



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
MATURIN/ MONAGAS/ VENEZUELA**

**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL SÍNDROME DE  
BURNOUT, EN FUNCIÓN DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS  
ESTUDIANTES EN LA ASIGNATURA SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES (092 4183).**

**AUTOR:**

**Profa. MSc. Nurvys Del Valle Caraballo Veracierta**

**C.I.: V- 11.335.869**

**Trabajo de Investigación presentado como requisito parcial, para  
Ascender a la categoría de Profesor Titular.**

**Maturín, mayo de 2023.**

## RESOLUCIÓN

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009):**

“Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.”

## DEDICATORIA

Este trabajo de ascenso me permite llegar hasta lo más alto del escalafón universitario como PROFESOR TITULAR de la Universidad de Oriente y con él, la cristalización de un sueño que inicie hace muchos años, por eso se lo dedico especialmente a esa mujer maravillosa que, aunque hoy no está conmigo físicamente sé que me cuida y protege cada día de mi vida, gracias madre por darme la vida y enseñarme a ser cada día mejor persona.

Así mismo, lo dedico a mis hijos, mis amores, a quienes les digo nunca pierdan la esperanza de una vida mejor, siempre vayan en búsqueda de su felicidad, disfruten de la vida pues nacimos para ser amados, felices y sentirnos plenos. No importa donde estén o que tarea les toque hacer, sean siempre los mejores y lleguen hasta lo más alto, que nadie nunca corte sus alas. Los amo.

*Nurmys Caraballo Veracierta*

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo, doy gracias a Dios y a la Virgen del Valle por las bendiciones recibidas a lo largo de mi vida, por darme unos padres maravillosos que me amaron y me aman incondicionalmente, en los cuales encontré siempre mi refugio y fortaleza, nunca tendré como retribuirles todo su amor, cariño y motivación.

A la Universidad de Oriente, *La Casa Más Alta*, pues es mi segunda casa y en ella he vivido momentos maravillosos, donde a través del ejercicio de mi profesión he podido sentirme plena.

A mis amigos y compañeros de trabajo, que a lo largo de todos estos años se convirtieron en una segunda familia. A esos buenos amigos que son constantes en las buenas y malas, que siempre están cuando se les necesita, manera solidaria, son un gran apoyo y representan el regalo de esta vida universitaria, mi familia Udista.

***Nurvys Del Valle Caraballo Veracierta***

## ÍNDICE GENERAL

<b>RESOLUCIÓN</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	<b>v</b>
<b>INDICE DE CUADROS</b> .....	<b>vii</b>
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>4</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES</b> .....	<b>4</b>
1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.1.1 Delimitación del Problema.....	7
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.2.1 Objetivo General.....	8
1.2.2 Objetivos Específicos.....	8
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.4 DEFINICION DE TERMINOS.....	9
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>13</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>13</b>
2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	13
2.2. BASES TEÓRICAS.....	17
2.2.1 Clima Organizacional.....	17
2.2.2 Dimensiones del Clima Organizacional.....	20
2.2.3 Teoría del Clima Organizacional de Likert.....	21
2.2.4 El Clima Organizacional y la Cultura Organizacional.....	23
2.2.5 Síndrome de Burnout.....	26
2.2.6 Etapas o Fases del desarrollo del Síndrome de Burnout.....	28
2.2.7 Factores que intervienen en el burnout.....	30
2.2.8 Signos y síntomas del Síndrome de Burnout.....	31
2.2.9 Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	32
2.2.10 Variables asociadas con el burnout académico.....	33
2.2.11 Auto-eficacia y burnout.....	37
2.2.12 Asociaciones entre el burnout académico y el desempeño.....	39
2.2.13 Medición del síndrome de burnout.....	40
2.2.14 Formación Académica.....	42
2.2.15 Proceso de Enseñanza – Aprendizaje.....	43
2.2.16 Rendimiento Académico.....	45
2.2.17 Factores que intervienen en el rendimiento académico.....	46
2.3 BASES INSTITUCIONALES.....	51

2.3.1 Antecedentes de la Creación de La Universidad de Oriente .....	51
2.3.2 Misión de la UDO .....	53
2.3.3 Visión de la UDO .....	53
2.3.4 Núcleos de la Universidad de Oriente .....	54
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>60</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>60</b>
3.1 TIPO INVESTIGACIÓN .....	60
3.2 NIVEL INVESTIGACIÓN .....	60
3.3 POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO.....	61
3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	62
3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	64
3.5.1 Observación. ....	64
3.5.2 Entrevista No Estructurada.....	65
3.5.3 Entrevista Semi-Estructurada.....	66
3.5.4 Revisión Documental.....	66
3.6 TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	67
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>69</b>
<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>69</b>
4.1 FUNCIONAMIENTO OPERATIVO DEL PROCESO ACADÉMICO EN ASIGNATURA SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES (092 4183), DURANTE EL PERIODO 2022-1.....	69
4.2 FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN SU DIMENSIÓN POTENCIAL HUMANO QUE SE RELACIONEN CON EL RENDIMIENTO ACADÉMICO. ....	72
4.3 DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN FUNCIÓN DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL PRESENTE EN LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO DE MONAGAS. ....	77
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>81</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>81</b>
5.1 CONCLUSIONES .....	81
5.2 RECOMENDACIONES.....	83
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>87</b>
<b>HOJAS METADATOS .....</b>	<b>96</b>

## INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Población .....	62
Cuadro N° 2. Operacionalización de Variables .....	63
Cuadro N° 3. Resultados Definitivos de las notas obtenidas por los estudiantes de Sistemas y Procedimientos Administrativos y Contables .....	71
Cuadro N° 4. Rendimiento Académico de los estudiantes de Sistemas y Procedimientos Administrativos y Contables.....	72

## INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Organigrama General UDO Núcleo Monagas.....	56
Figura N° 2. Organigrama de la ECSA .....	59
Figura N° 3. Factores que conforman el Clima Organizacional. ....	76



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
MATURIN/ MONAGAS/ VENEZUELA**

**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL SÍNDROME DE  
BURNOUT, EN FUNCIÓN DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS  
ESTUDIANTES EN LA ASIGNATURA SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES (092 4183).**

Autor:  
Profa. Nurvys Caraballo  
C.I.: V- 11.335.869  
Fecha: mayo, 2023.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo fundamental Analizar el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout, en función del Rendimiento Académico de los estudiantes en la asignatura Sistemas y Procedimientos Administrativos y Contables (092 4183), durante el periodo académico 2022-1, en la Universidad de Oriente - Núcleo de Monagas. Para ello, se trabajó con tres secciones de dicha asignatura, con un total de 55 estudiantes inscritos. En este orden de ideas se ejecutó una investigación de campo, de carácter descriptivo, donde se aplicaron técnicas de recolección de datos como la entrevista no estructurada y el cuestionario, así mismo como también otras técnicas complementarias para el sustento de la investigación, como: la revisión bibliográfica y observación directa y participativa por parte de la investigadora como docente de la asignatura objeto de estudio. Concluyendo que la el clima organizacional presenta deficiencias en aspectos físicos que sobrecargan he inciden directamente en el agotamiento de los estudiantes, por lo cual los docentes de aulas deben comprender la situación y analizar el ámbito universitario – social – económico en el cual están inmersos los estudiantes, para ser en ellos una fuente de motivación en la consecución de sus estudios universitarios.

Descriptores: Análisis, Clima Organizacional, Síndrome de Burnout, Rendimiento Académico.

## INTRODUCCIÓN

El análisis del Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout, en función del Rendimiento Académico se presenta como una investigación cuantitativa, debido a que cada estudio por si solo tiene su complejidad y mientras que el clima organizacional pudiere considerarse de apreciación cualitativa el síndrome de burnout es cuantificable a través de la aplicación de instrumentos pre determinados para este tipo de estudios, lo realmente interesante del cruce de estas dos variables radica en la funcionabilidad que se le otorga, pues determina datos y arroja resultados que demuestran su relación o incidencia en el rendimiento académico de un grupo de estudiantes universitarios.

El Síndrome de Burnout es una patología laboral derivada del estrés, la cual genera un impacto en el clima organizacional de cualquier organización. Por lo cual como se menciona con anterioridad este trabajo de investigación está dirigido a estudiantes universitarios, específicamente a los inscritos en la asignatura Sistemas y Procedimientos Administrativos y Contables (092 4183), durante el periodo academico 2022-1, en la Universidad de Oriente - Nucleo de Monagas. Por lo tanto la investigacion es de campo, descriptiva, correlacional, transversal y no experimental. Se utiliza como instrumento de medición el MBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslach y Jackson.

Así mismo se estudia el ambiente social a través del concepto de clima organizacional, el cual refleja las percepciones que las personas tienen del contexto organizacional y de los procesos de interacción de cada individuo con los miembros de la organización; dichas percepciones influyen en las

conductas de esos individuos que tienen como característica común ser estudiantes del octavo semestre de la Licenciatura en contaduría pública.

Cabe destacar que lo interesante de esta investigación es que no existen acuerdos entre los autores respecto a los factores a considerar en la medición y explicación del clima organizacional y el síndrome de burnout en relación al rendimiento académico. Además, no existen estudios específicos sobre el tema en el caso de las Universidades Autónomas en Venezuela, organizaciones que tienen características particulares, no solo por su carácter de instituciones públicas, sino por sus modos específicos de funcionamiento, cuya complejidad difiere prácticamente de cualquier institución, incluso de las universidades privadas.

Es por ello que en la presente investigación se considerara el clima organizacional como el ambiente propio producido y persistente en la institución, el cual es percibido por los estudiantes de acuerdo a las condiciones que se encuentran en proceso de interacción social. Por tal motivo, para una mejor y mayor comprensión del lector la presente investigación se estructura en capítulos, descritos a continuación:

Capítulo I. El problema y sus generalidades. Se integra por factores generales como: planteamiento y delimitación del problema, los objetivos de la investigación (generales y específicos), la justificación de la investigación y la definición de términos básicos.

Capítulo II. Marco Teórico, en el cual se establecieron los antecedentes de la investigación, las bases teóricas e institucionales.

Capítulo III. Marco Metodológico, donde se da a conocer el tipo y nivel de investigación, población, operacionalización de variables, técnicas de recolección de información y las técnicas de análisis e interpretación de la información.

Capítulo IV. Presentación y Análisis de Resultados, en él se presentan los hallazgos de la investigación en orden lógico a la descripción de los objetivos planteados en el primer capítulo.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones, el mismo contempla las consideraciones finales a las cuales se llegaron una vez se termina el análisis cuali-cuantitativo de los resultados obtenidos en el capítulo anterior. Finalmente se encuentra las referencias bibliográficas consultadas, los anexos respectivos y hojas de metadatos.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES**

### **1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

Existe un creciente y notable interés de las universidades autónomas por convertirse en excelentes lugares seguros de saberes, para lograr esto, se requiere que la institución mida la percepción de la comunidad universitaria tienen de las características propias de la misma, estas características son las que conforman el clima organizacional.

Por consiguiente, el proceso de mejora continua conlleva a la incesante búsqueda del perfeccionamiento, del poder entender que sucede en el entorno y como esto afecta los procesos de crecimiento y desarrollo profesional. De esta manera es interesante conocer, estudiar, el clima organizacional para analizar cuales factores están causando algún tipo de incomodidad en el trabajo, a actividad que se esté desarrollando.

Actualmente existen muchas teorías y variaciones que hablan de lo complejo del clima organizacional, lo dividen por dimensiones y estas van desde el ámbito humano interno o individual, pasando por los aspectos que involucran los grupos hasta llegar a lo organizacional en su elemento mas amplio.

En este trabajo en especifico se busca indagar en el conocimiento teórico y llevarlo a la practica para comprender la relación presente entre el clima organizacional en sus factores de índole personal y el síndrome de burnout o mejor conocido por su traducción en inglés como “quemado”, se

utiliza en términos clínicos para referirse a un estado avanzado de desgaste profesional, o síndrome de cansancio emocional que puede afectar a cualquier individuo que sobrepasa sus propios límites de exigencia y es algo que actualmente se encuentra muy latente en los estudiantes universitarios, quienes no solo deben enfrentarse a problemas sociales, económicos y políticos en Venezuela, sino que además luchan con las exigencias propias del aprendizaje y desarrollo de una carrera universitaria, donde deben mantener el rendimiento académico pese a factores emocionales amenazantes en su entorno diario, como: hambre, falta de ingresos propios, transporte o el simple no tener para adquirir los insumos necesarios en su vida cotidiana (ropa, calzado, libros, leyes, guías de ejercicios, entre otros).

En trabajos de investigación como este es preciso tener muy claro las variables que se están relacionando por ello resulta pertinente definir Clima Organizacional, el cual no se ve ni se toca, este compuesto por elementos intangibles que dependen mucho de la percepción de los individuos, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización, por ello los que sobreviven a la vida universitaria y logran obtener su título son las personas que se adaptan a su clima, resisten y persisten en su formación lo cual a veces demora más tiempo del estimado y causa consecuencias desfavorables en la estabilidad emocional del individuo como un ente social.

Por su parte el Síndrome de Burnout, se refiere al desgaste, definido como un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo y afecta a las personas más dedicadas y comprometidas con el trabajo que son las más propensas a padecer este síndrome, a veces de forma excesiva y poco realista, además de una presión desde el exterior para dentro.

Por consiguiente, dicho Síndrome se manifiesta en varios ámbitos (cognitivo, somático y emocional). Según (Pereyra, 2015, p.58) “Las manifestaciones clínicas más frecuentes son los síntomas emocionales, con ansiedad y ánimo depresivo, expresados a través de la conducta (ausentismo laboral, abuso de alcohol, consumo etc.) y síntomas psicósomáticos, (cefaleas, insomnio y trastornos gastrointestinales)”.

En este orden de ideas en función del Rendimiento Académico tal como afirma Ortiz, Herrera, & De La Torre, (2020, p. 6) “los resultados de los estudiantes universitarios se ven reflejado en el rendimiento académico”; los cuales se vieron duramente amenazados la pandemia generada por el virus COVID 19, afectando la salud física y emocional de estos jóvenes. Pero que significa el rendimiento académico y porque es tan importante, pues para las universidades como organización es el reflejo de su productividad y para los estudiantes y sus familias representa el logro de las metas de convertirse en profesional.

Este rendimiento académico puede medirse como alto, medio o bajo y se toma como referencia las calificaciones definitivas obtenidas por el estudiante, siendo un rendimiento alto entre 8 y 10 pts. de la escala de calificación del cero al diez, mientras que un rendimiento medio sería los estudiantes con notas definitivas de cinco a siete y los que obtengan menos de cinco puntos como calificación definitiva estarían considerados como un rendimiento bajo, en el caso específico de la universidad de oriente, cuya escala evaluativa esta entre 0 y 10 pts.

Motivo por el cual la presente investigación realizó el estudio con la finalidad de detectar indicios o indicadores de síndrome de burnout a nivel de la universidad y se considera imperativo, ya que a nivel regional tanto

nacional como internacional, aun no existen trabajos de investigación relacionados con estas tres variables fundamentales que es, clima organizacional, el síndrome de burnout y rendimiento académico, como la triangulación perfecta para el análisis crítico de la realidad universitaria.

En virtud de lo expuesto, la investigadora tiene como finalidad analizar el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout, en función del Rendimiento Académico de los estudiantes en la asignatura Sistemas y Procedimientos Administrativos y Contables (092 4183), durante el periodo académico 2022-1, en la Universidad de Oriente - Nucleo de Monagas. Por lo cual con este análisis se estima describir lo que está sucediendo al respecto y poder dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Cómo es el funcionamiento operativo del proceso académico en asignatura Sistemas y Procedimientos Administrativos y Contables (092 4183), durante el periodo 2022-1.?

¿Cuáles son los factores del clima organizacional en su dimensión potencial humano que se relacionen con el rendimiento académico?

¿Cómo se encuentran las dimensiones del síndrome de burnout en función del rendimiento académico y el clima organizacional presente en la Universidad de Oriente núcleo de Monagas?

### **1.1.1 Delimitación del Problema**

Esta investigación estuvo enmarcada en el análisis del Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout, en función del Rendimiento Académico de los estudiantes en la asignatura Sistemas y Procedimientos

Administrativos y Contables (092 4183), durante el periodo académico 2022-1, en la Universidad de Oriente - Núcleo de Monagas. La investigación estuvo dirigida al análisis crítico entre las variables a fin de estudiar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout, tomando como base en rendimiento académico de los estudiantes en una asignatura del octavo semestre de la licenciatura en Contaduría Pública. Cabe señalar que la investigación se llevó a cabo en el Campus Guaritos de la UDO-Monagas, durante los meses que integran el periodo académico 2022-1.

