



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN EN DESARROLLO  
INSTITUCIONAL**

**DIRECTORA DE TFM**

JOHANA VERONICA ESPINEL GUADALUPE

**AUTOR**

ANNABELL GABRIELA SARMIENTO ORNA

***MILAGRO, FEBRERO DE 2022***

**TITULO:** El Síndrome de Burnout en Servidores Públicos y su incidencia en el Clima Laboral de una Institución de Educación Superior.

**AUTOR:** Annabell Gabriela Sarmiento Orna.

## **RESUMEN**

**INTRODUCCIÓN.** El Síndrome de Burnout y el clima laboral, impactan significativamente en la salud mental de los servidores públicos, y; la administración pública en busca de la eficiencia, ha presentado ajustes organizativos y políticos que afectan directamente la situación laboral de los servidores públicos. **OBJETIVO.** La presente investigación diagnostica la incidencia del Burnout en el clima laboral de los servidores públicos de una Institución de Educación Superior mediante la utilización de instrumentos exploratorios que permitan obtener información válida que contribuyan al fortalecimiento del ambiente laboral. **MÉTODO.** Estudio cuantitativo, de tipo no experimental de corte transversal, con un enfoque correlacional, se emplea un análisis estadístico mediante la utilización de dos instrumentos validos el Maslach Burnout Inventory y la Escala del Clima Laboral, cuya muestra probabilística aleatoria es de 120 personas. **RESULTADOS.** Los servidores públicos muestran un alto nivel de Síndrome de Burnout (32.50%), el cual prevalece este incremento en el sexo femenino con un 59.17%; mientras que el factor clima laboral refiere un nivel favorable con un 77,50%, siendo la correlación de estas dos variables negativamente bajas de (-,129). **DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.** La hipótesis ha sido aceptada positivamente, los funcionarios públicos mostraron niveles altos de Síndrome de Burnout, precedente importante para el desarrollo de programas de prevención de estrés laboral ya que un buen ambiente laboral puede ser un factor protector para la aparición de Burnout.

**Palabras claves:** clima laboral, síndrome de burnout, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

## **ABSTRACT**

**INTRODUCTION.** The Burnout Syndrome and the work environment have a significant impact on the mental health of public servants, and; The public administration in search of efficiency, has presented organizational and political adjustments that directly affect the employment situation of public servants. **OBJECTIVE.** The present investigation diagnoses the incidence of Burnout Syndrome in the work environment of public servants in the administrative area of a Higher Education Institution, through the use of exploratory instruments that allow obtaining valid information that contributes to the strengthening of the work environment. **METHOD.** Quantitative, non-experimental cross-sectional study, with a correlational approach, a statistical analysis is used through the use of two valid instruments, the Maslach Burnout Inventory and the Labor Climate Scale, whose random probabilistic sample is 120 people. **RESULTS.** Public servants show a high level of Burnout Syndrome (32.50%), which prevails this increase in the female sex with 59.17%; while the work environment factor refers to a favorable level with 77.50%, the correlation of these two variables being negatively low (-.129). **DISCUSSION AND CONCLUSIONS.** The hypothesis has been positively accepted, public officials showed high levels of Burnout Syndrome, an important precedent for the development of occupational stress prevention programs since a good work environment can be a protective factor for the appearance of Burnout.

**Keywords:** work environment, burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

## **INTRODUCCIÓN**

El Síndrome de Burnout y el clima laboral, son criterios actuales que impactan significativamente en la salud mental del trabajador, considerando que la administración pública en busca de la eficiencia económica y de gestión, ha presentado diversos ajustes organizativos y políticos que han impactado directamente a la situación laboral de los servidores públicos; causando un desajuste emocional en la dinámica de su desarrollo laboral, debido a la presión laboral, sumando a esto la aplicación del gobierno electrónico, y el estado de emergencia por el que se ha atravesado a nivel mundial y en el Ecuador, a causa del COVID-19. Cabe resaltar que en el 2019 la Organización Mundial de la Salud, incorpora esta enfermedad de estrés laboral en la clasificación Internacional de enfermedades (CIE-11) (Organización Mundial de la Salud, 2019).

Las instituciones universitarias enfocan todos sus esfuerzos en cumplir con las políticas estratégicas para fortalecer el sistema de educación superior, razones que demandan una mayor exigencia laboral a sus servidores basada en resultados, lo que ha conllevado un mayor esfuerzo por desarrollar sus competencias conductuales, técnicas y tecnológicas, dando como resultado el agotamiento mental y bajo rendimiento en sus labores diarias por el esfuerzo que cada rol laboral conlleva (García et al., 2014).

Dada estas referencias, es necesario que las instituciones públicas centren su atención en conocer ¿Cuál es la incidencia del síndrome de burnout en el clima laboral?, dado que la sobrecarga laboral puede conllevar a los colaboradores que obtienen una sobrecarga emocional, a quebrantos en su salud integral (Tórres et al., 2018), además, es necesario considerar que el Ministerio de Trabajo desde el año 2017, mediante acuerdo interministerial AM-082-2017 y Norma Técnica para la medición del clima laboral y cultura laboral del Servicio Público 2018, obliga a las entidades públicas y privadas a implementar programas de prevención de riesgos psicosociales que optimicen las condiciones laborales y mejora la salud de los trabajadores, para fortalecer la mejora continua del ambiente de trabajo institucional.

## **DESARROLLO**

El ambiente interno es uno de los factores más importantes dentro de una institución, se encuentra integrado por las personas que trabajan dentro de ella, y se lo denomina clima laboral. Uribe (2015) determina al clima laboral como “las percepciones que tienen los trabajadores acerca del entorno, es el conjunto de interacciones sociales en la labor que permiten tener una mejor comprensión del trabajo” (pág. 6).; por tanto, “un ambiente de trabajo respetuoso, colaborativo, dinámico y responsable es la llave para que la productividad global e individual aumente” (Jojoa, 2017).

Jaramillo (2015) indica que:

Es necesario determinar el entorno en el que desarrolla cada individuo dentro de la organización para emprender planes estratégicos que solvente las carencias y/o necesidades de los empleados para así cumplir con la misión y visión de la entidad y así mejorar la calidad de vida y la salud mental del trabajador, contribuyendo con clima laboral de la entidad (pág. 76).

