

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



---

**SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL HOSPITAL DE  
CONTINGENCIA HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO 2019**

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN EN SALUD**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN SALUD  
PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA**

**TESISTA: JHONATAN DURAN ALEJO**

**ASESOR: DR. HOLGER ALEX ARANCIAGA CAMPOS**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**



### **DEDICATORIA**

A Dios, por ser mi guía, y darme fortaleza en la vida, porque sin él nada se habría logrado. A mis padres por brindarme su apoyo moral y espiritual, a mis hermanos por apoyarme y alentarme en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi sincero agradecimiento a Dios, a mi familia, así mismo a mi asesor por el tiempo, dedicación y la paciencia en la elaboración de la tesis, y a mi esposa por el apoyo, comprensión y confianza.

## RESUMEN

El estudio de la investigación se realizó con el objetivo: Establecer la influencia del síndrome de Burnout en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

**Metodología:** La investigación se enmarca en el estudio de tipo básica (transversal), el nivel de investigación es explicativo, causal y el enfoque es cuantitativo.; la muestra de estudio estuvo conformado por 50 profesionales de enfermería; los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron: Cuestionario “Inventory Burnout de Maslach (MBI) para evaluar el Síndrome de Burnout y el Cuestionario para el estudio de Clima Organizacional del Ministerio de Salud (MINS) para evaluar el Clima organizacional. Para el análisis de las hipótesis se empleó la prueba estadística de H Kruskal Wallis. **Resultados:** Existe influencia significativa entre el síndrome de Burnout y el clima organizacional en el profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco. **Conclusiones:** Un porcentaje promedio general de 68% de profesionales de enfermería estudiados, presentaron un nivel medio de Burnout y el 16% un nivel alto; en relación del 70% presenta un clima organizacional Por mejorar.

**Palabras clave:** Ambiente laboral, Influencia significativa, Calidad de atención.

## ABSTRACT

The research study was carried out with the objective: To establish the influence of the Burnout syndrome in the organizational climate of the nursing professional who works at the Hermilio Valdizán Contingency Hospital - Huánuco 2019.

**Methodology:** The research is part of the basic study (cross-sectional), the research level is explanatory, causal and the approach is quantitative. The study sample consisted of 50 nursing professionals; the data collection instruments used were: Maslach Burnout Inventory Questionnaire (MBI) to evaluate the Burnout Syndrome and the Questionnaire for the Organizational Climate study of the Ministry of Health (MINSA) to evaluate the organizational climate. For the analysis of the hypotheses, the statistical test of H Kruskal Wallis was used. **Results:** There is a significant influence between the Burnout syndrome and the organizational climate in the nursing professional who works at the Hermilio Valdizán Contingency Hospital - Huánuco. **Conclusions:** A general average percentage of 68% of nursing professionals studied presented a medium level of Burnout and 16% a high level; in relation to 70% presents an organizational climate to improve

**Keywords:** Work environment, Significant influence, Quality of care.

**ÍNDICE**

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>vii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO I: ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Fundamentación del problema	1
1.2. Justificación e importancia de la investigación	4
1.3 Viabilidad de la investigación	5
1.4 Formulación del Problema	5
1.4.1 Problema general	5
1.4.2 Problemas específicos	5
1.5 Formulación de objetivos	6
1.5.1 Objetivo general	6
1.5.2 Objetivos específicos	6
<b>CAPÍTULO II: SISTEMA DE HIPÓTESIS</b>	
2.1. Formulación de hipótesis	7
2.1.1 Hipótesis general	7
2.1.2 Hipótesis específico	7
2.2 Operacionalización de variables	9
2.3 Definición operacional de las variables	12

**CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO**

3.1. Antecedentes de la investigación	13
3.2. Bases teóricas	18
3.3. Bases conceptuales	28

**CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO**

4.1. Ámbito de estudio	29
4.2 Tipo y nivel de investigación	29
4.3. Población y muestra	30
4.3.1. Descripción de la población.	30
4.3.2. Muestra y método de muestreo	30
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión	30
4.4. Diseño de investigación	31
4.5. Técnica e Instrumentos	31
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de Datos	35
4.7 Aspectos éticos	36

**CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

5.1. Análisis descriptivo	37
5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis	43
5.3. Discusión de resultados	52
5.4. Aporte de la investigación	55

**CONCLUSIONES****SUGERENCIAS****REFERENCIAS**



**ANEXOS**

**ANEXO 01.Matriz de consistencia**

**ANEXO 02.Consentimiento informado**

**ANEXO 03.Instrumentos (A y B)**

**ANEXO 04.Formato de Validación de instrumentos**

**NOTA BIOGRÁFICA**

**ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO**

**AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA**

## INTRODUCCIÓN

El clima organizacional y el Síndrome de Burnout, son componentes en el comportamiento cotidiano de los profesionales de salud, y por consecuencia, parte importante del proceso de modernización de una institución. Por otro lado, los hospitales son organizaciones públicas, donde laboran personas dentro de un espacio delimitado, atendiendo personas que en su mayoría tienen problemas de salud. Bajo esta lógica, se evidencia que los hospitales constituyen un espacio estructurado de prácticas médicas y no medicas con una adecuada coordinación, segmentación y condiciones de trabajo. En estas condiciones de trabajo, alrededor del 60% de los trabajadores manifestaron problemas relacionados con el exceso de carga de trabajo y un 19% percibieron falta de apoyo social en el trabajo.

El Síndrome de Burnout (SB), es considerado como una respuesta al estrés laboral e institucional crónico caracterizado por la desmotivación, el desinterés, el malestar interno o la insatisfacción laboral. Este síndrome tiene consecuencias físicas y emocionales, dentro de las emocionales tenemos la depresión, ansiedad, baja satisfacción laboral, baja productividad y dificultad para trabajar en grupo; y dentro de sus condiciones físicas tenemos insomnio, cefaleas, contracturas musculares, irritabilidad y la perdida de interés. Este concepto hace referencia a profesionales que mantienen relaciones de ayuda directa y constante con otras personas, como lo son los trabajadores de los servicios de salud.

Dentro del equipo multidisciplinario de las instituciones de salud, la enfermería es considerada una profesión que requiere el despliegue de actividades que involucran control mental y emocional, pues implica una exposición a diferentes situaciones donde se debe preservar la vida, el cuidado al individuo, la familia y la comunidad; basándose en conocimientos científicos, técnicos y humanísticos, aplicándolos en los tres niveles de atención. Como integrantes del equipo de salud, se caracterizan por el manejo de situaciones críticas con desempeño eficiente y efectivo, de ahí que diversos autores hayan señalado que esta profesión conlleva a una gran responsabilidad, enfrentándose en forma cotidiana a presiones, conflictos y cambios continuos que conllevarían en el futuro, tras varios años de actividad laboral, a ser afectados por el Síndrome de Burnout, causando ausentismo e incapacidad.

La presente investigación para fines de estudio contiene:

Capítulo I: Fundamentación del problema de investigación, Justificación e importancia, Viabilidad de la investigación, Formulación del problema de investigación general y específicos, Formulación de objetivo general y específicos

Capítulo II: Formulación de hipótesis general y específica, Operacionalización de variables y Definición de términos operacionales.

Capítulo III: Antecedentes del estudio, bases teóricas y bases conceptuales.

Capítulo IV: Metodología, tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento y el Plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo V: Se hacen mención los resultados obtenidos después de procesar los datos y la discusión de los resultados obtenidos, terminando con la presentación de las referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA**

Actualmente, el Síndrome de Burnout (SB), se ha convertido en un problema de gran relevancia social. Tanto es así, que estudiosos en materia laboral y en el campo de la salud han reclamado el reconocimiento de este síndrome como una enfermedad profesional o de riesgo laboral. (1)

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, de sobrecarga emocional o de fatiga en el trabajo, fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, en el año 2019 la Organización mundial de la salud ha considerado el reconocimiento oficial del Burnout o “síndrome de estar quemado” o de desgaste profesional como enfermedad, tras la ratificación de la revisión número 11 de la clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas de salud conexos (CIE-11), aprobada en el año 2018 y cuya entrada en vigencia fijado para el próximo 1 de enero de 2022 (Organización Mundial de la Salud, 2019).(2)

En América Latina, la encuesta sobre Condiciones de Trabajo reveló que entre el 12% y 16% de los participantes manifestaron sentirse con tensión o estrés (Organización Mundial del Trabajo, 2016). En países como Argentina, el 26% de los trabajadores manifestaron sufrir de carga mental. En Brasil se reportó que el 14% de las prestaciones de salud eran debido a enfermedades mentales producto del agotamiento laboral. En Colombia, cerca del 25% de varones y el 28% de mujeres afirmaron tener un nivel de estrés de 7 puntos en una escala del 1 al 10. En Chile, el 28% de los trabajadores reportaron que la depresión y el estrés formaban parte de su día a día laboral. (3)

Los actuales conocimientos médicos nos conducen a expresar que el síndrome de Burnout se ha convertido, junto con la hostilidad y la ira, en uno de los responsables directos de algunas de las enfermedades psíquicas y físicas más comunes y más mortales que afectan a la humanidad. (4)

Desde hace décadas se ha reconocido que el trabajo de enfermería en el contexto hospitalario tiene varias fuentes de estrés y que las enfermeras al estar expuestas de

manera constante, pueden tener repercusiones en su salud física y mental; sin embargo esto depende de diversos factores que median la relación causa efecto. Los efectos del estrés laboral prolongado se han descrito como síndrome de Burnout y se presenta en las personas cuyas ocupaciones se caracterizan por interacciones personales frecuentes. (5)

En la actualidad el Clima organizacional es definido como la percepción que tienen sus trabajadores sobre el trabajo que realizan, los ambientes físicos en los cuales se desenvuelven, las interacciones que se generan entre ellos así como con los mandos medios y superiores y las regulaciones que influyen al mencionado trabajo. En esa misma línea, sostienen que el clima organizacional está conformado por el conjunto de atributos que los trabajadores perciben sobre cómo se organiza esta y se puede inducir por la manera en que la organización se relaciona con los trabajadores y con su entorno. (6)

Entonces el Clima organizacional es algo intangible pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización, factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo son influyentes. El clima organizacional presenta diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización. (7)

En ese sentido Enfermería es, una profesión que vive eventos de gran intensidad emocional afrontando situaciones que le producen recarga laboral, el cual se ve potenciada por el trabajo en turnos y guardias nocturnas, así como, la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones, la cantidad de equipo y recursos humanos, que pueden llevarla a desarrollar determinadas conductas y respuestas emocionales, que trae como consecuencia la presencia de manifestaciones psicósomáticas que van desde, la sensación de agotamiento físico, malestar persistente, constante dolor de cabeza, insomnio y alteraciones gastrointestinales; así como cambios de conducta, como irritabilidad, frustración, predisposición al mal humor, relaciones conyugales y familiares conflictivas, signos y síntomas que son expresiones propias del estrés, constituyéndose éste como uno de los riesgos laborales más importantes en el personal sanitario, junto con los riesgos físicos, químicos y biológicos y que se da por un “desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización”. (8)

Los profesionales de enfermería de áreas críticas son el personal más vulnerable al síndrome de Burnout, debido al esfuerzo físico y mental que realizan al cuidar a pacientes

de alta complejidad, sin embargo el clima organizacional constituye la principal causante del desarrollo del síndrome de Burnout, ya que el factor organizacional y de relaciones humanas no siempre son bien toleradas por las enfermeras. (9)

Diversos estudios refieren que las organizaciones actúan como un todo y en especial las organizaciones de salud, tienen un dinamismo propio, caracterizado tanto por su realidad como por sus particularidades, por los sistemas administrativos, las relaciones entre sus miembros y por ende, por su clima organizacional, que cuando es positivo, hace posible una mejor producción y una calidad de vida del equipo de salud, entre ellos, el equipo profesional de enfermería. (10)

Debido a esta importancia, se recalca que el objetivo de un estudio de clima organizacional es detectar el nivel de impacto que tienen las variables internas de la empresa en el comportamiento de los individuos. Estas variables y su impacto en los colaboradores configuran lo que podemos entender como Clima organizacional. Además algunas de estas variables internas son: la comunicación, supervisión, carga de trabajo, beneficios, condiciones físicas, identificación con la empresa, percepción de la alta dirección, efectividad organizacional, ética, relación organización - personal, y otras más.(11)

Dentro de los factores más importantes del clima organizacional se tienen los siguientes: Factores Psicológicos (motivación y nivel de satisfacción), factores físicos (disposición del espacio, tamaño, iluminación, ruido y temperatura) y los factores sociales (liderazgo, relaciones interpersonales, toma de decisiones y tipo de decisiones). Estos factores pueden mejorar o deteriorar las actitudes y las motivaciones personales. (12)

Desde ese punto de vista, esta investigación tiene como propósito conocer la frecuencia del síndrome de Burnout y su influencia en el clima organizacional del profesional de enfermería del Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán- Huánuco.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. JUSTIFICACIÓN**

La finalidad de la presente investigación es poder explicar y conocer más de cerca la influencia y la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y clima organizacional en el profesional de enfermería que labora en el Hospital Hermilio Valdizán. El conocimiento de la existencia del síndrome de Burnout en el personal trabajador de cualquier institución, si bien es evidente, no se lo ha tomado con la debida seriedad que lo amerita porque se le ha catalogado como una exigencia natural ya sea del cuerpo, de la mente o de ambas y que son requeridas para desempeñar un trabajo, mas no, como una enfermedad que de forma insidiosa va creciendo hasta causar graves daños en diferentes sistemas y aparatos de nuestro organismo.

La relevancia social se fundamenta en la necesidad de promover la Salud Ocupacional, tendiente a prevenir el síndrome de Burnout en el profesional de enfermería mediante la identificación de los factores de riesgo, en especial del clima organizacional, lo cual garantizaría un mejor desempeño profesional. Los altos costos personales y sociales generados, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) insista cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del síndrome de Burnout en el ámbito laboral.