## **1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout, en función del Rendimiento Académico de los estudiantes en la asignatura Sistemas y Procedimientos Administrativos y Contables (092 4183), durante el periodo académico 2022-1, en la Universidad de Oriente - Núcleo de Monagas.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar el funcionamiento operativo del proceso académico en asignatura Sistemas y Procedimientos Administrativos y Contables (092 4183), durante el periodo 2022-1.
2. Identificar los factores del clima organizacional en su dimensión potencial humano que se relacionen con el rendimiento académico.
3. Analizar las dimensiones del síndrome de burnout en función del rendimiento académico y el clima organizacional presente en la Universidad de Oriente núcleo de Monagas.

### 1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se justifica desde diversos puntos de vista, ya que una institución universitaria con un clima organizacional adecuado se constituye en un buen lugar para trabajar y estudiar, lo que produce resultados positivos como compromiso, alta motivación, alto desempeño, satisfacción, conducentes al incremento productivo de la misma, por lo tanto, mayor número de egresados, que se traducen en profesionales hábiles, capacitados para ser personas productivas en el mercado laboral. Cuando determinados factores del clima organizacional impiden tener un buen lugar para trabajar y estudiar, es que surge el síndrome de Burnout y es desde esa perspectiva social que la investigación se justifica en un primer plano.

A nivel institucional, sirve de guía para orientar a futuros investigadores que deseen abordar este tema de estudio, en relación al clima organizacional, el síndrome de burnout y el rendimiento académico tomando como premisa la triangulación de estos tres elementos.

A nivel personal, es un requisito parcial para el ascenso en el escalafón universitario de la carrera como docente y permite formar criterios para un mejor desempeño profesional, y de esta manera poder tener un conocimiento previo para analizar el impacto actual y futuro del clima organizacional y el síndrome de burnout, tanto en los estudiantes como en el aspecto personal como trabajador universitario e investigadora.

### 1.4 DEFINICION DE TERMINOS

**Actividad:** es una suma de tareas. Pueden agruparse en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de

actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función. (Etkin y Schvartein 1996, p. 74)

**Ambiente:** grupo de factores externos capaces de influir sobre un organismo. (Salvat: p 5)

**Ambiente de trabajo:** condiciones exteriores a la persona del trabajador, en relación al espacio y demás condiciones en las cuales desarrolle su labor. (Vivas, p 32)

**Capacidad de respuesta:** es la actitud, la voluntad que muestra la organización de ayudar y ofrecer soluciones a las necesidades del cliente y para suministrar un servicio rápido y oportuno. (Berry 1996, p 93).

**Condiciones de Trabajo:** Se entiende por condiciones de trabajo, las condiciones generales y especiales bajo las cuales se realiza la ejecución de las tareas; los aspectos organizativos y funcionales de las empresas, centro de trabajo, explotación, faena, establecimiento; así como de otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio en general. (Reglamento de la LOPCYMAT, 2007).

**Condición y Medio Ambiente de Trabajo.** A los efectos de la protección de los trabajadores, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas. (LOPCYMAT, art. 59).

**Comunicación:** Es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas. La comunicación en general toma lugar entre tres categorías de sujetos principales: los seres humanos (lenguaje), los

organismos vivos (biosemiótica) y los dispositivos de comunicación habilitados (cibernética). (<https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n>)

**Eficacia:** medida del grado de realización de los resultados obtenidos y planificados. (Etkin y Schvartein 1996, p. 22)

**Eficiencia:** relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados. (Etkin y Schvartein 1996, p. 72)

**Empatía:** es la atención personalizada o el contacto directo entre el cliente y la organización considerando que en la prestación del servicio existe una comunicación cliente- empleado, la cual debe ser personalizada. (Berry 1996, p 93).

**Entornos:** conjunto de variables físicas, sociales, políticas, económicas, etc. que rodean, interrelacionan y afectan a una persona u organización y con las que se constituye un sistema. (Etkin y Schvartein 1996, p. 56)

**Estrés:** Estado provocado por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. (Diccionario de la Lengua Española, p. 680)

**Excelencia:** prácticas sobresalientes en la gestión y resultados de una organización. La excelencia es el máximo nivel de calidad al que puede llegar una organización. (Etkin y Schvartein 1996, p. 23)

**Objetivo:** metas, en términos de rendimiento, que una organización se fija para ser alcanzados y que deberán ser cuantificables, en la medida de lo posible. (Etkin y Schvartein 1996, p. 102)

**Percepción:** define cuánto vende un producto o servicio y cómo se percibe la empresa. Cuando los clientes tienen una mala experiencia respecto a un producto dañado, mala atención, servicio no entregado a tiempo, sin servicio post venta, etc., los clientes se generan una percepción negativa sobre la marca. <https://www.google.com/search>

**Satisfacción Laboral:** La satisfacción laboral es un estado emocional placentero o positivo resultante de la evaluación del trabajo o las experiencias laborales. La satisfacción laboral juega un papel importante para el personal y la empresa, pues cuando los trabajadores son felices, hay mayor productividad. (Locke 1976, p.1304)

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN**

Los antecedentes están relacionados con la consulta y revisión de autores e investigaciones que abordaron situaciones similares con anterioridad. Según, Tamayo y Tamayo (2008, p. 146) señalan que en los antecedentes “se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación”. Por consiguiente, para elaborar la presente investigación se realizó una revisión a diferentes trabajos y estudios relacionados con el tema y que fueron de interés porque describen situaciones relacionadas con el clima organizacional y con el síndrome de burnout. A continuación, se mencionan:

Toro, F. (2022) realizó un trabajo de investigación, titulado “CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA DE LA FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL CRIMEN “FELCC” DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ”, en la Universidad Mayor de San Andrés, la Paz- Bolivia. En esta investigación relaciona dos aspectos que son de interés para la ciencia de la psicología, así como para las ciencias sociales y administrativas y además son de gran relevancia para el ámbito laboral, el diseño de investigación es no experimental, y transversal y el tipo de investigación es correlacional, debido a los objetivos y alcances de la investigación. No se aplicaron técnicas de muestreo, pues trabajaron con la totalidad de la población, contando con un total de 3 oficiales.

Cabe destacar que en Bolivia, el estudio del Clima Organizacional aún es muy escaso por lo que se considera una investigación de gran relevancia, ya que los policías constituyen un grupo profesional sujeto a diversos riesgos ocupacionales porque ponen en riesgo su vida y su integridad física en todo momento, pues están expuestos a la violencia y las agresiones de forma inherente de su trabajo, puntuando niveles en las dimensiones del Síndrome de Burnout en comparación con los trabajadores sanitarios, docentes y los empleados de servicios sociales.

Esta investigación ejecutada a nivel internacional guarda correspondencia con la presente, porque se estudia el Clima Organizacional y por el otro al Síndrome de Burnout, la misma tiene como finalidad el determinar el nivel de relación que ambas variables tienen entre sí. Por lo cual se muestra indicios de relación entre las dos variables y se establece que el Síndrome de Burnout podría derivarse de un Clima Organizacional nada satisfactorio, el cual podría formar parte de un sin fin de emociones negativas que acaban por desalentar al policía en deterioro de su desempeño laboral, su personalidad y su salud tanto física como mental.

Zambrano, C. y Jael, E (2021) realizaron un trabajo de investigación, titulado: "SÍNDROME DE BURNOUT Y RENDIMIENTO ACADÉMICO EN ESTUDIANTES DE BACHILLERATO DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE SANTO DOMINGO, ECUADOR, 2021", en la Universidad Cooperativa de Colombia. El Objetivo general fue establecer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y rendimiento académico en estudiantes de bachillerato de una Institución Educativa la ciudad de Santo Domingo del año 2021. Se trabajó bajo una investigación de tipo cuantitativa y un diseño no experimental, por medio de la técnica de la encuesta aplicada a 80 estudiantes de la unidad educativa. Se determinó que existe una relación

inversamente proporcional entre el síndrome de Burnout y el Rendimiento Académico. La mayor parte de estudiantes presentan un nivel leve de Síndrome de Burnout (86,67%). Mientras que el 62,50% de estudiantes dominan los aprendizajes requeridos, es decir presentan un alto rendimiento académico. Para el síndrome de Burnout y las dimensiones de estudio se obtuvo un valor igual al 47,28% para la dimensión del comportamiento y un 37,24% para la dimensión de la actitud. Estos resultados evidencian que los estudiantes presentan un nivel del Síndrome de Burnout moderado.

Por consiguiente, se evidencia claramente la relación con la presente investigación ya que la investigación antes citada hace énfasis en el síndrome de Burnout aplicándolo al rendimiento académico de un grupo de estudiantes.

Hernández, M (2022) realizó un trabajo de investigación, titulado: “EL SÍNDROME DE BURNOUT Y RENDIMIENTO ACADÉMICO EN LOS ESTUDIANTES DEL 10MO CICLO DE LA CARRERA DE ARQUITECTURA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS”, Lima – Perú. El objetivo general planteado fue “Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y rendimiento académico en los estudiantes del 10mo ciclo de la Carrera de Arquitectura de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, (Lima-2021), asimismo para responder al problema formulado se plantean hipótesis.

Por consiguiente, se desarrolla una investigación de campo, de tipo descriptivo, con un diseño correlacional para la medición de la variable síndrome de burnout, donde se aplicó un cuestionario de 22 ítems y para el rendimiento académico se tomó en cuenta las notas finales de los estudiantes. El análisis de datos se realizó con la estadística descriptiva,

correlacional rho de Spearman. La muestra estuvo constituida por 80 estudiantes entre varones y mujeres de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas “se presenta una correlación positiva y alta (0,762), se observó que la Sig (significancia asintótica) mostrada por SPSS vs 25 es 0,000 menor a 0,05; en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa (H1); de esta forma concluyendo que, existe una relación directa entre el síndrome de burnout y rendimiento académico”.

Correa, De La Cruz, & Pérez (2017), realizaron la investigación titulada “FACTORES ASOCIADOS AL SÍNDROME DE BURNOUT EN ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD RICARDO PALMA EN EL PERIODO 2017, UNIVERSIDAD RICARDO PALMA”. Cuyo objetivo fue determinar los factores asociados al síndrome de burnout en estudiantes universitarios. Esta investigación tuvo un diseño cuantitativo, analítico, prospectivo, transversal, y para la misma se utiliza una muestra de 337 estudiantes de la Universidad Ricardo Palma, 223 son de la facultad de medicina humana, 56 de FACEE, 5 de la facultad de Ciencias Biológicas y 53 de la facultad de ingeniería.

Entre los resultados más resaltantes de la investigación se encuentran que el 31% de los estudiantes encuestados presenta el síndrome de Burnout y 69% no lo presenta. Por lo cual concluyen que el síndrome de Burnout fue de 31% en alumnos encuestados en la Universidad Ricardo Palma, lo cual representa una cifra importante para poder realizar más estudios. Sin embargo, existen variables asociadas a la población que sí presentó el síndrome que es detallada y analizada para lograr emitir recomendaciones acordes con el problema detectado.

Se toman en consideración estos cuatro trabajos de investigación por su relevancia académica y relación directa con las teorías analizadas en la presente investigación, pues hacen un análisis y comparación entre las variables a desarrollar en esta investigación en distintas instituciones educativas, así como organismos públicos del estado. Estos estudios se enmarcan en el análisis para la comparación de factores en instituciones públicas de Latinoamérica, por lo cual se consideran como sustento y con gran aporte teórico a la presente investigación.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

Según Fidias, A (2012), “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. (p. 108). Por lo cual la presente investigación estuvo enmarcada bajo las siguientes bases conceptuales:

### **2.2.1 Clima Organizacional**

El Clima Organizacional es un concepto desarrollado inicialmente por Lewin, Lippitt y White (1939) al examinar la influencia de climas sociales creados experimentalmente sobre el comportamiento de niños en un grupo (Oliver, Tomas y Cheyne, 2005).

Desde esa primera aproximación se han desarrollado una serie de investigaciones, tal es así que para el Clima Organizacional se pueden identificar tantas definiciones como autores que han tratado de precisar el concepto. No existe un completo acuerdo entre las investigaciones en señalar un concepto único, sin embargo, predomina la definición que el Clima

es el conjunto de percepciones que tienen sobre la organización los empleados de la misma considerados como un todo.

Con independencia del autor o teoría de referencia, hay un amplio acuerdo en que el Clima Organizacional está compuesto por diferentes dimensiones que caracterizarían aspectos particulares del Ambiente Organizacional (Salgado, Remeseiro e Iglesias, 1996). Bajo esta perspectiva, es posible señalar que el Clima Organizacional es una representación socialmente construida y compartida respecto del ambiente laboral (Zohar y Luria, 2007).

A juicio de Lisbona, Palací y Gómez (2008), el Clima Organizacional es una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema, que tiene la virtualidad de integrar al individuo, el grupo y la organización.

El Clima Organizacional ha sido considerado por la investigación psicosocial, una variable moduladora de los efectos de factores antecedentes como las prácticas de recursos humanos, la estructura organizacional, el liderazgo, etc. y determinadas variables consecuentes como la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la productividad, los conflictos, la ambigüedad de rol, etc. (Muñoz, Guerra de los Santos, Barón y Munduate, 2006).

A juicio de González y Parera (2005), el Clima Organizacional adquiere especial interés por su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos como la comunicación, toma de decisiones, solución de problemas, aprendizaje, motivación y, por ende, su influencia en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros.

Esta visión es compartida por Laros y Puente-Palacios (2004), quienes señalan que la importancia de la investigación del Clima Organizacional es por la influencia que ejerce tanto en el comportamiento como sobre el desempeño de los trabajadores, pudiendo repercutir en la efectividad de las organizaciones.

Actualmente se debate sobre dos tipos de clima organizacional: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia en el ámbito individual, mientras que el segundo se estudia en el ámbito organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización.

El tratamiento del clima como percepción genérica de situaciones ha tenido la ventaja de permitir evaluaciones sumarias del contexto en investigaciones que de otra manera estarían focalizadas en gran parte en el ámbito individual (Chiang, Salazar y Núñez, 2007).

Por consiguiente, el Clima es un factor que influye en el comportamiento de los individuos que componen la organización. Existen diversos tipos y definiciones de clima organizacional. Sin embargo, un factor común a todos ellos es la repercusión que este tiene sobre el desenvolvimiento (en términos de eficiencias y eficacia) de la dinámica de las instituciones. El clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Este ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. Es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. Determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña.

Por lo cual es preciso puntualizar que el clima no se ve ni se toca, tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización, se ve afectado por lo que sucede dentro de esta, está integrado por una serie de elementos que condicionan el tipo de clima en el que laboran los empleados. Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima, a fin de que sus patrones perpetúen.

Por lo cual es conveniente tener en cuenta una clasificación de las definiciones, acorde a las utilizadas por diversos autores. La Clasificación más difundida es:

En un primer grupo: aquellas definiciones que enfatizan las propiedades o características organizacionales. Denominadas de perspectiva realista u objetiva o de predominio de los factores organizacionales.

En un segundo grupo: las definiciones denominadas de perspectiva fenomenológica o subjetiva o bien predominio de los factores individuales, ponen énfasis en las percepciones de los individuos.

Las definiciones denominadas de perspectiva interaccionista. Aparecen a finales de la década de los 80. Desde esta perspectiva, se trata de integrar los dos enfoques anteriores, donde persona y situación interactúan (Rousseau, 1988; Rodríguez Fernández y Díaz, 2004).

### **2.2.2 Dimensiones del Clima Organizacional**

Se define como la descripción de situaciones que resultan significativas desde el punto de vista psicológico (Rousseau, 1988).

Las percepciones que forman el clima son grupos de acontecimientos con significados que están relacionados desde el enfoque de la Psicología. Esto implica que los climas puedan tener muchas dimensiones. Algunas investigaciones minimizan el constructo del clima organizacional, pero reflejan la potencia del propio constructo.

Las investigaciones deberían reflejar no tanto si el clima organizacional es "positivo" o "negativo", sino la especificación de respecto a qué alcanza esa concreta conceptualización. (García, 2006).

Las dimensiones del clima organizacional son características susceptibles de ser medidas en una organización e influyen en el comportamiento de los individuos. Para llevar a cabo un diagnóstico de Clima Organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

### **2.2.3 Teoría del Clima Organizacional de Likert**

Sugun García. M. Ibarra. L. & Contreras. C. (2004. p.18) plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores.

