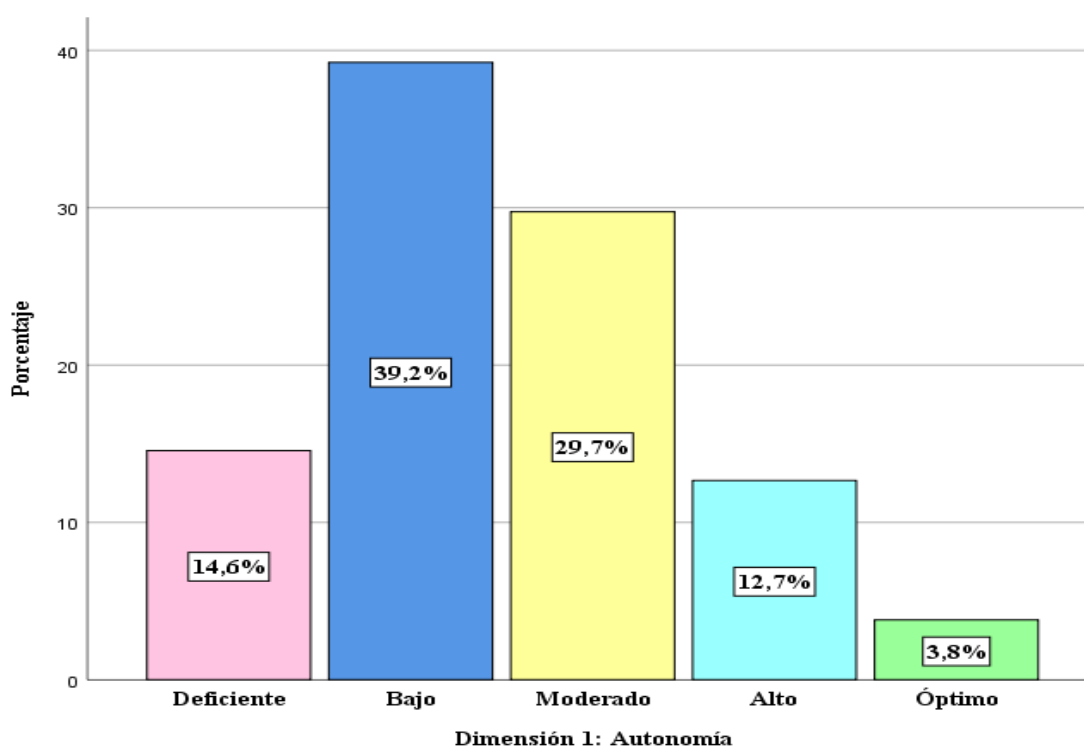


Figura 2. Frecuencias de la dimensión 1: Autonomía

En la tabla y en la figura se observa que la mayoría (el 39,2%) expresó que hay un bajo clima para el desarrollo de la autonomía del personal del Hospital de Vitarte. Le continúa el 29,7% que considera que hay un clima moderado de autonomía. Por su parte, el 14,6% expresó que hay un deficiente clima para la autonomía. Mientras que el 12,7% indicó que hay un deficiente clima para la autonomía; y, por último, el 3,8% indicó que hay un óptimo clima para la autonomía.

Tabla 6.
Frecuencias de la dimensión 2: Innovación

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	3,2%
Bajo	37	23,4%
Moderado	96	60,8%
Alto	16	10,1%
Óptimo	4	2,5%
Total	158	100,0%

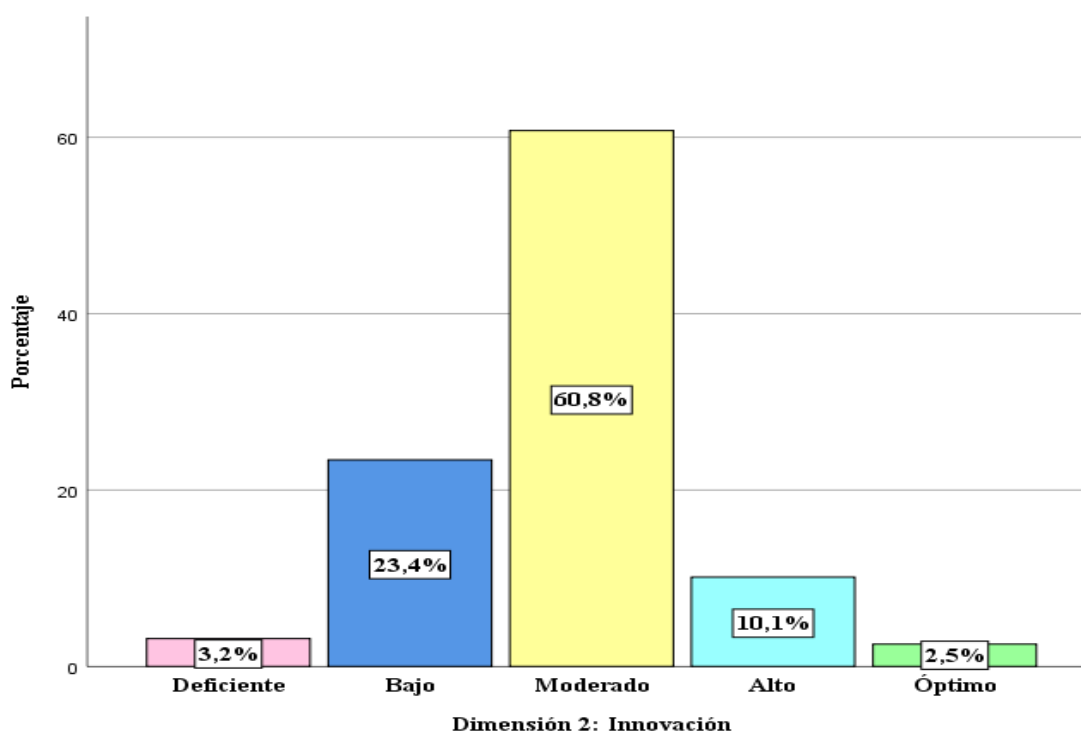
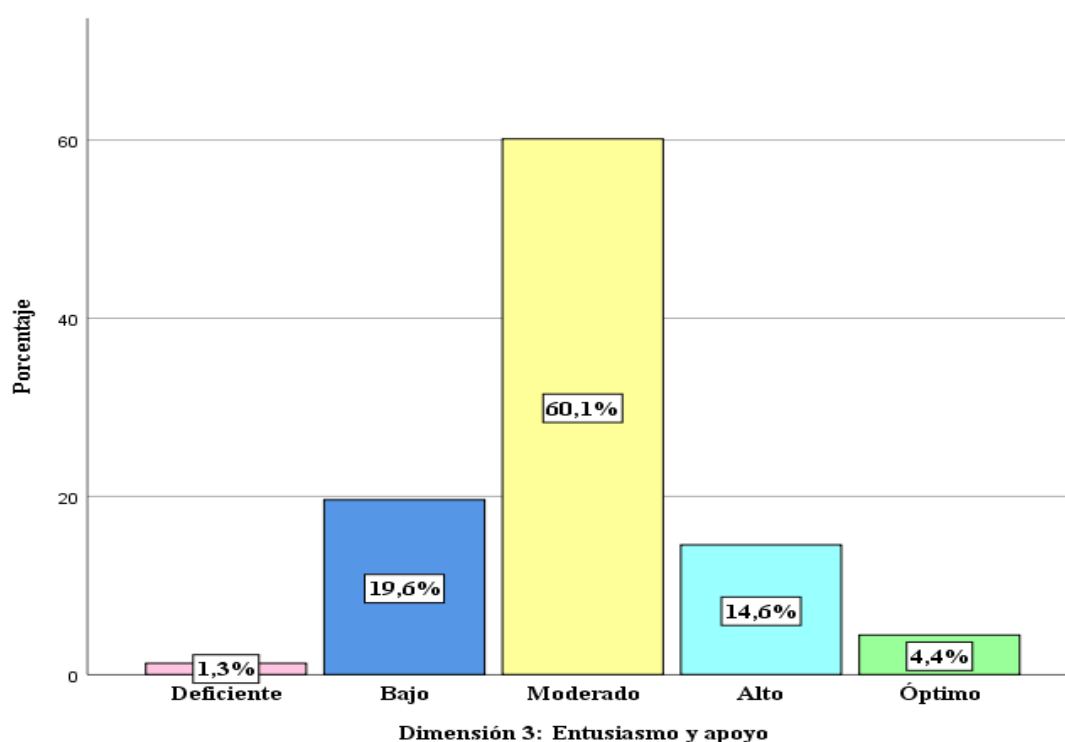


Figura 3. Frecuencias de la dimensión 2: Innovación

En la tabla y en la figura se aprecia que la gran mayoría (el 60,8%) indicó que hay un moderado clima para el desarrollo de la innovación del personal del Hospital de Vitarte. Le sigue el 23,4% que considera que hay un clima bajo para la innovación. Por otro lado, el 10,1% expresó que hay un alto clima para la innovación. Asimismo, el 2,5% expresó que hay un clima óptimo para el desarrollo de la innovación; mientras que el restante 3,2% indicó que se tiene un clima deficiente para lograr la innovación.

Tabla 7.*Frecuencias de la dimensión 3: Entusiasmo y apoyo*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	1,3%
Bajo	31	19,6%
Moderado	95	60,1%
Alto	23	14,6%
Óptimo	7	4,4%
Total	158	100,0%

**Figura 4.** Frecuencias de la dimensión 3: Entusiasmo y apoyo

En la tabla y en la figura se muestra que la mayoría, es decir el 60,1% indicó que hay un moderado clima de entusiasmo y apoyo para el personal del Hospital de Vitarte. Le continúa, en mucha menor medida, el 19,6% que considera que hay un clima bajo de entusiasmo y apoyo para el personal. Por otro lado, el 14,6%, considera que hay un clima alto de entusiasmo y apoyo. Mientras que el 4,4% expresó que hay un clima óptimo; y, por otro lado, únicamente el 1,3% indicó que hay un clima deficiente de entusiasmo y apoyo.

Tabla 8.
Frecuencias de la dimensión 4: Liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	3,8%
Bajo	45	28,5%
Moderado	73	46,2%
Alto	26	16,5%
Óptimo	8	5,1%
Total	158	100,0%

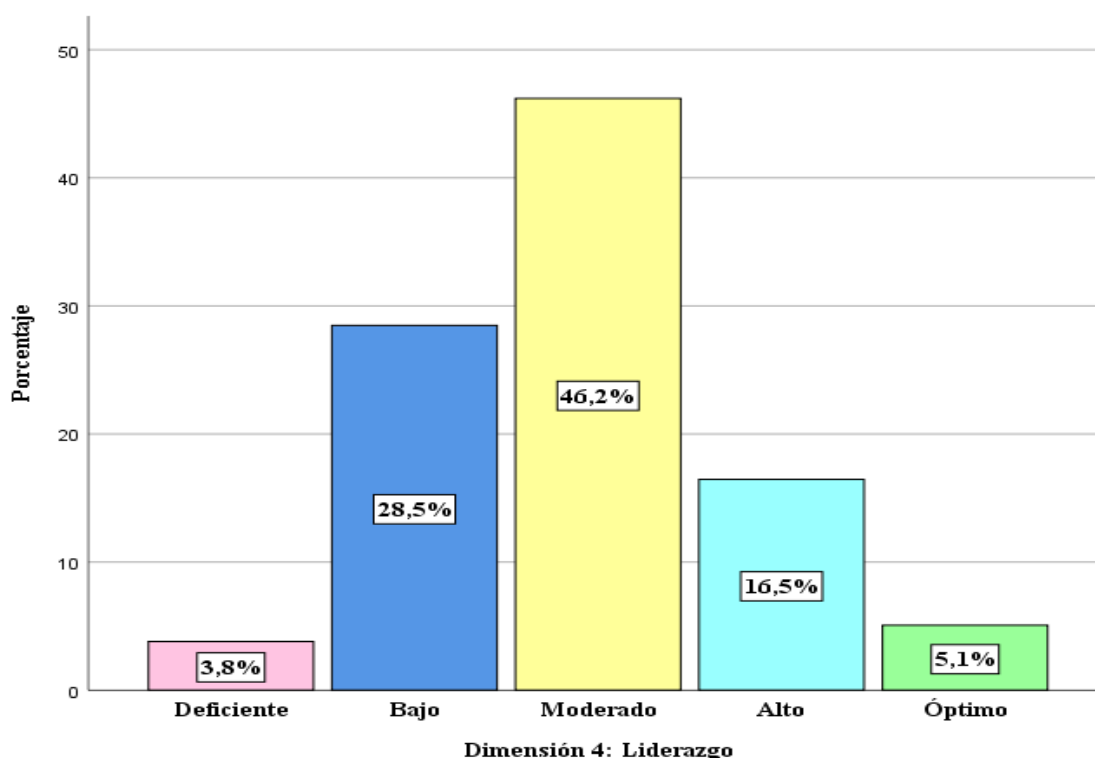


Figura 5. Frecuencias de la dimensión 4: Liderazgo

En la tabla y en la figura se muestra que la mayoría, es decir el 46,2% del personal indicó que hay un moderado liderazgo en el Hospital de Vitarte. Le continúa, en mucha menor medida, el 28,5 que indicó que hay un bajo liderazgo. Por su parte el 16,5% expresó que hay un alto liderazgo. Mientras que el 5,1% indicó que el liderazgo es óptimo, y en menor medida, el 3,8% señaló que el liderazgo es deficiente.