El clima laboral tiene sus bases en la administración de empresas, que encarga los lineamientos y políticas de la entidad, factor que interactúa con tres elementos que forman parte del comportamiento de los trabajadores como es la comunicación, la autonomía y la motivación (Vilema y Toro, 2018).

Dentro del entorno se incluye a la salud laboral como un indicador que genera resultados perjudiciales en la calidad de prestación de servicios. Seguidamente otro factor que influye, es el Síndrome de Burnout, Gil Monte (2003), lo conceptualiza como “un trastorno que da respuesta al estrés laboral crónico, caracterizado por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse” (pág. 30). En cambio, Jácome y Jácome (2017) en su estudio indica que “el Síndrome de Burnout está relacionado con las actividades laborales que vinculan al trabajador que presta servicios directos a los clientes o que mantiene algún tipo de contacto con ellos” (pág. 76). Mientras que, Maslach y Jackson, expresan que esta enfermedad laboral, se encuentra compuesta por tres elementos claves: el agotamiento emocional la despersonalización y la realización personal.

El agotamiento emocional consiste en la situación en la que los trabajadores no pueden dar más allá de sí mismos, por la presión social excesiva que posee. En cuanto a la despersonalización, se la considera como la actitud cínica que toma el profesional hacia las personas y por último la realización personal, que indica la insatisfacción profesional que tiene el individuo hacia sí mismo, que lo conduce al fracaso profesional y baja autoestima personal (Jácome y Jácome, 2017).

Uno de los principales instrumentos de evaluación para este trastorno, es el Maslach Burnout Inventory (MBI), basado en el modelo procesual de French y Kahn en 1982. Mientras que Cumbres (2018), indica que este modelo “presenta una secuencia de causalidad que parte de las características del contexto real del trabajo a la experiencia subjetiva que presenta el trabajador y de sus respuestas ante él” (pág. 26).

Ciertamente, basándonos en nuestra actualidad, un factor importante que agrega López (2013), es que los teletrabajadores sufren ciertos padecimientos un deterioro en la vida social y en su

entorno laboral, por lo que al verse obligado a laborar por altas jornadas de trabajo presentan estrés laboral, situación que se opone al estudio de Sánchez (2021) que establece el impacto del teletrabajo como de bienestar para los trabajadores, que en mi opinión dependerá de la capacitación que las personas hayan recibido más no del ambiente que lo rodea.

En tanto que, otros investigadores afirman que el compromiso como rasgo de personalidad interfiere en el Síndrome de Burnout, es decir que a medida que este rasgo es débil, se fortalecen las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, en cuanto a la realización personal este factor no correlaciona con ninguno de las cinco dimensiones de personalidad (Espinel et al., 2021).

En particular, Castillo (2017) en su investigación sobre “La relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017”, determina que existe una correlación entre clima y burnout, donde el grado de asociación de estas dos variables es de -0,534, corroborando en su estudio que a mejor clima existe menor estrés y de la misma forma Díaz, Guevara y Vidaurre (2019) en una reciente investigación se aceptó la hipótesis del nivel de relación entre estrés y clima en colaboradores del Hospital de la solidaridad de Chiclayo.

Segredo (2011) menciona que el clima laboral, es una herramienta valiosa que vitaliza la gestión administrativa y el recurso humano de la entidad, que ubica al ser humano como principal factor laboral, siendo su influencia decisiva para el desarrollo y éxito de la entidad, mientras que (Rodríguez et al., 2010) refiere que el clima laboral varía de acuerdo al estado emocional y las condiciones de trabajo.

El instrumento de Escala del Clima Laboral CL – SPC utilizado en ésta investigación, fue creado por la Dra. Sonia Palma Carrillo, con una escala de puntuación Likert del 1 a 5 con un total de 250 puntos, conformado por 50 ítems: miden la percepción del trabajador respecto a su ambiente de trabajo, tomando en consideración: la realización personal, la supervisión, el involucramiento, la comunicación y las condiciones laborales en las cuales se desenvuelve el colaborador.

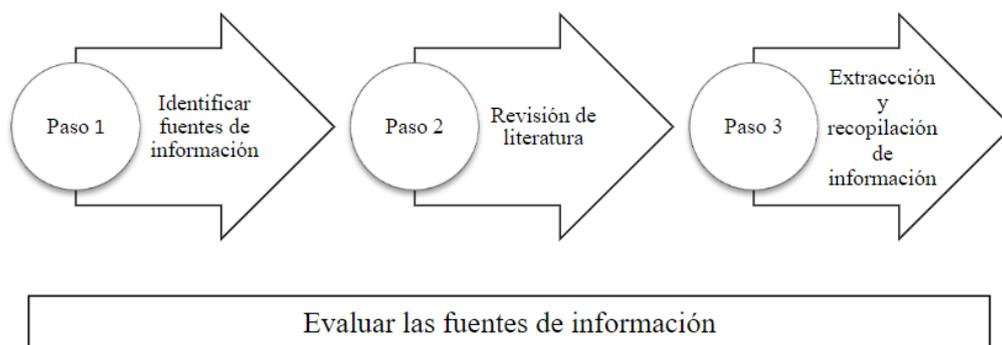
El presente estudio toma como unidad de análisis a los Servidores Públicos del Área administrativa de una Institución de Educación Superior (IES), ubicada en la provincia del Guayas en Ecuador, tomando como periodo de estudio a la población laboral de los años 2019 y 2020, teniendo por objeto diagnosticar la incidencia del síndrome de burnout en el clima laboral, cuyos resultados permitan analizar los criterios que más sobresalen, y que marquen un precedente importante para el desarrollo de programas de prevención del síndrome de burnout

en instituciones públicas, que contribuyan al fortalecimiento del ambiente laboral y del servicio universitario, así como para el aporte a futuras investigaciones.

## METODOLOGÍA

### Participantes

Esta investigación es de tipo no experimental de corte transversal, que analiza la correlación existente entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral, con un enfoque correlacional cuantitativo ya que se obtendrá la relación estadística que existe entre estas dos variables; iniciando el análisis de documentos de investigación, con el desarrollo de tres fases, basado en el trabajo investigativo de Sarmiento y Vinueza (2019).



