



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Clima Organizacional y Síndrome de Burnout del personal de una  
clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19, 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA**

Mera Sifuentes, Zilka Mercedes (ORCID: 0000 0003 3065 4059)

**ASESORA:**

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (ORCID: 0000-0001-5099-1314)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**TRUJILLO - PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA

### **A Dios**

*Omnipotente, por mostrarme  
su poder para confortar mi vida  
y mente por medio de su sabiduría  
durante todo el proceso de  
formación como maestrante.*

### **A mis padres**

*Por su amor, entrega y apoyo constante  
durante mi formación como maestrante,  
permitiéndome terminar con éxito y  
alcanzar este peldaño más en mi vida  
profesional.*

### **A mi esposo e hijo**

*Por ser las personas que más amo, y  
la razón de mi perseverancia en  
conseguir mis objetivos profesionales.*

**Zilka Mercedes Mera Sifuentes.**

## **AGRADECIMIENTO**

### ***A mi querida asesora***

*Dra. Miryam Lora Loza, por su orientación y apoyo incondicional en el presente estudio de investigación, permitiéndome alcanzar un peldaño más en mi vida profesional.*

### ***A los docentes de Postgrado***

*Por su interés y vocación que mostraron al compartir sus competencias y experiencias durante mi formación como maestrante.*

### ***A la Clínica Nefrolife Perú S.A.C.***

*Por su colaboración en facilitar las condiciones para poder efectuar mi estudio de investigación.*

**Zilka Mercedes Mera Sifuentes.**

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3.1. Población .....	15
3.3.4. Muestreo .....	15
3.3.5. Unidad de análisis .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.4.1 Técnica .....	15
3.4.2 Instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES .....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS.....	40

	<b>Índice de tablas</b>	<b>N</b>
Tabla 1	<i>Relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19, 2020</i>	28
Tabla 2	<i>Relación entre el Sistema Individual del Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19,2020</i>	29
Tabla 3	<i>Relación entre el Sistema Interpersonal del Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19,2020</i>	30
Tabla 4	<i>Relación entre el Sistema Organizacional del Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19,2020</i>	31

## RESUMEN

Es importante conocer sobre el clima organizacional como parte esencial de toda institución y el Síndrome de Burnout como indicador eficaz del bienestar que presenta el personal de salud en situaciones de emergencia y, por ello se planteó determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos COVID 19, 2020. Para tal fin se ejecutó un estudio de tipo no experimental - descriptivo - correlacional, cuya unidad de análisis fue 72 personal asistencial. En la recolección de datos se utilizó el cuestionario para clima organizacional de Gómez & Vicario y para el síndrome de Burnout de Maslash & Jackson, ambos adaptados y validados, mostrando alta fiabilidad (alfa de Cronbach = 0,9). Los resultados mostraron un nivel de correlación inversa y significativa entre ambas variables (Rho de Spearman=0,-760 y Sig. 0,00); seguido de una correlación inversa baja y significativa (Rho de Spearman=0,-309 y Sig. 0,00) entre el sistema individual y el síndrome de Burnout; y correlación inversa moderada y significativa (Rho de Spearman=0,-432 y Sig. 0,00) entre el sistema interpersonal y el síndrome de Burnout y finalmente entre el sistema organizacional y el síndrome de burnout expresó una correlación inversa alta y significativa (Rho de Spearman=0,-787 y Sig. 0,00). Se concluye que el clima organizacional se relaciona significativa e inversamente con el síndrome de burnout en general (Rho de Spearman=0,-760 y Sig. 0,00), siendo el sistema organizacional del clima organizacional el que mostró mayor correlación de forma inversa (Rho de Spearman=0,-787 y Sig. 0,00).

Palabras clave: Burnout, Clima de trabajo, infecciones por Coronavirus.

## ABSTRACT

It is important to know about the organizational climate as an essential part of every institution and the Burnout Syndrome as an effective indicator of the well-being that health personnel present in emergency situations. For this reason, it was proposed to determine the relationship between the organizational climate and the burnout syndrome the staff of a hemodialysis clinic in Chiclayo in COVID 19, 2020. For that purpose, not experimental - descriptive - correlational study was carried out, whose unit of analysis was 72 health care personnel. In the data collection, the questionnaire for organizational climate of Gómez & Vicario and for the Burnout syndrome of Maslach & Jackson was used, both adapted and validated, showing high reliability (Cronbach's alpha = 0.9). The results showed a level of inverse and significant correlation between both variables (Spearman's  $Rho=0,-760$  and Sig. 0,00); followed by a low and significant inverse correlation (Spearman's  $Rho=0,-309$  and Sig. 0,00) between the individual system and the burnout syndrome; and moderate and significant inverse correlation (Spearman's  $Rho=0,-432$  and Sig. 0.00) between the interpersonal system and burnout syndrome and finally between the organizational system and Burnout syndrome expressed a high and significant inverse correlation (Spearman's  $Rho=0,-787$  and Sig. 0.00). It is concluded that the organizational climate is significantly and inversely related to the Burnout syndrome in general (Spearman's  $Rho=0,-760$  and Sig. 0, 00), being the organizational system of the organizational climate the one that showed greater inverse correlation (Spearman's  $Rho=0,-787$  and Sig. 0, 00).

keywords: Burnout, working environment, Coronavirus Infections.