Dice, también, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva. La combinación de dichas

variables determina dos grandes tipos de clima organizacional los cuales parten de un sistema muy autoritario a uno muy participativo:

1. Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador, Sistema II Autoritarismo paternalista.
2. Clima de tipo participativo: Sistema III Consultivo, Sistema IV Participación en grupo. Clima de Tipo Autoritario Sistema I Autoritario

Explotador la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

Clima de Tipo Autoritario Sistema II Autoritario Paternalista existe confianza entre la dirección y los subordinados, las decisiones se toman en la cima, a veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las 26 recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. La dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

Clima de Tipo Participativo Sistema III Consultivo la dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima, pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

Clima Participativo Sistema IV Participación en Grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado caracterizado por una organización burocrática y rígida donde los empleados se sienten muy insatisfechos en relación con su trabajo y con la empresa. Mientras que los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto donde la organización se percibe con dinamismo, con capacidad para alcanzar sus objetivos e intentando satisfacer las necesidades sociales de los empleados interactuando en el proceso de tomar decisiones (Sandoval, 2004).

#### **2.2.4 El Clima Organizacional y la Cultura Organizacional**

El Clima Organizacional tiene una importante relación, en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como cultura organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta cultura es una buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el Clima Organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, “mitos”, conductas y valores que forman la cultura de la organización (Sánchez, 2005).

Tanto el clima y la cultura son constructos que como tales están constituidos por múltiples variables. Es habitual, por ejemplo, que los estudios de clima se utilicen variables que otros autores los emplean para cultura y viceversa, en estos casos, se trata de utilizar dos instrumentos distintos para referirse al clima y a la cultura de la organización, pero luego se integran ambos elementos en la presentación de los datos.

El Clima Organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), evaluándolo se mide la forma como es percibida la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento.

Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como: productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc., las que obviamente se relacionan con la calidad (Martínez, 2007; Coop. Alemana para el desarrollo, 2007; Gongalves, 2003; Quevedo, 2006; Wigodski, 2006).

Según Chiavenato (2006, p. 321) afirma que el Clima organizacional constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización. Por consiguiente, el clima organizacional se relaciona con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización.

El concepto de clima organizacional involucra factores estructurales, como el tipo de organización, tecnología utilizada, políticas de la empresa,

metas operacionales, reglamentos internos, además de actitudes de conducta social que son motivados o sancionados a través de los factores sociales.

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión autoritaria participativa. Etc.) Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.). Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.)

Otra definición de Clima Organización puede ser la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influyen en su comportamiento. Para que una persona pueda trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal. Un buen clima o un mal clima organizacional tendrán consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización.

Entre las consecuencias positiva, podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes inadaptaciones, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productiva, etc. En síntesis, el clima organizacional es determinante en la forma que toma una organización y por ende en su cultura, en las decisiones

que en el interior de ella se ejecutan o en cómo se toman las relaciones dentro y fuera de la organización.

### **2.2.5 Síndrome de Burnout**

La palabra burnout, traducible del idioma inglés como “quemado”, se utiliza en términos clínicos para referirse a un estado avanzado de desgaste profesional, o síndrome de cansancio emocional (Gil-Montes, 2003).

Diversos autores coinciden en señalar a Herbert Freudenberger (1974), como el primero en hablar de burnout, (“estar quemado”, “consumido”, “apagado”), y a Cristina Maslach (1976), como quien estableció una línea de investigación sobre el síndrome desde una perspectiva psicosocial, la que tenía un carácter exploratorio y el objetivo de estudiar “...la activación emocional y cómo, en medio de la crisis, el profesional tiene que mantener la cabeza fría y una conducta eficiente” (Moreno, Bustos, Matallana & Miralles, 1997 pág. 187; Schaufeli, 2005).

De estos autores surgen dos perspectivas. La primera, que corresponde a la perspectiva clínica, considera al burnout como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral. La segunda, de carácter psicosocial, señala que las dimensiones del burnout (agotamiento, cinismo y baja realización personal) no aparecen como respuesta a un estrés determinado, sino que emergen en una secuencia de tiempo como un proceso continuo cuyos inicios no siempre son fácilmente reconocibles y, con frecuencia, se confunden con manifestaciones habituales del estrés en diversos contextos de vida (Gil-Montes & Peiró, 1999; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Ambas miradas indican que, en su fase más avanzada, el sujeto con síndrome de burnout permanece en un estado de profunda frustración, total desinterés en la actividad laboral o académica y despliega recurrentemente conductas de evitación y escape como únicas estrategias de afrontamiento (Barría, 2002).

Por consiguiente, Freudenberger en 1974 conceptualizó el Síndrome de Burnout como la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surge especialmente en aquellos que se dedican a profesiones de servicios como consecuencia del contacto diario con su trabajo (Ortega Ruiz y López Ríos, 2004).

La definición del síndrome de Burnout más aceptada entre los investigadores, es la que ofrecen Maslach y Jackson (1986), quienes lo conceptualizaron como un síndrome de tres dimensiones: 1) agotamiento o cansancio emocional, definido como el cansancio y fatiga que puede manifestarse física y/o psíquicamente, con una sensación descrita como no poder dar más de sí mismo a los demás; 2) despersonalización, como desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo; 3) por último, la baja realización personal o logro, que se caracteriza por una dolorosa desilusión para dar sentido a la propia vida y hacia los logros personales, con sentimientos de fracaso y baja autoestima (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; Duran, Extremera, Montalbán y Rey, 2005; Sánchez, Guillen y León, 2006; Extremera, Durán y Rey, 2007).

De acuerdo a Italia, Favara-Scacco, Di Cataldo y Russo (2008), una de las principales características que presenta el síndrome es una reacción emocionalmente negativa activada en las personas, en respuesta a

dificultades encontradas dentro del lugar de trabajo. De acuerdo a Ramírez y Zurita (2009) si estas respuestas negativas se enfrentan con un incremento en hábitos dañinos para la salud, eleva las posibilidades de presentar el Síndrome.

Desde una perspectiva psicosocial, el síndrome de Quemarse por el trabajo se conceptualiza como una respuesta al estrés laboral crónico, que se caracteriza porque el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional (en especial en relación a las personas hacia las que trabaja), la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, y actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja (Gil-Monte y Peiró, 1999).

Para Gil-Monte y Peiró (2007), la necesidad de estudiar el síndrome de Quemarse por el trabajo viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como al reciente hincapié que las organizaciones han hecho sobre la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados. Existe evidencia que sugiere que las personas que presentan una visión más positiva hacia el trabajo que realizan, es decir, como carrera o como vocación, presentan menos probabilidad de padecer el síndrome de Burnout, mientras que los trabajadores que consideran su trabajo sólo como un trabajo, exhiben un mayor número de sujetos que presentan el Síndrome o están en riesgo de experimentarlo (Ramírez y Zurita, 2009).

### **2.2.6 Etapas o Fases del desarrollo del Síndrome de Burnout**

Este síndrome de la quemada o en otras palabras Síndrome Burnout, suele manifestarse a través síntomas multidimensionales, como es en varios ámbitos (cognitivo, somático y emocional). “Las manifestaciones clínicas más

frecuentes son los síntomas emocionales, con ansiedad y ánimo depresivo, expresados a través de la conducta (ausentismo laboral, abuso de alcohol, consumo etc.) y síntomas psicósomáticos, (cefaleas, insomnio y trastornos gastrointestinales)". (Pereyra, 2015, p.58)

Existen fases donde se manifiesta el proceso de desarrollo del Síndrome de Burnout. (Juan, 2009, p.124)

- **Fase Inicial o la Fase del Entusiasmo:**

Se experimenta el entusiasmo, exceso de energía y expectativas positivas muchas veces irreales sobre los estudios.

- **Fase de Estancamiento:**

Se paraliza la expectativa irreal perdiendo el idealismo y entusiasmo. "Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. Observa el desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz". (p.124)

- **Fase de Frustración:**

Se nota o se manifiesta la frustración, así como la desilusión, decepción o desmoralización en el individuo, inicia el síndrome, donde se cuestiona el valor de su trabajo y su baja motivación, inicia sentimientos de baja realización personal respecto a sus estudios y agotamiento emocional.

- **Fase de Apatía:**

En esta fase se visualiza repentinos cambios de actitud y conductas con tratos de forma distanciada y mecánica con los demás compañeros. "es la

fase del núcleo central del inicio del síndrome, acompaña la indiferencia y falta de interés”

Las mencionadas cuatro fases descritas, puede acompañar a la quinta fase, que correspondería a la **fase de quemado** propiamente dicha. Aquí presenta el colapso emocional y cognitivo, la cual motiva al estudiante abandonar sus estudios y arrastrarle a una frustración e insatisfacción. (Juan, 2009)

### **2.2.7 Factores que intervienen en el burnout**

Dentro de los factores que intervienen en el burnout se tienen cinco, descritos a continuación:

- **La edad:**

Se dice que “A mayor experiencia en los sujetos ganan seguridad en su trabajo y menor vulnerabilidad al estrés. Los jóvenes muestran mayores índices de Burnout por la falta de experiencia” (Ayala, 2013, pág. 11).

- **Sexo:**

Respecto a esta variable dichos autores “Maslach y Jackson” “demostraron que las mujeres son propensas a sufrir agotamiento emocional y reducida realización personal, en caso de varones demandan la despersonalización. También destacan el creciente estrés de las mujeres que inician a laborar, añadido a su responsabilidad familiar y actividades domésticas”. (Ayala, 2013, pág. 15)

- **Estado civil:**

Se asocia el síndrome con solteros, porque siguen en la inestabilidad de parejas, tampoco hay un acuerdo unánime quienes padecen agotamiento de emociones, bajo es la realización personal con mayor despersonalización. Sin embargo, en personas casadas o convivientes con o sin hijos pueden ser más resistentes al síndrome (Ayala, 2013).

- **Horario de trabajo:**

Las jornadas laborales de trabajo podrían repercutir sobre la salud de las personas, en ritmos circadianos, alteración de sueño vigilia y la vida familiar y social (Ayala, 2013).

- **Antigüedad:**

Diferentes estudios demostraron que “el Síndrome de Burnout” sería más frecuente después de los diez primeros años. Sin embargo, otros estudios demuestran que los primeros años de labor serían momento donde inicia el desarrollo del síndrome, donde aumente la experiencia profesional disminuiría el cansancio emocional. (Ayala, 2013).

## **2.2.8 Signos y síntomas del Síndrome de Burnout**

Según los estudios de Ayala, los síntomas y signos “son manifestaciones como psicósomáticos Algias (dolor precordial, pinchazos del pecho, dolores musculares en la espalda y cuello, dolores de estómago y dolores de cabeza), neurovegetativos (taquicardias, palpitaciones, dificultades respiratorias, hipertensión, temblor de manos), fenómenos psicósomáticos (crisis asmáticas, algias, úlceras o desordenes gastrointestinales, diarrea)” (p.42).

Otras manifestaciones son “los catarros frecuentes, una mayor frecuencia de infecciones, fatiga crónica, trastornos del sueño, falta de apetito, malestar general y, en las mujeres perdidas de ciclos menstruales”. (Ayala, 2013, p. 42)

También, se encuentran “las manifestaciones mentales o emocionales (vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal), aquí se encuentran la negación de emociones, ironía, atención selectiva y desplazamiento de sentimientos”. (Ayala, 2013, p. 42)

### **2.2.9 Dimensiones del Síndrome de Burnout**

#### **• Agotamiento Emocional:**

En esta dimensión los estudiantes tienen sentimientos de que ya no pueden dar más en el ámbito afectivo. “es sentirse emocionalmente agotado por el contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo, aquí se vuelven más irritables, se queja de sus profesores y no disfruta haciendo tareas”. (Oros, 2016, p.35).

#### **• Despersonalización:**

Implica una manifestación de actitudes negativas acompañado de insensibilidad o escasa empatía hacia los compañeros de estudio o docentes, refiriendo que todos son un problema. Llega a aislarse casi de todos etiquetándolos con calificativos despectivos, quien intenta culpar y 8 minimizar de cualquier fracaso. Es la forma como reacciona ante sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. Estas personas llegan a ser deshumanizados con poca empatía y se convierten en “casos clínicos”. (Oros, 2016).

• **Falta de Realización Personal en el Trabajo:**

Consiste en que la percepción ideal ha desaparecido, por las vivencias de fracaso y sentimiento de baja autoestima, aquí se da progresivamente la inactividad de tareas académicas asociado al estrés crónico. Asimismo, hay mayor alejamiento de actividades académicas, familiares, sociales y recreativas, ensimismándose. “El estudiante afectado se considera un mal profesional, y piensa que nunca concluirá su carrera haga lo que haga. Tiene baja autoestima son lábiles, con facilidad pasan del enojo a llorar”. (Oros, 2016).

**2.2.10 Variables asociadas con el burnout académico**

Las variables asociadas al síndrome son muy diversas y, en el ámbito académico, se han estudiado los factores que pueden restringir o facilitar el desempeño académico del estudiante. Al respecto, Salanova, et al. (2005) diferencian entre las variables consideradas “obstáculos” (factores del contexto académico que dificultan el desempeño del estudiante), y los llamados “facilitadores” (factores del contexto académico que posibilitan el buen funcionamiento y ayudan a mitigar los obstáculos).

Entre las primeras, se destacan las dificultades en el servicio de reprografía, el realizar o dejar demasiadas tareas, los horarios de clase muy cargados y muchos créditos por programa.

Entre los facilitadores anotan el adecuado servicio de biblioteca, el compañerismo, el apoyo social de la familia y los amigos, así como recibir becas de estudio. Desde el punto de vista de esta investigación, no es necesario definir de forma separada los obstáculos y los facilitadores.

En general, un obstáculo es un factor de la institución que expresa, en negativo, una limitante para que el sujeto pueda llevar adecuadamente el cumplimiento de sus actividades académicas. Este factor, al convertirlo en positivo, no es más que un facilitador.

En este sentido, los modelos proponen obstáculos y facilitadores como variables muy gruesas que, dependiendo del sentido de la afirmación, terminan evaluando lo mismo.

Otro aspecto a contemplar, sería que no necesariamente podría darse una configuración de variables únicas (facilitadores y obstáculos) sino de interacciones complejas entre sí.

Las variables asociadas al síndrome se han identificado, bien desde planteamientos teóricos, o bien desde estudios empíricos, y podrían categorizarse en términos de su naturaleza en:

- a) variables del contexto académico;
- b) variables del contexto ambiental y/o social; y
- c) variables intrapersonales.

Los obstáculos que más frecuentemente se han estudiado son:

### **Variables del contexto académico**

- a) No contar con feedback adecuado, falta de apoyo de tutores;
- b) Relaciones distantes y de poca comunicación con los profesores;
- c) Realizar prácticas formativas al mismo tiempo que se cursan asignaturas;

- d) No contar con asociación estudiantil;
- e) Inadecuada distribución de la carga horaria;
- f) Dificultades con el servicio de la Biblioteca;
- g) Centros de copiado que no ofrecen adecuados servicios;
- h) Administrativos que no ofrecen adecuada gestión y atención;
- i) No contar con ayudas educativas;
- j) Aulas informáticas con pocos equipos;
- k) No contar con información necesaria para realizar las actividades académicas;
- l) Aulas con inadecuada ventilación e iluminación;
- m) Transporte inadecuado para llegar a la universidad;
- n) Sobrecarga de materias y altas exigencias;
- o) Impuntualidad del profesor;
- p) Ausentismo por parte del profesor;
- q) Mobiliario inadecuado;
- r) Ambigüedad del rol;
- s) Actividades que exigen mucha concentración;
- t) Temas difíciles, profesores exigentes; y
- u) Número de cursos vacacionales (remediales) realizados.

**En cuanto a el Contexto ambiental y/o social.**

- a) No contar con feedback de los compañeros;
- b) No participar en actividades culturales o recreativas;
- c) Espacios de recreación de difícil acceso;
- d) Competitividad del compañero;
- e) Profesión o carrera,

Cabe destacar que se considera según estudios previos que el síndrome se presenta más frecuentemente en algunas carreras: los estudiantes de la facultad de ciencias humanas y sociales, psicología, traducción y filosofía, entre otros, presentan menores niveles de burnout.

Los estudiantes de humanidades, se perciben más eficaces académicamente y manifiestan mayores niveles de felicidad académica y satisfacción con los estudios. Mientras que los estudiantes de derecho, ciencias empresariales y relaciones laborales, entre otros, presentan mayores niveles de cinismo y menores niveles de motivación y satisfacción (Martínez & Salanova, 2003);

- a) Poco apoyo social de la familia y amigos;
- b) Falta de recursos económicos;
- c) Ausencia de ofertas en el mercado laboral.