Además, la presente investigación servirá para disponer de información valida, para identificar a tiempo cuales son las medidas estratégicas a tomar en cuanto a la promoción y prevención, para así brindar una buena calidad de atención.

### **1.2.2. IMPORTANCIA**

Los resultados del estudio estarán orientados a proporcionar información actualizada y relevante a la Institución, a fin de que adopten medidas preventivas estratégicas de intervención orientadas hacia la salud mental, tales como talleres de motivación interna, relaciones interpersonales, liderazgo de manejo de estrés, talleres terapéuticos donde se enseñen estrategias de afrontamiento como adquisición de destrezas, modificación de los procesos cognitivos y aplicación de grupos semiautónomos de trabajo para liberar el estrés generado, fortalecer redes de trabajo y organizar las actividades y responsabilidades a nivel individual y grupal.

Aplicando lo anterior, se pueden evitar las consecuencias negativas del Síndrome de Burnout y manejar los conflictos con madurez, de modo que se pueda controlar los factores laborales existentes, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y la atención del usuario; ya que previniéndolo y manejándolo oportuna y adecuadamente se reducirá el riesgo de padecer las consecuencias del Síndrome de Burnout.

### **1.3. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El estudio de investigación es viable ya que se tuvo acceso al lugar de estudio, el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán cuenta con el área de Investigación y Docencia que previa aprobación del comité permitió realizar el estudio. La población objetivo donde se realizó la investigación es adecuada en número que permitió obtener resultados confiables. El presupuesto fue cubierto por los recursos propios del investigador, es decir el estudio fue autofinanciado.

### **1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.4.1 PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo influye el síndrome de Burnout en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán–Huánuco, 2019?

#### **1.4.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.**

- ¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán–Huánuco, 2019?
- ¿Cómo influye la dimensión agotamiento emocional en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán–Huánuco, 2019?
- ¿Cómo influye la dimensión despersonalización en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán–Huánuco, 2019?



- ¿Cómo influye la dimensión realización personal en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán–Huánuco, 2019?

## **1.5. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS**

### **1.5.1. OBJETIVO GENERAL**

Establecer la influencia del síndrome de Burnout en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

### **1.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar el nivel de Burnout en el profesional de enfermería que labora en el Hospital Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco, 2019.
- Determinar la influencia de la dimensión agotamiento emocional en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco, 2019.
- Determinar la influencia de la dimensión despersonalización en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco, 2019.
- Determinar la influencia de la dimensión realización personal en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco, 2019.

## CAPÍTULO II

### SISTEMA DE HIPÓTESIS

#### 2.1. FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

##### 2.1.1. HIPÓTESIS GENERAL

**Hi:**

El síndrome de Burnout influye significativamente en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

**Ho:**

El síndrome de Burnout no influye significativamente en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

##### 2.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

**-Hi:**

El nivel de síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán, Huánuco, 2019. Es significativo.

**Ho:**

El nivel de síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán, Huánuco, 2019. No es significativo.

**-Hi:**

La dimensión agotamiento emocional influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

**Ho:**

La dimensión agotamiento emocional no influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

**-Hi:**

La dimensión despersonalización influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

**Ho:**

La dimensión despersonalización no influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

**-Hi:**

La dimensión realización personal influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

**Ho:**

La dimensión realización personal no influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	CATEGORIA	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
<b>SÍNDROME BURNOUT</b>  <b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	Se define como la reacción del individuo ante las exigencias de trabajo sumadas a otras variables, las cuales superan sus capacidades de enfrentarlas, provocando desequilibrios tanto individuales como en el ámbito laboral.	<b>AGOTAMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desinterés</li> <li>• Agotamiento físico</li> <li>• Sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo</li> <li>• Frustración por el trabajo que se realiza</li> </ul>	El valor final para la variable estrés aboral <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alto</li> <li>▪ Medio</li> <li>▪ Bajo</li> </ul>	ORDINAL	<b>Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)</b>
		<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato impersonal hacia los pacientes y los compañeros de trabajo</li> <li>• Falta de preocupación de los problemas de otros</li> <li>• Indiferencia</li> </ul>			

		<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apreciación sobre el trabajo que se desempeña.</li><li>• Interés por las tareas cotidianas del trabajo.</li><li>• Baja autoestima profesional.</li></ul>			
--	--	---------------------------------	--	--	--	--

**2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE**

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	CATEGORIA	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>  <b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	Percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral.	<b>POTENCIAL HUMANO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Innovación</li> <li>• Recompensa</li> <li>• Confort</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No saludable</li> <li>- Por mejorar</li> <li>- Saludable</li> </ul>	ORDINAL	<b>Encuesta de Clima Organizacional (MINSA)</b>
		<b>DISEÑO ORGANIZACIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Remuneración</li> </ul>			
		<b>CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidad</li> <li>• Conflicto y cooperación</li> <li>• Motivación</li> </ul>			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	VALOR	ESCALA DE MEDICION
Caracterización de la muestra	Características demográficas	Edad	Cuantitativo	Años	De razón
		Género	Cualitativo	-Masculino -Femenino	Nominal dicotómica

	Características sociales	Estado civil	Cualitativo	-Casado -Divorciado -Soltero - Viudo	Nominal politémica
	Características laborales	Tiempo de servicio	Cuantitativo	Años	De razón

**VARIABLES INTERVINIENTES**

## **2.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES**

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

#### **Síndrome de Burnout**

Según Maslach y Jackson (1981). “Estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por el involucramiento crónico en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes. Se considera como una etapa avanzada del estrés laboral derivada de un estado crónico afectando la salud de los profesionales del área de la salud, la productividad en la organización así como en la salud de los pacientes”. (13)

### **VARIABLE DEPENDIENTE**

#### **Clima Organizacional**

Borda M. (2016). “El contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima organizacional puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios”. (14)



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO

#### 3.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

##### A. Nivel Internacional

**Zhañay (2017)**, en el trabajo de investigación “Estrés laboral y clima organizacional en el personal de enfermería de un hospital público” de la Universidad Central del Ecuador. Objetivo: Determinar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional del personal de enfermería del Hospital del Día IESS Sangolqui. Los resultados y conclusiones: Registra que el 61% de los entrevistados tiene un nivel de estrés alto, seguido del 30% con estrés medio. Mientras que el 48% de los encuestados percibe que el clima organizacional es desfavorable, seguido de un 28% que refiere un clima organizacional muy desfavorable. Otro resultado es que no hay una buena relación entre el personal operativo y el jefe inmediato. La contrastación de la hipótesis calculada con Chi Cuadrado, afirma que el estrés laboral influye en el clima organizacional del personal de enfermería del Hospital del Día IESS Sangolqui, dado que, se obtuvo el valor calculado de 27.6, mayor a 21.0261 de acuerdo a los grados de libertad. Los resultados del estudio evidencian claramente que, a mayor nivel de estrés laboral, el nivel del clima organizacional bajaría, la relación es inversa o negativa. Todo ello, en el personal de enfermería de una entidad gubernamental. (15)

**Vilcahuano (2016)**. Elaboró la tesis titulado: “El clima organizacional y su relación con el síndrome de Burnout, en los servidores de la Dirección de Talento Humano de la Universidad Central del Ecuador”, presentado en la Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, Carrera de Psicología Industrial, a fin de lograr el título de Psicóloga Industrial. El fin principal del trabajo fue determinar la asociación entre el clima organizacional y el Burnout en los servidores de la universidad mencionada. El marco teórico se basó en lo propuesto por Herzberg, Maslach, Jackson y Chiavenato. El enfoque fue mixto, el tipo de investigación seleccionado fue el correlacional con un diseño no experimental. La muestra se compuso de 30 trabajadores de la universidad. Los instrumentos empleados fueron el MBI y la Escala de Clima Organizacional. Los

hallazgos de la tesis indicaron que para el clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales los resultados fueron 43% y 57% muy bueno y bueno en tal orden. En la dimensión estilo de dirección, fue de 67% muy bueno, 23% bueno y 10% regular. En sentido de pertinencia, se obtuvo 50%, y 34%, para bueno y regular; 13% y 3% para muy bueno y malo. Para la retribución, fue de 43% bueno y 57% muy bueno. En disponibilidad de recursos, 40% fue bueno, 50% regular y 10% malo. En estabilidad, 50% fue bueno, 40% muy bueno y 10% regular. En coherencia y claridad directiva, fue 53% muy bueno, 30% bueno y 17% regular. Finalmente, para la dimensión valores colectivos fue de, 73% bueno, 7% muy bueno y 20% regular. Para la variable síndrome de Burnout, en la dimensión de agotamiento emocional fue de, 67% medio y 33% nivel bajo. Para despersonalización fue de, 70% nivel medio, 10% alto y 20% bajo. Para la realización personal fue 93% alto y 7% medio. La conclusión general fue que, existió una asociación directa entre las variables estudiadas. Se recomendó poner énfasis a los factores desfavorables que mejoren el clima organizacional. (16)

**Secín-Diep. (2016).** Realizó una tesis titulado “Síndrome de desgaste en médicos residentes de un Hospital Privado. Medicina Interna de México”, realizaron un estudio cuyo objetivo fue determinar la prevalencia de Burnout en residentes de pediatría e internos de pregrado de la ciudad de México, realizando tres mediciones a lo largo de un año. Ellos encontraron que la prevalencia de Burnout iba en aumento a lo largo del año, con un mayor reporte de agotamiento emocional (48%) frente a las otras dimensiones de Burnout. (17)

**Zapata S. (2016).** Realizó un estudio titulado “El clima organizacional y su relación con el grado de identificación institucional de los colaboradores, en el hospital del IESS Humberto del Pozo de la ciudad de Guaranda. Quito-Ecuador: Universidad Tecnológica Equimoccial. Cuyo propósito fue definir la relación entre la naturaleza organizacional de los socios del IESS Hospital Humberto del Pozo de Guaranda y el estado del sistema de identificación de la organización con el objeto de conseguir herramientas de información para la toma de decisiones. La muestra está formada por 107. El diseño de investigación fue no experimental. Los resultados indicaron que el clima organizacional se encuentra en un rango de bueno donde los servidores se sienten identificados institucionalmente, donde

el clima laboral y la identificación institucional están ligeramente relacionados. Finalmente concluye que el clima organizacional se encuentra en el 64.7% bueno. (18)

## **B. Nivel Nacional**

**Solís, Zamudio, Matzumura, y Gutiérrez (2016)**, realizaron un estudio titulado: “Relación entre clima organizacional y síndrome de Burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III- 2. Lima, Perú 2016”, tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia de un Hospital Categoría III-2. El material y método de estudio utilizado fue cuantitativo, prospectivo, correlacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 43 profesionales de enfermería, mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para el análisis y estudio de las variables, se utilizó la escala de Rensis Likert y Maslach Burnout Inventory. En sus hallazgos concluyen que en el servicio de emergencia, el nivel de clima organizacional fue medianamente favorable con ausencia de Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería. No existe relación significativa entre ambas variables. (19)

**Barreda (2017)** desarrolló la tesis titulada: “Clima laboral y síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017”, optando por el título profesional de Psicología. El objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout. De este modo la metodología correspondiente resultó aplicada, correlacional y descriptivo, diseño no experimental y correlacional. Así mismo, aplicó como instrumentos los cuestionarios Maslach burnout Inventory (MBI) y la Escala de Clima Laboral (CL-SPC), ambos a una muestra censal conformada por 136 enfermeras. Finalmente, los resultados obtenidos señalaron: (a) se evidenció la existencia de una relación de tipo negativo entre la despersonalización y el agotamiento emocional del clima laboral y el Burnout, (b) se identificó la existencia de una relación significativa de tipo positivo entre el clima laboral y Burnout, y (c) entre el síndrome de Burnout y el clima laboral se verifica la existencia de correlación altamente significativa negativa. (20)

**Chagray (2018)**, desarrolló la tesis titulada: “Clima organizacional y Burnout en personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en Lima Metropolitana”. El objetivo general fue establecer una existente relación entre las escalas del clima organizacional y el síndrome de Burnout. Metodología: Estudio de tipo aplicada, correlacional, nivel descriptivo y con un diseño no experimental. A la par, como instrumentos de recopilación de información se aplicó, a una muestra de 203 trabajadores, la Escala de Clima Laboral CL-SPC y el Inventario de Burnout. Las conclusiones fueron: (a) el 48% y 31% de los evaluados mostraron una apreciación del clima laboral favorable y normal, respectivamente, empero los mismos registraron niveles de estrés medios y altos, (b) no se identifica relación alguna entre el síndrome de Burnout y la dimensión realización personal, (c) hay una relación entre la dimensión eficaz profesional y el síndrome de Burnout, y (d) se evidenció una correlación débil entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout. (21)

**Melendez y Tejada (2018)**, desarrolló la tesis titulada “Clima organizacional y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén, 2018. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén, 2018. La muestra estuvo conformada por 60 profesionales de enfermería, para la recolección de los datos se utilizó el cuestionario Inventory del Síndrome de Burnout de Maslach para la variable síndrome de Burnout, con una validez de  $VC = 7.89 > VT: 1.46$  y una confiabilidad de 0.89 y para la variable clima organizacional se tomó en cuenta la Escala multidimensional de clima organizacional (EMCO), con un nivel de confiabilidad  $> 0.70$  y validez de  $VC = 0.80$  y  $VT = 1.25$ . Los resultados demuestran que un 46.7% (28) presenta síndrome de Burnout de nivel alto, con clima organizacional regular, el 35% (21) presenta un síndrome de Burnout medio con clima Organizacional regular y el 6.7% (4) tiene síndrome de Burnout de nivel bajo con un clima organizacional de nivel malo, concluyéndose así que existe relación altamente significativa entre el síndrome de Burnout y clima organizacional ( $X^2 c = 10.684 > X^2 t = 9.4877$ ,  $GL = 4$ ,  $p = 0,030 < \alpha = 0.05$ ) en esta población en estudio. (22)