## I. INTRODUCCIÓN

La pandemia ocasionada por el virus SarCov-2 (COVID-19) ha golpeado de manera inclemente a las diferentes regiones de la tierra; en el mes de marzo la OMS confirma que existe más de 130 000 casos en 125 naciones (Paz, 2020) y miles de indicadores en cuanto a las cifras de morbi-mortalidad; Actualmente existe 63.2 millones de casos confirmados y 1.4 millones de fallecidos (OMS, 2020), a causa de la rápida expansión del COVID-19, obligando a los gobiernos a tomar medidas preventivas dramáticas como el confinamiento, distanciamiento social y educación en salud, que originó una crisis global que afecta la estabilidad económica, política y social. De igual forma, esta emergencia sanitaria desenmascara al sistema de salud, de cómo se encuentra y de los esfuerzos anonadados que hacen los trabajadores de salud por atender en situaciones inadecuadas, donde ni existe suficiente personal especializado, ni capacidad resolutive de las instituciones de salud, ambientes, equipos e insumos incompletos; entre otros, que colocan en riesgo al personal (OPS/OMS, 2020)

Es preocupante para las personas, no contar con un seguro de vida, en caso de contraer la COVID – 19, manifestando estrés, incertidumbre y temor en cada trabajador, afectando su motivación, desempeño, compromiso y buenas relaciones en el trabajo; incluso, hasta el punto de generar un ambiente o clima de trabajo desfavorable (Gozzer, 2020).

De este modo, el empleador debe ofrecer un ambiente agradable a sus colaboradores, siendo el Clima Organizacional un elemento intangible más importante de toda institución, que permite comprender con mayor facilidad los comportamientos del trabajador (Ortiz, 2018), generando un efecto de confort y compromiso con el trabajo. No obstante, se ha generado una incapacidad de respuesta de los trabajadores frente a los diversos cambios ocurridos por el COVID -19, provocando una crisis psico emocional en ellos, donde expresan sentimientos negativos como temor, estrés y preocupación de contagiarse o de llevar el virus a



casa; impactando de forma negativa la manera de pensar, percibir y relacionarse; creando conflictos y malos entendidos, que al no ser resueltos (Brooks et al., 2020), afectará la unidad del sistema individual, interpersonal y organizacional, el cual está directamente relacionado con la estabilidad mental y emocional de cada colaborador (CDC, 2020).

A nivel mundial, la pandemia por la COVID-19, ha generado un impacto negativo en el entorno laboral, como se evidencia en países de Europa; tal es así, el caso de España, donde se reporta que solo un 7.5 %, afirma que mantienen un clima organizacional bueno y un 92,5% de los trabajadores aceptan que la COVID-19 ha cambiado la situación organizacional de su centro laboral, tornándolo regular o malo (Jimenez, 2020); asimismo, adoptan una actitud de aislamiento e indiferencia como mecanismo de defensa, sin buscar estrategias de afrontamiento para mejorar las relaciones, comunicación, motivación, liderazgo y el bien común dentro de la institución (CDC, 2020). Igualmente en varios países de Latinoamérica, tal es así, como Argentina, se reportan datos que un 55% de los integrantes expresaron que se conserva un buen ambiente laboral en sus instituciones durante la propagación de este virus; no obstante, el 23% señaló que éste se convirtió en demasiado rígido y mostró dificultades de comunicación. Y el 62% de las instituciones en Chile aún no han realizado un estudio sobre el clima organizacional este 2020 (Correa, 2020).

Aunado a ello, es importante entender que, en tiempos de crisis, las personas suelen expresar su estrés o temor de manera exagerada, debido a las nuevas condiciones de trabajo y a la sobrecarga laboral, afectando tanto su motivación, relaciones interpersonales como su desempeño. A nivel nacional, un 55% de los trabajadores, han catalogado al clima organizacional de su institución en riesgo o insaludable atribuido al aumento de funciones, el temor al contagio y problemas familiares; además, un 66 % de los colaboradores sostiene que los gerentes no están logrando poner en funcionamiento un manejo que este orientado a disminuir el estrés en los colaboradores, viéndose afectada la salud mental de cada uno de ellos (Zuñiga, 2020).

Cabe resaltar, que, el personal de salud, tiene más probabilidad de presentar Burnout, durante la pandemia, encontrando un aumento significativo según el reporte del Ministerio de Salud, donde se promedia que 3 de cada 10 expertos presentan agentes estresores crónicos durante el trabajo, algo que en tiempos normales era mucho menor (Sarmiento, 2019); ya que ellos no han dejado de laborar y están en el día a día exponiendo sus vidas en un ambiente lleno de agentes estresores (Juarez, 2020), por la sobrecarga laboral debido al incremento de pacientes, existiendo una alta probabilidad de riesgo a infectarse y predispuesto a sufrir el síndrome de Burnout (Torres, 2020).

Asimismo, a nivel mundial, la continuidad de problemas de salud mental son consecuencia del estrés permanente que el personal de salud está expuesto a una alta preocupación (45%), depresión (38%), estrés agudo (31%), burnout (29%) y estrés post-traumático (19%), mostrando que sus efectos referente al problema de salud mental se evidenciará aun, en un largo plazo (Martinez, 2020). Del mismo modo, se puede evidenciar un aumento significativo en su tasa de incidencia durante la pandemia por la COVID-19; hoy en día se calcula que los casos nuevos de stress o agotamiento llamado Burnout a nivel mundial se encuentran sobrepasando los 2000 casos diarios (OIT, 2016). Caso similar ocurre en las naciones de América Latina así pues, que el 75% de profesionales mexicanos padecen de Burnout y que desde ahora formará parte del catálogo de problemas asociados al mundo del trabajo (Juárez, 2019). Por lo tanto, la OMS en el 2019 reconoce al Burnout como una enfermedad mental, el cual se origina por la sujeción crónica al estrés laboral, caracterizado por la fatiga emocional, despersonalización y la falta de realización profesional. (OMS,2020).