**Y, por último, pero no menos importantes se tienen a las Variables intrapersonales.**

- a) Sexo: las mujeres presentan el síndrome con mayor frecuencia;
- b) Rutina, ausencia de novedad en las actividades cotidianas;
- c) Dificultad en la planificación del tiempo;
- d) Ansiedad ante los exámenes;
- e) Baja Autoeficacia;
- f) Rasgos de personalidad (ansiedad de rasgo, rigidez);
- g) Bajas competencias básicas, sociales y/o cognitivas;
- h) Altas expectativas de éxito en los estudios;
- i) Baja motivación hacia los estudios; y
- j) Insatisfacción frente a los estudios.

### **2.2.11 Auto-eficacia y burnout**

La autoeficacia, desde la Teoría Social Cognitiva, es definida como “la creencia en las propias capacidades para organizar y ejecutar cursos de acción que son requeridos para manejar situaciones futuras” (Bandura, 1999, p. 20).

Bandura (2004, 1991) señala que esta teoría tiene una estructura causal multifacética en donde las creencias de autoeficacia operan junto con las metas, las expectativas del resultado, y la percepción del medio ambiente, sobre la regulación de la motivación humana, la conducta y el bienestar.

Esta autorregulación desempeña un papel central en el pensamiento, el afecto, la motivación y la acción. En este mismo orden de ideas, Olaz (2001, 1997), afirma que la autoeficacia influye en la elección de actividades, en las conductas, en los patrones de pensamiento y en las reacciones emocionales, y determina el esfuerzo que invierten las personas en una actividad, así como su perseverancia frente a los obstáculos.

Desde esta perspectiva, altos niveles de autoeficacia tienden a prevenir la experiencia del estrés, mientras que la baja autoeficacia desemboca en un incremento de la valoración de los eventos amenazantes y estresantes (Jerusalem & Swarcher, 1992, citados por Donna & Tamy 2002).

Ruinaudo, Chiecher y Donolo (2003) afirman que una persona con alta autoeficacia, al llevar a cabo cualquier actividad, generará una mayor sensación de competencia, más exigencias, más aspiraciones y una mayor dedicación a la misma.

Lo anterior permite establecer el vínculo de la autoeficacia con la motivación, en el sentido que niveles elevados de autoeficacia proporcionan a la persona un mecanismo automotivador como consecuencia de la autoobservación de las propias competencias. De esta manera, la persona se impone a sí misma metas, moviliza y direcciona los recursos e incrementa la persistencia en el tiempo (Bresó & Salanova 2005).

Por consiguiente, desde algunos autores, bajos niveles de autoeficacia son buenos predictores del burnout académico. Al respecto Bandura (1999) sugiere que la autoeficacia puede adquirirse, aumentarse o reducirse mediante una de las siguientes fuentes:

- a) Experiencia de dominio o de éxito: el éxito repetido en determinadas tareas aumenta la autoeficacia, mientras que los fracasos repetidos la disminuyen;
- b) Experiencia vicaria: la observación de los logros de los demás aumenta la creencia de los observadores;
- c) Persuasión verbal: críticas y evaluaciones verbales positivas elevan la autoeficacia, si bien su efecto es temporal;
- d) Estados emocionales y somáticos: las personas difieren en cómo interpretar sus estados emocionales y somáticos y estos interfieren en los juicios de las propias competencias.

Las emociones positivas aumentan la eficacia percibida y las emociones negativas la disminuyen. Diversos autores señalan que una alta autoeficacia favorece el estado físico, reduce el estrés y las proclividades emocionales negativas corrigiendo las falsas interpretaciones de los estados orgánicos.

Esto explica los hallazgos que señalan que un sentido bajo de eficacia favorece los síntomas de depresión y ansiedad. Al respecto, Salanova, Bresó & Schaufeli (2005), muestran evidencias empíricas de la relación de la autoeficacia con el síndrome del burnout y engagement en estudiantes universitarios, mostrando que el mayor éxito académico pasado y la mayor auto-eficacia, predicen positivamente el engagement. Del mismo modo, la presencia de creencias de ineficacia se auto-retroalimenta y predice, a la postre, la aparición del síndrome de burnout.

### **2.2.12 Asociaciones entre el burnout académico y el desempeño**

La asociación entre el burnout académico y el desempeño académico aún no es clara. Es posible encontrar estudios que señalan la ausencia de relaciones y, en el otro extremo, estudios que encuentran claras asociaciones entre ambos.

Entre estos últimos, algunos entienden el bajo desempeño como una variable predictora del síndrome, mientras que otros lo entienden como una consecuencia del mismo. Los dos puntos de vista son coherentes, y posiblemente debemos aceptar la presencia de interacciones mutuas entre ellos. Inicialmente, se encuentran estudios que coinciden en señalar que los estudiantes que presentan burnout, tienen como consecuencia un bajo rendimiento académico (Salanova et al., 2004).

En esta línea de ideas Martínez & Marques (2005), señalan que los estudiantes con elevado agotamiento, alto cinismo, y baja eficacia académica obtienen resultados más bajos en sus exámenes. En una línea contraria, se encuentran estudios que señalan que el síndrome no es un buen predictor

del mal desempeño académico (Manzano, 2002b; Bresó, 2008; Caballero et al., 2007).

Sin embargo, los estudios anteriores coinciden en señalar que el burnout se correlaciona negativamente con la satisfacción frente a los estudios (Caballero et al., 2007, Caballero, Abello & Palacio, 2006), con la madurez profesional (Manzano, 2002), la intención de abandonar los estudios (Carlotto & Gonçalves, 2008, la felicidad frente a los estudios (Salanova, Cifre, et al., 2005), y las menores expectativas de éxito en los mismos (Martínez & Marquez 2005).

Estos datos muestran que, si bien es poco clara la consecuencia del síndrome en el rendimiento académico, este sí desempeña un papel importante por su valor predictivo respecto de diversas variables relacionadas con la calidad de vida del estudiante universitario.

### **2.2.13 Medición del síndrome de burnout**

Para la medición del SB, actualmente existen diversas escalas, el principal o el origen es el cuestionario de “Maslash Burnout Inventory (MBI), creado por Maslash y Jackson en 1981”.

“El cuestionario está conformado por 22 ítems de selección única que utilizan una escala de Likert, en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes”. Conformado por tres sub escalas, y sus respectivos ítems:

- Agotamiento emocional (9 ítems): 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20. “La puntuación máxima es de 54 puntos, cuanta más alta sea la puntuación mayor es el

cansancio emocional. Esta sub escala valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo”.

- Despersonalización (5 ítems): 5,10,11,15 y 22. “La puntuación máxima es de 30 puntos, cuanta más alta sea la puntuación mayor es la despersonalización. En este punto se valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento”.
- Falta de realización personal (8 ítems): 4,7,9,12,17,18,19 y 21. “La puntuación máxima es de 48 puntos, cuanta más alta sea la puntuación menor será la incidencia del síndrome de Burnout. Aquí se evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo”. A continuación, se presenta la escala de Likert donde permite realizar las puntuaciones para la calificación:

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

De acuerdo a los autores ya mencionados del cuestionario, “los índices de confiabilidad son de 0.90 para Agotamiento emocional, 0.71 para la Realización personal y 0.79 en Despersonalización con una consistencia interna para todos los ítems de 0.80.

Así mismos estos investigadores para validar el instrumento han realizado estudios factoriales en donde se define una estructura tridimensional que apunta a las dimensiones del SB, es decir que el instrumento mide realmente lo que la variable en estudio quiere medir”.

Respecto a su validez, este tipo de validez factorial es apoyado por estudios de validez convergente, llevados a cabo por los mismos investigadores.

Por otra parte, estudios nacionales analizan el MBI y muestran resultados del coeficiente Alfa Cronbach de 0.78 para la dimensión de cansancio emocional, 0.71 para la dimensión de despersonalización y 0.76 para la dimensión de realización personal, con lo cual resulta confiable utilizar el MBI para el presente estudio. Altas puntuaciones en agotamiento emocional y bajas en realización personal definen el síndrome, según criterio de percentil. (Salcedo, 2010)

#### **2.2.14 Formación Académica**

La formación académica es un conjunto de conocimientos adquiridos, los cuales son una herramienta que ayudan a consolidar las competencias que un individuo posee, sin embargo, en la actualidad se requiere una revalorización del rol social y económico de la formación profesional y de la capacitación para el trabajo.

Al respecto Cejas (2005), se refiere a la formación profesional, “como un proceso que permite preparar y readaptar al individuo para que ejerza un empleo, inicial o no, en una rama cualquiera de la actividad económica.” Es decir, la formación académica es un proceso integral que busca vincular el sector educativo con el sector productivo para elevar el potencial de los recursos humanos en el complejo mundo laboral, y ser una vía para la actualización y el acercamiento a las necesidades del ambiente empresarial.

Siendo las universidades y centros educativos las fuentes y espacios de formación interdisciplinar, encargadas de formar profesionales de vanguardia, correspondiendo a la demanda del mercado y procurando el desarrollo personal que posibilite la entrada y el adecuado desempeño en el ambiente laboral, y a su vez permita el avance de la profesión en todas sus dimensiones.

### **2.2.15 Proceso de Enseñanza – Aprendizaje**

En la educación superior es el procedimiento mediante el cual se transmiten conocimientos especiales o generales sobre una materia, sus dimensiones en el fenómeno del rendimiento académico a partir de los factores que determinan su comportamiento.

Dicho proceso tiene varias formas organizativas; la adquisición de los saberes concebidos en la malla curricular, las competencias necesarias para determinada profesión, además se considera que la clase constituye una de las formas fundamentales de organización de dicho proceso. En la clase, debe lograrse la unidad entre lo instructivo y lo educativo, principio fundamental a tener en cuenta en todo el proceso.

Al respecto Tünnermann (2006) dice que: “La universidad, en la actualidad, tiene como una de sus más sustanciales metas la de responder a los retos que le sitúa el complejo contexto contemporáneo. Su propósito esencial es lograr la formación integral de los futuros profesionales, los que aportarán con su labor al desarrollo de la sociedad.”

Por siglos, la educación se ha conformado con transmitir el conocimiento; es decir, los estudiantes han sido vistos como un recipiente que el experto, el docente, llena de información; en este enfoque, el

estudiante es un simple receptor. En otras palabras, sólo se explora la capacidad memorística del estudiante, por lo que no es autónomo ni creativo en el proceso.

Ahora bien, en tema de objeto de investigación, se requiere una transformación de los tradicionales métodos de enseñanza para impactar de manera positiva y no cargar emocionalmente al estudiante de estrés adicional a las condiciones en las cuales se desenvuelve su proceso de formación que estará combinado con los factores económicos y sociales que externamente no son controlables y lo afectan de manera significativa, por lo que Zea, Atuesta, López & González (2000, p. 22).) dicen que es necesario “un cambio sustancial en los roles que juegan alumnos y profesores en el proceso. El alumno se vuelve gestor de su propio aprendizaje; el profesor se convierte en facilitador, colaborador y orientador de ese proceso”

Para Barriga (2005), las herramientas para una enseñanza eficaz se entienden como “dispositivos físicos que ayudan a los alumnos a adquirir y practicar contenidos curriculares de manera más eficiente, sobre todo si el entorno de enseñanza-aprendizaje en su conjunto queda inalterado y no se ha transformado hacia una visión de construcción significativa del conocimiento”. Esta concepción está directamente relacionada con la investigación, pues incorpora el concepto de uso de tecnologías en el proceso de aprendizaje para mayor amplitud en el conocimiento y manejo de las herramientas tecnológicas, donde la interacción estaría reducida al traslado de contenidos de una fuente inicial (textos impresos o digitales) a la herramienta elegida.

### **2.2.16 Rendimiento Académico**

El rendimiento académico es considerado un sistema que mide el nivel de conocimientos que tiene un estudiante generado por las experiencias o enseñanzas impartidas por el docente cuyo fin principal es mejorar la calidad de educación que tiene un estudiante.

“El rendimiento académico de los estudiantes universitarios constituye un factor imprescindible y fundamental para la valoración de la calidad educativa en la enseñanza superior”. (Díaz, y otros, 2002, p. 356).

El rendimiento académico “es la suma de diferentes y complejos factores que actúan en la persona que aprende, y ha sido definido con un valor atribuido al logro del estudiante en las tareas académicas”. (Garbanzo, 2007, p. 62)

De acuerdo a Rodríguez y otros, realizan una valoración exhaustiva en relación con el éxito, retraso y abandono, a través de las notas. “se valora a través de la relación entre lo aprendido y con una nota, desprendido de la sumatoria de la nota de aprovechamiento del estudiante en las diferentes actividades académicas, a las que se sometió en un ciclo académico determinado”. (Rodríguez, Fita, & Torrado, 2004, p. 334).

Debido a ello se considera importante, considerar las notas definitivas de los estudiantes inscritos en las tres secciones de sistemas y procedimientos administrativos y contables en el periodo de estudio, con el fin de comparar los factores estudiados del clima organizacional al mismo tiempo de relacionarlos con el Síndrome de Burnout y Rendimiento Académico.

### 2.2.17 Factores que intervienen en el rendimiento académico

Según el artículo de Garbanzo (2007, p.47)), existen varios factores, “esta vez veremos tres, ya que el rendimiento académico, por ser multicausal, envuelve una enorme capacidad explicativa de los distintos factores y espacios temporales que intervienen en el proceso de aprendizaje”. Dichos factores pueden ser de “orden social, cognitivo y emocional, que se clasifican en tres categorías: determinantes personales, determinantes sociales y determinantes institucionales, que presentan subcategorías o indicadores”. Al respecto Garbanzo (2007, p. 47), establece:

#### a. Determinantes Personales:

Factor de tipo personal, la cual se agrupa una categoría llamada determinantes personales, que incluye diversas competencias.

##### • La competencia cognitiva:

Es la autoevaluación de la propia capacidad y habilidades intelectuales. Por otro lado, la persistencia el deseo del éxito, expectativas académicas del individuo y la motivación es gracias al afecto de los padres hacia el estudiante, que se asocia a una alta competencia académica. (Santiago & Linares, 2002).

##### • La motivación:

Subdividido en fases: “motivación intrínseca, extrínseca, atribuciones causales y percepciones de control”.

- ✓ La motivación académica intrínseca: estado psicológico positivo y significativo.
- ✓ La motivación extrínseca: basados en factores externos al estudiante, “como resultado un estado de motivación. se

encuentran aspectos como el tipo de universidad, los servicios que ofrece la institución, el compañerismo, el ambiente académico, la formación del docente y condiciones económicas entre otras”.

- ✓ Las atribuciones causales: es la percepción sobre su desarrollo de la inteligencia y los resultados académicos que obtiene.
- ✓ Las percepciones de control: es la percepción del control que se ejerce durante su desempeño académico, cognitivo, social y físico. (Saniago & Linares, 2002)

• **Las condiciones cognitivas:**

Son estrategias de selección, organización, y elaboración de aprendizaje significativo que construye basado en evaluación, complejidad de la asignatura y el estilo de enseñanza (Garbanzo, 2007).

• **El autoconcepto académico**

Es el conjunto de percepción y creencias que de uno mismo sobre aspectos cognitivos (Garbanzo, 2007).

• **En la autoeficacia percibida:**

Sucede cuando hay ausencia de un estado de motivación intrínseca para cumplir con un desempeño académico, asociado a estados de agotamiento, desinterés y falta de proyección con sus estudios (PérezLuño, Ramón, & Sánchez, 2000).

• **Bienestar psicológico:**

“Estudiantes con mejor rendimiento académico muestran menos burnout y más autoeficacia, satisfacción y felicidad asociadas con el estudio y es común en aquellos estudiantes que no proyectan abandonar los estudios”. (Garbanzo, 2007, p. 46)

- **La asistencia a clases se refiere a la presencia del estudiante en las lecciones:**

“la motivación está asociada a la asistencia a clases, y que la ausencia se relaciona con problemas de repetición y abandono. Cuanta mayor asistencia, mejor calificación; la asistencia es una de las variables más significativas que influye en el rendimiento académico”. (Pérez-Luño, Ramón, & Sánchez, p.67. 2000).

- **Inteligencia:**

El coeficiente elevado o normal predice buenos resultados académicos. (Garbanzo, 2007).