### C. Nivel local

**Cárdenas (2013).** Desarrollo un estudio titulado “Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de enfermería del servicio de medicina del hospital regional “Hermilio Valdizán Medrano” – Huánuco 2013”. Cuyo objetivo fue determinar la influencia del estrés laboral en el profesional de enfermería que en el área de medicina. Se trabajó con una muestra representada por 10 profesionales de enfermería. Se recolectó información utilizando un cuestionario con 10 preguntas de selección mixta validado por juicio de expertos. El resultado que se obtuvo fue que la dimensión ansiedad al igual que la dimensión cansancio y decaimiento respectivamente, influyen de forma significativa en el desempeño laboral del profesional de enfermería. (23)

**Alvarado Ortega (2015),** desarrolló la tesis titulado: “Influencia del clima organizacional en el Síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2015. Cuyo objetivo fue establecer la influencia del clima organizacional en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización. Correspondió a un estudio observacional, prospectiva transversal, y analítico, debido a que se empleó el análisis bivariado La población estuvo compuesta por 35 profesionales que laboran, los instrumentos empleados fueron: recolección de datos y cuestionario, validados por un juicio de cinco expertos. Al concluir la investigación se demostró que el clima organizacional relacionado a autorrealización, involucramiento laboral supervisión, comunicación, condiciones laborales y en general el clima organizacional posee influencia significativa en el síndrome de Burnout. (24)

**Clemente D. (2015),** en su estudio titulado “Estrés, ansiedad y depresión en profesionales de enfermería que brindan atención primaria de salud del distrito de Amarilis - Huánuco 2015”. Cuyo objetivo: Determinar el nivel de estrés, ansiedad y depresión que presentan los profesionales de enfermería que brindan atención primaria de salud. Metodología: Diseño descriptivo, tipo observacional, prospectivo y transversal. La población muestral estuvo conformada por 36 profesionales de enfermería de los Centros y Puestos de salud que pertenecen a la Micro Red Amarilis durante el periodo 2015. En la recolección de datos se empleó un cuestionario sociodemográfico, el Inventario de Ansiedad de Beck, el

Test de Depresión de Beck y el Cuestionario de Estrés de Karasek. Para el análisis inferencial de los resultados se utilizó la Prueba Chi cuadrado apoyándonos en el SPSS V15. Resultados: El 83,3% (30 enfermeros) ( $X^2=16,0$ ;  $P\leq 0,00$ ) presentaron estrés moderado, el 66% (24 enfermeros) ( $X^2=19,5$ ;  $P\leq 0,00$ ) manifestaron ansiedad mínima y 33,3% (12 enfermeros) ( $X^2=20,2$ ;  $P\leq 0,00$ ) revelaron depresión leve. Los resultados son significativos estadísticamente. Conclusiones: “El nivel de estrés que predomina en los profesionales de enfermería es el estrés Moderado, el nivel de ansiedad que predomina es la ansiedad mínima, nivel de depresión que predomina es la no depresión el, los niveles de estrés, ansiedad y depresión valorados en el estudio varían”. (25)

## **3.2. BASES TEÓRICAS**

### **3.2.1. EL SÍNDROME DE BURNOUT**

El Síndrome de Burnout o "síndrome del trabajador quemado" consiste en la evolución del estrés laboral hacia un estado de estrés crónico. Es un efecto negativo psicológico en o por el trabajo, manifestado por agotamiento emocional y despersonalización presentes en cualquier persona que ejerza alguna actividad laboral. De esta manera, el profesional de Enfermería estaría limitado para brindar un cuidado de calidad.

Así mismo diversos autores manifiestan que este síndrome evidencia una sensación de fracaso y una existencia agotadora que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. (26)

El Síndrome de Burnout tiene consecuencias devastadoras para la persona si se agudiza pero si se trata a tiempo el Burnout es reversible. En muchas investigaciones se demostró que hay personas que son más vulnerables que otras a padecer Burnout porque no poseen un bienestar psicológico. Es importante dotar a las personas de estrategias de afrontamiento ante situaciones estresantes para prevenir las consecuencias que el estrés puede llegar a producir. A modo de reflexión, es necesario que las instituciones de salud actúen para prevenir el síndrome de Burnout entre sus profesionales, puesto que las consecuencias para las organizaciones son importantes: aumento del ausentismo, bajas laborales, disminución de la calidad asistencial, etc. (27)

La profesión de enfermería ha sido identificada como uno de los principales campos profesionales en los que el estrés y el Síndrome de Burnout tienen especial incidencia. La profesión de enfermería tiene unas características singulares: escasez de personal, trabajo por turnos, trato con usuarios problemáticos, contacto directo con la enfermedad, dolor y muerte, falta de especificidad en funciones y tareas, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones. El Burnout puede llegar a ser contagioso en la organización, teniendo incluso peores consecuencias al sumarse los efectos. Así pues una organización debe tener una buena gestión de recursos humanos y determinados elementos que son necesarios para crear un ambiente de trabajo positivo, entre los que estarían: tiempo de descansos adecuados, dotación adecuada de personal, cargas adecuadas de trabajo, adecuada adaptación al nuevo puesto de trabajo. (28)

### **3.2.1.1 SIGNOS Y SINTOMAS DEL SINDROME DE BURNOUT**

Cuando se dice que una persona padece de Burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, dicha comprensión tiende a hacerse en el lenguaje común, por lo que no se dimensiona el serio problema que se presenta.

En realidad, el padecimiento de Burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome.

A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros). El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización.

Dentro de los daños físicos que pueden padecerse debido al síndrome, se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares,

migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral.

En el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del ausentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores. (29)

### **3.2.1.2 DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

Maslach y Jackson (1981) definen al síndrome de Burnout como un síndrome psicológico que abarca exposición prolongada a estresores interpersonales crónicos derivados del ambiente laboral, caracterizados por tres dimensiones: Desgaste Emocional o Agotamiento, Despersonalización y realización profesional. (30)

- **LA DIMENSIÓN DEL DESGASTE EMOCIONAL O AGOTAMIENTO EMOCIONAL**, tiene como principales fuentes la sobrecarga de trabajo y el conflicto personal en el trabajo. Se caracteriza por un sentimiento de agotamiento y falta de energía, sobrecarga física y emocional en el que el individuo se siente agotado y desmotivado, siendo incapaz de relajar.
- **LA DIMENSIÓN DE DESPERSONALIZACIÓN**, se refiere a la reacción negativa, excesivamente desconectada del individuo frente al trabajo. En esta el individuo menosprecia la relación entre los colegas de trabajo, los clientes y la organización, es decir se evidencia mala relaciones interpersonales. Así mismo se caracteriza por insensibilidad emocional y disimulación afectiva teniendo como manifestaciones más comunes la ansiedad, aumento de la irritabilidad, desmotivación, desesperanza y egoísmo. Las manifestaciones esta dimensión reflejan la búsqueda del individuo en adaptarse a la situación y aliviar la tensión reduciendo el contacto con las personas.
- **LA DIMENSIÓN DE REALIZACIÓN PROFESIONAL**, hace énfasis a la sensación de incompetencia, falta de realización y productividad en el trabajo. La



expresión que mejor retrata este estado es el cuestionamiento que el profesional hace sobre su elección de profesión, poniendo en duda su aptitud para ejercerla.

### **3.2.1.3 BURNOUT EN ENFERMERÍA**

La enfermería es una profesión que se relaciona con trabajo sacrificado ,así mismo engloba una serie de características que influye de manera negativa en el personal ,como la sobrecarga laboral, trabajo en turnos , relación con pacientes y familiares problemáticos, contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de reconocimiento profesional, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones .Es por eso que es una de las ocupaciones donde mayor incidencia tiene el síndrome de quemarse por el trabajo (31)

Sus consecuencias más significativas son el deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones sanitarias y el alto índice de ausentismo que existe entre los profesionales. La sobrecarga laboral tiene una incidencia especial como fuente de Burnout en enfermería.

La enfermería históricamente es una profesión en la que predominan las mujeres, sin embargo cada vez más hombres se están involucrando en esta profesión, lo que ha significado otro tipo de adaptación laboral para el sexo femenino. De acuerdo a las investigaciones realizadas, la percepción y el afrontamiento del estrés difiere según el sexo (mujeres y varones no lo experimentan de la misma manera).

El Burnout en enfermería está relacionado en un porcentaje muy alto con el trabajo; debido a que la enfermeras invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su profesión; en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo entre otras. Por ello, el estrés afecta a su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como en su desempeño laboral.

Dentro del ámbito de salud, es posible encontrar situaciones que resultan estresantes para las enfermeras, y que de no afrontarlas de manera adecuada pueden llegar a alterar su estado de salud, la adaptación hospitalaria, el rendimiento laboral, propiciar el ausentismo y enfermedades laborales; los cuales son algunos de los tantos problemas que están

asociados con el estrés laboral y que tiene efectos negativos en la calidad de vida de las enfermeras que son reflejados en los servicios de enfermería.

### **3.2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL**

El clima organizacional es considerado un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de una organización, que al ser percibidos por los individuos que la integran, generan un determinado clima que repercute sobre las motivaciones y el comportamiento y obviamente, suscita disímiles consecuencia a la organización. De ahí que su estudio sea ampliamente utilizado, como un factor que refleja el acontecer de una organización, las facilidades u obstáculos que encuentra el trabajador para actuar y desempeñarse en el contexto laboral. Se considera también un constructo complejo, sujeto a posiciones y enfoques en cuanto a su producción, una gama que se enmarca en dos puntos de vista extremos: los que enfatizan en factores organizacionales puramente objetivos, externos a los individuos que tan sólo las perciben e influyen sobre su comportamiento con un enfoque estructuralista, y los que privilegian los atributos percibidos por los individuos dentro de la organización, la opinión que el empleado se forma de ella en virtud de las percepciones y satisfacción de las expectativas con un enfoque subjetivista o perceptual. (32)

Los antecedentes teóricos para el estudio del clima en las organizaciones comienzan a desarrollarse con los trabajos de Lewin, Lippitt y White. En sus estudios de campo sobre los procesos sociales que ocurrieron en grupos de niños participantes en un campamento de verano, encontraron que el comportamiento del individuo en el grupo no depende solamente de sus características personales, sino también de la atmosfera o clima social en que está inmerso el grupo, clima que es percibido por el individuo y que influye en su conducta. (33)

#### **3.2.2.1 TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

##### **a. El Clima Organizacional de Litwin y Stinger**

Para Litwin y Stinger (1978) el clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de la empresa (estructura, liderazgo, toma de decisiones), de ahí que

estudiando el clima pueda accederse a la comprensión de lo que está ocurriendo en la organización y de las repercusiones que estos fenómenos están generando sobre las motivaciones de sus miembros y sobre su correspondiente comportamiento y reacciones. Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan, según Litwin y Stinger, en una gran variedad de factores.

#### b. Dimensiones del Clima Organizacional de Litwin y Stinger

- Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
- Responsabilidad: Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo.
- Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo o viceversa.
- Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, o bien, proponen un sistema de rutinas sin ninguna clase de estímulos.
- Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas o malas relaciones sociales, tanto entre iguales como entre jefes y subordinados.
- Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.
- Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis (alto, bajo/nulo) que pone la organización sobre las normas (procedimientos, instrucciones, normas de producción o rendimiento).

- Conflictos: Es el sentimiento de que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan o niegan las opiniones discrepantes y no temen (o temen) enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización como elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización, o de ser ajenos a los mismos. Lo más relevante de este enfoque es que permite obtener, con la aplicación de un cuestionario, una visión rápida y bastante fiel de las percepciones y sentimientos asociados a determinadas estructuras y condiciones de la organización. (34)

### **3.2.2.2 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL MINSA**

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

- a. Comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- b. Conflicto y Cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- c. Confort: Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
- d. Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de Su trabajo.

e. Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

f. Innovación: Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

g. Liderazgo: Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

h. Motivación: Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

i. Recompensa: Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

j. Remuneración: Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los, trabajadores.

k. Toma de Decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones, Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos. (35)

### **3.2.2.3 CARACTERISTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan y desarrollan sus miembros:

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos y el desempeño de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas, planes de gestión, etc.). (36)

### **3.2.2.4 IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL**

Para Goncalves (1997), la importancia de este enfoque reside en el hecho de que “el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores.” Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización. (37)

De ahí que el clima laboral refleja la interacción entre características personales y organizacionales. De igual manera, tiene una serie de aspectos, entre las que podemos resaltar: se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de ésta, estas características pueden ser externas o internas. Las mismas son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima laboral, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.(38)

### **3.2.3 SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL**

Varios autores han considerado que el síndrome de Burnout aparece en las personas que no perciben un buen clima organizacional.

El clima laboral 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. (Ramírez y Maturana , 2009).

Es por este motivo que comienzan a desarrollar una serie de síntomas psicosomáticos tales como: fatiga crónica, alteraciones del sueño, dolores musculares, problemas de alergias y dermatitis. También se presentan síntomas emocionales como: la incapacidad para concentrarse, falta de memoria, olvidos y desorganización, irritabilidad, recelos, críticas a los demás, baja autoestima, sentimientos de desilusión, engaño, deseos de abandonar el trabajo, depresión e ideas de suicidio, entre otros. En lo que se refiere a los síntomas conductuales aparece el ausentismo laboral que se refiere a los periodos de baja por enfermedad, aumento de conducta violenta como explosiones de ira, agresividad y respuesta desproporcionada a los estímulos externos.