Actualmente, el impacto del COVID – 19, ha originado factores que favorecen la presencia del Síndrome de Burnout, como las extenuantes jornadas de trabajo, sobrecarga en pacientes y la escasez de equipos de protección personal, aumentando el riesgo a contagio y propagación esta enfermedad a sus seres queridos.

Siendo no ajeno a esta realidad, se evidencia en las clínicas de hemodiálisis, como es la institución de salud en estudio de la ciudad de Chiclayo, conformada por un equipo humano especialista en la salud renal, donde algunos trabajadores antes del confinamiento, expresaban un síndrome de estrés laboral crónico bajo, temor y ansiedad, por trabajar con personas vulnerables que presentan un deterioro físico, como también un sufrimiento emocional y espiritual a causa de la enfermedad renal crónica terminal; hoy en día, por la pandemia, se ha producido una exacerbación de diversos agentes estresores psicosociales debido al desabastecimiento del equipo de protección personal (EPP), bajo apoyo por la sociedad, desequilibrio entre esfuerzo y recompensa, aunado a las demandas emocionales, por ende el temor de llevar el virus a casa y contagiar a su familia. Este contexto sanitario en la que se encuentran los trabajadores de salud de una institución privada, tiene como punto principal la sobrecarga laboral, realizando jornadas prolongadas de 12 a 18 horas seguidas, con altas cargas de trabajo, debido al aumento de pacientes; todo ello, conlleva a suponer que se está originando un nivel de burnout, el cual afecta a la estructura organizativa, las buenas relaciones y el entusiasmo de los trabajadores. De este modo surge la congruencia de estudiar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en este grupo, y se plantea el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional con el síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos COVID 19, 2020?

Siendo así que la justificación teórica de esta investigación, se relaciona con las enseñanzas de Gómez y Vicario (2008), quienes diseñaron un interrogatorio para medir el clima organizacional y Maslach y Jackson (1981), diseñaron el instrumento para medir el síndrome de Burnout y, por esta razón, se buscará fomentar el bienestar holístico del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo, para develar información a partir de los resultados no favorables que viene afrontando nuestra nación a causa de la pandemia del COVID-19. En lo práctico, promover un clima organizacional óptimo durante la contingencia sanitaria, por la cual la institución debe estar pendiente de su personal sanitario, no solo para solicitarle el cumplimiento de la ejecución de acciones, sino también para brindarles un soporte, reconociendo sus logros y todo esto replicara en su nivel de síndrome de Burnout. Desde la cuestión metodológica, el cual sigue una

investigación descriptiva correlacional, el cual servirá para renovar las estrategias institucionales frente a este tipo de situación y favorecer el clima organizacional y minimizar el síndrome de Burnout. Finalmente, desde el punto de vista social, aportará un sustento científico, para las próximas investigaciones relacionadas con el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de una institución de salud.

Desde este enfoque investigado se propone la hipótesis: “Existe relación significativa entre el clima organizacional con el síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos COVID 19, 2020”. Y como objetivo general, es el de determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos COVID 19, 2020; y los objetivos específicos: Establecer la relación entre el sistema individual propio al clima organizacional con el síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos COVID 19,2020; establecer la relación entre el interpersonal junto al clima organizacional con el síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos COVID 19, 2020; y establecer la relación entre la organizacional constitutivo al clima organizacional con el síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos COVID 19, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación realizada aborda un tema muy delicado para el personal de salud en esta época de pandemia referente al clima organizacional y el síndrome de Burnout, dejando estos elementos específicos para la realización en la discusión de resultados, con la finalidad de presentar primero los referentes empíricos de la investigación y describir ambas variables, y la relación y correlación entre ellas. Estudios de investigación como los de Hernández México, (2018), y en cuyo objetivo se planteó valorar la tasa de prevalencia de esta afectación laboral en los médicos de un hospital de Hidalgo; fue descriptivo el estudio, con 150 médicos como muestra. El resultado muestra que el agotamiento emocional tuvo un nivel alto de 50.7%, un nivel bajo de 60% en cinismo en el trabajo y en la baja ineficacia profesional en un nivel bajo de 68%, obteniendo un nivel de Burnout medio de 84%. Se concluye que existe un nivel de burnout regular en el profesional médico de la institución pública.

De igual forma se tiene el estudio a nivel internacional de Egea (España, 2015) cuyo objetivo es conocer la prevalencia de elementos condicionantes del Burnout en los colaboradores de salud de Murcia; con una investigación de tipo descriptivo-correlacional y transversal se tomaron un total de 221 encuestas. El resultado describe una prevalencia media de 3,3 sobre 4 en la escala de Likert, con la calificación promedio en la población. Se concluye que la satisfacción laboral es buena diariamente, a pesar de presentar los trabajadores síndrome de Burnout.

Asimismo, el estudio de Gavilanes (Ecuador, 2015), teniendo como objetivo principal comprender los efectos del clima laboral con el Nivel Burnout; investigación cualitativa. El resultado muestra que el burnout afecta directamente al ambiente laboral. Se concluye que el clima en el trabajo se verá afectado siempre que exista un nivel de Burnout.