**Figura 1.** Fases para tratamiento de la información.

Ejecutándose en el primer paso, la identificación de variables, posteriormente la búsqueda de reseñas científicas catalogadas, mediante la construcción de una base de datos para evaluar la información. Luego, en el segundo paso se revisó todo el aporte teórico para construir el argumento científico, y como tercer paso se registra la información base para el análisis y desarrollo de la investigación.

De modo que, la muestra probabilística aleatoria de 125 funcionarios públicos, de los cuales solo se incluyeron 120 servidores que llenaron los instrumentos de medición del Burnout y Clima Laboral. El 85,80% de la muestra posee de 30 años en adelante, en cuanto a la distribución de la muestra por género el 59,20% corresponden a mujeres y el 40,80% a hombres. En lo laboral, se corrobora que el 69,20% de la muestra posee nombramiento permanente, un número significativo se encuentran laborando de forma presencial actualmente y el 44,20% suman más de ocho horas normales de trabajo.

### Instrumentos

Para efectuar la siguiente investigación se utiliza la encuesta como instrumento o mecanismo para recolectar y registrar la información<sup>1</sup> (Pérez et al., 2009), para obtener los datos que responden a la formulación del problema. Su utiliza dos instrumentos válidos

científicamente, direccionado con el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral, el primer cuestionario denominado Maslach Burnout Inventory (MBI), fue diseñado por la Dr. Cristina Maslach y Susan Jackson en 1986, y cuenta con 22 ítems direccionados a evaluar tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal; ponderados con una escala de Likert de 1 al 5, cuyo objetivo principal es medir el nivel de estrés que existe en los sujetos aplicados (Olivares , 2019).

El segundo instrumento, es el de Escala del Clima Laboral CL-SPC, fue diseñado por Sonia Palma en el 2004, y cuenta con 50 ítems cuya finalidad es determinar el nivel de percepción global del clima existente, “con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales” (Pajares, 2020).

La validez de estos dos instrumentos, se realizó mediante la aplicación a los 120 servidores públicos, obteniéndose la confiabilidad en el cálculo del coeficiente del alfa de Crombach. En los cálculos estadísticos se obtuvo un resultado de 0,717 en el instrumento de Síndrome de Burnout y 0,980 en el del Clima Laboral, resultados aceptable que superan los límites establecidos de 0,70.

### **Técnicas de análisis de datos**

Los datos obtenidos de cada uno de los instrumentos aplicados, fueron ingresados al software SPSS Stactics V25, sistema que permitió realizar los respectivos cálculos estadísticos descriptivos, inferenciales y la respectiva correlación de Pearson tanto de la variable dependiente como de la independiente.

### **Procedimiento**

Para la aplicación de los instrumentos de medición se solicitó el respectivo permiso y datos esenciales para la aplicación a las autoridades del Centro de Educación Superior mediante los respectivos correos institucionales. En primera instancia, se dio a conocer el objetivo del estudio a las diversas áreas administrativas de la institución y se envió el link de la encuesta diseñada en la plataforma de Google Form, obteniendo respuesta de 120 funcionarios públicos y realizándose un análisis de los datos obtenidos mediante el software SPSS Stactics V25, donde se generaron los cálculos estadísticos, descriptivos, inferenciales y el análisis de correlación de Pearson de las variables. Para aprobar o descartar la hipótesis planteada en este estudio se utilizó la prueba del chi-cuadrado.

## **RESULTADOS**

De acuerdo al modelo hipotético sometido a prueba de Chi-cuadrado es de 0,040, por lo cual se aprueba la hipótesis principal del autor ya que se mantiene en los límites establecidos de 0,00 y 0,05 ( $H_1$ = El Síndrome de Burnout si incide negativamente en el Clima laboral de los

Servidores Públicos). La segunda hipótesis sometida a prueba sustenta el efecto negativo que tiene el agotamiento emocional en el clima laboral con un valor de Chi-cuadrado de 0,00. Respecto a la tercera hipótesis planteada se confirma que la despersonalización si afecta negativamente el clima laboral ( $\chi^2 = 0,00$ ) y la cuarta hipótesis establece que la realización personal si interviene en el clima laboral con un Chi-cuadrado de 0,00.

En la tabla 1 se observa que 81 funcionarios públicos de la muestra se sienten emocionalmente exhaustos en la labor que desempeñan (67,50%), mientras que el 26,70% poseen un nivel medio y por último 7 servidores poseen un nivel bajo de agotamiento emocional con un 5,80%. Según los datos determinados en la dimensión de despersonalización el 46,70% posee un muy alto nivel de actitudes frías y distantes, mientras que 47 funcionarios públicos expresan tener un nivel alto (39,20%) y el 14,20% poseen un nivel de despersonalización medio.

En cuanto a la realización personal esta indica que el 40,00% posee un muy bajo nivel de eficacia profesional, el 40,80% un nivel bajo, en cuanto al nivel medio tiene un porcentaje del 16,7% y por último el 2,5% que representa a 3 trabajadores posee una alta percepción de los sentimientos de competencia y éxito profesional (10,80%).

**Tabla 1.** Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones del Síndrome de Burnout en la muestra total

<b>Valoración</b>	<b>Total de Agotamiento Emocional</b>		<b>Total de Despersonalización</b>		<b>Total de Realización Personal</b>	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy Alto	27	22,5	56	46,7	0	,0
Alto	54	45,0	47	39,2	3	2,5
Medio	32	26,7	17	14,2	20	16,7
Bajo	6	5,0	0	,0	49	40,8
Muy bajo	1	,8	0	,0	48	40,0
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por el autor

En la tabla 2 se observan los porcentajes de Clima Laboral por dimensión, el 66,70% de los funcionarios públicos indican tener una autorrealización favorable, el 26,70% poseen un nivel medio y 8 funcionarios públicos del total de la población expresan tener un nivel desfavorable (6,70%).

Respecto al involucramiento se puede observar que el 85,80% poseen un nivel favorable de compromiso con la entidad, mientras que el 26,70% posee un nivel medio y por último el 0,80%

posee un desfavorable nivel de involucramiento laboral.

En cuanto a la dimensión de supervisión se puede observar que el 75,90% posee un favorable nivel de vigilancia de las actividades laborales, 26 funcionarios expresan tener un nivel medio (21,70%) y el 2,50% indican tener un nivel desfavorable de esta dimensión.