De acuerdo a Sabio (2008) señala que estos no sólo producen consecuencias en el plano físico e interpersonal de la persona afectada sino que también tiene repercusiones directas sobre la organización para la cual trabaja. Uno de los indicadores más clásicos es la baja satisfacción laboral, una baja satisfacción laboral se traduce en un deterioro de la calidad de servicio que el trabajador ofrece, esto se observa muchas veces bajo la forma de desconexión psicológica del profesional, que evita hacer contacto visual con las personas que atiende, habla como si ellas no estuvieran presentes, contesta con palabras ininteligibles o con gruñidos, etc. Las consecuencias en la organización para la cual se presta el servicio, acarrear generalmente grandes costos económicos. El ausentismo laboral, la propensión a los accidentes de trabajo, tendencia a cometer más errores y, en muchos casos, el abandono de la institución, se traducen en indemnizaciones y en pérdida de capacidad de ganancia para la empresa. (39)

### **3.3 BASES CONCEPTUALES**

#### **3.3.1 SÍNDROME DE BURNOUT**

Maslach y Jackson (1981), definen que el síndrome de Burnout es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo. El agotamiento emocional se refiere a sentimientos de «no poder dar más de uno mismo» y sentirse sin recursos para afrontar la situación de trabajo, la despersonalización implica la aparición de actitudes negativas hacia las personas a las que se dirige el trabajo, y la baja realización personal alude a una autoevaluación de fracaso personal e incompetencia en el trabajo. (32)

#### **3.3.2 CLIMA ORGANIZACIONAL**

De todos los enfoques existentes sobre el concepto de clima laboral, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. (36)

#### **3.3.3 ENFERMERÍA**

Disciplina práctica, su práctica se basa fundamentalmente en su propio conjunto de conocimientos derivados de la ciencia. Todas las profesiones tienen muchas cosas en común, sirven para “algo”, pero no todas sirven para “alguien”, entendiéndose siempre que ese alguien se refiere al ser como individuo, con sus componentes biológicos, psicológicos, sociales, culturales y espirituales. La enfermería es la parte que desarrolla y aplica de forma integral, en el marco de la salud pública, los cuidados al individuo, la familia y la comunidad en la continua salud–enfermedad. Los enfermeros satisfacen las necesidades de la salud a lo largo del ciclo vital, con la participación de otros profesionales de la salud, empleando métodos, conocimientos y los recursos de la comunidad.



## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO

El estudio se realizó en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” que pertenece al Ministerio de Salud, situado en La Esperanza, institución de salud que cuenta con los servicios de emergencia, cirugía, unidad de cuidados intensivos, consultorios externos y hospitalización, además de brindar atención durante las 24 horas del día.

#### 4.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

##### - Tipo de investigación

El presente estudio es de enfoque cuantitativo debido a que se realizó la recolección de datos de manera equivalente a medir. Definiendo el término medir, equivale a decidir y tener en cuenta las reglas que pueden ayudar para asignar los objetos. (Gómez, 2006)

El estudio de corte cuantitativo buscan la explicación de una realidad social del punto de vista subjetiva y objetiva, quiere investigar cada uno de las dimensiones y también los indicadores sociales se puede agrandar manejar los diferentes resultados o situaciones que ameriten el trabajo fundamental con los números y de manera cuantificable (Galeano, 2004)

##### - Nivel de investigación

El nivel de estudio corresponde al nivel descriptivo, explicativo, causal, debido a que se estudia la relación de causalidad entre las variables de estudio, las mismas que tendrán que ser medidas de manera independiente a fin de determinar su valor individual y determinar el tipo de influencia que tiene la variable independiente sobre la dependiente. (Hernández 2002).

Por otro lado, en cuanto al nivel de la investigación está se ubica en el nivel Explicativo, porque en eso va el objetivo de la investigación. Según la finalidad fue una investigación básica porque mejora el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales; es el fundamento de otra investigación (Hernández, 2014)

Según la secuencia de las observaciones fue transversal por que los datos fueron recolectados en un tiempo único. Su objetivo es detallar adecuadamente las variables y relacionarlas adecuadamente para poder recoger la información. (Hernández 1991)

### **4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **4.3.1. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN**

Población Según Bernal (2006) dice “Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”.

En el caso de nuestra investigación, la población está conformada por 50 enfermeros que laboran en los diferentes servicios del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”

#### **4.3.2. MUESTRA Y METODO DE MUESTREO**

Para la realización de la presente investigación se utilizó gran parte de la totalidad de las unidades de análisis por el tamaño de la población. En consecuencia, la muestra fue no probabilística de carácter censal, la cual está constituida por 50 unidades de análisis.

La unidad de análisis está conformada por todo el Personal de enfermería de los diferentes servicios del Hospital Contingencia Hermilio Valdizán.

#### **4.3.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN**

##### **Criterios de Inclusión:**

- El profesional de enfermería nombrado y contratado que trabajan en los diferentes servicios del Hospital Contingencia Hermilio Valdizán.
- Los que deseen participar en el estudio mediante el consentimiento informado firmado.

##### **Criterios de Exclusión**

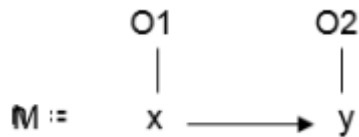
- El Profesional de Enfermería que se encuentren de vacaciones, permiso o licencia

- Personal de Enfermería que abandona el estudio durante la investigación.
- Personal de Enfermería que no acepten firmar el consentimiento informado.
- Otros profesionales de salud contratados.

#### 4.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

El presente estudio de investigación ha considerado adecuado emplear el diseño de investigación del tipo descriptivo – explicativo causal

El esquema:



**Donde:**

M: Muestra seleccionada

O: observación

X: síndrome de Burnout

Y: clima organizacional

→ : Causalidad

#### 4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la recolección de la información y para realizar la prueba de confiabilidad para ver si las variables están relacionadas y contrastar las hipótesis de la investigación se utilizó como Técnica La Encuesta y como Instrumento el Cuestionario para las dos variables en estudio: Síndrome de Burnout y para el Clima organizacional.

#### 4.5.1 TÉCNICAS

La técnica utilizada para medir el síndrome de Burnout y el clima organizacional es la encuesta, un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios para la obtención de información específica.

#### 4.5.2 INSTRUMENTOS

- **CUESTIONARIO “INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI)”** para evaluar el síndrome de Burnout, Instrumento validado internacionalmente para obtener información con respecto al nivel de Burnout de los profesionales de enfermería, el cual será aplicado.

Este instrumento comprende las siguientes dimensiones:

- a) Cansancio emocional: Constó de nueve (09) ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20), los cuales evaluaron la sensación de agotamiento emocional producto de los requerimientos laborales. Cuanto mayor sea la puntuación, mayor será la intensidad de cansancio emocional y de nivel de estrés laboral experimentado por la persona, obteniéndose 54 puntos como máximo.
- b) Despersonalización: Abarcó cinco (05) ítems (5, 10, 11, 15 y 22), los cuales se enfocaban a evaluar las conductas de indiferencia y desapego de los trabajadores. Cuanto mayor sea la puntuación, mayor será la intensidad de despersonalización, pudiendo obtenerse 30 puntos como máximo.
- c) Realización personal: Presentó ocho (08) ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21), los cuales evaluaron la sensación de éxito y bienestar por parte de los trabajadores. Su puntuación es inversamente proporcional al Síndrome de Burnout.

Cada alternativa se calificó según se detalla:

0 puntos = Nunca

1 punto = Pocas veces al año o menos

2 puntos = Una vez al mes o menos

3 puntos = Unas pocas veces al mes o menos

4 puntos = Una vez a la semana

5 puntos = Pocas veces a la semana

6 puntos = Todos los días

De esta manera, la calificación final se llevó a cabo de la siguiente manera:

De 89–132 puntos: Alto nivel de estrés laboral.

De 45–88 puntos: Nivel Medio de estrés laboral.

De 44 puntos a menos: Bajo nivel de estrés laboral.

Se determinó los siguientes niveles:

- Dimensión A. Emocional

Bajo 0 - 18 pts.

Medio 19 - 36 pts.

Alto 37 - 54 pts.

- Dimensión Despersonalización

Bajo 0 - 10 pts.

Medio 11 - 20 pts.

Alto 21- 30 pts.

- Dimensión Realización Personal

Bajo 0 - 16 pts.

Medio 17 - 32 pts.

Alto 33 - 48 pts.

## **VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

### **CUESTIONARIO “INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI)”**

Diversos estudios dan a conocer evidencia a favor de la validez y confiabilidad de este instrumento. Así, su autor reporta una alta consistencia interna y una confiabilidad significativa para las dimensiones de cansancio emocional (0,90), despersonalización (0,79) y realización personal (0,71), cuyos ítems guardan una consistencia interna considerable (0,80). De igual manera, diversos estudios factoriales han sido realizados para la validación de este instrumento, los cuales han demostrado una estructura tridimensional relacionada a las dimensiones del estrés laboral, frente a lo cual se concluye que el cuestionario en mención, mide realmente dicha variable. Asimismo, los resultados de la validez factorial son apoyados también por el análisis de validez convergente aplicados por diversos investigadores, como, por ejemplo, Yslado R, Atoche R, Cermeño B, Rodríguez D y Sánchez J, quienes con respecto a la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI), ha evidenciado los siguientes resultados con respecto al coeficiente alfa de Cron Bach: cansancio emocional (0,78), despersonalización (0,71) y realización personal (0,76). Estos resultados similares demuestran la confiabilidad del instrumento aplicado en la presente tesis.

### **▪ CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL MINISTERIO DE SALUD (MINS)**

Para medir el clima laboral en el personal profesional de enfermería se utilizará el Cuestionario para el estudio de Clima Organizacional del Ministerio de Salud (MINS), el cual ha sido construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional y un equipo de personas expertas de diferentes instituciones, haciendo uso de la escala de Rensis Likert. Se presentan 34 enunciados, 28 de los cuales miden las 3 dimensiones del clima organizacional, y 6 pertenecen a la escala de Lie o escala de Sinceridad.

- No me río de bromas.
- Siempre las cosas me salen perfectas.
- Siempre estoy sonriente.
- Nunca cometo errores.

- Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.
- Nunca he mentido.

Cada dimensión pertenece a una variable estudiada (Cultura de la Organización, Diseño Organizacional, y Potencial Humano), y cada enunciado pertenece a cada dimensión.

De esta manera, la calificación final se llevó a cabo de la siguiente manera:

De 84–112 puntos: Saludable

De 56–83 puntos: Por mejorar.

De 28-55 puntos: No saludable.

### **VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

El instrumento ha sido construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones. Se usó la escala de Rensis Likert y fue aprobada mediante Resolución Ministerial N° 468 – 2011 MINSA. El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, asimismo a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como la validación estadística utilizando Alfa Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares

### **4.6. TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS**

Para la recolección de datos se realizó lo siguiente:

- Solicitar permiso mediante una solicitud a la dirección del Hospital Regional Hermilio Valdizán.
- Se coordinó con la jefa de Enfermeros para entrevistarlos y obtener su consentimiento y luego poder desarrollar el cuestionario.
- Se aplicó el Cuestionario según cronograma.

Una vez recolectados los datos se vaciaron manualmente en la base de datos, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22 para el procesamiento de datos, cuya base de datos

fue sometida a un control de calidad mediante la revisión de una muestra al azar de cuestionarios, a fin de verificar que los datos hubieran sido correctamente registrados.

### **ANALISIS DE DATOS**

Una vez recolectados los datos se procesó manualmente en la base de datos, utilizando la estadística descriptiva de forma absoluta.

Para el análisis de datos, se utilizó el programa estadístico Excel y SPSS versión 22. La presentación se realizó en tablas y gráficos detallando las variables y dimensiones.

Se procedió luego a aplicar la prueba de Kolmogorov - Smirnov por el cual se determinó el uso de pruebas no paramétricas.

Para el contraste de hipótesis se utilizó la prueba estadística de H Kruskal Wallis (Variables Ordinales).

### **4.7. ASPECTOS ÉTICOS**

El presente trabajo de investigación conto con los 4 aspectos éticos deontológicos los cuales son:

- **Consentimiento informado:** Se respetó el consentimiento informado en cada enfermero, ya que ellos contaron con la información adecuada respecto a la investigación. Se les notificó que los datos serán utilizados en el estudio con fines científicos y se les expuso el propósito general de la investigación.
- **Respeto a la Dignidad Humana:** Se tomó en cuenta el principio de la dignidad humana, esto comprende el derecho a la autodeterminación y el conocimiento irrestricto de la información.
- **Justicia:** Se consideró el principio de la justicia, ya que los seres humanos tienen derecho a un trato justo y equitativo, no discriminatorio y sin prejuicios, tanto antes, como durante y después de su participación en un estudio.
- **Intimidad, Anonimato y Confidencialidad:** La información obtenida durante el curso del estudio fue mantenida en la más estricta confidencialidad, en lo que se refiere a los secretos expuestos por los colaboradores, ya que no pueden ser revelados, sólo utilizados para fines de investigación.



## CAPITULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Después de recolectados los datos, fueron procesados en forma manual y con el programa Excel agrupados de tal forma, que se presenta en la tabla y gráficos estadísticos para facilitar su análisis e interpretación.

**Tabla 01:** Características sociodemográficas de los profesionales de enfermería del Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

<b>CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS</b>		<b>Fi</b>	<b>%</b>
SEXO	MASCULINO	17	34
	FEMENINO	33	66
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
EDAD	MENOS DE 30	13	26
	30 A 40	18	36
	MAS DE 40	19	38
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
TIEMPO DE SERVICIO	MENOS DE 5	21	42
	DE 5 A 12	20	40
	MAS DE 12	9	18
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
ESTADO CIVIL	CASADO	14	28
	SOLTERO	26	52
	VIUDO	3	6
	DIVORCIADO	7	14
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario

## **INTERPRETACIÓN**

La tabla 01; muestra que el 66% (33) de profesionales de enfermería pertenecen al sexo femenino y el 34% (17) al sexo masculino.

Un 26% (13) de profesionales de enfermería estudiadas presentaron edades menor de 30 años, el 36% (18) entre 30 a 40 años y el 38% (19) entre 40 a más años.

Un 42% (21) de profesionales de enfermería indicaron tener el tiempo de servicio laboral menor de 5 años, el 40% (20) entre 5 a 12 años y el 18% (9) entre más de 12 años.