Tabla 9.
Frecuencias de la dimensión 5: Reconocimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	7,6%
Bajo	32	20,3%
Moderado	96	60,8%
Alto	16	10,1%
Óptimo	2	1,3%
Total	158	100,0%

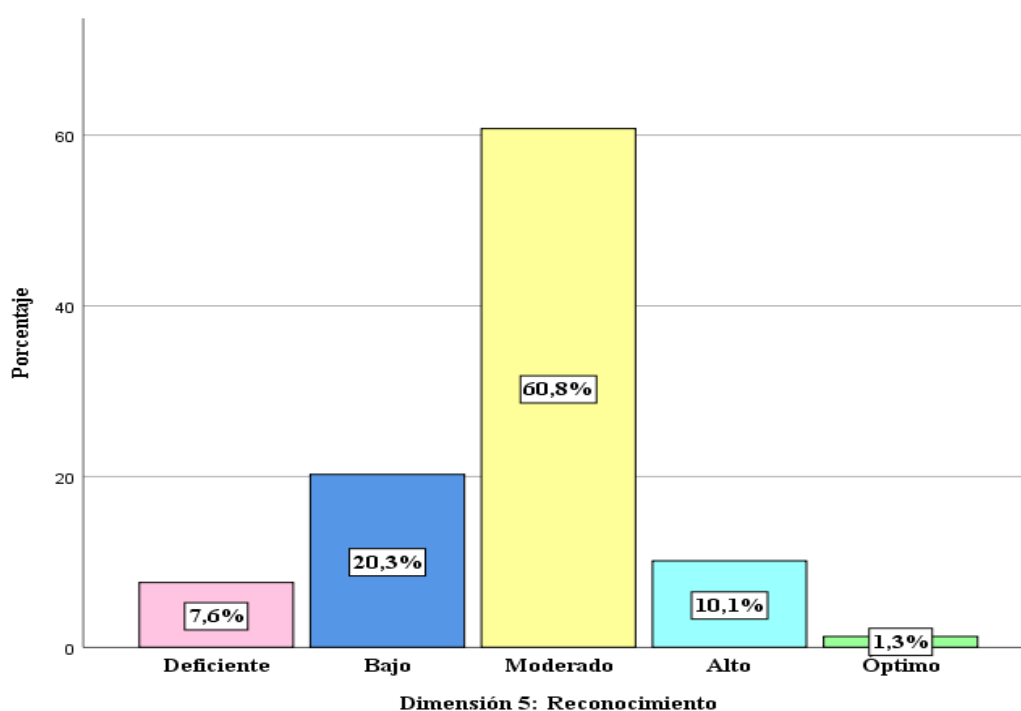
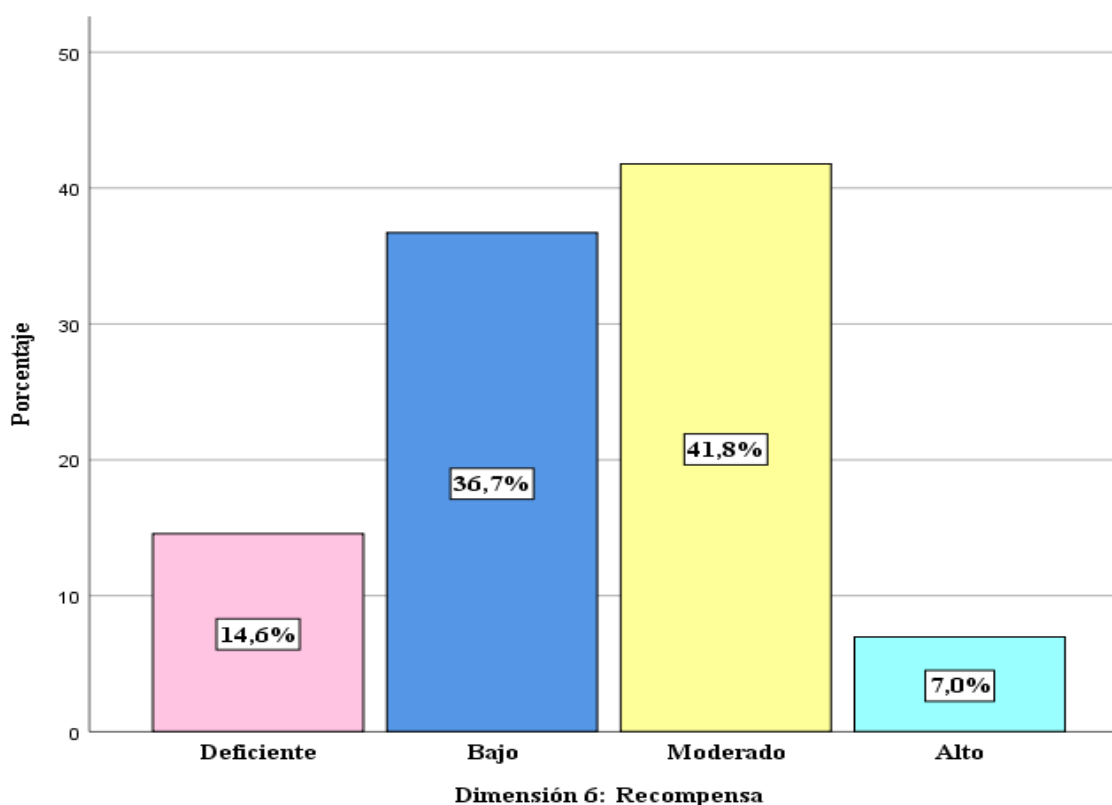


Figura 6. Frecuencias de la dimensión 5: Reconocimiento

En la tabla y en la figura se evidencia que, predominantemente, el 60,8% indicó que se reconoce moderadamente al personal por sus servicios en el Hospital de Vitarte. Le sigue el 20,3% que indicó que hay un bajo reconocimiento al personal. Por otra parte, el 10,1% indicó que existe un alto reconocimiento al personal. Mientras que el 7,6% indicó que existe un deficiente reconocimiento, y el 1,3% indicó que el reconocimiento es óptimo.

Tabla 10.*Frecuencias de la dimensión 6: Recompensa*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	23	14,6%
Bajo	58	36,7%
Moderado	66	41,8%
Alto	11	7,0%
Total	158	100,0%

**Figura 7.** Frecuencias de la dimensión 6: Recompensa

En la tabla y en la figura se muestra que, principalmente, el 41,8% indicó que se recompensa moderadamente al personal por sus servicios prestados al Hospital de Vitarte. Le sigue muy de cerca, el 36,7% que indicó que hay una baja recompensa al personal. Por otra parte, en menor medida, el 14,6% indicó que existe una deficiente recompensa al personal; mientras que el 7,0% indicó que hay una recompensa alta al personal por sus servicios prestados.

Tabla 11.

Frecuencias de la variable: Síndrome de Burnout

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	119	75,3%
Moderado	25	15,8%
Alto	14	8,9%
Total	158	100,0%

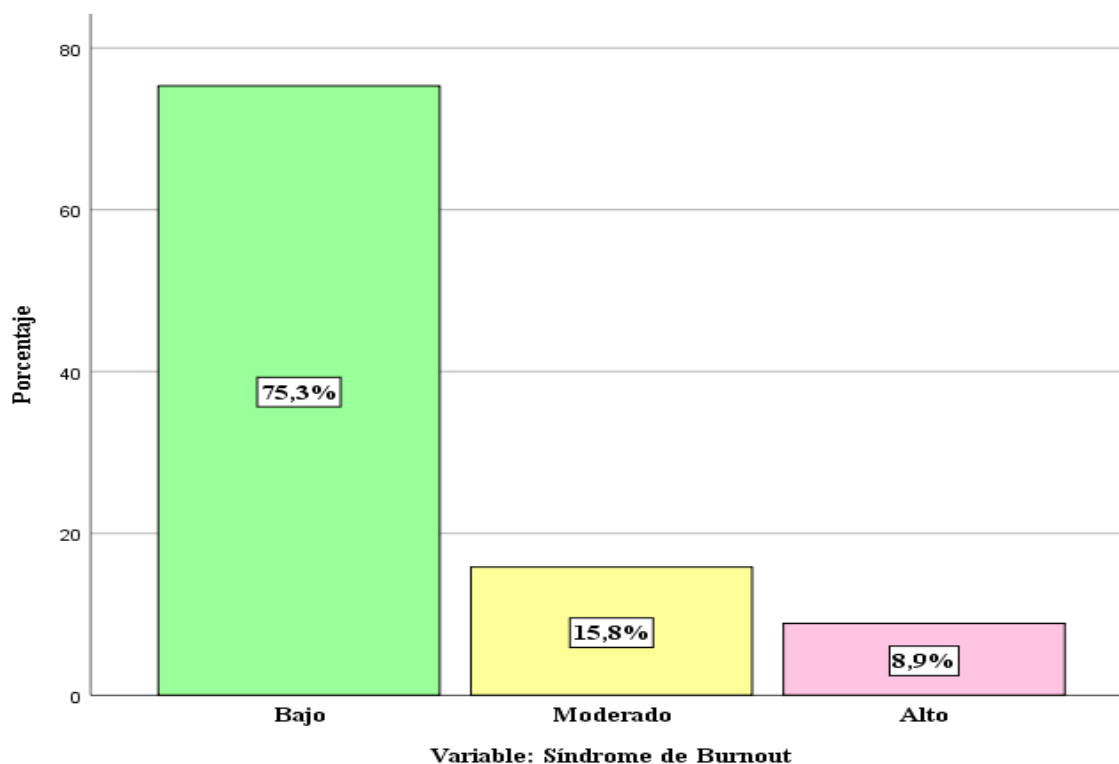


Figura 8. Frecuencias de la variable: Síndrome de Burnout

En la tabla y en la figura se muestra que, predominantemente, el 75,3% del personal del Hospital de Vitarte presenta un bajo síndrome de Burnout. Le continúa, en mucha menor medida, el 15,8% que presenta un moderado síndrome de Burnout. Finalmente, el 8,9% restante tiene un alto síndrome de Burnout.

Tabla 12.

Frecuencias de la dimensión 1: Cansancio emocional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	125	79,1%
Moderado	26	16,5%
Alto	7	4,4%
Total	158	100,0%

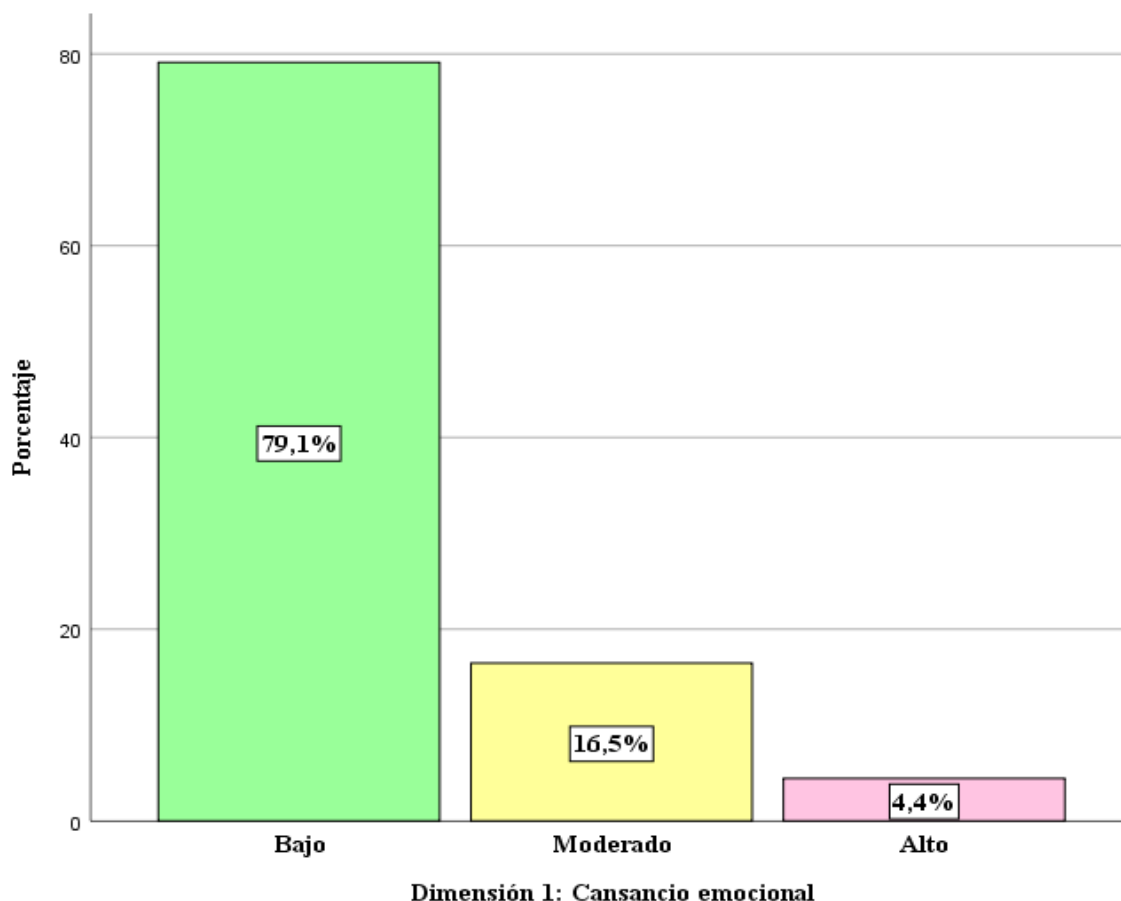


Figura 9. Frecuencias de la dimensión 1: Cansancio emocional

En la tabla y en la figura se observa que, en su gran mayoría, el 79,1% del personal del Hospital de Vitarte muestra bajo cansancio emocional. Por su parte, el 16,5% presenta moderado cansancio emocional; mientras que solo el 4,4% presenta un alto cansancio emocional.