- **Aptitudes:**

Las aptitudes son variables se asocian a habilidades para realizar determinadas tareas por parte del estudiante, mediante diferentes pruebas”. (Garbanzo, 2007).

- **El sexo:**

Demuestran estudios que la mujer manifiesta ligera tendencia al rendimiento superior que a los varones. (Rodríguez, Fita, & Torrado, 2004). • Formación académica previa a la universidad: la formación antes de la universidad indica mayor éxito académico, donde “las calificaciones obtenidas en la educación secundaria, incluyendo pruebas de bachillerato”. (Garbanzo, 2007)

- **Nota de acceso a la Universidad:**

Son las “notas obtenidas en las pruebas de admisión a la universidad es un predictor de buen rendimiento académico previo a la universidad”. (Garbanzo, 2007).

**b. Determinantes sociales:**

Son aquellos factores asociados al rendimiento académico de índole social a continuación se presenta los factores asociados al rendimiento académico:

**• Diferencias sociales:**

La pobreza y la falta de apoyo social son factores que se relacionan con el fracaso académico; así como la familia, el funcionamiento del sistema educativo y la misma institución. (Garbanzo, 2007).

**• Entorno familiar:**

Es la interrelación durante la convivencia familiar, que afecta en el desarrollo del individuo, como el nivel académico del padre y la madre.

**• Nivel educativo de los progenitores o adultos responsables del estudiante:**

“El estudio de Vélez y Roa con estudiantes universitarios en Bogotá, encontró que el hecho de que no se realicen estudios superiores por parte de los adultos de quien dependen económicamente los estudiantes, se asocia con el fracaso académico”. (Vélez & Roa, p. 6, 2005)

**• Nivel educativo de la madre:**

Cuanto mayor sea el nivel académico de la madre, mayores percepciones de apoyo hacia sus estudios tienen los hijos e hijas, mayores posibilidades de éxito académico. (Vélez & Roa, p. 6, 2005)

- **Contexto socioeconómico:**

Garbanzo cita a Seibold, (2003), “donde evidente que el contexto socioeconómico afecta el nivel de calidad educativa, pero que de ningún modo lo determinan si atienden a otras causales, se requerirán estudios específicos para conocer otro tipo de correlaciones, que permitan hacer con exactitud esta determinación causal”. (p.62)

- c. **Determinantes Institucionales:**

Esta categoría es definida por Carrión, “como componentes no personales en el proceso educativo, donde influye en el rendimiento académico: metodologías docentes, horarios de las distintas materias, cantidad de alumnos por profesor. Basados en normas, requisitos de ingreso, requisitos entre materias, etc”. (Carrión, 2002).

- **Elección de los estudios según interés del estudiante:**

es la forma como ingresó el estudiante a la carrera, por primera elección o segunda opción.

- **Complejidad en los estudios:**

Algunas materias difíciles de aprobar.

- **Condiciones institucionales:**

Dependerá de las condiciones del aula, es decir ambientales, recursos etc.

- **Servicios institucionales de apoyo:**

Así como sistemas de becas, servicio de biblioteca, asistencia médica, internet, apoyo psicológico, comedor, etc.

## **2.3 BASES INSTITUCIONALES**

### **2.3.1 Antecedentes de la Creación de La Universidad de Oriente**

La Universidad de Oriente fue creada el 21 de noviembre de 1958, mediante el Decreto Ley No. 459 publicado en la gaceta oficial de la República de Venezuela N° 25.831 por la junta de Gobierno presidida por el Dr. Edgar Sanabria, siendo ministro de Educación el Dr. Rafael Pizani, bajo la conducción de su Rector fundador Dr. Luís Manuel Peñalver. Comenzó a funcionar el 12 de febrero de 1959, el que señaló el nacimiento de la Universidad de Oriente y, un año después, 113 estudiantes y una docena de profesores, en una vieja casona del sector Caiguire de Cumaná, marcan el camino de la fructífera actividad académica de esta casa universitaria.

El 29 de marzo de 1960, el presidente de la república, Rómulo Betancourt, inaugura oficialmente la Universidad de Oriente en un acto realizado en la antigua sede de la Escuela “Pedro Arnal”, en la capital sucrense. En su discurso destaca:

Esta universidad va a permitir la formación de profesionales en las distintas ramas del saber humano, que aquí estudien y que aquí se queden... esos estudiantes de la Universidad de Oriente deben venir de todas las capas sociales, porque en este país debemos hacer cierta la fórmula de que dentro de la democracia la única aristocracia que existe es la del esfuerzo tesonero, laborioso y creador.

A raíz de la falta de infraestructura y de la ausencia de personal capacitado en la región para impartir conocimientos es suscrito un convenio con la Universidad de Kansas City y algunas otras universidades de Suramérica y Japón para que impartiera conocimientos a los profesores. La

necesidad de construcción del campus llevó al consejo estatal del Estado Sucre a ofrecer un terreno de 300 hectáreas en el cerro Colorado para el desarrollo del Rectorado y la Escuela de Cursos Básicos.

En octubre de 1961 se instala el Núcleo de Monagas con la Escuela de Ingeniería Agronómica y Petróleo; en el Núcleo de Bolívar se iniciaron en enero de 1962 con la Escuela de Medicina y la Escuela de Geología y Minas, en el Núcleo de Anzoátegui (inicialmente llamado Instituto Tecnológico Barcelona) comenzaron el 9 de enero de 1963 con la Escuela de Ingeniería Química, en el Núcleo de Nueva Esparta se iniciaron los Cursos Básicos el 21 de enero de 1969, todos estos terrenos fueron donación de grandes compañías transnacionales y de los gobernantes de los estados.

En su concepción la Universidad de Oriente se define como un sistema de educación Superior al servicio de la región con objetivos comunes a las demás universidades venezolanas y del mundo. No obstante, es única en su género, experimental y autónoma, innovadora en la creación de la unidad profesional de Cursos Básicos, la departamentalización, los lapsos semestrales, el sistema de unidades de créditos, los cursos intensivos, etc., desarrollando investigación científica, docencia y extensión en todos los aspectos del conocimiento, que contempla sus programas educativos de pre y postgrado.

Es casi una antítesis de la universidad tradicional cuyo campus tiene su sede en los núcleos universitarios ubicados en los Estados Anzoátegui, Bolívar, Monagas, Nueva Esparta, y Sucre, asumiendo así la responsabilidad de la educación Universitaria y desde su inicio motor fundamental del desarrollo integral en toda la región insular, nororiental y sur del país, en

función de las condiciones posibilidades y tendencias de desarrollo de cada uno de los Estados Orientales donde funcionan.

### **2.3.2 Misión de la UDO**

Formar profesionales del más alto nivel de calidad, profesionales que atiendan problemas de su particular formación y competencia, bajo un alto espíritu de solidaridad y compromiso social. Se trata de formar profesionales creativos, capaces de destacarse en un mercado cada vez más competitivo con el mejoramiento de la calidad de vida y con el desarrollo.

Mantener una permanente vinculación con sus egresados para su actualización constante. Así mismo, permanecer en contacto con los sectores sociales y productivos.

Brindar a sus trabajadores tanto en la parte académica, administrativa y estudiantil las mejores condiciones para que estos encuentren el éxito en el desempeño de sus funciones. Mantener un clima de respeto mutuo, de libertad de expresión, organización, de pluralidad de todas las corrientes de pensamiento, dentro de un ambiente de responsabilidad y tolerancia a todas las ideas e igualmente estar vinculada con su entorno.

### **2.3.3 Visión de la UDO**

La Universidad de Oriente reafirmará su compromiso de ser el centro de estudio, análisis y producción de ideas necesarias para el desarrollo social, económico y político del Oriente del País, capaz de desarrollar métodos y tecnología innovadoras, de asegurar la calidad por medio de los sistemas eficientes de planificación, evaluación y motivación. La Universidad será una

Institución cuyo ambiente estimule la creatividad y productividad de todos sus miembros. Asimismo, deberá ocupar una posición de liderazgo en investigación y logros académicos. Con intención de situarse en un lugar privilegiado en los sueños de cada miembro de la Comunidad Universitaria.

Fuente: [www.udo.edu.ve](http://www.udo.edu.ve)

### **2.3.4 Núcleos de la Universidad de Oriente**

Universidad de Oriente Núcleo de Nueva Esparta, Núcleo de Anzoátegui, Núcleo de Sucre, Núcleo de Monagas, Núcleo de Bolívar y, Núcleo de Sucre Extensión Carúpano, Unidad Experimental Puerto Ordaz.

#### **2.3.4.1 Universidad de Oriente - Núcleo Monagas**

El Núcleo de Monagas fue creado por resolución del Consejo Universitario, de fecha 20 de febrero de 1962. Las instalaciones del antiguo campo petrolero de Jusepín, donado a la Universidad por la Creole Petroleum Corporation que había cesado sus operaciones en el área, sirviendo de asiento al importante proyecto Universitario que comenzaba a echar raíces en el oriente venezolano, marcando en sus actividades académicas en Octubre, cuando ingresa a sus aulas el primer contingentes de estudiantes, conformado por 31 alumnos de Ingeniería Agronómica y 13 de Ingeniería de Petróleo, quienes habían completado el curso básico en Cumaná.

En enero de 1974, se establece la Unidad de Estudios Básicos en las edificaciones de lo que fue un colegio de religiosos, ubicado en la Urb. Juanico, en Maturín. Con la apertura de esta unidad, puede decirse que comienza la consolidación académica del núcleo, pero al mismo tiempo se

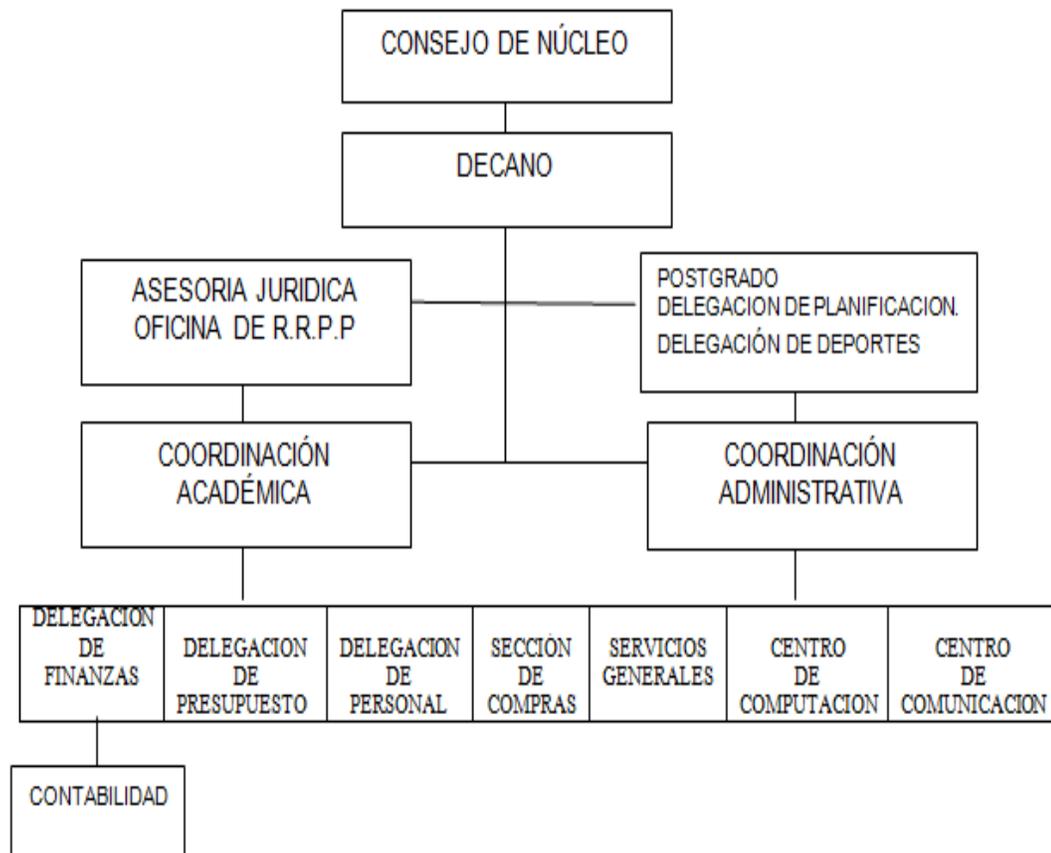
inicia el proceso de masificación, pues para esa fecha todos los estudiantes debían realizar sus cursos básicos en el núcleo de Sucre.

Actualmente el Núcleo de Monagas tiene su sede principal en el campus los Guaritos, en Maturín, cuya primera etapa fue inaugurada el 1 de agosto de 1990 en estas instalaciones funcionan los Cursos Básicos y escuelas profesionales que conforman la oferta académica del Núcleo, así como los diferentes servicios estudiantiles que dispensa la Universidad. En las edificaciones de Juanico, antigua sede de los cursos Básicos, funciona el decanato, las Coordinaciones Académicas y Administrativas, dependencias administrativas y demás oficinas regionales; así como el Centro de Estudios de Post Grados, Institutos de Investigación Agrícolas y Pecuarias, la Comisión de Investigación, Coordinación y Comunicación Corporativa, la Coordinación de publicaciones y demás dependencias de asesorías y apoyo de la Institución.

En 1992, se inicia la diversificación de ofertas académicas del núcleo con la especialidad de Gerencia de Recursos Humanos, posteriormente se incorpora la Administración Agroindustrial (sustituida por la Administración Industrial), Contaduría Pública y Tecnología de los Alimentos. En 1994, se reinicia la especialidad de Ingeniería de Petróleo.

### 2.3.4.2 Estructura Organizativa de la UDO- Núcleo de Monagas

**Figura N° 1. Organigrama General UDO Núcleo Monagas**



Fuente: Archivo, UDO Monagas. (2015)

### 2.3.4.3 Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (ECSA)

#### Ubicación de la ECSA

Sector Los Guaritos, Avenida Universidad, Campus Los Guaritos, Maturín Estado Monagas, Venezuela.

## **Creación de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (ECSA)**

La ECSA fue creada según Resolución del Consejo Universitario No. 1198, del 23 de junio de 1998. Esta surge de la necesidad de integrar los programas académicos de Administración, Contaduría Pública y Gerencia de Recursos Humanos, los cuales se transformaron en departamentos conformando la actual ECSA.

Toda la comunidad ECSA: Directivos, Profesores, Estudiantes, Personal Administrativo y Obreros sienten la obligación compartida de conservar y empeñarse en mejorar sistemáticamente el nivel de formación de nuestros futuros egresados; especializados de manera holística e integral en las áreas críticas que presenta nuestra nación.

Es así que contribuimos al desarrollo del entorno regional y del país, practicando y fortaleciendo cada día los valores sociales de cara al siglo XXI, desarrollando el sentido de pertenencia por nuestra escuela y comunidad.

### **Misión de la ECSA**

Formar profesionales en las Áreas de Administración, Contaduría Pública, y Gerencia de Recursos Humanos con vocación de servicio, sensibilidad social, y conocimientos técnicos y científicos capaces de incorporarse de manera práctica al proceso de desarrollo productivo local, regional y nacional para fomentar la prosperidad en el país.

### **Visión de la ECSA**

Consolidarse como una Escuela Profesional, orientada por la excelencia, que coopere con el desarrollo económico, social, cultural, científico, humanístico y tecnológico del país, contribuyendo con la formación de los valores esenciales para el fortalecimiento del espíritu y la razón del individuo en nuestra sociedad.

### **Estructura Organizativa de la ECSA**

La estructura organizativa de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas se encuentra representada a través de un organigrama vertical (ver figura N° 2), donde se aprecia claramente sus tres (3) niveles jerárquicos, así como también que la línea de mando está de forma descendente, es decir de arriba hacia abajo donde se contempla, una dirección de escuela y tres departamentos, el cual cada uno cuentan con su personal administrativo (un jefe y una secretaria).

Cabe destacar que tanto la secretaria de dirección como las de cada uno de los departamentos, trabajan sirviendo de apoyo a sus jefes inmediatos, así como también a los docentes en las actividades que se desarrollan en la escuela.