El 28% (14) de profesionales de enfermería presentaron el estado civil casada (o), el 52% (26) soltero, el 6 % (3) viudo y el 14% (7) divorciado (a).

**Tabla 02.** Nivel de Burnout en el profesional de enfermería según sexo, edad, tiempo de servicio y estado civil que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán - Huánuco 2019.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS		NIVELES SÍNDROME DE BURNOUT						TOTAL	
		BAJO		MEDIO		ALTO			
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
SEXO	MASCULINO	5	29	10	59	2	12	17	100
	FEMENINO	3	9	24	73	6	18	33	100
								50	100
EIDADES	MENOS DE 30	4	31	9	69	0	0	13	100
	30 A 40	3	17	15	83	0	0	18	100
	MAS DE 40	1	5	10	53	8	42	19	100
								50	100
TIEMPO DE SERVICIO	MENOS DE 5	6	29	15	71	0	0	21	100
	DE 5 A 12	2	10	14	70	4	20	20	100
	MAS DE 12	0	0	5	56	4	44	9	100
								50	100
ESTADO CIVIL	CASADO	0	0	10	71	4	29	14	100
	SOLTERO	6	23	18	69	2	8	26	100
	VIUDO	0	0	2	67	1	33	3	100
	DIVORCIADO	2	29	4	57	1	14	7	100
								50	100

### INTERPRETACIÓN

La tabla 02; muestra que el 29% (5) de profesionales de enfermería que pertenecen al sexo masculino tienen un nivel bajo de Burnout, 59% (10) nivel medio y 12% (2) nivel alto. Y en el sexo femenino 9% (3) presenta un nivel bajo de Burnout, 73% (24) nivel medio y 18% (6) nivel alto.

Asimismo nos muestra que los profesionales de enfermería menor de 30 años presenta un nivel medio de síndrome de Burnout en un 69% (9) y 31% (4) nivel bajo.

Entre 30 a 40 años el 83% (15) tienen nivel medio y 17% (3) nivel bajo. En los profesionales entre 40 a más años el 5% (1) presentan nivel bajo, el 53% nivel medio y un 42% nivel alto de síndrome de Burnout.

El nivel de Burnout más frecuente en relación al tiempo de servicio es; menor de 5 años el 71% (15) presentan nivel medio, el 70% (14) entre 5 a 12 años también presenta un nivel medio y el 42% (8) entre más de 12 años presentan nivel medio de Burnout.

El cuanto al estado civil de los profesionales de enfermería, el nivel más frecuente es el nivel medio; 71% (10) casada (o), el 69% (18) soltero, el 67 % (2) viudo y el 57% (4) divorciado (a).

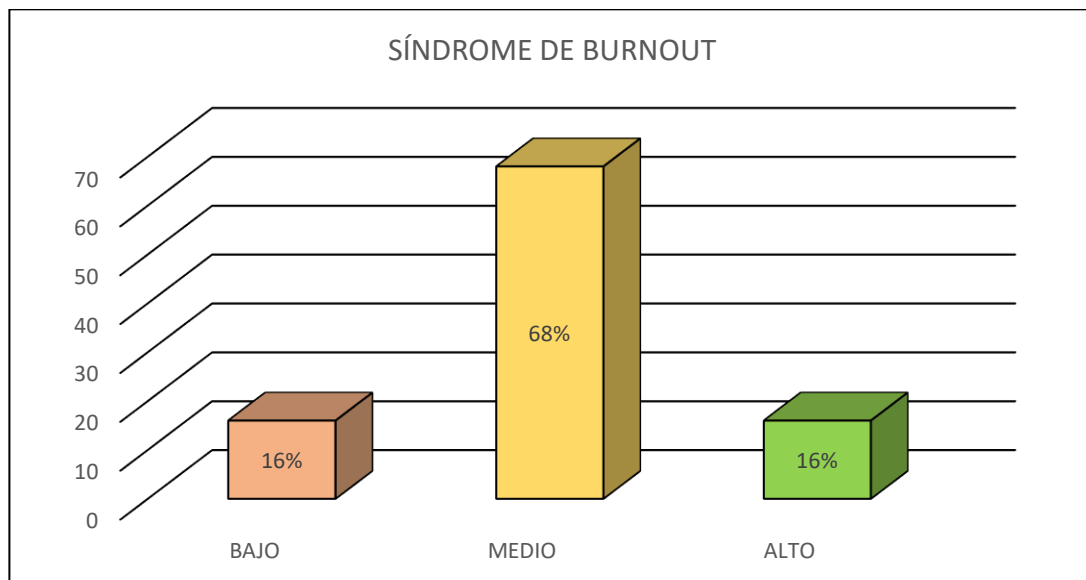
## VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT.

**Tabla 03.** Nivel de Burnout en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán - Huánuco 2019.

<b>NIVEL SÍNDROME DE BURNOUT</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
BAJO	8	16
MEDIO	34	68
ALTO	8	16
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario (Inventario de Burnout de Maslach)

**GRAFICO N°01**



## INTERPRETACIÓN

La tabla 03 y gráfico 01; muestran los resultados del análisis global de la determinación del Síndrome de Burnout, indican que el 68% (34) de profesionales de Enfermería estudiadas presentaron un nivel medio de Síndrome de Burnout, el 16% (8) presentaron un nivel alto y el 16% (8) presentaron un nivel bajo.

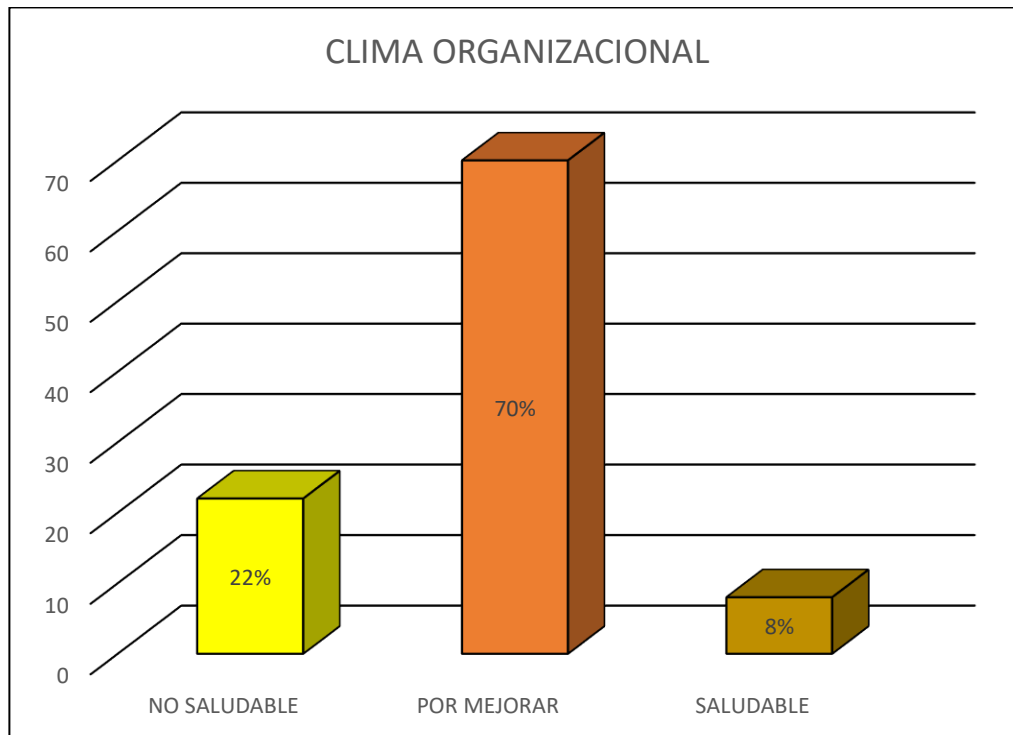
## VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

**Tabla 04.** Clima Organizacional en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán - Huánuco 2019.

CLIMA ORGANIZACIONAL	N°	%
NO SALUDABLE	11	22
POR MEJORAR	35	70
SALUDABLE	4	8
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario Clima Organizacional

**GRAFICO N°02**



**INTERPRETACION:** La tabla 04 y grafico 02; muestra que el 70% (35) de profesionales de Enfermería estudiadas mostraron un clima organizacional Por mejorar, un 22% (11) un clima no saludable y el 8% (4) mostraron un clima organizacional saludable.

## 5.2. ANÁLISIS INFERENCIAL Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### A) PRUEBA DE NORMALIDAD

Ha: La distribución de las variables Síndrome de Burnout y Clima Organizacional es paramétrica normal.

Ho: La distribución de las variables Síndrome de Burnout y Clima Organizacional no es paramétrica normal.

**Tabla 05. Pruebas de normalidad**

VARIABLES	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SÍNDROME DE BURNOUT	,340	50	,000	,741	50	,000
CLIMA ORGANIZACIONAL	,383	50	,000	,708	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### INTERPRETACIÓN.

Como se observa en la tabla 05, al aplicar la prueba de normalidad de Shapiro Wilk y Kolmogorov-Smirnov, se muestra un resultado con un p valor al 0,000 para ambas variables que es menor al 0.05, lo cual nos permite aceptar la hipótesis nula, la cual indica que la distribución de la variable Síndrome de Burnout y Clima Organizacional es un estudio no paramétrica o de libre distribución.

## B) PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

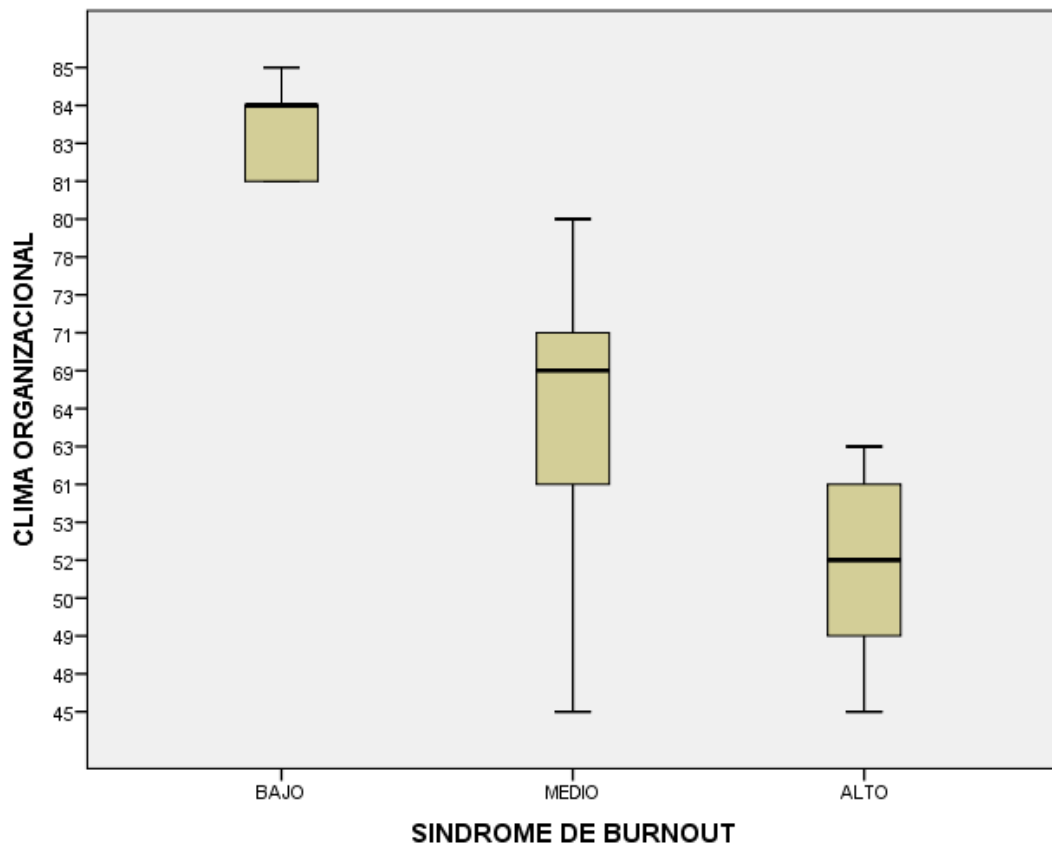
Para el contraste de hipótesis se utilizó la prueba estadística de **H Kruskal Wallis** (Variables Ordinales).

La hipótesis a contrastar son:

**Hi:** El síndrome de Burnout influye significativamente en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

**Ho:** El síndrome de Burnout no influye significativamente en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

**Grafico 03.** Prueba H de Kruskal Wallis (Síndrome de Burnout y clima organizacional)





**Tabla 06:** Rangos

	SÍNDROME DE BURNOUT	N	Rango promedio
CLIMA ORGANIZACIONAL	BAJO	8	38,75
	MEDIO	34	25,62
	ALTO	8	11,75
	Total	50	

**Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup>**

	CLIMA ORG.
Chi-cuadrado	21,250
Gl	2
Sig. Asintótica	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: NIVELES SÍNDROME DE BURNOUT

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 06, titulada Rangos vemos que analizaron 50 enfermeros, 34 en el nivel medio y 8 en los niveles bajo y alto. El rango promedio mayor fue para el nivel bajo, en tanto el menor fue para el nivel alto.

En la tabla Estadísticos de contraste, se observa el valor estadístico de contraste de la prueba H de Kruskal –Wallis, tiene una probabilidad de 0,000, el mismo que es menor a 0,05, lo que corrobora la hipótesis de estudio y rechaza la hipótesis nula.