Tabla 13.

Frecuencias de la dimensión 2: Despersonalización

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	120	75,9%
Moderado	32	20,3%
Alto	6	3,8%
Total	158	100,0%

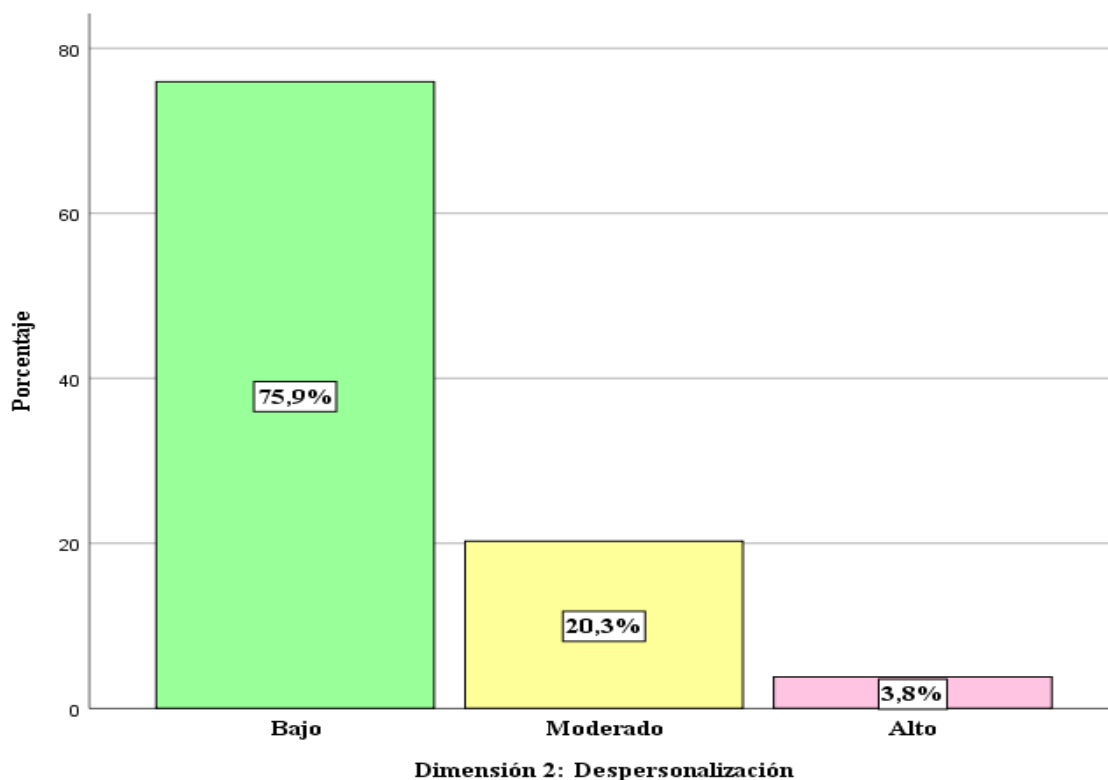


Figura 10. Frecuencias de la dimensión 2: Despersonalización

En la tabla y en la figura se muestra que, la gran mayoría, es decir, el 75,9% del personal del Hospital de Vitarte presenta baja despersonalización. Por su parte, el 20,3% presenta moderada despersonalización; mientras que únicamente el 3,8% presenta despersonalización alta.

Tabla 14.

Frecuencias de la dimensión 3: Realización personal

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	67	42,4%
Moderado	42	26,6%
Alto	49	31,0%
Total	158	100,0%

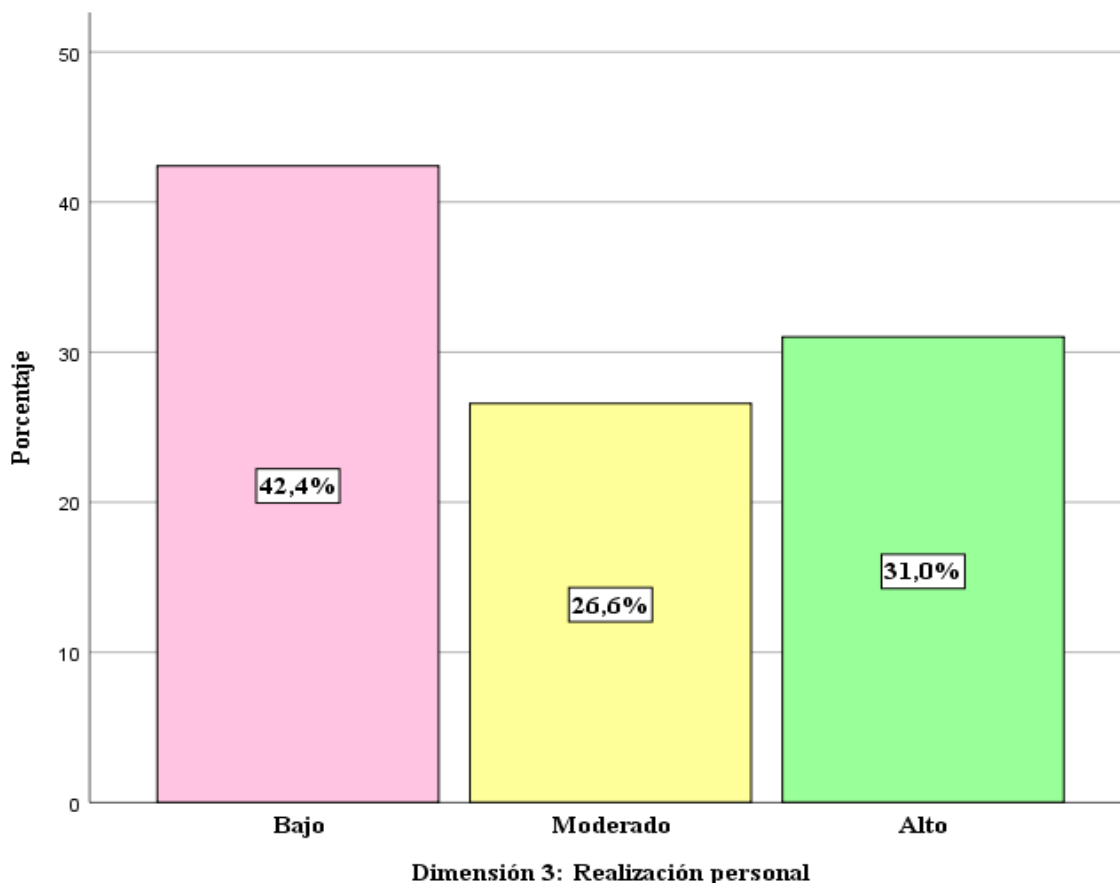


Figura 11. Frecuencias de la dimensión 3: Realización personal

En la tabla y en la figura se evidencia que, principalmente, el 42,4% del personal del Hospital de Vitarte presenta baja realización personal. Le continúa el 31,0% que tiene alta realización personal. Por último, el 26,6% restante tiene moderada realización personal.

4.3. Análisis inferencial

En primer lugar, se utilizó, con un nivel de significancia de 0,05, la prueba de normalidad para evaluar si existe distribución normal en las variables o dimensiones. Para ello se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov (muestra>30). En caso de hallar distribución normalidad se utilizaría la prueba paramétrica de Pearson. De no encontrar distribución normal se utilizaría la prueba no paramétrica de Spearman.

Tabla 15.

Pruebas de normalidad de las variables y dimensiones (n =158)

	<i>Z^a</i>	<i>p-valor</i>
Variable: Clima organizacional	0,083	0,010
Variable: Síndrome de Burnout	0,096	0,001
Dimensión 1: Cansancio emocional	0,152	0,000
Dimensión 2: Despersonalización	0,190	0,000
Dimensión 3: Realización personal	0,147	0,000

Nota: Z de Kolmogorov-Smirnov

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla se aprecia que las variables y dimensiones poseen p-valores inferiores al nivel de significancia ($p\text{-valor}<0,05$). De manera que no existe distribución normal en cada variable y dimensión evaluada. A partir de ello se puede indicar que se debe utilizar la prueba no paramétrica de Spearman.

4.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe una correlación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital de Vitarte, Lima – 2020.

Ho: No existe correlación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital de Vitarte, Lima – 2020.

Tabla 16.

Correlación de Spearman entre la variable Clima Organizacional y la variable Síndrome de Burnout (n =158)

		Variable: Síndrome de Burnout
Variable: Clima organizacional	Coefficiente de correlación	-0,226**
	p-valor	0,004

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

De acuerdo al resultado de la tabla de Spearman se aprecia un p-valor de 0,004 y un coeficiente Rho de -0,226. Ello indica que se rechaza la hipótesis nula a favor de la alterna. Por lo cual existe una correlación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital de Vitarte, Lima – 2020. A su vez la correlación es de intensidad negativa débil.

4.3.2. Hipótesis específica 01

Hi: Existe correlación entre clima organizacional y el cansancio emocional en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020.

Ho: No existe correlación entre clima organizacional y el cansancio emocional en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020.

Tabla 17.

Correlación de Spearman entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Cansancio emocional (n =158)

		Dimensión 1: Cansancio emocional
Variable: Clima organizacional	Coefficiente de correlación	-0,042
	p-valor	0,600

En consonancia con el resultado de la tabla de Spearman se aprecia un p-valor de 0,600. Ello indica que no rechaza la hipótesis nula. Por lo cual no existe correlación entre clima organizacional y el cansancio emocional en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020.

4.3.3. Hipótesis específica 02

Hi: Existe correlación entre clima organizacional y la despersonalización en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020.

Ho: No existe correlación entre clima organizacional y la despersonalización en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020

Tabla 18.

Correlación de Spearman entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Despersonalización (n =158)

		Dimensión 2: Despersonalización
Variable: Clima organizacional	Coefficiente de correlación	-0,085
	p-valor	0,289

En la tabla de la prueba de Spearman se aprecia un p-valor de 0289. Ello indica que no se rechaza la hipótesis nula. De manera que no existe correlación entre clima organizacional y la despersonalización en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020

4.3.4. Hipótesis específica 03

Hi: Existe correlación entre clima organizacional y la realización personal en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020.

Ho: No existe correlación entre clima organizacional y la realización personal en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020.

Tabla 19.

Correlación de Spearman entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Realización personal (n =158)

		Dimensión 3: Realización personal
Variable: Clima organizacional	Coefficiente de correlación	0,301**
	p-valor	0,000

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

De acuerdo al resultado de la tabla de Spearman se observa un p-valor de 0,000 y un coeficiente Rho de 0,301. Ello indica que se rechaza la hipótesis nula a favor de la alterna. Por lo cual existe correlación entre clima organizacional y la realización personal en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020. A su vez la correlación es de intensidad positiva moderada.

Tabla 20.


Criterios para valorar el grado de correlación

Rho de Spearman	Interpretación
-0,50 a -1,00	Negativa fuerte
-0,30 a -0,50	Negativa moderada
-0,10 a -0,30	Negativa débil
-0,10 a 0,10	Nula
0,10 a 0,30	Positiva débil
0,30 a 0,50	Positiva moderado
0,50 a 1,00	Positiva fuerte

Fuente: Cohen (1988)

Tabla 21.