Por otro lado, consideramos el estudio de Sánchez a nivel nacional (Perú, 2018), teniendo como objetivo establecer la correlación entre el Ambiente laboral

y el síndrome de estar quemado de los terapeutas del servicio de Rehabilitación. Clínica San Juan de Dios, Lima-2017; el estudio fue de tipo correlacional descriptivo; con 126 terapeutas como muestra. El resultado muestra que el 65,1% considera inadecuado el clima laboral y el 58,7% presenta un alto riesgo de Síndrome Burnout. Se concluye que la correlación negativa muestra relación opuesta entre las variables, ósea a menor clima laboral mayor síndrome de Burnout, siendo una correlación negativa alta.

Igualmente, se tiene el reporte de Aquino (Perú, 2017), como objetivo establecer la correlación entre el Síndrome de estar quemado y el cumplimiento laboral de los colaboradores de una institución de salud de Lima, 2016; fue de tipo descriptivo correlacional, 124 trabajadores del área de laboratorio como muestra. El resultado muestra una correlación negativa ( $p = 0.000 < 0.05$  y Rho de Spearman -0.484). Se concluye, que existe una correlación inversa entre el Síndrome de estar quemado y el cumplimiento laboral de los colaboradores de una institución de salud de Lima, 2016.

A nivel local, se encuentra el reporte de Díaz y Lora (Trujillo, 2020), cuyo objetivo principal fue establecer la correlación entre el Burnout con el desempeño laboral en ejecutivos de una institución de salud. Trujillo, en épocas COVID-19; con diseño de estudio correlacional - descriptivo, con 60 ejecutivos como población muestral. Los resultados encontrados fueron un desempeño laboral (48,3%) Bajo con sus dimensiones capacidad cognitiva, afectiva y psicomotora (46,7%, 48,3% y 51,7% respectivamente) y el Burnout de un 55,0% en los ejecutivos. Se concluye que el Burnout se correlaciona preponderadamente e inversamente con el desempeño laboral Trujillo, en ejecutivos de una institución de salud. Trujillo, en épocas COVID-19.

Finalmente, se encuentra el reporte de Neciosup y Lora (Trujillo, 2020), con su objetivo principal fue identificar la correlación entre Burnout y la satisfacción en el trabajo en tiempos Covid-19 de los colaboradores que trabajan en una institución privada de salud de Trujillo 2020; siendo el tipo de estudio, descriptiva correlacional, con 55 colaboradores como muestra de la clínica. Los resultados encontrados,

mostraron un nivel medio de Síndrome de Burnout, resultando el Desgaste Emocional Medio (65,45%), Cinismo medio (61,8%) y en la Realización Personal medio (61,81%) y finalmente el nivel de Satisfacción en el trabajo brindo un resultado de Satisfecho (45.5%). Se concluye que el estudio entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral desde la percepción de los colaboradores que trabajan en una institución privada de salud de Trujillo en tiempos del COVID-19 es significativo ( $p < 0,05$ ).

Es relevante enfatizar que los estudios de investigación anteriormente mencionados, relacionan directamente el clima organizacional y el síndrome de Burnout sobre todo en el personal de salud que se encuentra frente a frente al COVID- 19, debido al gran impacto en su satisfacción laboral, dando como resultados bajos niveles de eficiencia y calidad relacionados al clima organizacional, siendo este definido, como un conjunto de elementos que influyen en el crecimiento organizacional de las instituciones de salud. Sin embargo, no hay una perspectiva definida para contextualizar el clima organizacional en las instituciones de salud, debido a que en cada organización de salud posee personal con perfiles y actitudes particulares que buscan adaptarse a un contexto laboral haciendo uso de estrategias de liderazgo y comunicación asertiva. (Farfán, 2017).

También, el Clima Organizacional, se define como una colección de percepciones que expresa las características peculiares de una organización, como el comportamiento de los colaboradores que varía según el contexto (Uribe, 2015). Según Chiavenato (Chiavenato, 2011), hace referencia al clima organizacional como la armonía interna de una organización, donde influyen factores como los sistemas de gestión, política, liderazgo, comunicación y la tecnología. Además Edel et al. (Edel et al., 2007), menciona que el clima organizacional presenta un gran interés en el rol de actuación que presenta el sistema individual el cual integra a toda la organización. Es importante enfatizar que para el MINSA, el clima organizacional es un tema muy relevante el cual lo define como un conjunto de impresiones que los miembros de una institución comparten referente al trabajo, como la estructura física, seguridad ambiental, estilos de comunicación y relaciones interpersonales ,que influyen de gran manera

en el entorno del trabajo, desarrollando estrategias para mejorar la productividad conservando siempre el bienestar y seguridad del recurso humano (MINSA, 2011).

Asimismo, para la OMS, el clima organizacional favorable o bueno es porque en las instituciones u organizaciones se ofrecen las mejores condiciones para el desarrollo de las actividades corporativas y los énfasis que se oponen al observar estos elementos, representan a las formas como se dan las alternancias en el manejo de la gestión de los mismos (OMS, 2020).