Concluimos validando la presente hipótesis de investigación: El síndrome de Burnout influye significativamente en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

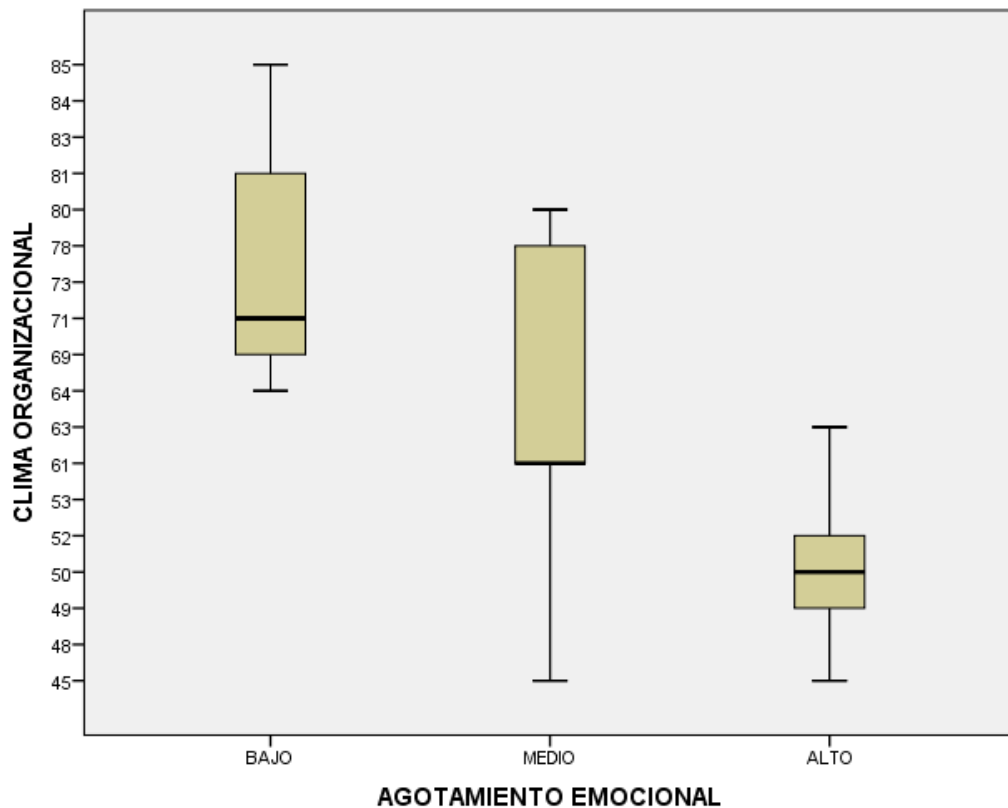
## B) PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA

### 1.- Prueba de H Kruskal Wallis: Agotamiento Emocional y Clima Organizacional

**Hi:** La dimensión agotamiento emocional influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

**Ho:** La dimensión agotamiento emocional no influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

**Grafico 04.** Prueba H de Kruskal Wallis (Agotamiento Emocional y clima organizacional)



**Tabla 07. Rangos**

	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	N	Rango promedio
CLIMA ORGANIZACIONAL	BAJO	23	32,39
	MEDIO	18	23,89
	ALTO	9	11,11
	Total	50	

**Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup>**

	NIVELES-CO
Chi-cuadrado	21,868
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: NIVELES.AGOTAMIENTO EMOCIONAL

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 07, titulada Rangos vemos que analizaron 50 enfermeros en la dimensión Agotamiento emocional, 23 en el nivel bajo y 18 en el nivel medio y 9 en el nivel alto. El rango promedio mayor fue para el nivel bajo, en tanto el menor fue para el nivel alto.

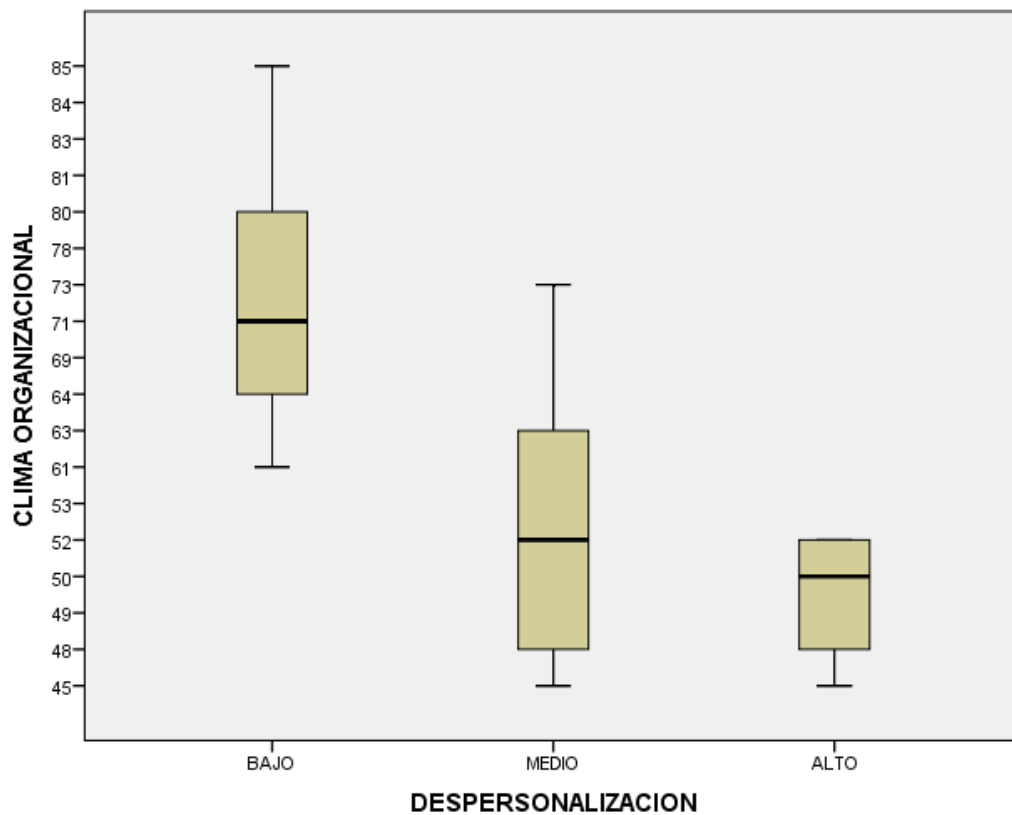
En la tabla Estadísticos de contraste ,se observa el valor estadístico de contraste Chi cuadrado de la prueba H de Kruskal –Wallis, tiene una probabilidad de 0,000, el mismo que es menor a 0,05, lo que corrobora la hipótesis de estudio y rechaza la hipótesis nula. Concluimos validando la presente hipótesis de investigación: La dimensión agotamiento emocional influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

## 2.- Prueba de H Kruskal Wallis: Despersonalización y Clima Organizacional

**Hi:** La dimensión despersonalización influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

**Ho:** La dimensión despersonalización no influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

**Gráfico 05.** Prueba H de Kruskal Wallis (Despersonalización y clima organizacional)



**Tabla 08. Rangos**

	DESPERSONALIZACIÓN	N	Rango promedio
NIVELES -CO	BAJO	36	31,17
	MEDIO	10	12,90
	ALTO	4	6,00
	Total	50	

**Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup>**

	NIVELES-CO
Chi-cuadrado	31,061
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: NIVELES.DESPERSONALIZACIÓN

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 08, titulada Rangos vemos que analizaron 50 enfermeros en la dimensión Despersonalización, 36 pertenecen al nivel bajo y 10 en el nivel medio y 4 en el nivel alto. El rango promedio mayor fue para el nivel bajo, en tanto el menor fue para el nivel alto.

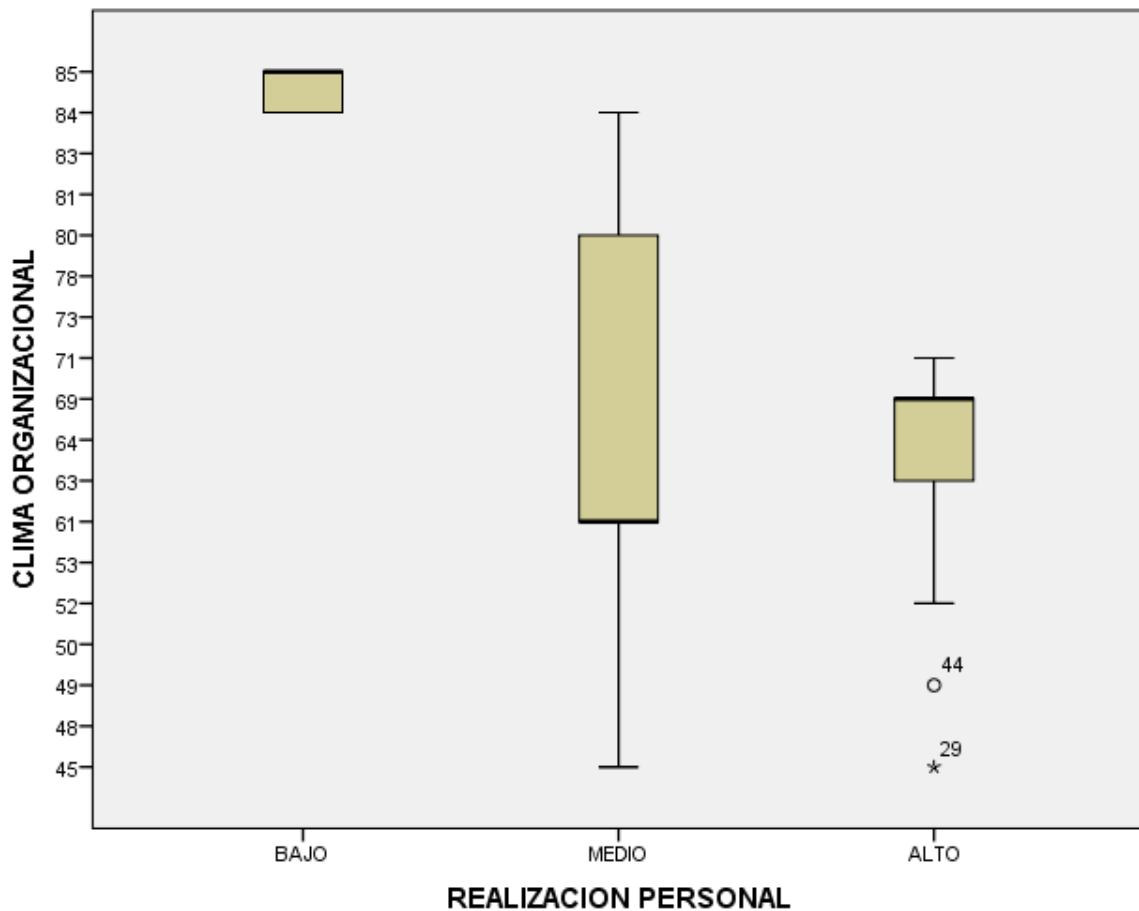
En la tabla Estadísticos de contraste ,se observa el valor estadístico de contraste Chi cuadrado de la prueba H de Kruskal –Wallis, tiene una probabilidad de 0,000, el mismo que es menor a 0,05, lo que corrobora la hipótesis de estudio y rechaza la hipótesis nula. Concluimos validando la presente hipótesis de investigación: La dimensión despersonalización influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

### 3.- Prueba de H Kruskal Wallis: Realización Personal y Clima Organizacional

Hi: La dimensión realización personal influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

Ho: La dimensión realización personal no influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

**Grafico 06.** Prueba H de Kruskal Wallis (Realización personal y clima organizacional)



**Tabla 09. Rangos**

	REALIZACIÓN PERSONAL	N	Rango promedio
NIVELES-CO	BAJO	2	48,50
	MEDIO	27	24,48
	ALTO	21	24,62
	Total	50	

**Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup>**

	NIVELES-CO
Chi-cuadrado	8,029
gl	2
Sig. asintótica	,018

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: NIVELES REALIZACIÓN PERSONAL

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 09, titulada Rangos vemos que analizaron 50 enfermeros en la dimensión Realización Personal, 27 pertenecen al nivel medio y 21 en el nivel alto y 2 en el nivel bajo. El rango promedio mayor fue para el nivel bajo, en tanto el menor fue para el nivel alto.

En la tabla Estadísticos de contraste ,se observa el valor estadístico de contraste Chi cuadrado de la prueba H de Kruskal –Wallis, tiene una probabilidad de 0,018, el mismo que es menor a 0,05, lo que corrobora la hipótesis de estudio y rechaza la hipótesis nula. Concluimos validando la presente hipótesis de investigación: La dimensión realización personal influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.

### 5.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el análisis de los resultados encontramos que existe una influencia altamente significativa e inversa entre el Síndrome de Burnout y el Clima organizacional en el profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019, afirmando que la percepción sobre aspectos como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal están vinculado inversamente en la satisfacción referidos a los ambientes de trabajo que tiene el enfermero. Esta misma tendencia corrobora la investigación de Zhañay (2017), donde concluyen que el estrés laboral y el clima organizacional tienen mucha dependencia a través del cruce de variables, el primero influye en el segundo y sus resultados estadísticos dicen que el 61% de los encuestados tiene estrés alto y el 30% con estrés medio frente al 48% que opina un clima organizacional desfavorable y el 28% muy desfavorable, claramente definida que a mayor cantidad de estresados en la organización, el nivel del clima organizacional se reduce. Por otro lado de acuerdo al estudio de Arias y Zegarra (2013), los resultados señalan que existe un clima organizacional óptimo y bajos niveles de síndrome de Burnout en la gran mayoría de trabajadores, no se encontró relaciones significativas entre el clima organizacional y Burnout.

Sobre los niveles de síndrome de Burnout global de los profesionales de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019, los resultados fueron que el 16% de los trabajadores presentó un nivel alto de síndrome de Burnout, esto se explica por la tensión que significa de trabajar con la vida de las personas y las deficiencias del sistema de salud que llevan a no contar con los insumos necesarios para poder brindar un servicio de salud óptimo a los usuarios, estos hallazgos se pueden contrastar con Chagray (2018), donde los resultados son: (a) el 48% y 31% de los evaluados mostraron una apreciación del clima laboral favorable y normal, respectivamente, empero los mismos registraron niveles de estrés medios y altos, (b) no se identifica relación alguna entre el síndrome de Burnout y la dimensión realización personal, (c) hay una relación entre la dimensión eficaz profesional y el síndrome de Burnout, y (d) se evidenció una correlación débil entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout.