Criterios para evaluar la confiabilidad



Inaceptable	Pobre	Cuestionable	Aceptable	Bueno	Excelente
α de Cronbach < 0,5	α de Cronbach \geq 0,5	α de Cronbach \geq 0,6	α de Cronbach \geq 0,7	α de Cronbach \geq 0,8	α de Cronbach \geq 0,9

Fuente: George y Mallery (2003)

Tabla 22.*Frecuencias de las características sociodemográficas*

		Frecuencia	Porcentaje
Servicio	Servicio de medicina	36	22,8%
	Servicio de apoyo al diagnóstico	13	8,2%
	Servicio de enfermería	28	17,7%
	Administrativo	42	26,6%
	Gineco obstetricia	6	3,8%
	Servicio de apoyo al tratamiento	8	5,1%
	Servicio de pediatría	6	3,8%
	Servicio de cirugía y traumatología	17	10,8%
	Área de seguros SIS	2	1,3%
	Total	158	100,0%
Edad	21 a 30 años	17	10,8%
	31 a 40 años	80	50,6%
	41 a 50 años	46	29,1%
	Más de 50 años	15	9,5%
	Total	158	100,0%
Condición laboral	Estable	73	46,2%
	Contratado	85	53,8%
	Total	158	100,0%
Nivel educativo	Técnico	40	25,3%
	Superior	118	74,7%
	Total	158	100,0%
Tiempo de servicio	de 0 a 1 año	13	8,2%
	1 a 3 años	17	10,8%
	4 a 6 años	22	13,9%
	Más de 7 años	106	67,1%
	Total	158	100,0%

De acuerdo al servicio prestado por el personal de salud del hospital de Vitarte, se aprecia que principalmente el 26,6% es administrativo, seguido por el 22,8% que presta servicio de medicina. Por otro lado, sobre las edades, la mayoría del personal, es decir el 50,6% tiene entre 31 a 40 años. Le sigue el 29,1% que tiene entre 41 a 50 años. A su vez, la condición laboral del personal, principalmente es de contratado. Lo cual es la condición del 53,8%. Mientras que el restante 46,2% tiene la condición de estable. Por su parte, el nivel educativo del personal, mayoritariamente es de estudios superiores. Lo cual es el nivel educativo del

74,7%. Mientras que el 25,3% restante tiene estudios hasta técnicos. Finalmente, en cuanto al tiempo de servicio, el 67,1%, la mayoría, tiene más de 7 años laborando en el hospital. Le continúa el 13,9% que tiene entre 4 a 6 años laborando en el hospital.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo general Determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020. Enseguida, se discute los principales hallazgos, comparándolos con los antecedentes nacionales e internacionales citados y analizados de acuerdo a la teoría vigente que sostiene el tema de investigación.

En ese sentido, se halló según la tabla de Spearman un p-valor de 0,004 y un coeficiente Rho de -0,226. El cual indico que se rechaza la hipótesis nula a favor de la alterna. Por lo cual existe una correlación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital de Vitarte, Lima – 2020. A su vez la correlación es de intensidad negativa débil, según Cordero (2019). indica que, encontró una relación significativa, y un nivel del Síndrome de Burnout – satisfacción laboral medio para ambas variables.

Ante los hallazgos mencionados, existe concordancia con el sustento teórico de Ramírez, Domínguez (2012), definen que el clima organizacional se basa en las percepciones individuales, y a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. Por lo tanto, casi siempre la gerencia manipula el clima con mayor facilidad que la cultura para afectar de manera directa el comportamiento de los empleados. Esto indica que se puede encontrar significancias que repercute en el clima organizacional. Cherniss (1993), afirma que la consecución independiente y exitosa de las metas aumenta la eficacia del sujeto. Sin embargo, la no consecución de esas metas lleva al fracaso psicológico; es decir, a una disminución de la auto eficiencia percibida y, por último, al desarrollo del Burnout, sin embargo, los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida tienen menos probabilidad de desarrollar el Burnout, porque experimentan menos estrés en situaciones amenazadoras; ya que estos creen que pueden afrontarlas de forma exitosa (p. 15).

A nivel específico, al contrastar la hipótesis 01 con el resultado de la tabla de Spearman se obtuvo un p-valor de 0,600 esta puntuación rechaza la hipótesis

nula por lo tanto, no existe correlación entre clima organizacional y el cansancio emocional en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020. Chacray, (2018) obteniendo como resultado que, si existen relación entre las variables Clima organizacional y cansancio emocional, pero con una muy baja significancia, además Cornelio (2019) y Gavidia (2018) encontraron una significación media en la dimensión cansancio emocional, estos investigadores utilizaron las mismas variables estudiadas con diferentes significancias. Rodríguez, Oviedo, Vargas, Hernández & Pérez (2009), citado por Domínguez (2017) menciona que el síndrome de burnout se caracteriza por un proceso cuya primera fase está marcada por la pérdida progresiva de energía y desproporción entre el trabajo realizado y la fatiga experimentada (cansancio emocional). De manera casi simultánea, aunque como segunda fase, el individuo comienza a desarrollar sentimientos negativos de actitudes y conductas cargadas de cinismo hacia las personas de su entorno (despersonalización). (p. 2).

Respecto a la hipótesis específica 02 se halló un valor de p-valor de 0.289. De manera que no existe correlación entre clima organizacional y la despersonalización en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020. Por ello Tipacti (2016), en su tesis para optar el título de licenciado en Psicología de la Universidad Privada Cayetano Heredia titulada “Relación entre la percepción del clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de un Instituto de Salud de Lima Metropolitana”, el objetivo principal de la presente investigación es relacionar la percepción entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de un Instituto de Salud de Lima Metropolitana, encontró que en el síndrome de burnout se presentó un nivel alto en un 48.7% del personal asistencial, a la vez que el 38.8% a un nivel medio, en cuanto a la dimensión de cansancio emocional se presentó un nivel alto en un 62.9% del personal asistencial, en la dimensión despersonalización fue de nivel alto en el 63.8% del personal asistencial y en la dimensión de realización profesional fue un nivel bajo en un 68.8% del personal asistencial. El 67.2% del personal asistencial percibe un clima organizacional negativo, mientras que solo el 36.9% lo percibe de manera positiva. Encontrando relación significativa entre el síndrome de burnout y la percepción del clima organizacional del personal asistencial, con $p=0.001$.

Respecto a la hipótesis específica 03, propuesta por la investigación, se observa que la significancia obtenida en esta relación un p-valor de 0,000 y un coeficiente Rho de 0,301. Ello indica que se rechaza la hipótesis nula a favor de la alterna. Por lo cual existe correlación entre clima organizacional y la realización personal en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020. A su vez la correlación es de intensidad positiva moderada. Lo cual indica que, en términos generales, que aquel personal que presentan mayores niveles de clima organizacional y que poseen una actitud favorable en la dimensión realización personal. Para Gavidia, (2018) en su tesis para optar el título de licenciada en Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal titulada “Síndrome de Burnout en trabajadores de minería y pesquería con largas jornadas laborales”, obtuvo como resultado en la dimensión realización profesional con un nivel bajo en la totalidad de la muestra. Chacray, (2018) en su tesis “Clima Organizacional y Burnout en el personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en Lima Metropolitana”, la investigación en mención tuvo como objetivo conocer la relación entre las variables del clima laboral y las escalas del Síndrome de Burnout, contando con una población de profesionales del área de salud. También pudo determinar que, si existen relación entre las variables mencionadas, pero siendo muy bajas. La teoría organizacional Según Maslach y Jackson (1981) citado por Marcela & Puentes (2016), refiere que la falta de realización Personal o ausencia de eficacia profesional, es un sentimiento de incompetencia laboral que aparece cuando el sujeto siente que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentran insatisfecho con sus logros profesionales, auto concepto negativo, pérdida de ideales, fracaso. Además, el trabajador puede llegar a abandonar actividades familiares, sociales y recreativas (p.3) , esta serían las posibles reacciones al haber una correlación baja sin embargo al obtener una actitud favorable disminuye la posibilidad de falta o ausencia de realización personal.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los hallazgos obtenidos en esta investigación, se concluye lo siguiente:

- Primera:** Se determinó que existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout (-0,226) en el personal de salud del Hospital de Vitarte, Lima – 2020, siendo esta relación de intensidad negativa débil. Lo cual indica que, en términos generales, que aquel personal que posee niveles mayores de Clima organizacional presenta menores niveles de síndrome de burnout.
- Segunda:** Se estableció que no existe relación significativa entre clima organizacional y el cansancio emocional (-0,042) en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020. No existiendo relación significativa por ser de tipo negativa y de grado muy bajo. Lo cual indica que, en términos generales, que aquel personal que posee nivel bajo de Clima organizacional presenta grados muy bajos de cansancio emocional.
- Tercera:** Se identificó que no existe relación significativa entre clima organizacional y la despersonalización (-0,085) en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020, siendo esta relación de tipo negativa y de grado bajo. Lo cual indica que, en términos generales, que aquel personal que presentan menores niveles de clima organizacional, presenta bajos niveles de despersonalización.
- Cuarta:** Se determinó que existe relación significativa entre clima organizacional y la realización personal (0,301) en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020. siendo esta relación de tipo positiva y de grado moderado. Lo cual indica que, en términos generales, que aquel personal que posee mayores niveles de Clima Organizacional, presenta mayores niveles de realización personal.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera.** En coordinación con el director del Hospital de Vitarte, implementar charlas de sensibilización para el personal en general centrados en las diferentes dimensiones del Clima Organizacional para así generar estrategias que puedan incrementar la actitud favorable en el clima organizacional y prevenir el Síndrome de burnout.
- Segunda.** En coordinación con el director del Hospital de Vitarte y el departamento de recursos humanos sugerir e implementar actividades en los horarios de bienestar para fomentar las dimensiones cansancio emocional y despersonalización, para evaluar el grado de comunicación y libre expresión dentro de la institución hospitalaria generando interacción desarrollando al personal ambientes de estabilidad emocional que promueva el clima organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, (2016) “Trabajo en equipo y clima organizacional (estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango)”

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>

Álvarez S. (2001) *Cultura y el Clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología abril – agosto 2001* (tesis licenciatura) Universidad Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de:https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/Alvarez_V_S/t_completo.pdf

Ausejo, (2017). Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una Universidad Privada de Lima Metropolitana. Recuperado <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1427/TESIS%20%20LUIS%20AUSEJO%20BAUTISTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Azorín, F. y Sánchez, J. (1986). Métodos y aplicaciones de muestreo. Madrid: Alianza.

Bordas, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Madrid: Uned Editorial.

Castillo, Ávila, Orozco, Alvis, (2015), “Síndrome de Burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias”. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=343839278010>

Chacray, (2018). Clima Organizacional y Burnout en el personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en Lima Metropolitana. Recuperado http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4585/chagray_rsa.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Chiavenato I. (2015) *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (Tercera Edición). México: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A. de C. V.

- Cordero, Vargas (2019). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en docentes de Instituciones Educativas Estatales y Privadas del distrito de San Martín de Porres. Recuperado http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2796/T030_72921690_T%20%20%20VARGAS%20S%C3%81NCHEZ%20ANNETT%20SHEYLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz D, Puentes Suarez A: (2016) *Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja**, Artículo derivado de la investigación, Grupo de investigación Salud, trabajo y Calidad de Vida, Facultad de Ciencias de la Salud- Escuela de Psicología – Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Recuperado de:<http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v20n38/0124-0137-psico-20-38-00268.pdf>
- Díaz, F. (2017). El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra en el año 2016. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5835/D%C3%aDaz_ZFE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Domínguez J, López A, Iglesias E. (2017) *Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de centros de menores: diferencias según su contexto socio laboral*. Universidad de Vigo, España, recuperado de:<file:///C:/Users/GRETTY/tesis/Prevalencia%20del%20S%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20ESPA%C3%91A.pdf>
- Fernández, Perla, Figueroa (2015), “Evaluación del Clima Organizacional de una centro de rehabilitación y educación especial”. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662015000400003
- Galvis, J. (2010). *Factor humano en el trabajo desde la perspectiva de la escuela de las relaciones humanas: Reflexión para la región*. *Revista Académica e institucional*, vol. 86, 67-78. Recuperado de:

file:///C:/Users/GRETTY/Downloads/Dialnet-

FactorHumanoEnElTrabajoDesdeLaPerspectivaDeLaEscue-4897898.pdf

Gavidia, (2018). Síndrome de Burnout en trabajadores de minería y pesquería con largas jornadas laborales. Recuperado

<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2625/GAVIDIA%20GAVIDIA%20LAURA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Giberti E. *Alerta y Cuidado de la salud de los operadores ante los efectos traumáticos de atención a las víctimas. Burnout*. Revista de Derecho Penal Integrado- Año II- N° 3- 2001.