La dimensión de comunicación es otro factor muy importante dentro del Clima laboral por lo tanto se observa lo siguiente, 91 funcionarios públicos del total de la muestra expresan que en su entorno aboral existe una adecuada comunicación organizacional (75,80%), mientras que el 21,70% indican tener un nivel medio y un 2,50% manifiestan su inconformidad con la comunicación dentro de la institución.

Por último, se tiene las condiciones laborales, las cuales el 82,50% de los funcionarios públicos manifiestan encontrarse laborando en excelentes condiciones materiales y de espacio físico, por otra parte 48 servidores manifiestan un nivel medio de esta dimensión (16,70%) y el 0,80% manifiestan una desfavorable condición de trabajo

**Tabla 2.** Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones del Clima Laboral en la muestra total

Valoración	Total de Autorealización		Total de Involucramiento Laboral		Total de Supervisión		Total de Comunicación		Total de Condiciones Laborales	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Muy Desfav.	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Desfavor.	8	6,7	1	,8	3	2,5	3	2,5	1	,8
Medio	32	26,7	16	13,3	26	21,7	26	21,7	20	16,7
Favorable	44	36,7	37	30,8	44	36,7	49	40,8	48	40,0
Muy Favorab.	36	30,0	66	55,0	47	39,2	42	35,0	51	42,5
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por el autor

Como se puede observar en la Tabla No 3 la variable Síndrome de Burnout o estrés laboral en los funcionarios administrativos de la IES, tiene un 32,50% tienen indicios de Burnout alto mientras que el 65,83% tienen un nivel medio; Por otra parte, en cuanto al Clima Laboral se determina que el 40,83% de los servidores se desenvuelven en un ambiente muy favorable, cabe mencionar que de acuerdo a los resultados obtenidos se establece un alto grado de estrés laboral en el género femenino.

**Tabla 3.** Distribución de frecuencias entre la variable Síndrome de Burnout y Clima Laboral

Síndrome de Burnout			Clima Laboral		
Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	1	0,83%	Desfavorable	1	0,83%
Alto	38	31,67%	Medio	26	21,67%
Medio	79	65,83%	Favorable	44	36,67%
Bajo	2	1,67%	Muy favorable	49	40,83%

Fuente: Elaborado por el autor

En cuanto a la correlación de estas variables, como primer punto, el agotamiento emocional demuestra una correlación negativa moderada con la autorrealización de (-,470\*\*). Respecto a la dimensión de involucramiento laboral existe una correlación de magnitud negativa moderada de (-,416\*\*). En relación con la supervisión la correlación es negativa baja de (-,390\*\*) y por último se correlaciona con la condición laboral de forma negativa baja con un coeficiente de Pearson de (-,371\*\*). Esto quiere decir que mientras exista una disminución en la dimensión de agotamiento emocional, el colaborador tendrá una mejor apreciación de las posibilidades que el medio laboral favorezca para su desarrollo profesional, por tanto, se tendrá un elevado involucramiento laboral (es decir un elevado compromiso para con la organización y su desarrollo), de tal forma se apreciará una mejor orientación (supervisión) en las tareas que forman parte del desempeño diario de los servidores.

Por lo tanto, se tendrá una mejor percepción del nivel de fluidez y precisión de la información (comunicación) y los colaboradores reconocerán que cuentan con los elementos necesarios para el desarrollo de las actividades diarias de la entidad.

En segundo lugar, se observa en la despersonalización una correlación negativa baja con la autorrealización de (-,232\*), de igual forma, con el involucramiento laboral se correlaciona de manera negativa baja con un coeficiente de Pearson de (-,306\*\*), respecto con la supervisión el nivel de correlación es de (-,312\*\*) de magnitud negativa baja. En a la comunicación el coeficiente de correlación es de (-,344\*\*) de magnitud baja; por último, la correlación con la condición laboral es de (-,306\*\*) con un nivel negativo bajo.

Por ende, el servidor público al tener una baja despersonalización se obtendrá una elevada autorrealización personal y profesional, de igual manera se elevará el nivel de involucramiento y compromiso laboral. De ahí que la disminución del nivel de despersonalización contribuirá a percibir una elevada significancia de superiores (supervisión); se elevará el nivel de claridad en la comunicación interna del trabajo y se percibirá una eficiente condición laboral.

En último lugar se tiene la realización personal que se correlaciona con la autorrealización en un ( $,383^{**}$ ) con una magnitud positivamente baja. De modo que, con el involucramiento laboral existe un nivel de correlación positiva moderada de ( $,620^{**}$ ); con la supervisión se correlaciona de forma positiva moderada en un ( $,456^{**}$ ); en cuanto a la comunicación posee un coeficiente de correlación positiva moderada de ( $,466^{**}$ ) y con la dimensión condición laboral la correlación del coeficiente de Pearson es de ( $,566^{**}$ ) con una magnitud positiva moderada.

**Tabla 2.** Matriz de correlación de Pearson entre las dimensiones de Síndrome de Burnout y Clima Laboral

		<b>Correlaciones</b>				
		<b>Autorrealiz ación</b>	<b>Involucrami ento Laboral</b>	<b>Supervisi ón</b>	<b>Comunic ación</b>	<b>Condi ción Laboral</b>
<b>Agotamiento Emocional</b>	Correlación de Pearson	$-,470^{**}$	$-,416^{**}$	$-,390^{**}$	$-,438^{**}$	$-,371^{**}$
<b>Despersonalización</b>	Correlación de Pearson	$-,232^*$	$-,306^{**}$	$-,312^{**}$	$-,344^{**}$	$-,306^{**}$
<b>Realización Personal</b>	Correlación de Pearson	$,383^{**}$	$,620^{**}$	$,456^{**}$	$,466^{**}$	$,566^{**}$

Fuente: Elaborado por el autor

Por el contrario, al tener un elevado nivel de realización personal, los servidores públicos van a tener una mejor apreciación de que su ambiente laboral favorezca su crecimiento y desarrollo profesional y personal; así mismo al sentirse realizados plenamente los trabajadores se comprometerán de forma positiva con la institución. Ahora bien, si los colaboradores poseen un alto nivel de realización personal ellos tendrán una percepción elevada de supervisión moderada idónea para el desarrollo y seguimiento de sus actividades. Así mismo se mantendrá un alto nivel comunicativo prevaleciendo la fluidez y claridad de la información dentro de la institución.