Así mismo se llegó a corroborar que la dimensión agotamiento emocional influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019, resultados similares se hallaron en el estudio de Dávila (2010), sobre Relaciones entre la variable Síndrome de Burnout y el clima Organizacional en médicos del área de emergencia – Venezuela, quien concluyo que mientras más fatigados y frustrados se encuentren los médicos percibirán de la misma manera su clima de trabajo.

También se halló que la dimensión despersonalización influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019, al respecto Maruy (2014), donde concluye que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de despersonalización y el hecho de que el cónyuge trabaje y el tiempo laboral de los participantes. El grado de realización personal tiene relación estadísticamente significativa con la condición laboral y el sexo de los participantes. Se muestra un nivel alto en la dimensión de cansancio emocional y despersonalización, como también asociación entre la dimensión realización personal y el sexo de los participantes y condición laboral.

En algunos estudios mostraron que los efectos que trae la despersonalización toman importancia, no solo en la organización sino a nivel gerencial, administrativo y operativo de las organizaciones. Autores como Solis, Zamudio, Matzumura y Gutiérrez (2015), conceptualizaron a la despersonalización como una condición en el cual el individuo considera al trabajo con poco interés, alejamiento con los compañeros, conducta desfavorable y reacciones negativas en el ambiente de trabajo. También es determinado por una actitud, desinteresada y severa destinada hacia los individuos que sirven, no siendo el caso del presente estudio.

Por último se determinó que la dimensión realización personal influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019; esto se puede explicar porque cada uno de los trabajadores se esfuerzan día a día para mejorar sus conocimientos, desarrollando estudios de actualización, como son especialización, maestrías, doctorados, que los mantenga al día con el avance de los diagnósticos y nuevos esquemas de tratamiento, los que aplicarán en la atención que brindan a cada uno de sus pacientes con mucha satisfacción; esto

coincide con el estudio realizado por Sepúlveda (2013), en donde la tranquilidad psicológica del trabajador es indispensable para que una institución sea rentable. El ser humano dentro de sus entidades se encuentra vinculado con diversos factores como; el entorno laboral, jefatura, como se califica en relación a su desempeño ya sea buena o mala. Los resultados del clima laboral en la investigación demostraron que el 70% perciben un clima por mejorar, seguido de un 22% que perciben que el clima organizacional es no saludable, esto nos indica que no existe un adecuado liderazgo en la institución en estudio, así como falta de motivación, falta de comunicación, falta de incentivos en las remuneraciones, etc.

Resultados similares encontró Zapata S. (2016), muestra que el clima organizacional se encuentra en un rango de bueno donde los servidores se sienten identificados institucionalmente, es decir el clima laboral y la identificación institucional están ligeramente relacionados. Finalmente concluye que el clima organizacional se encuentra en el 64.7% bueno.

#### **5.4 APOORTE CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación tiene valor teórico, porque aporta información sobre la situación actual del Síndrome de Burnout presentado por los profesionales de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Huánuco, así como del clima organizacional en dicha institución, en donde hasta la fecha no se había llevado a cabo estudios similares; habiéndose realizado también la comparación respectiva de los resultados con los de otras investigaciones de establecimientos a nivel nacional e internacional, lo cual ha permitido enriquecer el conocimiento sobre el tema.

Por la naturaleza y alcance de la presente tesis, su valor metodológico se fundamenta en que va a ayudar a la definición posterior de una relación e influencia de causalidad entre las variables estudiadas, fomentándose la realización de nuevos estudios que busquen abordar el problema mediante otros enfoques.

## CONCLUSIONES

Desde la perspectiva de los objetivos planteados e investigados se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. La determinación del Síndrome de Burnout, indican que el 68% (34) de profesionales de Enfermería estudiadas presentaron un nivel medio de Síndrome de Burnout, el 16% (8) presentaron un nivel alto y el 16% (8) presentaron un nivel bajo. Estos resultados se ve reflejado en la disminución de la calidad o productividad del trabajo, en las actitudes negativa hacia las personas a las que se les da servicio y en el deterioro de las relaciones con compañeros.
2. El síndrome de Burnout influye significativamente en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019. Como lo evidencia la significancia de la probabilidad asociada a la H de Kruskal Wallis ( $p=0,000$ ) es menor al p-valor asumido ( $p<0,05$ ) Lo que significa que mientras el síndrome de Burnout tienda a resultar valores positivos, menor será el nivel del clima organizacional, y viceversa. Esta relación no sólo existe en enfermeros que están en áreas críticas, sino también en los enfermeros administrativos y en los pertenecen a otras áreas, ya que estos presentan sobrecarga laboral, trabajos monótonos, exigencia de mayor rendimiento y elevado nivel de responsabilidad.
3. La dimensión agotamiento emocional influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019. Como lo evidencia la prueba de H de Kruskal Wallis ( $p=0,000$ ). Se muestra que la mayoría de los profesionales de enfermería, se sienten emocionalmente agotados y a su vez presentan un clima organizacional débil. Mientras que los Enfermeros tenga afectado su salud física y mental, su rendimiento y su motivación laboral, el clima laboral se deteriora, la imagen de la entidad se deteriora, y viceversa.
4. La dimensión despersonalización influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019. Como lo evidencia la prueba de H de Kruskal Wallis

( $p=0,000$ ), mostrando así, un ligero descuido en cuanto al trato de los pacientes y a su vez presentan un clima organizacional débil.

5. La dimensión realización personal influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019. Como lo evidencia la significancia H de Kruskal Wallis ( $p=0,018$ ). Esto explicaría el conformismo que muchos profesionales de enfermería tienen en su desarrollo profesional, así mismo desde hace décadas se ha observado que muchas instituciones no brindan la facilidades necesarias para el desarrollo profesional siendo esta, una de las principales limitaciones.

## SUGERENCIAS

1. Las instituciones de Salud a nivel Región Huánuco deben brindar programas terapéuticos educativos a los profesionales de enfermería; donde servirá para la prevención del síndrome de Burnout, el cual implica adiestrarles en el conocimiento y ofrecerles herramientas para el control del mismo, lo que permitirá desarrollar un desempeño profesional con calidad.
2. Habiendo observado que hay influencia significativa entre el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán, se recomienda al jefe del establecimiento, promover internamente una campaña integral que atienda convenientemente las áreas vulnerables, dentro de las cuales los trabajadores se ven afectados con el Burnout. Es necesario escuchar al trabajador, atender sus demandas con diligencia, proveyéndoles de herramientas que le ayuden a desarrollarse y crecer dentro de su ambiente laboral. Esto vas a propiciar un clima ideal, donde el trabajador pueda optimizar su productividad, haciéndose más reticente a los embates de dicho síndrome, y fortaleciendo el vínculo del trabajador con la institución, generando así un clima organizacional más saludable.
3. Implementación de talleres vivenciales y/o participativos de manera regular con el personal asistencial, en los cuales se trate temas que fortalezcan el clima laboral, como por ejemplo, mejoras de estructura, la comunicación, relaciones entre compañeros, motivación, entre otros, contribuyendo con ello, a una mejor integración, mejor desempeño laboral, así como el cumplimiento de objetivos personales y organizacionales.
4. Los profesionales de enfermería que brindan atención a pacientes de las unidades de cuidados intensivos, emergencias, deben utilizar técnicas de entrenamientos en relajación, autorregulación o de control de gestión de tiempo, de mejora de habilidades sociales para prevenir el Síndrome de Burnout.

## REFERENCIAS

1. Bautista, G., & Bravo, M. (2017). Clima Laboral y su relación con el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco-Callao 2015. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Medicina Humana. Lima, Perú
2. Gago, K. A., Martínez, I. K., & Alegre, A. A. (12 de 2017). Clima laboral y síndrome de Burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 9(4), 1-15.
3. Smart Coach. (05 de 01 de 2018). Reportaje especial: ¡Cifras del estrés laboral en América Latina! Obtenido de Smart Coach:  
<http://blog.smartcoach.global/reportaje-especial-cifrasdeLestr%C3%A9s%20laboral-en-am%C3%A9rica-latina>
4. Chavarría, A., Colunga, F., Loria, J. y Peláez, K. (2017). Síndrome de burnout en médicos docentes de un hospital de 2° nivel en México. *Educación Médica*, 18(4), 254-261. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.09.001>
5. Gómez J, Monsalve C, San Luis C, Fernández R, Aguayo R, Cañadas G. Factores de riesgo y niveles de Burnout en enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática. *Revista Elseiver*.2016. [Citado 17 de octubre 2016]: 5 (4): pp. 1 - 12. Disponible desde: <http://dx.doi.org/10.1016/j.aprim.2016.05.004>
6. Montoya, P., Beio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 7-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
7. Bustamante, M., Grandón, M. y Lapo, M. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales*, 31(137), 432-440. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.08.003>
8. Cuevas, J. (2011) *Psicología y empresa renovando empresas con talento humano*. [Online]; 2011 [cited 2017 Enero 18. Available from:  
<http://psicologiayempresa.com/el-clima-organizacional.html>.

9. Vargas C, Cañadas G, Aguayo R, Fernández R, De la Fuente E. ¿Qué factores de riesgo laboral están asociados con el agotamiento en la enfermería? Un estudio de meta-análisis. *Revista Redalyc*. 2014. [citado 9 de octubre 2016]: 14(1): pp. 370 - 377. Disponible desde: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33729172004>
10. Gomez J, Vargas C, De la Fuente E, Fernandez R, Cañadas G. La edad como factor de riesgo para el agotamiento Síndrome de Enfermería Profesionales: Un estudio meta-analítico. *Reserch in Nursing Health*. 2016.[citado 9 de octubre 2016]: 1 (1): pp. 370 - 377. Disponible desde: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/nur.21774/abstract>
11. Gómez J, Monsalve C, San Luis C, Fernández R, Aguayo R, Cañadas G. Factores de riesgo y niveles de burnout en enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática. *Revista Elseiver*.2016. [citado 17 de octubre 2016]: 5 (4): pp. 1 - 12. Disponible desde: <http://dx.doi.org/10.1016/j.aprim.2016.05.004>
12. Mengarelli S, Cavelo S, Zacharías D, Garibotti G. Clima organizacional en servicios de Enfermería en un hospital público en Argentina. *Dialnet*. 2018..
13. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103– 111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
14. Martínez, M. (2016) Concepto de clima laboral. In Martínez MJB. *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia; 2016.
15. Zhañay, T. (2017). *Estrés laboral y Clima Organizacional en el personal de enfermería de un Hospital público*. Tesis de maestría de la Universidad Central del Ecuador.
16. Vilcahuano, D. C. (2016). *El clima organizacional y su relación con el síndrome de Burnout, en los servidores de la Dirección de Talento Humano de la Universidad Central del Ecuador*. (Tesis de Maestría). Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas. Quito, Ecuador)
17. Secín-Diep, R., & Rodríguez-Weber, F. L. (2016). Síndrome de desgaste en médicos residentes de un hospital privado. *Medicina Interna de México*, 32(1),



33–40. Retrieved from

<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=64339>

18. Zapata S. El clima organizacional y su relación con el grado de identificación institucional de los colaboradores, en el hospital del IESS Humberto del Pozo de la ciudad de Guaranda. Quito: Universidad Tecnológica Equimoccial; 2016.
19. Solís, C. Z., Zamudio, E. L., Matzumura, K. J., & Gutiérrez, C. H. (2016). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. Redalyc. org, 16(4), 32-38. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=371649170006>
20. Barreda, L. (2017). Clima laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Facultad de Psicología. Lima, Perú
21. Chagray, S. (2018). Clima organizacional y burnout en personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en Lima Metropolitana.(Tesis de Maestría), Universidad San Martín de Porres, Facultad de Psicología. Lima, Perú
22. Melendez y Tejada (2018), Clima organizacional y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén, 2018. Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades.
23. Cardenas Malpatida AI. Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de enfermería del servicio de medicina del hospital regional “Hermilio Valdizán Medrano” – Huánuco 2013. [Título profesional de licenciado en enfermería]. Huánuco: Universidad de Huánuco. Facultad de ciencias de la salud; 2013.
24. Alvarado Ortega (2015). Influencia del clima organizacional en el Síndrome de Burnout del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2015. Escuela de Posgrado / Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
25. Clemente Doroteo, Shayra Louise (2016), en su estudio titulado “Estrés, ansiedad y depresión en profesionales de enfermería que brindan atención primaria de salud del distrito de Amarilis - Huánuco 2015”. [Título profesional de licenciado en enfermería]. Huánuco: Universidad de Huánuco. Facultad de ciencias de la salud; 2016.

26. Zuluaga PA, Moreno S. Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte.* 2012 Ene-Abr; 29(1): 205-227.
27. López MJ. Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de recursos humanos [tesis]. Departamento de Enfermería (DE): Universidad de Murcia; 2009.
28. Farfán F, Mendoza LM, Guerrero MM, Suárez A. Síndrome de desgaste profesional en enfermeras de oncopediatría: intervención de la enfermera especialista en salud mental. *Biblioteca Lascasas.* [Internet]. 2012; [citado el 9 de Oct. de 2013]; 8(1).
29. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *J Occup Behav.* 1981;2:99-113.
30. Maslach C. Entendiendo o burnout. In: Rossi AM, Perrewé PL, Sauter SL, organizadores. *Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional.* São Paulo: Atlas; 2005. p. 41-55.
31. Murofuse NT, Abranches SS, Napoleão AA. Reflexões sobre estresse e burnout e a relação com a enfermagem. *Rev Latino-Am Enfermagem.* 2005; 13(2):255-61.
32. Martínez, M. (2016) Antecedentes Teóricos. In Martínez MJB. *Gestión estratégica del clima laboral.* Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia; 2016.
33. Martínez, M. (2016) Concepto de clima laboral. In Martínez MJB. *Gestión estratégica del clima laboral.* Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia; 2016.
34. Caraveo, M. (2004) *Conceptos y dimensiones del clima organizacional.* 2004..
35. Paz, R. y Piedrahita, M. (2007) *Clima Organizacional.* In Echeverry MP. *Desarrollo Histórico del Marketing.* Colombia: Universidad Libre Colombia; 2007. p. 77.
36. Martinez, S. (2007) *El desafío del Cambio Organizacional.* [Online].; 2015

[cited 2017 Enero 18. Available from:

[http://desafiodelcambiorganizacional.pbworks.com/w/page/94434458/Modelo%20de%20Likert%20\(Clima%20Organizacional\)](http://desafiodelcambiorganizacional.pbworks.com/w/page/94434458/Modelo%20de%20Likert%20(Clima%20Organizacional))).