Guzmán (2018), "Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global" .<http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1658/ TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación*.

Instituto de integración (2018) *Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout*. Recuperado de: <https://larepublica.pe/reportero-ciudadano/1212009-trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-sindrome-de-burnout/>

Levin J. (1979) *Fundamento de la estadística de la investigación social* segunda edición. México

Maslach C. (2009). *Comprendiendo el Burnout*. *Ciencia y Trabajo*, 11(32): 37-43. Recuperado de <https://www.vitoriagasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>

Montoya Zuluaga P, Moreno Moreno S. (2012) *Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement* *Psicología desde el Caribe*, Vol. 29, núm. 1, enero – abril, 2012, pp. 205-227. Universidad del Norte Barranquilla, Colombia recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/213/21323171011.pdf>

- Malander (2016), "Síndrome de Burnout y satisfacción laboral de docentes de nivel secundario". https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000300177
- Martínez Pérez A. (2010), *El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia n°112. Recuperado de: <file:///C:/Users/GRETTY/Desktop/Dialnet-EISindromeDeBurnout-3307970.pdf>
- Miño Sepúlveda A. (2012) Clima Organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media: un estudio correlacional, Universidad de Santiago de Chile Revista PsicologíaCientífica.com recuperado de: <https://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/#:~:text=Clima%20Organizacional%3A,comportamiento%20organiza,cional%20de%20las%20personas>.
- Mireles, W. (2018), *Clima Laboral en el personal de una empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2107* (tesis licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.
<https://core.ac.uk/download/pdf/230581290.pdf>
- Navarro González D , Ayechu Díaz A, Huarte Labiano I. *Prevalencia del síndrome del burnout y factores asociados a dicho síndrome en los profesionales sanitarios de Atención Primaria. Semergen. 2014.*
- Orbegoso, A. (2010). *Problemas teóricos del clima organizacional: Un estado en Cuestión. Revista Psicológica, vol. 12, 347-362.* Recuperado de: https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a14.pdf
- Prieto Gálvez K, Romero Cépeda E. *Factores predisponentes del Síndrome de Burnout en los trabajadores de los servicios internos del Centro de Salud Baños del Inca, Cajamarca 2018* (tesis de grado) Universidad UPAGU, Cajamarca, Perú recuperado de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/664/FYB-008-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ramírez A, Domínguez L. (2012). *El Clima Organizacional y el compromiso institucional en las IES de puerto Vallarta*. Investigación Administrativa. México
 Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf>
- Rodríguez, (2019). Clima Organizacional percibido por colaboradores internos de una empresa CONTACCCENTER de Lima Metropolitana 2019. Recuperado <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3695/RODRIGUEZ%200MEJIA%20ISAC%20OSCAR%20TITULO%20PROFESIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Roa, R. Diagnóstico del Clima Organizacional en el Departamentos de Operaciones de una Empresa Trasnacional.
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1863.pdf>
- Silva, M. (1996). El clima en las organizaciones. Teoría, método e intervención. Madrid: EUB. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=64698>
- Terrones, Rodríguez, Cisneros, Pérez, Arreola, Rocha (2016), “Síndrome de Burnout en médicos residentes del Hospital General de Durango – México - 2016.40”. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=65222>
- Tipacti, (2016). Relación entre la percepción del Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal asistencial de un Instituto de salud de Lima Metropolitana. Recuperado http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4348/Relacion_TipactiCastillo_Cesar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uribe (2015), “clima y ambiente organizacional trabajo, salud y factores psicosociales”<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/5114/c/lima%20y%20ambiente%20organiza?sequence=1>
- Vilà Falguerasa M, Cruzate Muñoz C, Orfila Pernasb F. *Burnout y trabajo en equipo en los profesionales de Atención Primaria. Aten Primaria. 2015; 47(1):25-31.*

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el cansancio emocional en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la despersonalización en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la realización personal en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICOS</p> <p>Determinar la relación entre clima organizacional y el cansancio emocional en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020.</p> <p>Identificar la relación entre clima organizacional y la despersonalización en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020.</p> <p>Determinar la relación entre clima organizacional y la realización personal en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Hi: Existe correlación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital de Vitarte, Lima – 2020</p> <p>Ho: no existe correlación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital de Vitarte, Lima – 2020</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>Hipótesis especifica 01</p> <p>Hi: Existe cor relación entre clima organizacional y el cansancio emocional en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020.</p> <p>Ho: No existe correlación entre clima org8anizacional y el cansancio emocional en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020.</p> <p>Hipótesis especifica 02</p> <p>Hi: Existe correlación entre clima organizacional y la despersonalización en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020.</p> <p>Ho: No existe correlación entre clima organizacional y la despersonalización en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020</p> <p>Hipótesis especifica 03</p> <p>Hi: Existe correlación entre clima organizacional y la realización personal en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020.</p> <p>Ho: No existe correlación entre clima organizacional y la realización personal en el personal de salud del hospital de Vitarte, Lima – 2020.</p>	<p>Variable 1: Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones: -Autonomía -Innovación -Entusiasmo y Apoyo -Liderazgo -Reconocimiento -Recompensa</p> <p>Variable 2: Síndrome de Burnout</p> <p>Dimensiones: -Agotamiento Emocional. -Despersonalización - Realización Personal</p>	<p>-Tipo de investigación : Básica</p> <p>-Nivel :correlacional</p> <p>-Diseño de la investigación: No experimental de corte transversal.</p> <p>-Población y muestra : Población será conformada por 793 personal de salud del Hospital Vitarte La muestra Es de tipo conveniencia debido a que la población es muy grande.</p> <p>Muestra: La muestra corresponde a 158 colaboradores del personal del Hospital de Vitarte , se obtuvo la muestra a través de la estadística para ciencias sociales de vallejo(2012)</p> <p>-Técnicas de recolección de datos: La Encuesta</p> <p>Instrumentos: 1-Escala de Clima Organizacional</p> <p>2- Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI)</p> <p>Método de análisis de datos: Estadística descriptiva e inferenmcial.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.

Operacionalización de la Variable de estudio *Clima Organizacional*.

Dimensión	Indicadores/Ítems	Escala	Instrumento
Autonomía	6 ítems 1-6	Ordinal para los puntajes de la escala y sus dimensiones Nominal para los niveles clasificatorios de la escala y sus dimensiones	Escala de Clima Organizacional
Innovación	8 ítems 7-14		
Entusiasmo y apoyo	8 ítems 15-22		
Liderazgo	6 ítems 23-28		
Reconocimiento	6 ítems 29-34		
Recompensa	6 ítems 35-40		

Operacionalización de la Variable de estudio *Síndrome de Burnout*

Dimensiones	Indicadores/Ítems	Escalas	Instrumento
Cansancio emocional: Describe la pérdida de recursos emocionales y sentimientos de encontrarse saturado.	9 ítems 1,2,3,6,8,13,14,16,20	0 Nunca	Inventario de MALASCH
Despersonalización: Respuestas impersonales y falta de sentimientos hacia otros sujetos.	5 ítems 5,10,11,15,22	1 Pocas veces al año o menos	
		2 Una vez al mes o Menos	
Realización personal: Describe sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo.	8 ítems 4,7,9,12,17,18,19,21	3 Unas pocas veces al mes	
		4 Una vez a la Semana	
		5 Pocas veces a la Semana	
		6 Todos los días	

Anexo 3: Instrumentos.

Escala de Clima Organizacional

Área de trabajo				
Edad				
Condición laboral	Estable		Contratado	
Nivel educativo	Técnico		Superior	
Tiempo de servicio	0-1 año	1-3 años	4-6 años	Más de 7 años

INSTRUCCIONES: Estimado participante, el presente cuestionario contiene una serie de frases relativamente corta que permite hacer una descripción de cómo se siente en su trabajo. Para ello debe leer atentamente y marcar con un **(X)** sobre el número que le corresponda según la escala de acuerdo a como piense o como actué., Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

N	AV	R	CS	S
Nunca	A veces	Regular	Casi siempre	Siempre

Nº	ITEMS	N	AV	R	CS	S
1	En esta organización los trabajadores tiene la libertad para actuar como creen mejor					
2	En esta organización, los trabajadores son estimulados para tomar sus propias decisiones.					
3	Los jefes estimulan a sus trabajadores a confiar en sí mismos cuando surge un problema.					
4	Los procedimientos de trabajo son determinados por los propios trabajadores.					
5	Los padrones de las tareas realizadas en el trabajo son determinados por los propios trabajadores.					
6	Los directivos de la organización aceptan las tareas que fueron determinadas a los trabajadores.					
7	En esta organización los trabajadores no son estimulados a compartir nuevas ideas y hacer sugerencias para mejorar el trabajo.					
8	En esta organización, el exceso de trabajo y la falta de tiempo son barreras para la creatividad.					
9	Aquí no se valora por hacer las cosas de modo diferente.					
10	Aquí se está experimentando ideas nuevas y deferentes.					
11	En esta organización, son utilizados los mismos métodos de trabajo durante mucho tiempo.					
12	En la organización se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.					
13	En esta organización los trabajadores reciben apoyo y estímulo para intentar algo nuevo.					
14	Las reglas excesivas y los detalles burocráticos dificultan la consideración de nuevas ideas.					
15	En esta organización, existe confianza entre los trabajadores.					

16	Las relaciones interpersonales, en esta organización, son armoniosas, con predominancia de la cooperación y de la solidaridad entre los colegas de trabajo.					
17	En esta organización, no existe una buena aceptación de las personas en los grupos de trabajo.					
18	Las jefaturas exhiben una relación de apoyo.					
19	En esta organización, las opiniones no son aceptadas por los miembros del grupo.					
20	Existe desacuerdo entre las personas de esta organización					
21	En esta organización, la filosofía de la gerencia general enfatiza el factor humano, los sentimientos de las personas, etc.					
22	En esta organización se percibe que el sentimiento de amistades es valorado.					
23	El comportamiento del gerente estimula a los colaboradores a compartir nuevas ideas para que puedan ser puestas en práctica.					
24	En esta organización, los colaboradores no confían en la gerencia.					
25	Las órdenes provenientes de la gerencia son arbitrarias.					
26	La gerencia confía en el grupo de trabajo.					
27	La gerencia dispensa tratamiento igual para todos los que están bajo su control.					
28	Cuando la gerencia resuelve solucionar problemas de trabajo, intenta captar las sugerencias de los miembros del equipo y hacer uso constructivo de ellas.					
29	Los trabajadores de esta organización no reciben constantemente elogios por el trabajo bien hecho.					
30	En esta organización los trabajadores están desinformados respecto al aprovechamiento de sus sugerencias.					
31	Esta organización proporciona a sus trabajadores el reconocimiento necesario para que sientan voluntad de progresar en el desempeño de su trabajo.					
32	La organización desaprovecha las capacidades de sus trabajadores.					
33	Existe reconocimiento por parte de la gerencia en cuanto a los esfuerzos realizados de los trabajadores.					
34	Los trabajadores que más contribuyen para el éxito general de la organización son los más reconocidos por la gerencia.					
35	En esta organización, existe un sistema de promoción que favorece a los trabajadores que presentan los mejores desempeños a lograr en niveles jerárquicos más elevados.					
36	En esta organización, las personas son recompensadas en la medida que presentan mejores desempeños en su trabajo.					
37	En esta organización, no existe recompensa por hacer un buen trabajo.					
38	La política salarial de esta organización es adecuada, de tal forma que funciones semejantes son recompensadas de modo idéntico.					
39	La organización establece premiaciones para las sugerencias hechas e implantadas.					
40	Comparada con el mercado de trabajo, la remuneración pagada por esta organización resulta inadecuada.					