Y como último punto al tener una eficiente realización personal los funcionarios percibirán una adecuada condición laboral que le permitirán cumplir con todas sus funciones diarias.

## CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en esta investigación, aceptan positivamente la hipótesis planteada entre el síndrome de burnout y clima laboral, considerando que su valor de chi-cuadrado refiere el 0,04; en este sentido los datos obtenidos mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson indica que estas dos variables tienen una relación de magnitud negativa baja esto coincide con el aporte de Gómez (2017) y Castillo (2017) quienes manifiestan que a mejor clima laboral menor estrés, haciendo mención de una correlación causal.

En tal sentido, con los resultados obtenidos hemos evidenciado que existe un alto agotamiento emocional (67,50%), a consecuencia del exceso de carga de trabajo y responsabilidades que se ha dado en el último periodo en el sector público con una grado de correlación con el clima laboral de (-,471\*\*) magnitud negativa moderada; mientras que el mayor criterio se da en la despersonalización (85,90%), que afecta directamente el desempeño laboral con una correlación negativa moderada de (-,418\*\*), mediante la presentación de actitudes negativas y un ausentismo psicológico que se manifiesta durante el servicio a la comunidad universitaria, lo que correlaciona las variables investigadas y corrobora nuestra teoría.

La dimensión de la realización personal es baja (80,80%), con una correlación positiva moderada de (,544\*) respecto al clima, lo que muestra una baja percepción hacia el desarrollo profesional y sentimientos de competencia.

En su totalidad los servidores administrativos fueron diagnosticados con niveles altos de síndrome de burnout, que coincide con afectación de índices del clima laboral, no obstante, con respecto a los géneros, se ha determinado que el género femenino ha sido el más afectado con este síndrome, que difiere con los resultados de Banegas y Cardona (2017) quienes determinan lo contrario, lo que da paso a futuras investigaciones. En consecuencia, es necesario que las instituciones públicas diseñen y condicionen ambientes de trabajo más idóneos y saludables, que mejoren la calidad de vida de los servidores públicos.

En síntesis, podemos referir que los componentes más elevados del síndrome de burnout, están produciendo una tensión psicológica en los servidores, por lo que el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, inciden en el clima laboral, por lo que deben ser mejorados mediante la definición de lineamientos y estrategias a los niveles jerárquico superior de la institución pública de educación superior, junto con el diseño de un Programa de Prevención del Síndrome de Burnout, que contribuya a la salud mental y el fortalecimiento del ambiente, que mejore el clima laboral, y de paso a la gestión del cambio e innovación que se busca en la actualidad en el sector público.

Cabe resaltar que, para el diseño y aplicación de estos programas, es necesario que cada una de las Direcciones y colaboradores se comprometan a trabajar conjuntamente para mejorar estos índices críticos, como el de agotamiento emocional despersonalización y autorrealización, siendo la institución quien, a través de las Unidades de Talento Humano, cohesione acciones o actividades para desarrollar a los profesionales, siendo beneficiado positivamente al desempeño laboral y clima institucional.

## BIBLIOGRAFÍA

- Banegas, C., & Cardona, D. (15 de Abril de 2017). Incidencia del clima organizacional en la motivación de los empleados de la Universidad Católica de Cuenca. *PODIUM - Universidad Espíritu Santo*, 9(2), 101-129. Obtenido de file:///D:/Descargas/80-Texto%20del%20art%C3%ADculo-150-1-10-20170623.PDF
- Castillo , K. (2017). Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central - 2017. (*Tesis para Maestría en Gestión Pública*). Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo Repositorio Digital Institucional: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11947>
- Cumbres, C. (2018). El estrés como factor de riesgo en los conductores de una ruta de microbús del D.F. (*Tesis de Maestría en Administración de Negocios*). Instituto Politécnico Nacional, México, México. Obtenido de <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/25302/MAN2015%20C883c%20Cintia%20Guadalupe%20Cumbres%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz , F., Guevara , S., & Vidaurre, W. (13 de Marzo de 2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. (31-40, Ed.) *Revista de Investigación y Cultura - Universidad César Vallejo*, 8(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/html/>
- Espinel, G., Ruperti , E., Aguilar , D., & Miranda, W. (23 de Febrero de 2021). El compromiso como rasgo de personalidad y su relación con el burnout en docentes ecuatorianos. *Revista Interdisciplinaria* , 38(2), 135-148. doi:<https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.2.9>
- García , M., González, R., Aldrete , M., Acosta , M., & León , S. (08 de Agosto del 2014). Relación entre Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal Administrativo Universitario. *Ciencia y Trabajo*, 16(50), 97-102. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000200007>
- Gil , P. (05 de Enero del 2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
- Gómez, M. (2017). El Síndrome de Burnout y su relación con el Clima Laboral de los Trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la zona de planificación tres. (*Trabajo de Titulación previo a la obtención de Magister en Gestión de Talento Humano*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31214/1/066%20GTH.pdf>
- Guevara, X. (2018). Clima organizacional: nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa. (*Tesis de Maestría en Investigación en Educación*). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, Quito. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/10644/6169>
- Jácome, M., & Jácome, X. (12 de Febrero de 2017). Clima laboral: efecto del agotamiento profesional "Burnout" en la calidad de vida en el trabajo. *Revista Empresarial ICE-FEE-UCSG*, 11(41), 7-14. Obtenido de Sistema de Información Científica Redalyc: <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/79>
- Jaramillo, M. (2015). La incidencia del estrés laboral en el clima organizacional de los empleados del palacio municipal de Gobierno Autónomo Descentralizado den Cantón Mejía en el periodo 2012-2013. (*Tesis de postgrado en Seguridad y Salud laboral*). Universidad Central del Ecuador, Quito. Obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7293>