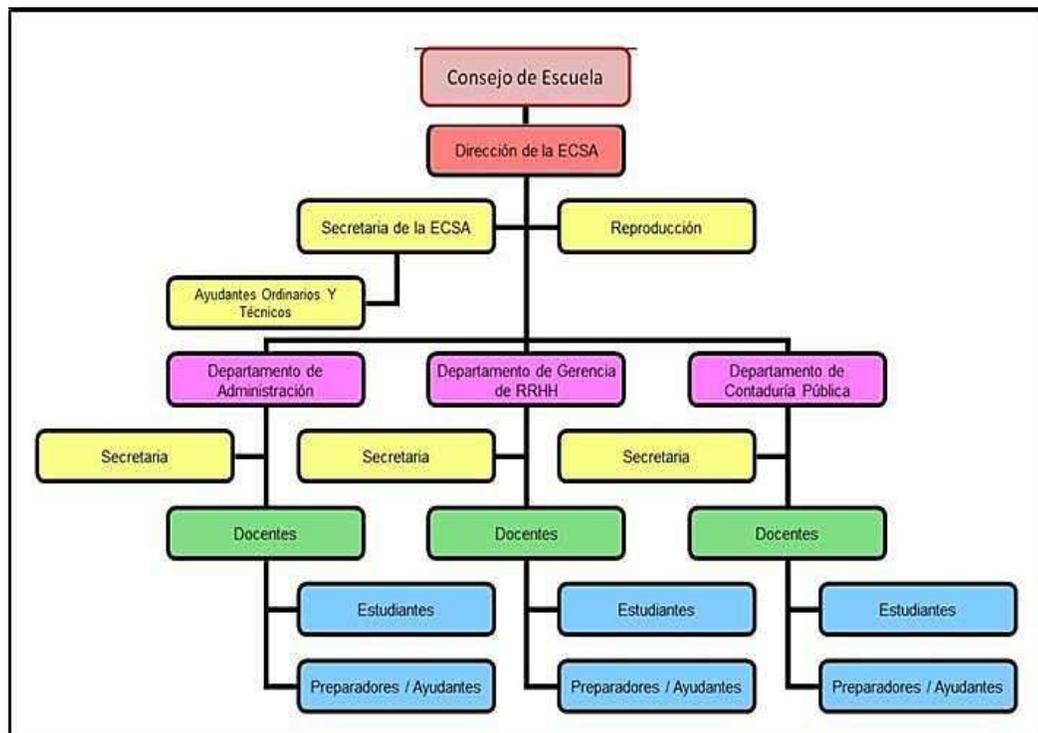
Todas las tareas y funciones empiezan en el primer eslabón, que es la dirección de la escuela, desplazándose a su vez a los diferentes departamentos que la integran.

Los departamentos se encuentran en un mismo nivel jerárquico y cumplen con actividades claves y similares para el desarrollo académico de

las carreras que en ellos se administran. Cada uno de los jefes trabaja en conjunto con su secretaria.

Los departamentos cuentan con grupo de docentes que se encuentran adscritos y distribuidos de acuerdo a la especialidad, o credenciales estando así bajo la dependencia de los jefes de departamento. Son parte importante del alcance de los objetivos de la institución, pues desarrollan la actividad medular para la formación de los estudiantes de cada una de las carreras que se encuentran adscritas a la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (ECSA).

**Figura N° 2. Organigrama de la ECSA**



Fuente: Elaborado por la Profa. Argelis Salazar (2015), a partir de la información suministrada de la Dirección de la ECSA.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Fidias G. Arias (2012, pág. 110).) establece que “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado”. A continuación, se presentan los aspectos metodológicos:

#### **3.1 TIPO INVESTIGACIÓN**

Esta investigación es considerada de campo, por cuanto se recogen los datos directamente de la realidad objeto de estudio, es decir de los estudiantes inscritos en las secciones de la asignatura Sistemas y Procedimientos Administrativos y Contables (092 4183), durante el periodo academico 2022-1, en la Universidad de Oriente - Nucleo de Monagas. Al respecto Fidias G. Arias (2012) define la investigación de campo como: “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos Investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (Datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no alterar las condiciones existentes. (p. 31)

#### **3.2 NIVEL INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación se considera como descriptiva, pues en ella se analiza el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout, en función del Rendimiento Académico de los estudiantes universitarios del octavo semestre de contaduría pública, es de considerar que esta

investigación no se limitó a la recolección de datos, pues en ella además se identifican, conocen y estudian las dimensiones del Síndrome de Burnout, en función del Rendimiento Académico así como también los aspectos personales del clima organizacional. Al respecto Fidas G. Arias (2012, p. 24) indica que la investigación descriptiva: “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

### **3.3 POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO**

La población objeto de estudio estuvo formada por el conjunto de elementos que presentan características comunes, observables en un momento y lugar determinado. Según Fidas G. Arias (2012, p. 81) define la población como: “el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”.

En relación a lo antes citado, en la realización de esta investigación se tomó como población a los estudiantes en la asignatura Sistemas y Procedimientos Administrativos y Contables (092 4183), inscritos para el periodo académico 2022-1, en la Universidad de Oriente - Nucleo de Monagas, para un total de 55 estudiantes. Por lo cual se contó con una población absoluta de tres secciones y no fue necesario utilizar técnicas de muestreo, ya que se considera la población como suficiente y manejable. Al respecto el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 1. Población**

<b>Asignatura: Sistemas y Procedimientos Administrativos y Contables (092 4183)</b>	<b>Total, de inscritos</b>
<b>Sección 01</b>	26
<b>Sección 02</b>	20
<b>Sección 03</b>	9
<b>Total, de inscritos</b>	55

Fuente: La Investigadora 2023, partiendo de los datos extraídos de intradace, actas definitivas del periodo 2022-1.

### **3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

El presente trabajo de investigación se considera cuali-antitalivo. En su aspecto cualitativo, pues se basó en el estudio donde la variable también denominado categoría fue Clima organizacional y se especifica en su dimensión o subcategoría: potencial humano. En el caso específico de la variable: Clima Organizacional; son las características susceptibles de ser analizadas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón es conveniente identificar ese potencial humano como parte de subdimensiones a ser evaluadas como Recompensa, Liderazgo, Innovación y Confort.

En el caso del síndrome de burnout se trata de una variable con subdimensiones cuantificables que a través de un cuestionario prediseñado por autores aspectos en el área se establece una puntuación del 0 al 6 para cada uno de los ítems. Al respecto Fidas G. Arias (2012, p. 57) establece que una variable es: “una característica o cualidad, magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación”. Por consiguiente, la operacionalización de las variables va a respaldar un mejor desarrollo en el proceso de investigación,

basado en una mejor visión de las dimensiones e indicadores inmersos en la variable a estudiar. A continuación, se presenta:

**Cuadro N° 2. Operacionalización de Variables**

<b>Objetivo General: Analizar el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout, en función del Rendimiento Académico de los estudiantes en la asignatura Sistemas y Procedimientos Administrativos y Contables (092 4183), durante el periodo académico 2022-1, en la Universidad de Oriente - Núcleo de Monagas.</b>			
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Diagnosticar el funcionamiento operativo del proceso académico en asignatura Sistemas y Procedimientos Administrativos y Contables (092 4183), durante el periodo 2022-1.	<b>Funcionamiento operativo</b>	Proceso académico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio</li> <li>• Desarrollo</li> <li>• Cierre</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificación</li> <li>2. Organización</li> <li>3. Dirección</li> <li>4. Control</li> </ol>
Identificar los factores del clima organizacional en su dimensión potencial humano que se relacionen con el rendimiento académico.	Factores del clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recompensa</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Innovación</li> <li>• Confort</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Percepción</li> <li>2. Comunicación</li> <li>3. Actitud</li> </ol>
Analizar las dimensiones del síndrome de burnout en función del rendimiento académico y el clima organizacional presente en la Universidad de Oriente núcleo de Monagas.	Dimensiones del síndrome de burnout	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento Emocional</li> <li>• Despersonalización</li> <li>• Baja Realización Personal</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cansancio Emocional</li> <li>2. Irritabilidad</li> <li>3. Desvinculación</li> <li>4. Quejas</li> <li>5. Poco Disfrute de las Tareas</li> </ol>

Fuente: La Investigadora, 2023.

### 3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se entiende por técnica de recolección de información, el procedimiento o métodos utilizados por el investigador para recolectar la información sobre el clima organizacional y el síndrome de burnout. Al respecto, Urbano, C y Yuni, J. (2006, p. 28) indican que:

La dimensión de las técnicas de recolección de información confronta al investigador a un proceso de toma de decisiones para optar por aquellas técnicas que sean más apropiadas a los fines de la investigación. Dicha decisión guarda estrecha relación con la naturaleza del objeto de estudio, con los modelos teóricos empleados para construirlo y con la lógica paradigmática de la que el investigador parte.

Para efectos de esta investigación, los datos se obtuvieron a través de las siguientes técnicas:

#### 3.5.1 Observación.

Con respecto a esta técnica de investigación, Fidias G. Arias (2012, p. 69), señala que:

La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos.

Permite conocer la realidad objetivamente, la percepción directa del objeto, tales como las actividades que involucren a los estudiantes en el aula de clase. Todo esto se hace sin necesidad de intervenir o alterar el ambiente en el que se desenvuelve el objeto. Según Jiménez (2011, p. 4) es la técnica

de recogida de la información que consiste básicamente, en observar y recoger las actuaciones, comportamientos y hechos de las personas, tal y como las realizan habitualmente.

### **3.5.2 Entrevista No Estructurada**

La entrevista, según Jiménez (2011, p. 2) se trata de una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta. Para este tipo de entrevista no se requiere la realización de ningún tipo de guion previo a la entrevista, sino que en conversaciones se introducirán preguntas sobre el tema del que se requiera información.

La entrevista se ejecutó para aclarar dudas en base a la ejecución y desarrollo del trabajo de investigación, se realizaron conversaciones con los estudiantes de la asignatura en estudio. Según, Arias F (2012, p. 74) dice que:

En esta modalidad no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos, lo que permite definir el tema de la entrevista. Es por eso que el entrevistador debe tener una gran habilidad para formular interrogantes sin perder coherencia. Por tanto, la entrevista no estructurada es más que un simple interrogatorio es una técnica basada en un dialogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida.

### **3.5.3 Entrevista Semi-Estructurada**

Esta técnica permitió que a la investigadora desarrollara una conversación con una serie de preguntas prediseñadas donde el entrevistado (estudiantes) tuvieron la oportunidad de expresarse y a la vez preguntar las dudas en cuanto a las preguntas que le fueron realizando. Permitiendo la interacción, comunicación bidireccional, a través de la conversación libre, abierta, espontánea y con un formato previo.

Al respecto de lo antes planteado en la página web [[https://www.povertyactionlab.org- Indicadores y Medición](https://www.povertyactionlab.org-Indicadores-y-Medición)], se establece que entrevista semiestructurada es aquella donde:

El entrevistador lleva una pauta o guía con los temas a cubrir, los términos a usar y el orden de las preguntas. Frecuentemente, los términos usados y el orden de los temas cambian en el curso de la entrevista, y surgen nuevas preguntas en función de lo que dice el entrevistado. A diferencia de los cuestionarios, se basa en preguntas abiertas, aportando flexibilidad. (Diapositiva. 47)

Así mismo, según lo indica Sabino (1992, p. 18) una entrevista semiestructurada es aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas. Por lo cual este tipo de entrevista fue importante en el desarrollo de esta investigación, la cual tuvo como meta aclarar dudas en relación al tema conversado en la entrevista.

### **3.5.4 Revisión Documental**

Es un método que sirve de guía para la realización de los basamentos teóricos y de esta manera poder llevar a cabo el desarrollo de la

investigación, siendo esta técnica donde se obtiene mayor cantidad de información puesto que permite recopilar información vinculada al problema objeto de estudio. Al respecto Arias F (2012, p. 202) plantea que: “la revisión documental es una etapa ineludible en todo proceso investigativo, a través de la cual se obtendrán las fuentes y los datos necesarios para abordar el tema planteado”.

### **3.6 TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Para el análisis y procesamiento de datos se usó Excel. Así mismo para el recojo de datos de forma diaria se implementó una bitácora de análisis que consistió en anotaciones donde se describió detalladamente el proceso del recojo de datos incluidos cada actividad realizada, esto concierne las anotaciones de ideas, significados, conceptos, respuestas, dudas, problemas que se presentan en la entrevista, la formación de nuevos conceptos y las estrategias utilizadas para solucionar cada una de las eventualidades presentadas durante las entrevistas a profundidad.

Para el procesamiento y análisis de los datos en el sentido cualitativo de la investigación se consideraron las siguientes pautas:

Recogida de datos.

Almacenamiento de datos

Codificación

Construcción de la base de datos con las respuestas suministradas.

sistema Indexado de categorías

Escritura de anotación

Descripción de las relaciones entre cada una de las categorías

Creación de categorías

Definición de conceptos claves

Anotación

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En este capítulo se presentan los resultados con su respectivo análisis, el cual se desglosa de acuerdo a los objetivos específicos que dan respuesta al tema de investigación: “ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT, EN FUNCIÓN DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES EN LA ASIGNATURA SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES (092 4183)”.

#### **4.1 FUNCIONAMIENTO OPERATIVO DEL PROCESO ACADÉMICO EN ASIGNATURA SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES (092 4183), DURANTE EL PERIODO 2022-1.**

La Universidad de Oriente en sus cinco Núcleos funciona de manera autónoma, lo cual le permite tener un dominio administrativo y académico de sus actividades, estas son regidas de manera centralizadas a través de un órgano de máxima autoridad donde intervienen el rector y las decisiones son tomadas por un consejo universitario que su vez emite las resoluciones para el inicio, desarrollo y cierre de cada periodo académico con sus estipulaciones específicas, por ejemplo cuando se trate de un semestre normal o de un semestre corto - acumulativo.

A través del consejo de núcleo se determina y aprueba el calendario académico que regirá las fechas de inicio, así como de cada una de las actividades a desarrollar durante el periodo académico, como, por ejemplo, el retiro de asignatura, el tiempo para las solicitudes de traslado o reingreso, así como el cambio de carrera, entre otras actividades. En el calendario

académico también se especifican los lapsos para la presentación de los exámenes finales y los de reparación, así como la entrega de notas definitiva y con ello la culminación de ese periodo académico para el estudiante.

Por consiguiente, todos los núcleos de la Universidad de Oriente dependen de las decisiones emitidas por el Consejo Universitario para su normal funcionamiento. No obstante, dentro de cada núcleo existe un Consejo de Núcleo y una figura de máxima autoridad que son los que tienen la responsabilidad específica de las actividades que se ejecutan en ese núcleo. En el caso de la Universidad de Oriente - Núcleo de Monagas, cuenta con una Decana, quien es la autoridad máxima del núcleo, la Dra. María Elena Pinto Rodríguez, quien a la vez designa un tren de autoridades que la acompañan es la conducción del núcleo. Así es como las actividades administrativas y académicas quedan a cargo de un Coordinador Administrativo y un Coordinador Académico, los profesores Jesús Cabrera y Guillermo Carreño, respectivamente.

Es importante destacar que el periodo académico 2022-1, se convirtió en un semestre interesante, marcado por el término de la pandemia del COVID – 19 y el retorno a las aulas de clase por parte del personal docente y los estudiantes, donde hace un primer llamado a la presencialidad, pero aun sin las condiciones para el normal funcionamiento de las instalaciones universitarias. Entre las carencias más destacadas estaban la falta de energía eléctrica, ausencia funcional de los sanitarios, y la seguridad en el campus Guaritos. Por lo cual el funcionamiento operativo para ese periodo en cuestión seguía siendo deficiente, aproximadamente el 60% de las actividades aún se enjataban de manera virtual, con asistencia de aulas virtuales como Classroom, telegram, whatsApp, entre otras aplicaciones.

En este orden de ideas, en relación a el proceso académico en asignatura Sistemas y Procedimientos Administrativos y Contables (092 4183), durante el periodo 2022-1 es de destacar que inicio de acuerdo a los establecido en el calendario académico para el semestre, no se suscitaron eventualidades y se cumplió con el 100% de la asignatura dictada y evaluada a la fecha se culminación del periodo, sin embargo las condiciones y ambiente organizacional propiciaron el cumplimiento de las actividades haciendo uso de la modalidad semipresencial y con el apoyo de las tecnologías de la comunicación e información disponibles de uso particular y propio tanto de la profesora como de los estudiantes. Obteniendo un resultado definitivo como los que se muestran a continuación en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 3. Resultados Definitivos de las notas obtenidas por los estudiantes de Sistemas y Procedimientos Administrativos y Contables**

	Total, Inscritos	Aprobados	Aplazados	Con 00	Retirados
<b>Sesión 01</b>	26	22	0	4	0
<b>Sección 02</b>	20	13	2	5	0
<b>Sección 03</b>	9	8	1	0	0
<b>Totales</b>	55	43	3	9	0

Fuente: La Investigadora 2023, partiendo de los datos extraídos de intradace, actas definitivas del periodo 2022-1.