Instrumento a utilizar: (MBI) Inventario de Maslach Burnout

Área de trabajo				
Edad				
Condición laboral	Estable		Contratado	
Nivel educativo	Técnico		Superior	
Tiempo de servicio	0-1 año	1-3 años	4-6 años	Más de 7 años

INSTRUCCIONES: a continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él, marque con un aspa de tipo de frecuencia. El objeto es contribuir al conocimiento e las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

N°	PREGUNTA	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender facialmente a las personas que tengo que atender							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato como mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he hecho más dura con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
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 se 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 pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

Anexo 4: Validación de Instrumentos por Juicio de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensiones	Ítems						Sugerencias
	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		
	si	no	si	no	si	no	
1	En esta organización los trabajadores tienen la libertad para actuar como creen mejor	x		x		x	
2	En esta organización, los trabajadores son estimulados para tomar sus propias decisiones.	x		x		x	
3	Los jefes estimulan a sus trabajadores a confiar en sí mismos cuando surge un problema.	x		x		x	
4	Los procedimientos de trabajo son determinados por los propios trabajadores.	x		x		x	
5	Los padrones de las tareas realizadas en el trabajo son determinados por los propios trabajadores.	x		x		x	
6	Los directivos de la organización aceptan las tareas que fueron determinadas a los trabajadores.	x		x		x	
7	En esta organización los trabajadores no son estimulados a compartir nuevas ideas y hacer sugerencias para mejorar el trabajo.	x		x		x	
8	En esta organización, el exceso de trabajo y la falta de tiempo son barreras para la creatividad.	x		x		x	
9	Aquí no se valora por hacer las cosas de modo diferente.	x		x		x	
10	Aquí se está experimentando ideas nuevas y diferentes.	x		x		x	
11	En esta organización, son utilizados los mismos métodos de trabajo durante mucho tiempo.	x		x		x	
12	En la organización se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.	x		x		x	
13	En esta organización los trabajadores reciben apoyo y estímulo para intentar algo nuevo.	x		x		x	
14	Las reglas excesivas y los detalles burocráticos dificultan la consideración de nuevas ideas.	x		x		x	
15	En esta organización, existe confianza entre los trabajadores.	x		x		x	
16	Las relaciones interpersonales, en esta organización, son armoniosas, con predominancia de la cooperación y de la solidaridad entre los colegas de trabajo.	x		x		x	
17	En esta organización, no existe una buena aceptación de las personas en los grupos de trabajo.	x		x		x	
18	Las jefaturas exhiben una relación de apoyo.	x		x		x	
19	En esta organización, las opiniones no son aceptadas por los miembros del grupo.	x		x		x	
20	Existe desacuerdo entre las personas de esta organización.	x		x		x	
21	En esta organización, la filosofía de la gerencia general enfatiza el factor humano, los sentimientos de las personas, etc.	x		x		x	
22	En esta organización se percibe que el sentimiento de amistad es valorado.	x		x		x	
23	El comportamiento del gerente estimula a los colaboradores a compartir nuevas ideas para que puedan ser puestas en práctica.	x		x		x	
24	En esta organización, los colaboradores no confían en la gerencia.	x		x		x	
25	Las órdenes provenientes de la gerencia son arbitrarias.	x		x		x	
26	La gerencia confía en el grupo de trabajo.	x		x		x	
27	La gerencia dispensa tratamiento igual para todos los que están bajo su control.	x		x		x	
28	Cuando la gerencia resuelve solucionar problemas de trabajo, intenta captar las sugerencias de los miembros del equipo y hacer uso constructivo de ellas.	x		x		x	
29	Los trabajadores de esta organización no reciben constantemente elogios por el trabajo bien hecho.	x		x		x	
30	En esta organización los trabajadores están desinformados respecto al aprovechamiento de sus sugerencias.	x		x		x	
31	Esta organización proporciona a sus trabajadores el reconocimiento necesario para que sientan voluntad de progresar en el desempeño de su trabajo.	x		x		x	
32	La organización desaprovecha las capacidades de sus trabajadores.	x		x		x	
33	Existe reconocimiento por parte de la gerencia en cuanto a los esfuerzos realizados de los trabajadores.	x		x		x	
34	Los trabajadores que más contribuyen para el éxito general de la organización son los más reconocidos por la gerencia.	x		x		x	
35	En esta organización, existe un sistema y promoción que favorece a los trabajadores que presentan los mejores desempeños a lograr en niveles jerárquicos más elevados.	x		x		x	
36	En esta organización, las personas son recompensadas en la medida que presentan mejores desempeños en su trabajo.	x		x		x	
37	En esta organización, no existe recompensa por hacer un buen trabajo.	x		x		x	
38	La política salarial de esta organización es adecuada, de tal forma que funciones semejantes son recompensadas de modo idéntico.	x		x		x	
39	La organización establece premiaciones para las sugerencias hechas e implantadas.	x		x		x	
40	Comparada con el mercado de trabajo, la remuneración pagada por esta organización resulta inadecuada.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE.**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Rosa Esther Chirinos Susano

DNI: 08217185

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico Educativo

25 de septiembre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Rosa E. Chirinos Susano

C.Ps.C. N°3090

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SINDROME DE BURNOUT
Ítems

Dimensiones		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	x		x		x		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	x		x		x		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	x		x		x		
4	Siento que puedo entender facialmente a las personas que tengo que atender	x		x		x		
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	x		x		x		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	x		x		x		
7	Siento que trato como mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	x		x		x		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	x		x		x		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	x		x		x		
10	Siento que me he hecho más dura con la gente.	x		x		x		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	x		x		x		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	x		x		x		
13	Me siento frustrado en mi trabajo	x		x		x		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	x		x		x		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	x		x		x		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	x		x		x		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	x		x		x		
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	x		x		x		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	x		x		x		
20	Me siento como se estuviera al límite de mis posibilidades	x		x		x		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	x		x		x		
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Rosa Esther Chirinos

DNI: 08217185

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico Educativo

25 de septiembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Rosa E. Chirinos Susano

C.Ps.C. N°3090

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensiones	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1	En esta organización los trabajadores tienen la libertad para actuar como creen mejor.	X		X		X		
2	En esta organización, los trabajadores son estimulados para tomar sus propias decisiones.	X		X		X		
3	Los jefes estimulan a sus trabajadores a confiar en sí mismos cuando surge un problema.	X		X		X		
4	Los procedimientos de trabajo son determinados por los propios trabajadores.	X		X		X		
5	Los padrones de las tareas realizadas en el trabajo son determinados por los propios trabajadores.	X		X		X		
6	Los directivos de la organización aceptan las tareas que fueran determinadas a los trabajadores.	X		X		X		
7	En esta organización los trabajadores no son estimulados a compartir nuevas ideas y hacer sugerencias para mejorar el trabajo.	X		X		X		
8	En esta organización, el exceso de trabajo y la falta de tiempo son barreras para la creatividad.	X		X		X		
9	Aquí no se valora por hacer las cosas de modo diferente.	X		X		X		
10	Aquí se está experimentando ideas nuevas y diferentes.	X		X		X		
11	En esta organización, son utilizados los mismos métodos de trabajo durante mucho tiempo.	X		X		X		
12	En la organización se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.	X		X		X		
13	En esta organización los trabajadores reciben apoyo y estímulo para intentar algo nuevo.	X		X		X		
14	Las reglas excesivas y los detalles burocráticos dificultan la consideración de nuevas ideas.	X		X		X		
15	En esta organización, existe confianza entre los trabajadores.	X		X		X		
16	Las relaciones interpersonales, en esta organización, son armoniosas, con predominancia de la cooperación y de la solidaridad entre los colegas de trabajo.	X		X		X		
17	En esta organización, no existe una buena aceptación de las personas en los grupos de trabajo.	X		X		X		
18	Las jefaturas exhiben una relación de apoyo.	X		X		X		
19	En esta organización, las opiniones no son aceptadas por los miembros del grupo.	X		X		X		
20	Existe desacuerdo entre las personas de esta organización.	X		X		X		
21	En esta organización, la filosofía de la gerencia general enfatiza el factor humano, los sentimientos de las personas, etc.	X		X		X		
22	En esta organización se percibe que el sentimiento de amistad es valorado.	X		X		X		
23	El comportamiento del gerente estimula a los colaboradores a compartir nuevas ideas para que puedan ser puestas en práctica.	X		X		X		
24	En esta organización, los colaboradores no confían en la gerencia.	X		X		X		
25	Las ordenes provenientes de la gerencia son arbitrarias.	X		X		X		
26	La gerencia confía en el grupo de trabajo.	X		X		X		
27	La gerencia dispensa tratamiento igual para todos los que están bajo su control.	X		X		X		
28	Cuando la gerencia resuelve solucionar problemas de trabajo, intenta captar las sugerencias de los miembros del equipo y hacer uso constructivo de ellas.	X		X		X		
29	Los trabajadores de esta organización no reciben constantemente elogios por el trabajo bien hecho.	X		X		X		
30	En esta organización los trabajadores están desinformados respecto al aprovechamiento de sus sugerencias.	X		X		X		
31	Esta organización proporciona a sus trabajadores el reconocimiento necesario para que sientan voluntad de progresar en el desempeño de su trabajo.	X		X		X		
32	La organización desaprovecha las capacidades de sus trabajadores.	X		X		X		
33	Existe reconocimiento por parte de la gerencia en cuanto a los esfuerzos realizados de los trabajadores.	X		X		X		
34	Los trabajadores que más contribuyen para el éxito general de la organización son los más reconocidos por la gerencia.	X		X		X		
35	En esta organización, existe un sistema y promoción que favorece a los trabajadores que presentan los mejores desempeños a lograr en niveles jerárquicos más elevados.	X		X		X		
36	En esta organización, las personas son recompensadas en la medida que presentan mejores desempeños en su trabajo.	X		X		X		
37	En esta organización, no existe recompensa por hacer un buen trabajo.	X		X		X		
38	La política salarial de esta organización es adecuada, de tal forma que funciones semejantes son recompensadas de modo idéntico.	X		X		X		
39	La organización establece premiaciones para las sugerencias hechas e implantadas.	X		X		X		
40	Comparada con el mercado de trabajo, la remuneración pagada por esta organización resulta inadecuada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra. Nancy Mercedes Capacyachi Otárola.**

DNI: 07744273

Especialidad del validador: **Clinica Educativa**

25 de septiembre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dra. Nancy Mercedes Capacyachi Otárola.

C.P.S. N°4126

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SINDROME DE BURNOUT
Ítems

	Dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	x		x		x		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	x		x		x		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	x		x		x		
4	Siento que puedo entender facialmente a las personas que tengo que atender	x		x		x		
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	x		x		x		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	x		x		x		
7	Siento que trato como mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	x		x		x		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	x		x		x		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	x		x		x		
10	Siento que me he hecho más dura con la gente.	x		x		x		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	x		x		x		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	x		x		x		
13	Me siento frustrado en mi trabajo	x		x		x		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	x		x		x		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	x		x		x		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	x		x		x		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	x		x		x		
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	x		x		x		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	x		x		x		
20	Me siento como se estuviera al límite de mis posibilidades	x		x		x		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	x		x		x		
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Nancy Mercedes Capacyachi Otárola.

DNI: 07744273

Especialidad del validador: Clínica Educativa

25 de septiembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dra. Nancy Mercedes Capacyachi Otárola.