- Jojoa, A. (2017). Importancia del clima organizacional en la productividad laboral. (*Tesis de grado en Alta Gerencia*). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Obtenido de <http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Importancia%20del%20clima%20organizacional%20en%20la%20productividad%20laboral.pdf>  
<http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Importancia%20del%20clima%20organizacional%20en%20la%20productividad%20laboral.pdf>
- López, L. (2013). Teletrabajo, trabajo adicional: diferencias entre desgaste profesional y entusiasmo laboral. (*Tesis de Maestría para la obtención del Título de Máster en Administración*). Instituto Tecnológico y de Estudios Superior de Occidente, Tlaquepaque. Obtenido de [file:///D:/Modelo%20de%20Teletrabajo\\_Trabajo%20Tradicional.pdf](file:///D:/Modelo%20de%20Teletrabajo_Trabajo%20Tradicional.pdf)
- Olivares, V. (01 de Abril de 2019). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el Burnout. (U. o. School of Psychology, Ed.) *Ciencia & Trabajo*, 59-63. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (17 de Mayo de 2019). *Clasificación Internacional de Enfermedades, 11.a revisión*. Obtenido de <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#http%3a%2f%2fid.who.int%2fcd%2fentity%2f505909942>
- Pajares, E. (2020). Relación entre el Síndrome de Burnout y clima laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca - 2018. (*Tesis de posgrado para la obtención de doctorado en Psicología*). La Universidad de Cajamarca, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1237/TESI%20FINAL%2007%20EDWIN%2007%20DE%20FEBRERO%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palma, S. (23 de Julio de 2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(1), 11-21. doi:<https://doi.org/10.15381/rinvp.v3i1.4909>
- Pérez, M., Tuesca, R., & Navarro, E. (2009). *Métodos cuantitativos: Herramientas para la investigación en salud*. Bogotá: Ediciones Uninorte.
- Pilicita, P. (2020). Guía de estrategias de afrontamiento del estrés laboral (Síndrome de Burnout) para docentes de educación general básica en la Unidad Educativa Mejía D7. (*Proyecto de Maestría en Innovación en Educación*). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/18409/Pilicita%20Rodriguez%200-Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, A., Álvarez, A., Sosa, I., De Vos, P., Bonet, M., & Van der, P. (01 de Agosto de 2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 48(2), 177-196. Obtenido de Scientific Electronic Library Online: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-30032010000200008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032010000200008)
- Sánchez, A. (27 de Junio de 2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2), 125-261. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n2/1132-6255-medtra-30-02-234.pdf>
- Sarmiento, D., & Vinuesa, J. (03 de Noviembre de 2019). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista Científica del Amazonas*, 3(5), 54-67. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5226/1/ARTICULO%20CIENTIFICO%20DIANA%20SARMIENTO.pdf>
- Segredo, A. (03 de Enero de 2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Educación Médica Superior*, 25(2), 164-177. Obtenido de Scientific Electronic Library

Online: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412011000200013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412011000200013)

- Tórres , E., Ali El-Sahili , L., & Gutiérrez , V. (22 de Noviembre de 2018). Análisis del "Burnout" y sus escalas de medición. *Revista electrónica de la Red Durango de Investigadores Educativos*, 11(20), 106-124. Obtenido de Fundación Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6951593>
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional, trabajo, salud y factores psicosociales* . México: El Manual Moderno .
- Vilema, M., & Toro, E. (2018). Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores. Caso de estudio: Codiempaques del Ecuador. (*Tesis de Maestría en Dirección de Empresas*). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6212/1/T2649-MBA-Vilema-Correlacion.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1.- Instrumento de recolección de datos

#### ENCUESTA

El Objetivo de la encuesta consiste en recopilar información que permita efectuar la investigación denominada: “EL SINDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, PERIODO 2019-2020”.

1. Seleccione ¿En qué rango se encuentra su edad?

<b>A</b>	20 a 29 años
<b>B</b>	30 a 39 años
<b>C</b>	40 a 49 años
<b>D</b>	50 años en adelante

2. Indique ¿A qué género usted pertenece?

<b>A</b>	Masculino
<b>B</b>	Femenino

3. Especifique ¿Cuántos años lleva trabajando en la UNEMI?

<b>A</b>	1 a 3 años
<b>B</b>	4 a 6 años
<b>C</b>	7 años en adelante

4. Determine ¿Cuál es su situación laboral?

<b>A</b>	Contrato ocasional
<b>B</b>	Nombramiento provisional o de libre remoción
<b>C</b>	Nombramiento permanente

5. Actualmente ¿Cuál es su modalidad de trabajo?

<b>A</b>	Presencial
<b>B</b>	Teletrabajo

6. ¿Cuál es su estado civil?

<b>A</b>	Soltero
<b>B</b>	Casado
<b>C</b>	Divorciado
<b>D</b>	Viudo
<b>E</b>	Unión libre

7. ¿Cuántos hijos tiene?

<b>A</b>	0 a 1 hijos
<b>B</b>	2 a 3 hijos

<b>C</b>	4 hijos en adelante
----------	---------------------

8. Establezca ¿Cuántas horas dedica al trabajo en el día?

<b>A</b>	6 horas
<b>B</b>	8 horas
<b>C</b>	10 horas
<b>D</b>	12 horas
<b>E</b>	12 o más horas

El cuestionario ha sido diseñado bajo la Escala de Likert; por favor debe marcar una de las opciones:

<b>Escala de Likert</b>	
<b>1</b>	Nunca
<b>2</b>	De vez en cuando
<b>3</b>	Indeciso
<b>4</b>	A veces
<b>5</b>	Siempre

<b>No.</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA DE LIKERT</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>SINDROME DE BURNOUT</b>						
<b>9</b>	¿Se siente emocionalmente agotado/a por su trabajo?					
<b>10</b>	¿Se siento cansado al finalizar la jornada de su trabajo?					
<b>11</b>	Cuando se despierta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de trabajo. ¿Se siento fatigado?					
<b>12</b>	¿Tiene usted la facilidad para comprender como se sienten sus compañeros/as de trabajo?					
<b>13</b>	¿Cree usted que trata a algunos compañeros/as del trabajo como si fueran objetos impersonales?					
<b>14</b>	¿Considera usted que trabajar todo el día con sus compañeros/as supone un gran esfuerzo y cansancio?					
<b>15</b>	¿Trata usted con mucha eficacia los problemas de sus compañeros/as de trabajo?					
<b>16</b>	¿Siento que mi trabajo lo está desgastando demasiado?					
<b>17</b>	¿Cree usted que con su trabajo está influyendo positivamente en la vida de sus compañeros/as?					
<b>18</b>	¿Considera que se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce su profesión?					
<b>19</b>	¿Piensa usted que el trabajo lo está endureciendo emocionalmente?					
<b>20</b>	¿Se siente muy activo en su jornada de trabajo?					
<b>21</b>	¿Se siente frustrado/a en su lugar de trabajo?					
<b>22</b>	¿Considera usted que trabaja demasiado?					
<b>23</b>	¿Totalmente no le preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de sus compañeros/as del trabajo?					