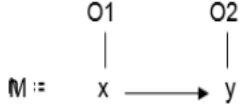
37. Inca, A. (2012) El clima organizacional y su influencia en la satisfacción de los trabajadores del Centro de Servicios Ambientales y Químicos CESAQ – PUCE, QUITO. tesis de Licenciatura. Quito: Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas; 2012. Report No.: I 0561.
38. Garcia, M. y Ibarra, L. (2012) Eumed.net. [Online]; 2012 [cited 2017 Enero18. Available from:  
[http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/tipos\\_de\\_clima\\_organizacional\\_de\\_likert.html](http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/tipos_de_clima_organizacional_de_likert.html).
39. Vásquez, V. (2014). Síndrome de Burnout y su Relación con las Características Sociodemográficas de los Profesionales de Enfermería de la Micro Red Pachacutec, Cajamarca. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca. Perú.

# **ANEXOS**

**ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**TITULO: SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE**  
**LABORA EN EL HOSPITAL DE CONTINGENCIA HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO 2019.**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b>  ¿Cómo influye el síndrome de Burnout en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán–Huánuco, 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS.</b>  -¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán–Huánuco, 2019?</p> <p>--¿Cómo influye la dimensión agotamiento emocional en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán–Huánuco, 2019?</p> <p>-¿Cómo influye la dimensión despersonalización en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán–Huánuco, 2019?</p> <p>-¿Cómo influye la dimensión realización personal en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán–Huánuco, 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b>  Establecer la influencia del síndrome de Burnout en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>  -Identificar el nivel de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.  -Determinarla influencia de la dimensión agotamiento emocional en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco, 2019.  -Determinarla influencia de la dimensión despersonalización en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco, 2019.  -Determinarla influencia de la dimensión realización personal en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p><b>Hi:</b> El síndrome de Burnout influye significativamente en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.</p> <p><b>Ho:</b> El síndrome de Burnout no influye significativamente en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.</p> <p><b>Hipótesis Especificas</b>  <b>-Hi:</b>  El nivel de síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en el Hospital “Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2019. Es significativo.  <b>Ho:</b>  El nivel de síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en el Hospital “Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2019. No es significativo.</p> <p><b>-Hi:</b>  La dimensión agotamiento emocional influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora</p>	<p style="text-align: center;"><b>VARIABLE INDEPENDIENTE: SÍNDROME DE BURNOUT</b></p> <p><b>Agotamiento emocional</b>  -Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.  -Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.  -cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a una jornada me siento agotado.  -Siento que trabajar con la gente todo el día me cansa.  -Siento que mi trabajo me está desgastando.  -Me siento frustrado por el trabajo.  -Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.  -Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.  -Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.</p> <p><b>Despersonalización</b>  - Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.  -Siento que me he hecho más duro con la gente.  -Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.  -Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.  -Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.</p> <p><b>Realización personal</b>  - Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.  -Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.</p>

		<p>en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.</p> <p><b>Ho:</b> La dimensión agotamiento emocional no influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.</p> <p><b>-Hi:</b> La dimensión despersonalización influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.</p> <p><b>Ho:</b> La dimensión despersonalización no influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.</p> <p><b>Hi:</b> La dimensión realización personal influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.</p> <p><b>Ho:</b> La dimensión realización personal no influye en el clima organizacional del profesional de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco 2019.</p>	<p style="text-align: center;"><b>CLIMA ORGANIZACIONAL VARIABLE DEPENDIENTE</b></p>	<p>-Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo. -Me siento muy enérgico en mi trabajo. -Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo. -Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender. -Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. -Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son trabajos de forma adecuada.</p> <hr/> <p><b>POTENCIAL HUMANO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Innovación</li> <li>• Recompensa</li> <li>• Confort</li> </ul> <p><b>DISEÑO ORGANIZACIONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Remuneración</li> </ul> <p><b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidad</li> <li>• Conflicto y cooperación</li> <li>• Motivación</li> </ul>
--	--	---	---	---

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> La presente investigación corresponde al tipo de investigación cuantitativo de corte transversal</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> -Descriptivo, explicativo, causal</p> <p><b>DISEÑO</b> El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo – explicativo causal</p> <div style="text-align: center;">  <p>M :=      x      →      y</p> <p style="margin-left: 40px;">O1                      O2</p> <p style="margin-left: 40px;">                              </p> </div> <p>M: Muestra con quienes vamos a realizar el estudio. Ox: Observación de la variable 1: Síndrome de Burnout Oy: Observación de la variable 2: Clima organizacional. → : Causalidad</p>	<p>Para esta investigación se había tomado una población de 50 enfermeros nombrados y contratados quienes laboran en el Hospital Regional Hermilio Valdizán- Huánuco, pero por motivos de criterios de exclusión se trabajó solo con 50 enfermeros.</p> <p>Para la realización de la presente investigación se usó la totalidad de las unidades de análisis por el tamaño de la población. En consecuencia, la muestra fue representativa, la cual estuvo conformada por 50 unidades de análisis.</p>	<p><b>TÉCNICA</b> - Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ CUESTIONARIO: INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH</li> <li>➤ CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL MINISTERIO DE SALUD (MINSA).</li> </ul>



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN"



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA

Cód. : E.A.....

Fecha:.....

**ANEXO N° 02.**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Título: SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL HOSPITAL DE CONTINGENCIA HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO 2019**

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para que me entreviste un personal autorizado.

Entiendo que seré entrevistado(a) en el servicio que laboro en los horarios que me citen. Se me harán algunas preguntas acerca de mi experiencia, mis opiniones acerca de mi característica de vida. La entrevista durará aproximadamente 30 minutos. Es también de mi conocimiento que el investigador puede ponerse en contacto conmigo en el futuro, a fin de obtener más información.

He concedido libremente esta entrevista. Se me ha notificado que es totalmente voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquier pregunta o decidir dar por terminada en cualquier momento. Se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas no serán reveladas.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que el encuestador es la persona a quien debo buscar en caso de que tenga alguna pregunta acerca del estudio o sobre mis derechos como participante en el mismo.

\_\_\_\_\_  
Firma del entrevistado(a)

\_\_\_\_\_  
Firma del Entrevistador





UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN"



ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO N° 03 -A

CUESTIONARIO

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Cód. : E.A.....

Fecha:.....

#### FORMULARIO

Introducción: Estimado Licenciada(o) El presente formulario tiene como objetivo obtener información sobre el nivel de Burnout que le genera el trabajo que realiza en el servicio donde Usted labora. En tal sentido se le solicita responder con veracidad las siguientes proposiciones. Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. nos brinda es anónima y en estricta reserva.

#### I. Datos Generales:

- Edad: \_\_\_\_\_
- Género: F( ) M( )
- Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_
- Estado civil: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

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 días.

N°	ESCALA DE MASLACH	PUNTUACIÓN						
		0	1	2	3	4	5	6
C A N S A N C I O  E M O C I O N A L	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
	2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
	3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
	4. Me siento acabado.							
	5. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
	6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
	7. Me siento frustrado en mi trabajo.							
	8. Me siento demasiado estresado por mi trabajo.							
	9. Creo que estoy trabajando demasiado.							
D E S P E R S O	10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo ésta profesión/tarea.							
	11. Me preocupa el hecho de que mi trabajo me vuelva insensible con las personas.							

N A L I Z A C I Ó N	12. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.							
	13. Trato a algunos pacientes como si fueran cosas u objetos.							
	14. Me preocupa lo que le ocurre a los pacientes.							
R E A L I Z A C I Ó N  P E R S O N A L	15. Creo que influyó positivamente en la vida de las personas.							
	16. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.							
	17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con los pacientes.							
	18. Me siento estimulado después de trabajar con los pacientes.							
	19. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.							
	20. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
	21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
	22. Me siento muy activo.							

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN"



ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO N° 03 -B

**CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Cód. : E.A.....

Fecha:.....

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer el clima organizacional de su unidad a fin de tener un diagnóstico situacional del tema y poder elaborar un sistema de estrategias que permitan mejorar los niveles de clima organizacional y satisfacción, a fin de crear indicadores para contribuir a la mejora de la calidad de atención. Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole atentamente su colaboración.

NUNCA: 1    A VECES: 2    FRECUENTEMENTE: 3    SIEMPRE: 4

**CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

ÍTEMS		Nunca (1)	A veces (2)	Frecuent emente (3)	Siempre (4)
CO	1. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.				
ES	2. Me río de bromas.				
DO	3. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
PH	4. La innovación es característica de nuestra organización.				
PH	5. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
DO	6. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				

PH	7. Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
CO	8. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
<b>ES</b>	9. Las cosas me salen perfectas.				
DO	10. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.				
PH	11. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				
<b>PH</b>	12. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
DO	13. Las tareas de desempeño corresponden a mi función.				
DO	14. En mi organización participo en la toma de decisiones.				
PH	15. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
<b>ES</b>	16. Estoy sonriente				
PH	17. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
PH	18. La limpieza de los ambientes es adecuada.				
PH	19. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
CO	20. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				
PH	21. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
<b>ES</b>	22. Cometo errores.				
CO	23. Estoy comprometido con mi organización de salud.				

CO	24. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando lo necesito				
PH	25. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
CO	26. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
DO	27. Mi salario y beneficios son razonables.				
<b>ES</b>	28. Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.				
DO	29. Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
DO	30. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
CO	31. Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
<b>ES</b>	32. He mentido.				
CO	33. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				
DO	34. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				

**Muchas Gracias**



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN**  
**HUÁNUCO – PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**ANEXO N° 04. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**



Nombre del experto: \_\_\_\_\_ Especialidad: \_\_\_\_\_

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSION	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	- Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.				
	- Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
	- Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				
	- Estoy comprometido con mi organización de salud.				
	- Las otras áreas o servicios me ayudan cuando lo necesito.				
	- Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
	- Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
	- Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				
<b>DISEÑO ORGANIZACIONAL</b>	- Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
	- Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				
	- Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.				
	- Las tareas de desempeño corresponden a mi función.				
	- En mi organización participo en la toma de decisiones.				

	- Mi salario y beneficios son razonables				
	- Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
	- Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
	- Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				
<b>POTENCIAL HUMANO</b>	- La innovación es característica de nuestra organización.				
	- Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
	- Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
	- Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				
	- Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
	- Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
	- Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
	- La limpieza de los ambientes es adecuada.				
	- Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
	- Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
- En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo					

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello del juez



## **NOTA BIOGRÁFICA**

Jhonatan Duran Alejo, nació en Huánuco el 11 de febrero del 1991, cursó sus estudios de nivel primario y secundario en la Gran Unidad Escolar Leoncio Prado, llevada por la curiosidad, vocación y desarrollo de una profesión, ingresa a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, egresa en el año 2013, obteniendo el grado de bachiller en el mes de octubre del 2014; en el mes de Abril del 2017 ingresó e inició a estudiar la maestría en Salud Pública y Gestión Sanitaria en la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, concluyendo en el mes de junio del 2020.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna  
Teléfono 514760 -Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



### ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:00h**, del día martes **31 DE AGOSTO DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. María Luz ORTIZ DE AGUI	Presidenta
Dra. Mary Luisa MAQUE PONCE	Secretaria
Dr. Abner Alfeo FONSECA LIVIAS	Vocal

**Asesor de tesis:** Dr. Holger Alex ARANCIAGA CAMPOS (Resolución N° 0449-2021-UNHEVAL/EPG-D)

**El aspirante al Grado de Maestro en Salud Pública y Gestión Sanitaria, Don Jhonatan DURAN ALEJO.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **“SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL HOSPITAL DE CONTIGENCIA HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO 2019”.**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de ..... *diecisiete* ..... (17)  
Equivalente a ..... *Muy bueno* ....., por lo que se declara ..... *Aprobado* .....  
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las..... horas de 31 de agosto de 2021.

SECRETARIO	PRESIDENTE	VOCAL
DNI N° <i>22487475</i>	DNI N° <i>22423197</i>	DNI N° <i>24112906</i>

Leyenda:  
19 a 20: Excelente  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 02005-2021-UNHEVAL/EPG)

## AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

### 1.- IDENTIFICACIÓN PERSONAL:

Apellidos y Nombres: **DURAN ALEJO JHONATAN**

DNI: 47105837                      Correo electrónico: [jhonatan\\_11@hotmail.com](mailto:jhonatan_11@hotmail.com)

Teléfono Casa: \_\_\_\_\_ Celular: 998603108

### 2.- IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

<b>Posgrado</b>
Maestría: <b>SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA</b>
Mención: _____

Grado Académico obtenido: **Maestro**

Título de la tesis: **SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL HOSPITAL DE CONTINGENCIA HERMILO VALDIZÁN - HUÁNUCO 2019**

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso el registro del metadato con información básica, más no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional- UNHEVAL a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquiera tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

( ) 1 año                      ( ) 2 años                      ( ) 3 años                      ( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha y firma: 16/09/2021

  
\_\_\_\_\_

**Firma del autor**



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**

### HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL HOSPITAL DE CONTINGENCIA HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO 2019**, realizado por el Maestro en Salud Pública y Gestión Sanitaria, **Jhonatan DURAN ALEJO**, cuenta con un **índice de similitud del 18%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor al 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuyna, 29 de octubre de 2021.



**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**