Por ejemplo, cuando la institución permite un desarrollo personal más rico con mayor alternancia, la existencia de las condiciones laborales favorables aumentan significativamente, así también cuando la institución cumple con sus compromisos laborales y apoya a las tareas, las fluidez de las comunicaciones y a la claridad de los mismos o brinda los elementos materiales, las condiciones psicológicas, sociales y económicas que permiten un mejor desenvolvimiento del personal respecto de sus obligaciones (OIT, 2019b).

Desde esta perspectiva, el elemento más importante que articula al clima laboral es la capacidad de organizarse dentro de las complejidades que le impone las distintas coyunturas médico-sociales y/o institucionales. De allí que los centros de atención del personal respecto del clima laboral han ido cambiando según como cambiaron las prioridades del trabajo corporativo en la institución y sus políticas de gestión laboral (OPS, 2019).

Dicho anteriormente, el clima organizacional presenta tres dimensiones las cuales son: El sistema individual, comprende la satisfacción de los trabajadores, el cual es el nivel de percepción que tiene los colaboradores de ser reconocidos como parte fundamental en la organización, mostrando motivación con el logro de metas laborales, como resultado de un ambiente agradable y seguro; también abarca la autonomía en el trabajo, que se refiere a la libertad para decidir voluntariamente la mejor forma para realizar sus funciones en el trabajo y de sentirse respetados ante sus decisiones tomadas.

El sistema interpersonal. comprende las relaciones sociales entre miembros de la organización, siendo el grado de los trabajadores perciben en el trabajo con



sus compañeros bajo una atmosfera de amistad y camarería y en el cual existe una buena comunicación; y la unión y apoyo entre compañeros de trabajo, siendo el grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización (Uribe, 2015).

Y por último el sistema organizacional consta de las consideraciones de los directivos, siendo el nivel de apoyo que perciben los colaboradores de sus superiores, expresando: trato humano, respeto y amabilidad al comunicarse con ellos; es importante que reconozcan los avances positivos de los colaboradores mediante beneficios y recompensas, como: el pago de horas extras, bonificación por la emergencia y seguro de vida, estímulos para motivar y retribuir el esfuerzo que vienen realizando a favor de la organización, también las condiciones de seguridad para el trabajador, donde se sientan cuidados como parte importante. Los directivos deben reforzar su modo de liderazgo con un manejo inteligente, humano y alentador para la toma de buenas decisiones que influyan en el desarrollo de las actividades de los trabajadores.

Actualmente existen múltiples cuestionarios que permiten medir el clima organizacional; sin embargo, estos cuestionarios han sido desarrollados en su mayoría por países anglosajones. Un cuestionario integrador desarrollado para poblaciones latinoamericanas es la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) establecido por Gómez y Vicario en el 2008 y validado (Dávila, 2016). Esta escala enfatiza en el enfoque de características en tres niveles: individual (cualidades particulares), interpersonal (cualidades del entorno laboral con el colaborador) y el organizacional (características de los directivos, personal y entorno). Estas apreciaciones influyen directamente en la actitud, entusiasmo y desempeño de los colaboradores en la organización.

Es necesario construir un clima organizacional saludable o favorable para asegurar la motivación y eficacia en el desempeño de los colaboradores, evitando el impacto negativo de los diferentes agentes estresores como es el burnout que actualmente se ha visto en aumento a causa de la pandemia del COVID -19.

El estudio de la variable complementaria es relevante para constituir la correlación estadística que busca el presente estudio; en este sentido, en 1974 surge por primera vez el término burnout por Freudenberg, considerado el pionero en acuñar al burnout y lo describe como “un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa o forma de vida, que no produce la suficiente gratificación o esfuerzo” (Olivares, 2017). Por ello, el estrés permanentemente acumulado durante la jornada laboral en personal que se encuentra en continuo contacto con el público, se define como el síndrome del trabajador quemado o burnout (Castillo y Col., 2016).

De igual manera, se considera como la exposición prologada a factores sociales y psicológicos referentes al ámbito de trabajo, manifestando estrés laboral y consecuentemente el síndrome de burnout; en este ámbito se analizaron a personal asistencial que tiene contacto directo con la muerte y sufrimiento de las personas cuidadas, presentado niveles altos de despersonalización y fatiga emocional, ocasionando dificultad al desempeñar laboralmente. (Carrillo, 2012).

No obstante, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2019 reconoce al Burnout como enfermedad (OMS, 2019), considerada dentro de los trastornos mentales que están vinculados con el ámbito laboral, con síntomas y signos, según las dimensiones que describe Cristina Malash: Desgaste emocional, cinismo laboral y baja ineficiencia profesional. Existe consecuencias muy graves, tanto a nivel físico como psicológico en esta enfermedad crónica (Suarez, 2015). Para Olivares, la definición más popular de “Burnout” es la de Malash; Quien considera que los profesionales que brindan ayuda o servicios, son los que mayormente presentan esta enfermedad laboral emergente, al revisar la literatura sobre esta enfermedad, se confirma que los maestros y profesionales en salud son los más requeridos para ser estudiados (Olivares, 2017).

La primera dimensión es reconocida como, el “agotamiento emocional”, se refiere al desgaste o fatiga que expresa el colaborador de manera conjunta física, mental, social y espiritual, esto quiere decir que sus fuerzas disminuyen durante sus actividades en el trabajo, como también la motivación e iniciativa siendo

facultades necesarias para un buen desempeño. El empleador es consciente de la incapacidad para cumplir con sus funciones en la atención de sus clientes como lo venía realizando anteriormente, ocasionando un estrés significativo por no poder dar más de sí mismo a los demás. (Sauter et al., 2015).