Ps.C. N°4126

Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Matriz de datos

Matriz de datos	item1	item2	item3	item4	item5	V1_item 1	V1_item 2	V1_item 3	V1_item 4	V1_item 5	V1_item 6	V1_item 7	V1_item 8	V1_item 9	V1_item 10	V1_item 11	V1_item 12	V1_item 13	V1_item 14	V1_item 15	V1_item 16	V1_item 17	V1_item 18	V1_item 19	V1_item 20	V1_item 21	V1_item 22	V1_item 23	V1_item 24	V1_item 25	
	SERVICIO	EDAD POR RANGO	Condición laboral	Nivel educativo	Tiempo de servicio	En esta organización los trabajadores tienen la libertad para actuar como creen	En esta organización, los trabajadores son estimulados para tomar sus propias decisiones	Los jefes estimulan a sus subordinados a tomar sus propios problemas cuando surge un problema	Los procedimientos de trabajo son determinados por los propios trabajadores	Los padrones de las tareas realizadas en el trabajo son determinados por los propios trabajadores	Los directivos de la organización aceptan las tareas que fueron asignadas	En esta organización los trabajadores no son estimulados a compartir	En esta organización, el exceso de trabajo y la falta de tiempo	Aquí no se valora por hacer las cosas de modo diferente	Aquí se está experimentando ideas nuevas y diferentes	En esta organización, son utilizados los mismos métodos de trabajo durante	En la organización se intentan nuevas maneras de hacer las cosas	En esta organización los trabajadores reciben apoyo y estímulo para intentar algo	Las reglas excesivas y los detalles burocráticos dificultan la acción	En esta organización, existe confianza entre los trabajadores	Las relaciones interpersonales en esta organización, son armoniosas, con predom.	En esta organización, no existe una buena aceptación de las personas	Las jefaturas exhiben una relación de apoyo	En esta organización, las opiniones no son aceptadas por los miembros	Existe desacuerdo entre las personas de esta organización	En esta organización, la filosofía de la gerencia enfatiza el factor humano.	En esta organización se percibe que el sentimiento de amistad es valorado	El comportamiento del gerente estimula a los colaboradores a compartir nuevas	En esta organización, los colaboradores no confían en la gerencia	Las órdenes provenientes de la gerencia son arbitrarias	
Encuestado1	1	4	1	2	4	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	
Encuestado2	1	3	1	2	4	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	3	1	1	3	1	0	1	1	1	4	1	1	1	1	3	
Encuestado3	1	3	2	2	4	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Encuestado4	3	4	1	2	4	2	2	3	3	1	2	1	1	1	1	3	1	1	4	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	3	
Encuestado5	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	0	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
Encuestado6	3	2	1	2	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Encuestado7	3	3	1	2	4	1	0	1	1	1	1	1	0	2	1	2	1	0	4	4	4	1	1	4	4	4	4	1	0	1	
Encuestado8	2	2	2	2	3	4	3	3	1	1	2	0	1	0	2	1	3	3	1	3	3	0	2	1	0	3	2	3	0	0	
Encuestado9	1	3	1	2	4	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	
Encuestado10	1	2	1	2	4	1	2	1	0	0	1	1	4	0	0	4	0	0	4	1	3	1	1	1	2	0	1	0	1	1	
Encuestado11	2	4	1	2	4	4	3	3	3	3	3	0	1	3	4	1	4	3	0	3	3	1	3	0	1	3	4	1	1	3	
Encuestado12	1	3	1	2	4	0	0	1	0	0	3	1	4	4	1	4	0	0	4	1	1	2	1	1	3	0	0	0	4	2	
Encuestado13	1	4	1	2	4	3	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	0	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	
Encuestado14	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuestado15	4	2	2	1	4	1	2	1	2	2	3	3	1	2	0	4	3	0	4	0	0	2	3	2	2	1	2	0	1	2	
Encuestado16	2	2	1	2	4	1	1	2	1	0	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	3	1	1	0	1	2	3	2	
Encuestado17	2	2	2	2	1	4	3	3	4	4	3	0	1	3	3	3	4	2	3	3	0	3	2	2	4	4	4	3	1	1	
Encuestado18	2	2	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Encuestado19	3	3	2	1	4	1	2	1	1	2	2	3	1	2	2	1	2	3	1	3	3	1	2	0	0	2	2	2	0	1	
Encuestado20	2	2	1	2	4	1	1	2	1	0	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	3	1	1	0	1	2	3	2	
Encuestado21	3	2	1	2	4	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Encuestado22	3	2	2	2	3	3	3	1	0	1	2	0	2	2	2	2	0	0	2	0	1	1	0	2	2	0	0	2	0	2	
Encuestado23	1	3	1	2	4	2	2	0	2	3	3	1	0	3	1	3	1	0	4	0	3	3	0	2	3	0	2	3	2	2	
Encuestado24	5	2	1	2	4	1	1	2	0	0	4	3	3	3	1	3	1	0	3	1	1	2	2	1	3	0	0	0	3	4	
Encuestado25	3	2	1	2	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	
Encuestado26	1	3	1	2	4	2	0	0	2	3	0	2	3	4	2	4	2	2	2	3	3	2	0	2	4	2	2	0	4	3	
Encuestado27	6	1	2	1	2	2	2	1	0	0	2	1	1	2	2	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	1	2	1	1	
Encuestado28	3	1	3	2	1	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	3	0	0	0	4	3	1	1	
Encuestado29	1	2	2	2	3	3	2	3	1	1	4	0	0	0	2	2	2	3	2	3	3	0	2	0	1	1	2	3	1	1	
Encuestado30	3	2	2	1	4	1	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	2	0	0	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1
Encuestado31	3	4	2	1	4	1	1	1	3	4	1	2	1	0	3	2	1	0	2	3	3	3	1	1	2	1	2	1	2	2	
Encuestado32	6	4	2	2	4	0	1	0	2	1	0	0	4	0	0	4	0	0	4	0	2	4	4	2	2	2	0	0	0	4	4
Encuestado33	3	3	2	1	3	1	0	1	1	0	1	3	4	1	0	1	2	2	4	1	1	0	1	1	0	0	1	0	4	4	
Encuestado34	6	2	1	2	4	3	3	3	1	1	2	0	0	1	2	3	1	1	2	3	3	1	1	0	2	1	2	2	0	1	
Encuestado35	3	3	1	2	4	0	0	0	0	0	1	1	0	4	0	1	0	0	0	1	0	1	2	0	1	0	1	2	1	2	
Encuestado36	3	3	1	2	4	0	0	0	0	0	1	1	0	4	0	1	0	0	0	1	0	1	2	0	1	0	1	2	1	2	
Encuestado37	8	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	0	1	2	0	3	1	0	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	
Encuestado38	9	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	4	3	2	2	1	4	1	1	3	2	2	1	1	
Encuestado39	3	3	2	1	2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
Encuestado40	3	2	1	2	4	2	2	2	3	2	1	0	2	2	2	4	0	2	2	2	0	1	0	2	3	1	2	0	0	2	
Encuestado41	8	4	1	2	4	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	3	1	0	3	1	1	1	1	1	1	3	0	2	1	0	3
Encuestado42	2	3	2	2	3	3	4	1	0	1	1	1	3	1	4	3	4	0	4	3	4	0	4	0	4	2	2	1	0	0	
Encuestado43	8	2	2	2	1	2	3	4	0	2	0	4	0	0	4	2	1	3	2	2	1	4	4	4	1	4	1	1	1	0	
Encuestado44	9	2	2	2	2	1	0	1	1	0	1	1	4	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	
Encuestado45	8	3	1	2	4	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	3	1	3	3	
Encuestado46	5	2	1	2	4	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado47	5	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
Encuestado48	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado49	1	4	1	2	4	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	0	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1
Encuestado50	6	4	1	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	1	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	0	
Encuestado51	6	3	1	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	
Encuestado52	8	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	3	4	3	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	

Encuestado105	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	3	0	2	0	0	4	1	0	3	1	4	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	
Encuestado106	4	2	2	1	4	0	0	0	0	3	3	1	2	0	2	4	3	0	4	2	1	1	3	2	3	3	2	3	2	1	1		
Encuestado107	4	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	2	4	4	3	4	3	1	4	1	2	4	4	4	1	2	4		
Encuestado108	4	2	2	2	4	4	3	3	0	0	1	2	0	3	2	3	3	3	0	3	3	1	3	1	2	3	3	3	1	1	3		
Encuestado109	4	3	2	1	3	2	2	1	0	0	0	3	3	3	0	3	1	0	4	0	1	1	0	3	2	0	0	1	1	1	1		
Encuestado110	4	1	2	2	4	3	2	2	1	2	3	3	4	1	1	1	2	1	1	2	3	0	2	1	1	1	2	2	1	1	2		
Encuestado111	4	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	0	1	3	1	0	1	1	1	2	2	1	1	3	3	1	0	1	1		
Encuestado112	4	2	2	2	4	1	0	1	0	0	0	1	3	0	0	3	0	0	2	0	0	1	2	2	1	0	0	0	2	1	2		
Encuestado113	1	3	1	2	4	3	2	3	1	1	2	1	4	2	3	2	1	3	4	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3		
Encuestado114	1	3	1	2	4	3	2	3	1	1	2	1	4	2	3	2	1	3	4	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	3	
Encuestado115	4	2	2	2	4	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1		
Encuestado116	6	3	1	2	4	1	1	2	2	3	3	0	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	0	1	2		
Encuestado117	4	2	2	2	1	1	1	0	1	0	1	3	3	4	0	4	0	0	4	1	1	2	1	2	3	0	0	0	3	1	0		
Encuestado118	3	2	1	1	4	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	0	4	1	1	1	1		
Encuestado119	3	3	2	2	4	1	1	1	0	0	1	1	3	3	1	3	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	1	0	1	1	1		
Encuestado120	4	2	2	1	4	1	1	2	1	3	2	3	2	2	1	2	1	1	0	3	3	0	1	1	2	3	2	1	1	1	2		
Encuestado121	5	2	1	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	1	3	3	3	0	1	3			
Encuestado122	4	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	0	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	0	1	3	2	2	1	1	3		
Encuestado123	4	3	1	1	4	1	1	0	1	3	3	0	3	3	1	1	2	0	0	2	2	2	2	0	1	1	1	1	1	1	1		
Encuestado124	3	1	2	1	1	1	1	4	1	1	4	1	2	3	1	3	4	1	3	1	0	3	1	3	4	0	0	1	3	3	1		
Encuestado125	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1		
Encuestado126	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1	0	2	0	0	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2		
Encuestado127	4	2	2	1	4	2	1	2	1	1	2	0	2	0	1	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	0	1	0	0	0	1		
Encuestado128	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2		
Encuestado129	3	2	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Encuestado130	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Encuestado131	4	1	2	1	3	1	1	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	1	3	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1	2	4		
Encuestado132	4	2	2	1	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
Encuestado133	4	3	2	2	3	2	3	1	0	0	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	0	2	0	3	2	2	1	3			
Encuestado134	4	3	2	2	4	2	1	1	1	0	0	0	4	0	0	4	0	0	4	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	2	0		
Encuestado135	4	1	2	2	4	2	2	0	0	1	2	4	4	4	0	4	0	0	0	1	1	3	2	4	3	0	2	0	0	4	1		
Encuestado136	4	2	2	1	4	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1		
Encuestado137	4	2	2	1	4	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1		
Encuestado138	4	4	2	1	4	1	1	1	0	0	0	1	2	2	1	1	1	0	2	1	2	2	3	3	4	4	2	3	3	1	1		
Encuestado139	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Encuestado140	4	2	2	1	4	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	4	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	4	0	1	1	3	1	1
Encuestado141	1	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	1	0	0	2	2	2	1	2	1	0	2	0	1	2	2	2	
Encuestado142	1	2	2	2	4	3	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	4	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	
Encuestado143	4	2	2	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	0	3	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0		
Encuestado144	1	2	1	1	4	3	3	4	3	3	4	0	1	1	1	2	2	3	1	3	3	1	3	0	1	2	3	3	1	1	3		
Encuestado145	1	1	2	2	1	2	1	3	0	0	2	2	2	2	1	3	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	3	1		
Encuestado146	4	2	2	2	4	0	1	0	1	2	0	0	2	0	0	4	0	0	2	0	2	2	0	2	4	2	2	0	0	2	0		
Encuestado147	4	1	2	1	1	4	4	4	3	1	3	1	2	1	3	1	3	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	0	1	3	
Encuestado148	8	2	2	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	3		
Encuestado149	2	2	1	2	4	3	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3		
Encuestado150	1	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	0	2	1	2	2	3	2	2	2	3		
Encuestado151	3	2	2	2	4	3	2	3	1	1	3	2	3	1	3	2	1	3	4	1	1	1	3	2	3	2	1	1	3	4	1		
Encuestado152	1	3	2	2	2	2	1	1	2	0	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	
Encuestado153	4	2	1	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
Encuestado154	1	2	1	2	4	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	4	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	
Encuestado155	4	3	2	2	4	1	0	1	3	2	3	2	1	2	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	0	1	2	2	1	
Encuestado156	4	3	2	2	4	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	4	1	0	4	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Encuestado157	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	1	1	2	4	2	4	2	0	4	0	1	4	4	2	0	0	4	4	
Encuestado158	4	2	2	1	4	0	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