24	¿Cree usted que el trabajar directamente con compañeros/as de trabajo le produce estrés?					
25	¿Piensa usted que puede crear con facilidad un clima agradable con sus compañeros/as de trabajo?					
26	¿Se siento motivado después de trabajar con sus compañeros/as de trabajo?					
27	¿Cree usted conseguir muchas cosas valiosas en su trabajo?					
28	¿Se siente usted acabado en su trabajo, al límite de sus posibilidades?					
29	¿Trata usted los problemas de su trabajo con mucha calma?					
30	¿Cree usted que sus compañeros/as de trabajo le culpan de algunos problemas que tienen ellos?					
<b>CLIMA LABORAL</b>						
31	¿Existen oportunidades de progresar en la institución pública en la cual labora?					
32	¿Siente comprometido con el éxito de la organización?					
33	¿Su Jefe inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					
34	¿Cuenta usted con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
35	¿Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí?					
36	¿Cree usted que su Jefe inmediato se interesa por el éxito de sus colaboradores?					
37	¿Considera usted que cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?					
38	¿En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?					
39	¿En su oficina, la información fluye adecuadamente?					
40	¿Los objetivos de trabajo son retadores?					
41	¿Considera que se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?					
42	¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución?					
43	¿La evaluación que se hace de su trabajo, ayuda a mejorar la tarea?					
44	¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?					
45	¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades?					
46	¿Considera usted que se valora los altos niveles de desempeño?					
47	¿Cree usted que los trabajadores están comprometidos con la entidad?					
48	¿Recibe usted la preparación necesaria para realizar su trabajo?					
49	¿Existen suficientes canales de comunicación en su lugar de trabajo?					

50	¿El grupo con el que usted trabaja, funciona como un equipo bien integrado?					
51	¿Cree usted que los Jefes de las diferentes áreas expresan reconocimiento por los logros?					
52	¿En su oficina, se hacen mejor las cosas cada día?					
53	¿Las responsabilidades de sus puesto están claramente definidas?					
54	¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?					
55	¿Cuenta usted con la oportunidad de realizar su trabajo lo mejor que se pueda?					
56	¿Considera que las actividades que realiza le permite aprender y desarrollarse aún más?					
57	¿Cree usted que cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal?					
58	¿Dispone usted de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?					
59	¿En la institución, se afrontan y se superan los obstáculos?					
60	¿Existe buena administración de los recursos?					
61	¿Cree usted que los Jefes promueven la capacitación que usted necesita en su área de trabajo?					
62	¿Considera usted que el cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?					
63	¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?					
64	¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?					
65	¿Cree usted que la remuneración es atractiva en comparación con las de las otras organizaciones?					
66	¿Considera usted que la entidad promueve el desarrollo personal?					
67	¿Los productos y/o servicios de la institución, son motivo de orgullo el personal?					
68	¿Cree usted que los objetivos del trabajo están claramente definidos?					
69	¿Considera usted que el supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?					
70	¿Cree usted que los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?					
71	¿Se promueve en la institución la generación de ideas creativas e innovadoras?					
72	¿Existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución?					
73	¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?					
74	¿Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas?					
75	¿Dispone usted de tecnología que facilite su trabajo?					

<b>76</b>	¿ Se reconocen los logros en su trabajo?					
<b>77</b>	¿La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?					
<b>78</b>	¿Cree usted que existe un trato justo en la institución?					
<b>79</b>	¿Se conocen los avances en las otras áreas de la organización?					
<b>50</b>	¿Considera usted que la remuneración está de acuerdo a su desempeño y logros?					

Link: <https://forms.gle/WqLqVigRWDMkW7To9>

## ANEXO 2. Aval de la magnitud poblacional.

REPÚBLICA DEL ECUADOR



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO



Memorando Nro. UNEMI-VICEADM-2021-043-MEM-I  
Milagro, 22 de septiembre de 2021

**Para:** Ing. Annabell Gabriela Sarmiento Orma  
**Maestrante de la Carrera de Administración Pública – UNEMI.**

**Asunto:** Trabajo de investigación.

De mi consideración:

Mediante memorando Nro. UNEMI-UATH-2021-0101-MEM, la Mgs. Andrea Núñez Estrella-Directora de Talento Humano informa que es factible la realización del trabajo de investigación con el tema "EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, PERIODO 2019-2020", además anexa data de personal para que continúe con la gestión que corresponde.

Por lo expuesto, se autoriza la aplicación del levantamiento de la información y ejecutar las encuestas a los servidores de la Institución, para el efecto contactarse con la Unidad de Talento Humano.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Ing. Washington Guevara Piedra, Mgs.  
**Vicerrector Administrativo**

Con copia:

Mgs. Andrea Núñez Estrella  
Directora de Talento Humano

### ANEXO 3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO
VI: El Síndrome de Burnout "Teoría de Maslach Burnout Inventory MBI"	El Burnout proviene del inglés y significa "estar quemado" determinándolo como un conjunto de respuestas emocionales que afectan el desarrollo profesional del individuo.	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Nivel de cansancio de los servidores públicos	1. ¿Se siente emocionalmente agotado/a por mi trabajo?	Servidores Públicos Administrativos de la UNEMI 2019-2020	Encuesta - Cuestionario con Escala de Likert (5) siempre; (4) a veces (3) indeciso (2) de vez en cuando (1) nunca
				2. ¿Se siente cansado al finalizar la jornada de mi trabajo?		
				3. Cuándo me despierto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo ¿Me siento fatigado?		
				6. ¿Considera usted que trabajar todo el día con sus compañeros/as supone un gran esfuerzo y cansancio?		
				8. ¿Siento que mi trabajo me está desgastando demasiado?		
				13. ¿Me siento frustrado/a en mi lugar de trabajo?		
				14. ¿Considera usted que trabaja demasiado?		
				16. ¿Cree usted que el trabajar directamente con compañeros/as de trabajo le produce estrés?		
		20. ¿Se siente usted acabado en su trabajo, al límite de sus posibilidades?				
		DESPERSONALIZACIÓN	Grado de insensibilidad con sus compañeros de trabajo	5. ¿Cree usted que trata a algunos compañeros/as del trabajo como si fueran objetos impersonales?	Servidores Públicos Administrativos de la UNEMI 2019-2020	Encuesta - Cuestionario con Escala de Likert (5) siempre; (4) a veces (3) indeciso (2) de vez en cuando (1) nunca
				10. ¿Considera que se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo su profesión?		
				11. ¿Piensa usted que el trabajo lo está endureciendo emocionalmente?		
				15. ¿Totalmente no le preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as del trabajo?		
				22. ¿Cree usted que sus compañeros/as de trabajo le culpan de algunos problemas que tienen ellos?		