La segunda dimensión es conocida como la “despersonalización o cinismo referente al trabajo”, se refiere al crear un claro distanciamiento psicológico con el trabajo, originando sentimientos negativos y deshumanizados hacia sus sujetos de trabajo y compañeros de su propio equipo de trabajo, como son: aumento de la irritabilidad, abulia o falta de interés hacia el trabajo, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su rendimiento laboral poco eficacia aumentando aún más el aislamiento en el trabajo (Ruiz, 2017).

Y la tercera es denominada, “falta de realización personal o ineficacia laboral”, se refiere a la forma de evaluarse negativamente uno mismo y a su entorno laboral, provocando malas relaciones interpersonales, mal afrontamiento en tiempos de crisis y baja producción. Siendo estos, criterios de evaluación para llegar a la excelencia laboral, dificultando la realización de sus funciones. Estas manifestaciones se interrelacionan con emociones negativas como el orgullo y frustración que podrían obstaculizar el aprendizaje en el ámbito laboral (Chavez & Quito, 2019) .

Es por ello, que la conmoción de la coyuntura por el COVID - 19 en el bienestar mental de los expertos de salud es alarmante, debido a la sobrecarga de trabajo, el temor al contagio y las decisiones trascendentales tomadas por vocación al servicio que los coloca en un estado de vulnerabilidad, al no tener las competencias para adaptarse a los cambios laborales, originando un estrés crónico o burnout (OMS, 2020). Las amenazas percibidas a causa de las grandes cifras de contagio y mortalidad provocan que exista pánico y se originen nuevos estresores psicosociales propios de la coyuntura, los cuales son: temor por el desequilibrio familiar, escasez de equipos de protección personal, poco reconocimiento social, aislamiento, discriminación social, dificultad para ayudar a los demás, que son

expresados mediante respuestas negativas como: baja motivación, burnout, depresión, ansiedad, siendo estos subestimados o ignorados (OIT, 2020).

En ese sentido, ha sido relevante medir el nivel de afectación que vienen presentando estos trabajadores, con los factores relacionados a la sintomatología del Burnout que permitieron obtener resultados efectivos, diferenciados en tres modelos: uno relacionado a los síntomas físicos, como: agotamiento, cefalea, debilitamiento, problemas gastrointestinales, del sueño, pérdida de apetito y peso; así también existen los factores psicológicos o actitudinales, como: aislamiento, agresividad, abulia, irritabilidad o depresión; por último, los factores laborales y ambientales que limitan el trato al paciente y las relaciones con el equipo de trabajo.(Thomas 2006)

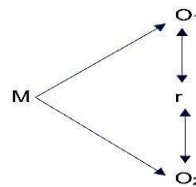
Asimismo, la manifestación más frecuente del Burnout en instituciones de salud, es: la percepción negativa de su ambiente laboral, incumplimientos de funciones, aislamiento, dificultad para mantener buenas relaciones, etc., permitiendo que el estrés crónico aumente al escuchar reportes informativos desalentadores, aunado a la pérdida de la empatía, en consecuencia, a la unidad del equipo. Estos síntomas se pueden superar, de acuerdo a la capacidad de respuesta, utilizando como potenciador sus capacidades, al crear espacios de esperanza, donde el personal afronta eficazmente las nuevas condiciones de trabajo. No obstante, el riesgo de presentar Burnout es constante, debido a las emociones negativas que abundan en un ambiente laboral donde se trabaja directamente con seres humanos vulnerables. Esto crea una percepción relacionada a que todo esfuerzo es en vano para afrontar el COVID 19. Originando el sentido de debilidad emocional, el cinismo laboral y la ineffectividad en el trabajo (Laso, 2020).

Por consiguiente, el burnout ahora considerado como una enfermedad permitirá tomar consciencia a las instituciones sanitarias de implementar estrategias en el trabajo de *engagement* o vinculación con el trabajo, para cuidar a su propio personal y fomentar el bienestar en el ambiente laboral (Gálvez, 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La metodología empleada en el estudio fue aplicada de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental descriptivo - correlacional con diseño de corte transversal, el cual solo presentan las razones cruzadas para demostrar la existencia de las correlaciones, es decir la recolección de datos se obtuvo de una población establecida, sin ser manipulada para posteriormente ser descrita auténticamente (Hernández-Sampieri, 2018). Se realizó en el personal de una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Chiclayo, en el mes de septiembre del 2020. Se muestra el siguiente esquema correlacional:



Donde:

O1: Clima Organizacional

O2: Síndrome de Burnout

r: Relación entre O1 y O2

M: Muestra

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### I. Variable: Clima Organizacional

- Sistema individual
- Interpersonal
- Organizacional

##### II. Variable: Síndrome de Burnout

- Cansancio emocional
- La despersonalización
- Falta de realización

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

La población de la presente investigación estuvo conformada por 72 trabajadores asistenciales (médicos, enfermeras, personal técnico y administrativo), de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID-19. La población muestral fue empleada, porque se consideró a todos trabajadores de la institución en el mes de septiembre del 2020.

#### **3.3.2. Criterio de inclusión**

- Personal asistencial con más de un año de antigüedad y que hayan aceptado participar del estudio voluntariamente
- Trabajadores de ambos géneros.