Por lo cual se evidencio que la mayoría de los estudiantes cursaron y aprobaron su asignatura, aunque con un rendimiento académico medio en su mayoría, ver cuadro N° 4. No se aprecia el retiro de asignatura sin embargo se pudo evidenciar el abandono absoluto de la misma a nivel presencial y no de sistema, por lo cual se presenta un numero considerable de 12 estudiantes con un nivel académico bajo y que se encuentran aplazados, los

cuales tendrán que inscribir nuevamente la asignatura en el próximo periodo académico. A continuación, el desglose del rendimiento académico durante el periodo de estudio:

**Cuadro N° 4. Rendimiento Académico de los estudiantes de Sistemas y Procedimientos Administrativos y Contables**

	Total, Inscritos	Alto 8-10	Medio 5-7	Bajo Menos de 5	
				Aplazados	Abandonada
<b>Sesión 01</b>	26	5	17	0	4
<b>Sección 02</b>	20	0	13	2	5
<b>Sección 03</b>	9	1	7	1	0
<b>Totales</b>	55	6	37	3	9

Fuente: La Investigadora 2023, partiendo de los datos extraídos de intradace, actas definitivas del periodo 2022-1.

#### **4.2 FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN SU DIMENSIÓN POTENCIAL HUMANO QUE SE RELACIONEN CON EL RENDIMIENTO ACADÉMICO.**

Esta investigación parte del desarrollo del conocimiento a partir de la respuesta a preguntas, implica una aproximación a la realidad de un nuevo paradigma. Entendiendo por paradigma, tal como lo definió Kuhn, citado por Cook y Reichardt (2000), es un conjunto de suposiciones interrelacionadas respecto al mundo social que proporciona un marco filosófico para el estudio organizado de este mundo.

En este caso, al indagar los factores del clima organizacional de una institución, el paradigma epistemológico desde el cual se observa el problema de investigación es cualitativo. Más que un conjunto de técnicas

para el recojo de datos, éste involucra una forma de observar el fenómeno a investigar. Desde este método, la realidad no es objetiva, es decir no es única; sino subjetiva, vale decir que depende de la experiencia y marco interpretativo de los sujetos. Con ello, se concluye que el abordaje no es desde el paradigma positivista desde el cual se suelen trabajar las ciencias sociales y administrativas. Por el contrario, se busca conocer el clima organizacional a partir de los sujetos que lo conforman (los estudiantes), indagando en sus subjetividades sobre el mismo.

En este orden de ideas es pertinente indicar que el Potencial Humano Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes con sentimientos que necesitan ser recompensados, dentro de un ambiente de confort, poseer liderazgo y espíritu innovador, para alcanzar los objetivos organizacionales.

En cuanto a la primera de las subdivisiones de este componente se le conoce como Recompensa. Litwin y Stringer, 1968 la definen como “la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho”. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

Por lo cual en el desarrollo de la investigación se implementó la recompensa dada a los estudiantes como parte del logro a los objetivos, donde además de evaluar el conocimiento se le otorgaban puntos adicionales para medir el grado de compromiso, puntualidad, responsabilidad

y otros valores éticos necesarios cultivar para el desarrollo pleno del profesional futuro, obteniendo como respuesta que en las actividades asignadas con puntos adicionales los estudiantes estuvieron y se manifestaron más motivados y participativos que en las labores donde no tenían puntos adicionales.

La segunda subdivisión esta referida al Liderazgo. La cual se define como la influencia ejercida por ciertas personas, en el caso de la investigación presente, la figura del líder es ejercida por el docente de aula e investigadora del presente trabajo, por lo cual en esta se evalúa el comportamiento la percepción del estilo de liderazgo ejercida por la docente, según sus propios estudiantes para lograr resultados. Por lo cual no se tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural de acuerdo a las condiciones propias de cada sección, estableciéndose entonces que la docente presento un estilo de liderazgo situacional.

Durante un tiempo, el reconocimiento del líder se basó en el concepto de que existían determinadas características que debía poseer un buen líder es razonable suponer que los individuos que poseen capacidad para guiar a otros hacia el logro organizacional, una sana interacción personal y que también tienen capacidad de adaptarse a las situaciones, poseen ciertos atributos útiles para desempeñar la función de un líder, cumpliendo la docente con cada una de estas características y guiando a su grupo de estudiantes al logro de los objetivos pese a las condiciones físico ambientales en contra.

Por lo tanto, es de recordar que las instituciones de educación universitaria son un sistema con humanos y complejo, con características propias típicas de su cultura y clima organizacional. Ese conjunto de variables debe observarse, analizarse y perfeccionarse continuamente para que resulte en motivación y productividad.

Para cambiar la cultura y clima organizacional, la organización necesita tener capacidad innovadora, o sea: Adaptabilidad. Es decir, capacidad de resolver problemas y de reaccionar de manera flexible a las exigencias mutables e inconstantes del medio ambiente.

La adaptabilidad es la tercera de las subdivisiones del potencial humano y es lo que se evidenció ha permitido que el núcleo de Monagas de la universidad de oriente marque la diferencia en relación al estado físico y funcional de otros núcleos de la misma universidad.

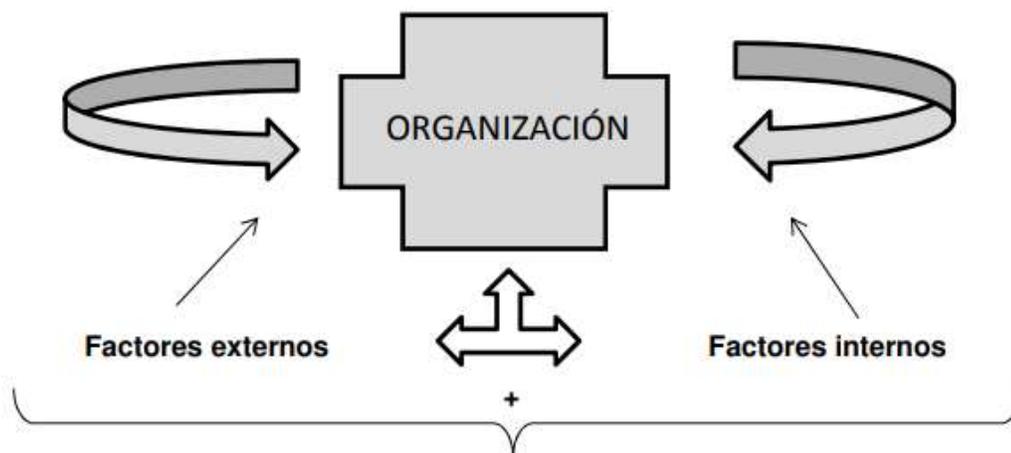
Para ser adaptable la institución y quienes la dirigen debe ser flexible. para poder adoptar e integrar nuevas actividades; y ser receptiva y transparente a nuevas ideas, vengan estas de dentro o de fuera de la institución.

En este sentido se pasa a la cuarta subdimensión del potencial humano con el Sentido de identidad, el cual viene definido como el conocimiento y la comprensión del pasado y del presente de la universidad, y la comprensión y el compartir de sus objetivos por todos los participantes. En el desarrollo organizacional no existe lugar para enajenación del empleado, pero para el compromiso del participante.

Dando paso al Confort, que son los esfuerzos que realiza las autoridades en este caso del Núcleo de Monagas para para crear un ambiente físico sano y agradable con los escasos recursos con que se cuentan en la actualidad y gestionando a través de los entes gubernamentales para la dotación de los espacios necesarios para la presencialidad absoluta.

Para resumir, y hacer énfasis en las causas y los posibles efectos es preciso mencionar que los factores extrínsecos e intrínsecos de la universidad influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la comunidad universitaria y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la universidad, sino sobre las percepciones que la comunidad universitaria y sobre todo de su punto más vulnerable que son los estudiantes.

**Figura N° 3. Factores que conforman el Clima Organizacional.**



Fuente: Datos tomados de Sánchez (2005).

La importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un miembro de la comunidad universitaria llámese estudiante udistista no es el resultado de los factores universitarios existente (externos y principalmente internos), si no que depende de las percepciones que tengan el estudiante de cada uno de estos factores, sin embargo, estas percepciones depende en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada estudiante tenga con el resto de la comunidad universitaria.

De ahí que el clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales. La importancia del clima organización dentro de las instituciones como vínculo entre los objetos de estas y las personas, es el hecho fundamental que permite que las actitudes, las creencias y los valores se conviertan en una parte importante de la empresa. Muchas de las instituciones reconocen que el Clima Organizacional es una parte importante y valoran la interacción de sus componentes, ellos reconocen que van ligados al desarrollo de mecanismos de motivación y como se ha señalado con anterioridad esto repercute sobre el desempeño y rendimiento académico de los estudiantes.

#### **4.3 DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN FUNCIÓN DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL PRESENTE EN LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO DE MONAGAS.**

En relación al Síndrome de Burnout, en promedio el 85% de los estudiantes presentan un nivel bajo en las tres dimensiones del modelo MBI; no obstante, comienzan a detectarse algunos casos alarmantes en lo referente al agotamiento emocional de los docentes que, aunque no fueron la

población objetivo de este estudio si son los que más faltan a sus puestos de trabajo según los propios estudiantes entrevistados.

Asimismo, en la dimensión despersonalización y baja realización personal, los niveles bajos a medio, están por encima del 21,81% de la población, lo cual es una señal de riesgo para que en el corto plazo se lleguen a incrementar los niveles de estrés.

En cuanto al clima organizacional, el 67,27% de los estudiantes percibe una calidad del clima “bueno a muy bueno” en el campus Guaritos, haciendo la acotación que en años anteriores al comienzo de su vida universitaria era excelente, pero el poco presupuesto y los destrozos acaecidos en el tiempo de pandemia del COVID – 19, han mermado la calidad de los espacios que en la actualidad se encuentran en franca recuperación, es decir, apenas un poco más de la mitad considera que existe un nivel estable donde se pueden a futuro recuperar las condiciones para la presencialidad absoluta.

No obstante, del total de los estudiantes encuestados, el 10,9% considera existe un clima “pobre a regular”, su perspectiva la basan en la falta de comunicación entre los docentes, la poca afluencia de obreros a la institución, el deterioro de los servicios estudiantiles como transporte y comedor que en la actualidad son inexistentes, así como también hacen referencia al llamado a la presencialidad por parte de las autoridades centrales, sin considerar las providencias estudiantiles y la necesidad de servicios básicos como los baños y filtros de agua potable.

Finalmente, la dimensión despersonalización del modelo MBI, no tiene relación significativa con la dimensión del potencial humano o con alguna de sus subdivisiones, por lo que se evidencia que a pesar de las condiciones

presentes físicamente en la universidad de oriente Núcleo de Monagas y el cumulo de carencias evidenciadas, también están presentes el sentimiento udistas que permite en los estudiantes hacerse participe del rescate y recuperación de los espacios universitarios a través del emprendimiento de labores de recuperación, desmalezamiento y limpieza de los espacios académicos y deportivos para el disfrute de ellos mismos como parte medular de la universidad.

En este sentido, el problema de la naturaleza del síndrome de burnout no es la poca delimitación entre el burnout, la depresión y la ansiedad es de entender que son tres problemas o patologías medicas diferentes, por lo cual existe siempre una tendencia a buscar establecer una delimitación estricta entre ellos, en vez del el reconocimiento del carácter particular del síndrome del burnout académico, en donde muy posiblemente evoluciona de manera silenciosa, y puede causar a futuro otras formas de manifestaciones donde se encuentre comprometido el estado emocional del estudiante. Estas circunstancias hacen que sea necesario evaluar y conocer la prevalencia e incidencia del burnout entre los estudiantes universitarios.

Sin embargo, los instrumentos psicométricos existentes y su utilización con fines diagnósticos ofrecen resultados dispares. Se debería refinar el diagnóstico por medio de varias acciones: por un lado, se debe rescatar la postura que niveles altos de agotamiento y de cinismo, y bajos de eficacia, indican la presencia del burnout. En la actualidad y bajo esta realidad latente se hace necesaria la presencia de un psicólogo de tiempo completo que pueda estar adscrito al área de salud y brinde a los estudiantes la orientación requerida como parte del programa de medicina preventiva.

Además, por otro lado, es recomendable realizar el diagnóstico utilizando los anclajes de la escala Likert de evaluación como alternativa a los criterios normativos. En este sentido, es pertinente establecer puntos de corte de acuerdo a los rangos de la escala, de manera que los individuos que puntúen con frecuencias iguales o superiores a “algunas veces al mes” en la mayoría de los ítems que evalúan la dimensión, habrían desarrollado el síndrome del burnout.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Después de haber realizado el análisis e interpretación de los datos obtenidos de las diferentes técnicas de recolección de datos utilizadas se llegó a las siguientes conclusiones:

El binomio Síndrome de Burnout y clima organizacional en los estudiantes de la asignatura Sistemas y Procedimientos Administrativos y Contables (092 4183), durante el periodo académico 2022-1, en la Universidad de Oriente - Núcleo de Monagas, demostró tener una relación baja, pues los resultados arrojados por el instrumento de medición MBI, a nivel general, indica que la realidad percibida en el deterioro físico de las instalaciones universitarias no disminuye el orgullo universitario y sentido de pertenencia de sus estudiantes.

La revisión conceptual muestra la necesidad de estudiar del burnout académico con una mirada constructiva que permita una caracterización de la naturaleza del síndrome dentro de la Universidad de Oriente de manera general.

Existe una necesidad de realizar un estudio de corte longitudinal en contextos académicos donde se evalúe el síndrome desde una mirada clínica mediante instrumentos validados por médicos especialistas que estén adscritos al área de salud de la institución y utilizando técnicas cualitativas como la entrevista individual y los grupos focales, entre otras. De esta

manera, se podrá inicialmente establecer la prevalencia e incidencia del síndrome y realizar una evaluación clínica en diferentes tiempos, con la finalidad de caracterizar su naturaleza y, posteriormente, establecer la configuración de las interacciones de las variables asociadas.

Se ha determinado que el rendimiento académico se relaciona negativamente con el síndrome de burnout, en dos de sus dimensiones en cuanto al agotamiento emocional y la realización personal, Sin embargo fue claro que en la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout no se entrelaza o asocia con el actual clima organizacional, pues mientras que se evidenciaron factores físicos y percepciones negativas del estado de las instalaciones universitarias paralelamente se evidenciaron sentimientos de pertenencia universitaria y sentimientos como orgullo por formar parte de la universidad de oriente pese a la dura situación que atraviesa luego el largo periodo de pandemia, abusos y abandono.

Los resultados muestran que el Burnout y clima organizacional están relacionados, sin embargo es una relación baja y ningún estudiante de los encuestados muestra síntomas de agotamiento severo que requiera ausencia de las aulas de clase o que atente contra su rendimiento académico.

Se evidencio que la universidad está en un proceso de renacimiento donde necesita del aporte de toda la comunidad universitaria, por lo cual se necesita el compromiso, presencia y participación de todos sus miembros en esta recuperación.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Promover la importancia de recibir talleres vivenciales que ayuden o contribuyan en la mejora de la salud mental de los estudiantes, a través de un programa de mejora continua del servicio educativo de calidad.

Implementar y ejecutar el área psicopedagógica que permita evaluar y ofrecer intervención a estudiantes, en pro del desarrollo de profesionales integrales y con salud mental.

Realizar trabajos de extensión y proyección social que apoyen la implementación de programas de mejora para contribuir en la salud mental de los estudiantes, la cual permita realizar cada ciclo una evaluación a fin de detectar síntomas para su respectiva intervención.

Reactivar el área de servicios médicos general y contratar a especialistas como psicólogos u orientadores.

Proporcionar un ambiente de estudio adecuado, con la reactivación del servicio de biblioteca además de otros servicios estudiantiles necesarios para el confort académico de los estudiantes, en por de que puedan hacer vida universitaria, como los servicios de: transporte, comedor, becas y ayudantías, baños y filtros de agua.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, J., Vaz, F. y Guisado, J. (2002), "Análisis del síndrome de burnout: psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social (II)", en Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina Barna. Vol. 29, nº1, pp. 8 - 17.
- Ayala, E. (2013). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Lima: Universidad.
- Aranda, C., Pando, M., Salazar, J., Torres, T., Aldrete, M. & Pérez, M.. (2004). Factores psicosociales laborales y síndrome de Burnout en médicos del primer nivel de atención. Investigación en salud. 6 (1), 28-34. Abril. Recuperado de: [www.redalyc.com](http://www.redalyc.com)
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica. Quinta Edición. Editorial Episteme. Caracas - Venezuela.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica (6ª ed). Editorial Episteme. Caracas - Venezuela.
- Arroyo, J. (2010). La adaptabilidad al cambio como ideología. Editorial club universitario.
- Balestrini A., Mirian (2008). Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación. Editorial Consultores Asociados. Caracas - Venezuela.