		REALIZACIÓN PERSONAL	Nivel de percepción de los reconocimientos obtenidos en la empresa	<p>4. ¿Tiene usted la facilidad para comprender como se sienten sus compañeros/as de trabajo?</p> <p>7. ¿Trata usted con mucha eficacia los problemas de sus compañeros/as de trabajo?</p> <p>9. ¿Cree usted que con su trabajo está influyendo positivamente en la vida de sus compañeros/as?</p> <p>12. ¿Considera usted que su trabajo lo está endureciendo emocionalmente?</p> <p>17. ¿Piensa usted que puede crear con facilidad un clima agradable con sus compañeros/as de trabajo?</p> <p>18. ¿Se siento motivado después de trabajar con sus compañeros/as de trabajo?</p> <p>19. ¿Cree usted conseguir muchas cosas valiosas en su trabajo?</p> <p>21. ¿Trata usted los problemas de su trabajo con mucha calma?</p>	Servidores Públicos Administrativos de la UNEMI 2019-2020	Encuesta - Cuestionario con Escala de Likert (5) siempre; (4) a veces (3) indeciso (2) de vez en cuando (1) nunca
VD: Clima Laboral "Escala clima laboral CL-SPC"	Son las percepciones del ambiente de trabajo definido por los valores, las actitudes y opiniones personales de los trabajadores que permiten mejorar la satisfacción y productividad laboral.	AUTOREALIZACIÓN	<p>Grado en que la institución permite el desarrollo y promoción del personal</p> <p>Nivel de reconocimientos y logros obtenidos en la empresa</p> <p>Nivel en que las capacitaciones o conocimientos han aportado a la eficiencia en las actividades encomendadas</p>	<p>1. ¿Existen oportunidades de progresar en la institución pública en la cual labora?</p> <p>6. ¿Cree usted que el Jefe inmediato se interesa por el éxito de sus colaboradores?</p> <p>36. ¿Considera usted que la entidad promueve el desarrollo personal?</p> <p>11. ¿Considera que se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?</p> <p>46. ¿Se reconocen los logros en su trabajo?</p> <p>21. ¿Cree usted que los Jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros?</p> <p>16. ¿Considera usted que se valora los altos niveles de desempeño?</p> <p>26. ¿Considera que las actividades que realiza le permite aprender y desarrollarse aún más?</p> <p>31. ¿Cree usted que los Jefes promueven la capacitación que usted necesita en su área de trabajo?</p> <p>41. ¿Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras?</p>	Servidores Públicos Administrativos de la UNEMI 2019-2020	Encuesta - Cuestionario con Escala de Likert (5) siempre; (4) a veces (3) indeciso (2) de vez en cuando (1) nunca

		INVOLUCRAMIENTO LABORAL	Grado de compromiso con la entidad	2.¿Siente comprometido con el éxito de la organización?	Servidores Públicos Administrativos de la UNEMI 2019-2020	Encuesta - Cuestionario con Escala de Likert (5) siempre; (4) a veces (3) indeciso (2) de vez en cuando (1)nunca
				17.¿Los trabajadores están comprometidos con la entidad?		
				12.¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución?		
			Nivel de conocimiento de la estructura institucional	47.¿La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?		
				47.¿La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?		
				42. ¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución?		
				7.¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?		
			Nivel de crecimiento y desarrollo profesional de los trabajadores	22.¿En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día?		
				27.¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal?		
				32.¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?		
		SUPERVISIÓN	Grado de percepción del apoyo y trato justo hacia los servidores	3.¿El Superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	Servidores Públicos Administrativos de la UNEMI 2019-2020	Encuesta - Cuestionario con Escala de Likert (5) siempre; (4) a veces (3) indeciso (2) de vez en cuando (1)nunca
				48.¿Existe un trato justo en la institución?		
			Nivel de supervisión saludable de las actividades y tareas asignadas	13.¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea?		
				23.¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidas?		
28.¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?						
33.¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?						
Grado de conocimiento de la institución en general	38.¿Los objetivos del trabajo están claramente definidos?					
	43.¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?					
	8.¿En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?					
	18.¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?					

		COMUNICACIÓN	Nivel de percepción sobre la apertura de los directivos hacia los colaboradores	39.¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?	Servidores Públicos Administrativos de la UNEMI 2019-2020	Encuesta - Cuestionario con Escala de Likert (5) siempre; (4) a veces (3) indeciso (2) de vez en cuando (1)nunca
				49.¿Se conocen los avances en las otras áreas de la organización?		
				24.¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?		
			Grado de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad	9.¿En mi oficina, la información fluye adecuadamente?		
				19.¿Existen suficientes canales de comunicación?		
				34.¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?		
			Nivel de competencia percibida en los trabajadores	4.¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?		
				14.¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?		
				29.¿En la institución, se afrontan y superar los obstáculos?		
		CONDICIONES LABORALES	Nivel de exigencia y esfuerzo del personal administrativo	44.¿Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas?	Servidores Públicos Administrativos de la UNEMI 2019-2020	Encuesta - Cuestionario con Escala de Likert (5) siempre; (4) a veces (3) indeciso (2) de vez en cuando (1)nunca
				5.¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?		
				10.¿Los objetivos de trabajo son retadores?		
			Nivel de calidad del trabajo presente en la institución	15.¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades?		
				20.¿El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado?		
				30.¿Existe buena administración de los recursos?		
Grado de satisfacción personal de los trabajadores	40.¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?					
	45.¿Se dispone de tecnología que facilite el trabajo?					
	50.¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros?					
		35.¿La remuneración es atractiva en comparación con las de las otras organizaciones?				
		25.¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede?				