V1_Item 27	V1_Item 28	V1_Item 29	V1_Item 30	V1_Item 31	V1_Item 32	V1_Item 33	V1_Item 34	V1_Item 35	V1_Item 36	V1_Item 37	V1_Item 38	V1_Item 39	V1_Item 40	V2_Item 1	V2_Item 2	V2_Item 3	V2_Item 4	V2_Item 5	V2_Item 6	V2_Item 7	V2_Item 8	V2_Item 9	V2_Item 10	V2_Item 11	V2_Item 12	V2_Item 13	V2_Item 14	V2_Item 15	V2_Item 16	V2_Item 17	V2_Item 18	V2_Item 19	V2_Item 20	V2_Item 21	V2_Item 22	Variable	V1_Dimension1	V1_Dimension2	V1_Dimension3	V1_Dimension4	V1_Dimension5	V1_Dimension6	Variable	V2_Dimension1	V2_Dimension2	V2_Dimension3	
0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	21	4	4	6	3	3	1	12	5	0	7	
1	1	0	0	1	4	1	0	1	1	1	1	1	2	0	1	0	6	0	0	1	3	6	0	1	6	0	0	0	6	6	6	0	2	0	44	4	9	10	8	6	7	44	4	1	39		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	37	5	6	8	6	6	59	22	14	23	
3	1	1	1	3	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	5	0	5	1	5	0	5	1	1	0	5	1	1	0	5	5	5	1	1	62	13	13	13	12	8	3	41	5	0	36	
1	1	1	3	1	3	1	2	3	3	1	1	3	0	0	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6	6	0	0	0	72	17	16	7	10	11	11	25	5	0	20		
1	1	1	0	1	0	1	2	1	1	1	2	2	0	1	5	0	6	0	0	6	1	6	0	1	6	0	1	0	1	1	1	0	1	0	45	9	8	8	6	6	8	37	8	1	28		
1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6	6	6	0	6	0	52	5	11	23	4	5	4	36	0	0	36		
3	3	0	1	3	2	3	3	2	3	0	2	2	0	1	1	1	6	0	0	1	1	5	0	1	5	0	1	0	1	5	5	5	1	5	3	72	14	11	14	12	12	9	48	7	4	37	
1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	6	0	0	1	6	6	6	6	0	1	0	0	6	1	6	0	1	0	42	6	10	10	7	5	4	48	4	12	32		
1	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6	0	6	0	6	0	0	0	0	6	6	5	0	6	1	44	5	13	10	4	8	4	42	0	1	41		
3	1	3	1	3	0	0	0	0	0	0	1	0	2	2	1	0	6	1	0	6	1	6	1	0	6	1	0	0	6	5	5	1	5	1	75	19	16	18	12	7	3	54	6	3	45		
0	1	1	2	0	4	1	0	0	0	0	0	0	4	1	1	0	6	0	0	5	1	6	0	6	0	5	0	6	6	2	0	0	0	51	4	18	9	8	8	4	45	8	0	37			
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	0	0	1	3	3	1	6	0	0	6	1	5	1	5	1	0	6	0	5	6	5	4	1	0	62	11	11	14	9	12	5	54	13	1	40		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	5	0	0	4	0	4	3	2	5	0	3	0	0	5	4	5	1	4	2	119	17	24	24	18	18	18	52	9	7	36
3	2	3	2	1	4	0	0	0	0	4	2	1	2	1	2	1	3	0	1	0	4	2	0	4	5	0	0	3	2	2	2	0	6	0	69	11	17	12	10	9	3	38	13	2	23		
1	1	0	2	0	3	0	1	0	0	0	1	0	2	1	2	0	6	0	1	2	1	6	0	6	0	1	0	1	6	6	5	1	5	0	49	6	12	12	10	6	3	50	8	0	42		
1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	1	5	0	6	1	0	6	1	6	1	6	6	0	1	0	6	6	6	0	6	1	97	21	19	21	14	11	11	65	8	9	48		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	0	0	0	6	0	6	0	0	0	40	6	8	8	6	6	6	36	0	0	36		
2	2	3	0	2	0	3	1	0	0	2	3	3	3	5	6	2	4	0	1	1	3	0	1	4	0	0	0	1	2	2	2	0	4	0	66	9	15	13	9	9	11	39	16	1	22		
1	1	0	2	0	3	0	1	0	0	0	0	0	2	1	2	0	6	0	1	2	1	6	0	6	0	6	0	1	6	6	5	1	5	0	49	6	12	12	10	6	3	50	8	0	42		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	94	11	16	16	15	18	18	29	11	7	11	
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	2	1	2	2	0	2	0	2	0	2	0	0	6	0	2	0	6	6	6	4	0	0	35	10	10	6	4	1	4	43	11	2	30	
1	0	0	4	2	1	4	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	1	1	0	2	0	2	1	0	2	0	0	1	1	1	0	2	2	0	60	12	13	13	8	11	3	17	4	2	11		
3	1	0	2	0	4	0	0	0	0	3	0	0	1	1	0	0	5	0	0	6	0	6	0	6	0	0	0	0	6	6	2	0	0	56	8	17	10	11	6	4	38	1	0	37			
1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	53	7	12	10	8	9	7	28	13	5	10			
0	0	3	4	0	2	0	0	0	0	4	0	0	4	0	2	2	4	5	2	4	0	5	3	2	6	1	3	0	2	5	5	5	0	72	7	21	18	9	9	8	67	17	10	40			
1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	30	7	6	7	6	1	3	68	26	14	28			
4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	4	4	6	0	0	0	2	0	0	6	0	4	0	0	5	5	0	0	1	1	109	18	30	15	16	16	14	41	17	1	23		
4	3	0	0	3	2	3	0	1	2	3	0	0	1	2	1	6	0	1	5	1	6	5	1	5	0	1	0	1	5	5	5	0	5	0	69	14	12	12	14	11	6	56	8	6	42		
0	2	2	1	1	1	1	1	2	2	0	0	1	3	3	5	5	4	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	41	6	9	8	5	7	6	109	44	24	41		
3	2	0	1	1	4	2	2	2	2	0	1	0	2	5	2	0	5	0	3	1	1	4	5	0	6	0	2	5	4	4	4	4	4	67	11	11	16	12	10	7	64	21	11	32			
0	0	1	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	1	6	0	0	6	1	5	0	6	0	0	0	0	5	6	6	0	0	49	4	12	16	4	9	4	43	3	0	40			
0	0	4	4	0	4	0	0	0	0	4	0	0	4	1	6	0	6	0	0	6	0	6	0	5	0	6	0	6	2	5	0	0	0	55	4	17	5	9	12	8	49	13	0	36			
2	3	1	1	2	1	2	3	3	1	3	1	1	0	1	1	1	6	1	1	5	1	6	1	1	5	1	5	0	1	5	5	0	4	0	66	13	10	13	11	10	9	56	12	3	41		
1	0	4	4	0	2	4	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	1	0	1	0	1	2	0	0	1	35	1	6	6	6	14	2	11	2	2	7		
1	0	4	4	0	2	4	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	1	0	1	0	1	2	0	0	1	35	1	6	6	6	14	2	11	2	2	7		
1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	0	0	4	2	5	1	6	1	2	6	1	6	6	5	6	5	5	6	5	5	5	1	1	55	6	10	10	10	12	7	91	31	19	41			
3	3	1	1	1	1	1	1	2	0	0	3	0	1	3	2	1	4	0	1	2	1	6	0	1	6	0	5	0	1	6	5	2	0	1	74	18	15	16	13	6	6	47	14	1	32		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0	6	1	1	5	3	5	1	4	5	5	1	0	1	5	6	5	1	4	0	35	4	6	7	6	6	6	62	15	6	41	
0	0	4	4	0	4	0	1	0	0	3	1	1	2	2	0	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	59	12	14	11	2	13	7	37	15	7	15		
1	1	1	3	0	3	2	2	4	4	0	3	0	3	1	3	3	6	0	0	6	1	6	1	4	1	1	0	1	6	6	3	0	0	1	57												

3	1	2	3	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	61	7	10	15	9	12	8	82	36	20	26					
2	1	2	3	1	4	0	1	0	4	0	0	0	3	3	1	5	1	3	1	0	0	3	1	4	1	0	0	1	2	1	0	3	0	1	64	6	16	17	10	11	4	34	15	6	13			
4	4	1	1	4	1	2	1	2	3	0	2	4	3	5	5	5	6	0	0	6	4	6	0	0	6	0	1	0	0	6	6	6	3	6	0	115	24	25	23	19	10	14	71	23	0	48		
3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3	1	2	3	1	6	0	1	6	2	5	1	1	5	0	1	1	0	5	5	5	1	5	1	86	11	16	19	14	14	12	57	11	4	42		
0	1	4	4	0	4	0	0	0	0	4	0	0	4	6	6	6	5	0	5	5	6	2	5	5	2	5	6	4	3	2	2	2	6	0	4	54	5	17	7	5	12	8	87	49	18	20		
2	2	1	1	1	1	2	1	1	0	0	1	4	5	5	5	2	6	0	0	0	0	0	6	1	2	0	0	0	6	5	6	0	5	0	62	13	14	12	10	7	6	55	15	0	40			
1	0	0	2	2	1	1	0	0	1	4	2	1	1	0	1	1	1	0	0	5	1	6	0	1	6	1	0	0	6	5	6	4	6	1	52	8	11	14	4	6	9	51	8	2	41			
0	0	1	2	3	1	0	2	0	0	2	0	2	1	4	4	2	6	0	0	1	6	6	1	0	2	0	6	0	0	6	0	2	1	0	1	36	2	9	6	5	9	5	48	23	2	23		
2	2	3	3	3	4	1	3	3	1	3	3	3	2	4	4	3	4	1	1	1	2	6	2	2	5	2	4	4	3	3	4	5	3	3	1	94	12	20	17	13	17	15	67	26	10	31		
2	2	3	3	3	4	1	3	3	1	3	3	3	2	4	4	3	4	1	1	1	2	6	2	2	5	2	4	4	3	3	4	5	3	3	1	94	12	20	17	13	17	15	67	26	10	31		
2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	3	4	1	5	1	1	1	0	5	0	0	5	0	1	0	0	6	5	6	0	1	1	62	10	13	12	8	7	12	46	10	2	34		
2	2	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	4	6	0	2	1	2	2	2	6	0	1	1	0	2	2	6	4	2	2	68	12	12	14	9	10	11	49	10	13	26		
0	0	4	4	0	4	0	0	0	0	4	0	0	3	5	5	4	5	0	0	6	6	0	1	2	4	6	0	0	6	5	5	1	1	1	55	4	18	10	4	12	7	69	31	3	35			
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	6	0	0	6	0	6	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0	54	8	13	14	5	6	8	47	5	0	42			
1	1	1	1	1	3	2	2	1	0	2	1	1	3	0	0	0	3	0	0	3	0	3	0	0	4	0	3	0	0	6	6	6	0	2	0	55	4	16	12	5	10	8	36	3	0	33		
2	1	1	3	1	3	2	2	2	2	3	1	0	1	1	2	2	2	0	0	5	0	3	0	0	4	0	0	0	6	4	5	0	1	0	66	10	12	15	8	12	9	35	5	0	30			
3	3	2	1	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	0	0	0	4	1	6	1	1	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	0	85	18	16	18	13	8	12	53	11	2	40		
3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	1	0	1	4	2	5	1	6	0	1	6	1	6	1	0	5	0	1	0	0	6	6	6	0	1	1	86	19	17	13	13	12	11	55	11	2	42		
1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	6	3	6	3	0	4	1	6	6	1	1	4	2	6	0	1	1	0	1	0	6	0	39	9	10	10	6	3	1	58	34	2	22		
3	2	1	3	3	3	1	1	0	3	1	1	0	2	1	1	0	6	0	0	6	0	5	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	1	0	74	12	18	12	13	12	7	44	2	0	42		
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	62	12	16	11	8	6	9	22	9	5	8			
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	0	0	5	4	4	1	2	0	64	6	11	11	12	12	12	43	8	3	32		
0	0	0	4	0	2	0	0	0	0	4	0	0	2	4	1	1	6	0	0	6	1	6	0	0	1	0	1	0	0	6	6	6	0	0	0	54	9	19	13	1	6	6	45	8	0	37		
1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	3	2	6	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	66	12	16	15	9	8	6	47	7	2	38			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	40	6	8	8	6	6	6	22	9	5	8			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	5	5	5	0	4	0	40	6	8	8	6	6	6	45	2	0	43		
2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	0	2	2	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	11	17	15	12	10	7	91	39	20	32		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	46	8	11	8	7	6	6	20	7	5	8		
2	2	1	2	3	2	2	1	1	0	2	0	2	2	2	3	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	60	9	12	11	12	11	5	28	10	2	16		
4	2	2	2	2	2	2	0	0	2	2	0	0	0	4	2	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0	40	5	12	3	8	8	4	48	6	0	42		
0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	4	0	0	4	6	6	6	6	0	0	5	6	6	0	6	3	6	2	0	0	6	4	1	6	0	80	7	16	16	5	8	8	75	38	6	31			
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	59	8	13	11	7	12	8	12	4	0	8			
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	59	8	13	11	7	12	8	12	4	0	8			
2	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	2	3	2	2	0	0	1	2	5	5	3	4	1	1	0	0	1	4	1	0	1	54	3	10	21	12	4	4	38	12	9	17			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	10	10	8	6	6	6	65	27	14	24			
3	1	1	3	3	1	1	1	1	0	4	2	2	3	3	2	0	1	1	1	4	5	1	1	5	6	1	1	2	1	1	5	6	5	0	6	53	0	11	10	10	10	12	58	19	15	24		
1	0	0	2	1	1	0	1	1	3	1	2	0	1	0	1	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0	54	13	10	12	6	5	8	27	3	0	24		
1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0	0	1	6	0	0	6	0	6	0	6	0	3	0	0	6	2	2	0	2	2	32	7	4	4	5	5	7	42	4	2	36			
1	0	0	1	3	3	1	0	0	0	0	0	0	3	1	2	5	5	4	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	1	3	1	1	3	3	1	38	8	11	5	3	8	3	83	32	21	30
2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	5	0	0	5	0	6	0	1	6	0	0	0	6	6	5	3	3	0	78	20	11	16	12	12	7	48	5	1	42			
1	2	1	2	2	3	1	1	1	3	3	2	1	0	4	4	4	2	1	1	5	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	67	8	15	13	11	10	10	53	22	10	21		
2	2	0	2	2	4	2	2	2	0	0	0	2	2	2	4	4	6	0	2	4	4	6	0	0	6	4	6	0	4	6	2	6	0	0	6	50	4	8	14	6	12	6	72	30	6	36		
1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	4	0																																