- Bittar, C (2008). Burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios. [www. uib.es/catedra\\_iberoamericana/ investigaciones/ documents/bittar/bittar](http://www.uib.es/catedra_iberoamericana/investigaciones/documents/bittar/bittar).
- Bresó, E., Llorens S. & Salanova, M., (2005). Creencias de eficacia académica y engagement en estudiantes universitarios. Jornades de Foment de la Investigació. [www.uji. es/bin/publ/edicions/jfi9/psi/6.pdf](http://www.uji. es/bin/publ/edicions/jfi9/psi/6.pdf).
- Bustamante, J., & Casafranca, N. (2019). Síndrome de Bunout y su relación con el rendimiento académico en los cadetes del arma de artillería de la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi. Lima: EMCH.
- Caballero, C., Hederich, C., & Palacio, J. (2010). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición vol. 42 núm. Revista Latinoamericana de Psicología, Fundación Universitaria Konrad Lorenz, 131-146 Bogotá.
- Caballero, C., Hederich, C., & Palacios, S. (2010). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados a su aparición. Revista Latinoamericana Psicología 42(1), 131-146.
- Chiavenato (2006). Comportamiento Organizacional, Mc Graw-Hill Interamericana de Editores. México.
- Garbanzo, G. M. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. Revista Educación 31, pp. 43-63.

- García, A., Escorcía, C., & Perez, B. (2017). Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios. *Representacionesorg/10.20511/pyr2017.v5n2.170* 5(2), 65 - 126.
- Gil – Monte, P. y Peiró, J. (1999), “Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo”, en *Anales de Psicología*. Vol. 15, nº 2, pp. 261 – 268.
- Hernández, S. y Otros (2000) *Metodología De La Investigación*. Mc Graw-Hill Interamericana de Editores. México.
- Hurtado, J. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Quirion: Caracas, Venezuela.
- Juan, A. (2009). Factores asociados al síndrome de Burnout en personal de enfermería del Hospital San Vicente de Paul. Colombia: Universidad Nacional de Córdova.
- Manzano, G., (2002b). Burnout y engagement en un colectivo preprofesional estudiantes universitarios. *Boletín de Psicología*. 74, 79-102.
- Martínez, I. & Marques, A. (2005). Burnout en estudiantes universitarios de España y Portugal y su relación con variables académicas. *Revista Aletheia*, 21, 21- 30.
- Martinez, I. & Salanova, M. (2003). Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios. Relación con el desempeño y desarrollo profesional. *Revista de Educación*, 3 (3b), 61-.384.
- Rosales, y., & Paneque, R. (2013). Burnout estudiantil universitario: Conceptualización y estudio. *Salud Ment*, 337–45.

## **ANEXOS**

Anexo N° 1. Anta definitiva de la seccion 01, de Sistemas y procedimientos administrativos y contables (092 4183), periodo academico 2022-1

Universidad de Oriente  
Núcleo de Monagas

al Menu Principal: Regresar a Actas Definitivas de Notas:

**Acta Definitiva de Notas Periodo Académico: 2022 - 1**

eria: Stmas. y Proced. Admrtivos. y Contables(0924183)  
ción: 01 (Código Seguridad: 99999999) Pág: / , Firma del Profesor:

	Cédula	Apellidos	Nombres	Nota	Examen
	27591887	BLANCO MENDOZA	MERIAN ANDREINA	07	F
	20919570	CARABALLO FERNANDEZ	GRISELYS VILLELY	07	F
	26789959	CARREÑO MOTA	LARIENNYS DEL VALLE	00	F
	22974876	CASTILLO RODRIGUEZ	RONALD JOSE	00	F
	25778091	CORNIELES FERMIN	RAIZA MARIA	07	F
	15877049	FARIAS G.	VICKMARY D.	05	F
	27614208	GOMEZ EVARISTE	JOSIAS ALBERTO	07	F
	28198565	GRANADO REYES	ADON NEHEMIAS	07	F
	29735017	GUTIERREZ GUTIERREZ	VALERIA NAZARETH	07	F
	27964272	HERNANDEZ CONTRERAS	MICHELL NAZARETH	08	F
	29798017	MACHIN MILLAN	ISABELLA DEL CARMEN	07	F
	26531143	MARCANO JIMENEZ	AILYNE YERIBETH	07	F
	26531129	MARCANO MOREY	DIANA VALENTINA	06	F
	18653763	MARQUEZ GONZALEZ	LORENA BEATRIZ	07	F
	20917299	MARTINEZ PEREZ	JULAYT MARIA	09	F
	26517579	MORENO ROMERO	ROSSELYS DELVALLE	07	F
	24123477	MOREY GUEVARA	AURA DANIELA	06	F
	17870851	PIERO MARTINEZ	LIDIMAR DEL CARMEN	08	F
	27701120	PINTO LOPEZ	JENIFER DANIELA	00	F
	27341467	RINALDI PEREZ	GABRIELA STEFANIA	07	F
	27248286	SCHILIRO LUNA	MARIA ELENA	08	F
	19079752	SOUQUET G	YASIVIT V	07	F
	25615717	TOMASELLO RODRIGUEZ	ANTONIETTA JORHEIDY YURUBI	05	F
	23535246	TOVAR ALBORNOZ	CESAR GABRIEL	00	F
	20140673	VIVENES SALAZAR	MAIBELLY ESTEFANIA	06	F
	28119539	ZAMBRANO FEBRES	LAURA ALEJANDRA	08	F

Imprimir

Fuente: Intradace de la profesora de la asignatura.

Anexo N° 2. Anta definitiva de la seccion 02, de Sistemas y procedimientos administrativos y contables (092 4183), periodo academico 2022-1

Universidad de Oriente  
Núcleo de Manabí

Ir al Menú Principal | Resonar a Actas Definitivas de Notas

**Acta Definitiva de Notas Periodo Académico: 2022 - 1**

Materia: Sisnas y Procead. Admbivos y Contables(0924183)  
Sección: 02 | (Código Seguridad: 99999999) Pág: / | Firma del Profesor:

No.	Cédula	Apellidos	Nombres	Nota	Examen
1	18481718	BERMUDEZ R.	OTOSLY DEL V.	05	F
2	23538733	CARABALLO BLANCO	LUIS RICARDO	07	F
3	27213041	DIAZ ROMERO	INDIRA MILAGROS	06	F
4	27977961	GARCÍA GÓMEZ	NIUSHLYS VALENTINA	06	F
5	29584039	GONZALEZ FONTANA	CLAUDIA ANTONELLA	07	F
6	21348281	GUEVARA SALAZAR	JESUS ALEXANDER	02	F
7	23917276	GUILLEN GARCIA	JOSÉ RAFAEL	00	F
8	25453888	HERNÁNDEZ NEKEUSA	MARÍA ISABEL	07	F
9	27267854	KAFROUNI GONZALEZ	MARÍA ALEJANDRA	07	F
10	28238709	LOPEZ MAURERA	GLORINDS DE JESUS	00	F
11	27181621	MEDINA CENTENO	KEELY CELESTE	06	F
12	27946602	OLIVEROS AZOCAR	BARBARA ASTRID	07	F
13	27388723	ORENCE MOLINA	YADELYS JOSE	05	F
14	26158754	ORTEZ GARCÍA	AGUSTIN DANIEL	00	F
15	21347280	PABRINO ZARAGOZA	MARÍA VIVIANICA	00	F
16	27113010	PUGS FARIAS	CARMEN MARIA	03	F
17	13915554	ROJAS R.	KARINA DEL V.	00	F
18	27932282	SALAS CORDERO	DOSIRRE SARAY	05	F
19	28214951	SALAZAR CARDOSO	MILAGROS JOSE	06	F
20	25535841	STOQUERA TORREALBA	MARIALBYS MILAGROS	06	F

Imprimir

Firma: (99999999)  
Profesor: CARABALLO, NURYYS  
Código de Seguridad: 11333860 / (0924183-02)

Fuente: Intradace de la profesora de la asignatura.

Anexo N° 3. Anta definitiva de la seccion 03, de Sistemas y procedimientos administrativos y contables (092 4183), periodo academico 2022-1

Universidad de Oriente  
Núcleo de Monagas

Ir al Menú Principal: Regresar a Actas Definitivas de Notas:

**Acta Definitiva de Notas Periodo Académico: 2022 - 1**

Materia: Stmas. y Proced. Admtrivos. y Contables(0924183)  
Sección: 03 (Código Seguridad: 99999999) Pág: / , Firma del Profesor:

No.	Cédula	Apellidos	Nombres	Nota	Examen
1	25372891	ALFONZO LEON	LIZCELLY ANDREINA	05	F
2	19126629	ARIAS RAMOS	MARIELYS VANESA	05	F
3	26516162	ARTIGAS MORENO	LUIS ALEJANDRO DE LA CONCEPCION	06	F
4	28139513	BRAVO ARTEAGA	RICARDO ANTONIO	07	F
5	27614007	CHARAF SILVA	LISMAR DEL VALLE	07	F
6	23895935	DIAZ BRITO	MARIA VICTORIA	06	F
7	29642055	ISASES PÉREZ	NAIDELIS JOSE	04	F
8	16710100	OLIVERO M.	MAGALIS DEL V.	08	F
9	22712878	QUERALES	DANIEL ANTONIO	05	F

Imprimir

Firma: (99999999)  
 Profesor: CARABALLO, NURVYS  
 Cédula de Identidad: 11335869 / (0924183-03)

Fuente: Intradace de la profesora de la asignatura.

## Anexo N° 4. MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH).

### Datos Generales

**Edad:**.....años                      **Sexo:** Femenino ( ) Masculino ( )

**Situación económica:** bajo ( ) medio ( ) alta ( )

**Situación laboral:** Solo estudia ( ) Labora y estudia ( )

Si labora donde es el lugar: .....

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca del mucho trabajo que realiza ya sea dentro o fuera de su carrera, asimismo de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones en la cual se encuentra.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

0 = NUNCA

1 = POCAS VECES AL AÑO

2 = UNA VEZ AL MES O MENOS

3 = UNAS POCAS VECES AL MES

4 = UNA VEZ A LA SEMANA

5 = POCAS VECES A LA SEMANA

6 = TODOS LOS DIAS

Por favor, señale el número que considere más adecuado:

	Resp
1. Me siento emocionalmente agotado por tanto trabajo	
2. Me siento cansado con trabajos al final de la jornada	
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que hacer mis trabajos pendientes	
4. Comprendo fácilmente como se sienten las personas con quienes me relaciono	
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales	
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo	
7. Trato muy eficazmente los problemas de los que me rodean	
8. Me siento agotado por muchos trabajos	
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas	
10. Me he vuelto más insensible con la gente con esta carrera	
11. Me preocupa el hecho de que esta carrera me endurezca emocionalmente	
12. Me siento muy activo	
13. Me siento frustrado con mis trabajos académicos	
14. Creo que estoy trabajando demasiado	
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a las personas	
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés	
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con las personas	
18. Me siento estimulado después de trabajar con personas	
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi carrera	
20. Me siento acabado	
21. Trato los problemas emocionales con mucha calma	
22. Siento que las personas me culpan por alguno de sus problemas	

Muchas gracias por su participación.

## Anexo N° 5. INVENTARIO “BURNOUT” DE MALASH (MBI)

### Ficha técnica

<b>Nombre original:</b>	Malash Burnout Inventory, Manual.
<b>Nombre de la adaptación:</b>	Inventario Burnout de Malash (MBI). Síndrome del quemado por estrés.
<b>Versiones:</b>	Única y completa (MBI) con 22 preguntas.
<b>Dimensiones o sub escalas:</b>	“Cansancio emocional”: 9 preguntas. “Despersonalización”: 5 preguntas. “Realización personal”: 8 preguntas.
<b>Autores:</b>	Cristina Malash (1977) y Susan E. Jackson (1980)
<b>Procedencia:</b>	Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, USA.
<b>Adaptación:</b>	Española. “Estudio realizado a partir de 1986 hasta 1997. Primera adaptación del inventario con muestras españolas”.
<b>Editorial:</b>	TEA ediciones (1997)
<b>Aplicación:</b>	“Individual y colectiva. Adultos en profesiones de servicios humanos”
<b>Finalidad:</b>	“Evaluación de tres dimensiones básicas del síndrome de Burnout”
<b>Material:</b>	“Manual (1997) y ejemplar”
<b>Tipificación:</b>	“Baremos de tipo general y discriminado por género en puntuaciones centiles, con escalas ordinal que va desde 1 a 99; y la escala típica S cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades”.
<b>Tiempo:</b>	“No tiene, pero la mayoría de los sujetos tarda entre 10 y 15 minutos en completarlo”.





## HOJAS METADATOS

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

<b>Título</b>	<b>Análisis del clima organizacional y el síndrome de burnout, en función del rendimiento académico de los estudiantes en la asignatura sistemas y procedimientos administrativos y contables (092 4183).</b>
---------------	---

### Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
<b>Caraballo Veracierta,</b>	<b>CVLAC</b>	C.I. V- 11.335.869
<b>Nurvys Del Valle</b>	<b>e-mail</b>	ncaraballo.udomonagas@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 Inicial Apellido2., Nombre1 Inicial Nombre2". Si el autor está registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

### Palabras o frases claves:

análisis
clima organizacional
síndrome de burnout
rendimiento académico
titular

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Contaduría Pública

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos una subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

### RESUMEN (Abstract):

**El presente trabajo de investigación tiene como objetivo fundamental Analizar el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout, en función del Rendimiento Académico de los estudiantes en la asignatura Sistemas y Procedimientos Administrativos y Contables (092 4183), durante el periodo académico 2022-1, en la Universidad de Oriente - Núcleo de Monagas. Para ello, se trabajó con tres secciones de dicha asignatura, con un total de 55 estudiantes inscritos. En este orden de ideas se ejecutó una investigación de campo, de carácter descriptivo, donde se aplicaron técnicas de recolección de datos como la entrevista no estructurada y el cuestionario, así mismo como también otras técnicas complementarias para el sustento de la investigación, como: la revisión bibliográfica y observación directa y participativa por parte de la investigadora como docente de la asignatura objeto de estudio. Concluyendo que la el clima organizacional presenta deficiencias en aspectos físicos que sobrecargan he inciden directamente en el agotamiento de los estudiantes, por lo cual los docentes de aulas deben comprender la situación y analizar el ámbito universitario – social – económico en el cual están inmersos los estudiantes, para ser en ellos una fuente de motivación en la consecución de sus estudios universitarios.**

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Prof Juan Escobar	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I: 6909284
	e-mail	Jescobar.udomonagas@gmail.com
Prof. Jorge Astudillo	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I: 6611477
	e-mail	jastudillo.udomonagas@gmail.com
Prof. Ysafary Hidalgo	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I: 12967961
	e-mail	Yhidalgo.udomonagas@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor está registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

### Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2023	05	18

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

**Lenguaje:** spa      Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para inglés es en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

### Archivo(s):

<b>Nombre de archivo</b>
<b>NMOATI_CVND2023</b>

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_ - .**

### Alcance:

Espacial: \_\_\_\_\_ (opcional)  
Temporal: \_\_\_\_\_ (opcional)

### Título o Grado asociado con el trabajo:

Profesor Titular

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc.

**Nivel Asociado con el trabajo:** Trabajo de Ascenso

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

### Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

### Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria, celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. **Abul K. Bashirullah**, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

**JUAN A. BOLAÑOS CURELO**  
Secretario



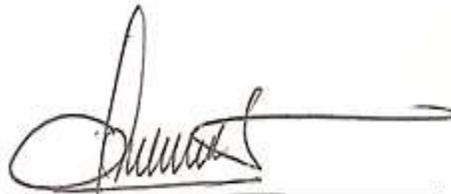
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YOC/manuja

**Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 6/6**

**Derechos:**

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del III semestre 2009, según comunicado CU- 34-2009) los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la universidad, y solo podrán ser usados a otros fines, con el consentimiento del consejo de núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al consejo universitario, para su autorización.**



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nurvys', with a long horizontal stroke extending to the right.

**Prof. MSc. Nurvys Del Valle Caraballo Veracierta**  
**C.I.: V- 11.335.869**  
**AUTOR**