#### **3.3.3. Criterio de exclusión**

- Empleados no asistenciales
- Trabajadores que no deseen participar

#### **3.3.4. Muestreo**

Se aplicó un muestreo No probabilístico, por interés, eligiendo de manera estratégica al 100% (72 personas) trabajadores asistenciales (médicos, enfermeras, personal técnico y administrativo), de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID-19 (Hernández-Sampieri, 2018).

#### **3.3.5. Unidad de análisis**

Constituida por los trabajadores de hemodiálisis de una clínica de Chiclayo en tiempos de COVID-19, 2020.

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

#### **3.4.1 Técnica**

La encuesta fue aplicada a los trabajadores de una clínica de Chiclayo que cumplieron con los criterios de inclusión durante los turnos de mañana y tarde respectivamente, para la recopilación de la información se realizó de forma

particular y privada de persona a persona, brindado los cuestionarios ya elaborados pero adaptados a la realidad actual.

### **3.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

Se aplicó dos instrumentos de recolección de datos.

#### **3.4 2 1 El cuestionario para Clima Organizacional**

El presente instrumento está basado en principios estructurados en tres grados de estudio, creado por Gómez y Vicario en el 2008 y validado por Dávila en el 2016 y adaptado por Mera y Lora 2020. Presenta 29 ítems establecidos con esmero y dividido en 3 dimensiones, las cuales son sistema individual conformado por 7 ítems, interpersonal por 7 ítems y organizacional por 15 ítems; con 5 alternativas medibles según la escala de Likert (Nunca (0), siempre (4) (Anexo 5).

*Tabla 1: Categorías de Medición del Clima Organizacional*

Categorías/Niveles	Malo	Regular	Bueno
Clima organizacional	0 – 39	40 – 78	79 – 116
Sistema individual	0 – 9	10 – 18	19 – 28
Interpersonal	0 – 9	10 – 18	19 – 28
Organizacional	0 – 20	21 – 40	41 – 60

Nota: Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)

#### **3.4 2 2 El cuestionario para el Síndrome de Burnout**

El presente instrumento está basado en implicancias teóricas y empíricas planteadas por la doctora Christina Maslach y Susan E. Jackson, adaptado por Mera y Lora 2020, cuestionario más usado para el diagnóstico del Burnout, siendo el más aplicado en estudios científicos en el ámbito de salud. La primera publicación del instrumento, fue en 1981, siendo el resultado de un conjunto de entrevistas realizadas con esfuerzo anteriormente, considerándose como un suceso diferencial que muestra el inicio de una etapa sistemática para el burnout. Presenta 22 ítems dividido en 3 dimensiones, estas se encuentran conformadas por 9 reactivos de agotamiento emocional, 5 reactivos de despersonalización y 8 reactivos de realización personal; con 7 opciones medibles según escala Likert que oscila entre las frecuencias Nunca (0) y Todos los días (6). (Anexo 2).

Tabla 2: Categorías de Medición del Síndrome de Burnout

Categorías/Niveles	Bajo	Medio	Alto
Síndrome de Burnout	22 – 63	64 – 83	84 – 132
El cansancio emocional	0 – 16	17 – 26	27 – 54
La despersonalización	0 – 8	9 – 13	14 – 30
Falta de realización profesional	0 – 30	31 – 36	37 – 48

Nota: Maslach Burnout Inventory (MBI) 2012

### 3.4.3 Validación y confiabilidad de los datos

La validez de los instrumentos se obtuvo mediante el juicio expertos, como criterio de selección, se contó con cinco expertos como fuente de información cuya trayectoria se caracteriza: por ser profesionales de salud con maestría y/o doctorado; con destrezas en la elaboración y ejecución de estudios de investigación; con amplio conocimiento en burnout, clima organizacional y con compromiso ético. Para su confiabilidad se realizó una prueba piloto mediante el Alfa de CROMBACH, el instrumento N° 01 tiene una confiabilidad de 0.991 y el instrumento N° 02 tiene una confiabilidad de 0.990, es decir, los instrumentos son confiables.

#### Ficha Técnica de cuestionario para evaluar el “Clima Organizacional”

Mera y Lora, 2020.

Título	Clima Organizacional y Síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19, 2020.
Autores	Gómez y Vicario validado por Dávila, 2016)
Adaptación	Mera Sifuentes Zilka Mercedes Dra. Lora Loza Miryam Griselda.
Año	2020
Sujetos de aplicación	El personal asistencial de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo
Validación	<i>Validez interna:</i> El presente instrumento está basado en principios estructurados en tres grados de estudio, creado por Gómez y Vicario en el 2008 y validado por Dávila en el 2016.



	<p><i>Validez externa:</i> Fue adaptado y ejecutado por (Mera y Lora 2020), en 25 trabajadores de una clínica de Chiclayo, agosto- septiembre 2020. Alcanzando Coeficientes Alfa .de Cronbach mayores a ,0991 y correlaciones mayores a ,466 tanto a nivel general como en sus tres dimensiones.</p> <p><i>Validez y contenido de estructura:</i> Se efectuó el juicio de expertos por 5 profesionales en la salud con experiencia en estos temas, bajo los principios de evaluación de coherencia, consistencia y pertinencia del Formato Aiken. Los 05 jueces expertos que colaboraron fueron los siguientes: - Mg. Esp. Paola Guzmán Chávez - Dr. José Lorenzo Galarza Licera - Mg. Úrsula Mesones Zuñiga - Mg. Juan Luis Rodríguez Vega - Mg. Humberto Pérez Guevara El resultado de los jueces mediante la validación de Aikent fue un resultado positivo mayor de 95%, considerándose muy alto.</p>
Confiabilidad	El instrumento cuenta con los resultados de fiabilidad de 0.989 y con un Alfa de Cronbach = 0.991. considerándose confiabilidad interna significativamente alta, por lo tanto, se concluye que es aplicable en el personal asistencial de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo

### Ficha Técnica de cuestionario del Síndrome de “Burnout”

Título	Clima Organizacional y Síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19, 2020.
Autores	Christina Maslach y Susan E. Jackson
Adaptación	Mera Sifuentes Zilka Mercedes Dra. Lora Loza Miryam Griselda.
Año	2020
Sujetos de aplicación	El personal asistencial de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo
	<p><i>Validez interna:</i> El presente instrumento está basado en implicancias teóricas y empíricas planteadas por la doctora Christina Maslach y Susan E. Jackson, cuestionario más usado para el diagnóstico del Burnout, siendo el más aplicado en estudios científicos en el ámbito de salud. La primera publicación del instrumento, fue en 1981, siendo el resultado de un conjunto de entrevistas realizadas con esfuerzo anteriormente, considerándose como un suceso diferencial que muestra el inicio de una etapa sistemática</p>

	<p>para el Burnout. Existe actualmente tres modelos del instrumento: el MBI-Human Services Survey, dirigido al personal de salud; el MBIEducators Survey (MBI-ES; Maslach, Jackson, &amp; Schwab, 1986) para maestros de la educación; por último, el MBI-General Survey (MBI-GS; Schaufeli, Leiter, Maslach, &amp; Jackson, 1996) para el público en general (Ortega-Ruiz &amp; López-Ríos, 2004)</p> <p><i>Validez externa:</i> Fue adaptado y ejecutado por (Mera y Lora 2020), en los trabajadores de una clínica de Chiclayo, septiembre 2020. Alcanzando Coeficientes Alfa de Cronbach mayores a ,0990 y correlaciones mayores a ,480 tanto a nivel general como en sus tres dimensiones.</p> <p><i>Validez y contenido de estructura:</i> Se efectuó el juicio de expertos por 5 profesionales en la salud con experiencia en estos temas, bajo los principios de evaluación de coherencia, consistencia y pertinencia del Formato Aiken. Los 05 jueces expertos que colaboraron fueron los siguientes: - Mg. Esp. Paola Guzmán Chávez - Dr. José Lorenzo Galarza Licera - Mg. Úrsula Mesones Zuñiga - Mg. Juan Luis Rodríguez Vega - Mg. Humberto Pérez Guevara El resultado de los jueces mediante la validación de Aikent fue un resultado positivo mayor de 95%, considerándose muy alto.</p>
Confiabilidad	El instrumento cuenta con los resultados de fiabilidad de 0.988 y con un Alfa de Cronbach = 0.990. considerándose confiabilidad interna significativamente alta, por lo tanto, se concluye que es aplicable en el personal asistencial de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo

### 3.5. Procedimientos

Inmediatamente aprobado el plan de estudio científico por la Universidad César Vallejo y su Escuela de Posgrado, se comenzó a solicitar los permisos, mediante una solicitud a nombre del Dr José L. Galarza Licera gerente de la institución para la ejecución de los cuestionarios a los trabajadores de la clínica de hemodiálisis de Chiclayo.

Una vez permitido la ejecución se procedió a realizar una reunión para acordar la fecha de aplicación del estudio, los fines y alcances de la investigación,

asimismo se hizo énfasis en la colaboración voluntaria para la ejecución de los instrumentos, mediante la entrega del consentimiento informado, el cual fue firmado con buena acogida y sin rechazo (Anexo 04). Posteriormente, se realizó la toma de los dos instrumentos a 72 trabajadores, dándole un tiempo entre 20 a 30 minutos aproximadamente. Finalmente, se procedió a la confección de la base de datos, utilizando el análisis estadístico e interpretaciones de los productos y a redactar el informe final del estudio científico.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se utilizó el programa estadístico SPSSv.25 para procesar los datos recolectados referente a los objetivos establecidos en la presente investigación científica, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para el análisis correlacional en una muestra mayor a 50 participantes, encontrando datos que no distribución normal ( $<0.05$ ). Entonces se utilizó prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman para establecer la correlación entre las variables estudiadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación, utilizó la declaración internacional de Helsinki, la cual permitió dar cumplimiento al reglamento ético del presente estudio. Según el principio 10, considera que las investigaciones en salud deben mantener la integridad de su sujeto de investigación, mediante datos fidedignos para realzar la dignidad humana (Manzini, 2000). También se consideró el principio 21, que protege la intimidad de los participantes, conservando sus dimensiones físico, mental y emocional, igualmente se enfatizó la aceptación voluntaria y confidencialidad de los datos, mediante la firma del consentimiento informado, promoviendo el bienestar y reduciendo al mínimo el daño o perjuicio que estaría expuesto por la presente investigación (Manzini, 2000).

Aunado a ello, se consideró los principios éticos de Belmont, donde se considera el principio de autonomía, en donde toda persona tiene la capacidad de actuar libremente, de acuerdo a sus valores, moral y ética. Siendo relevante respetar a las personas como seres autónomos y el principio de justicia, que se

encuentra relacionado con el criterio de equidad, en donde los participantes reciben un trato imparcial y justo en todo momento de su participación (Belmont, 2015).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19, 2020.*

Síndrome de Burnout	Clima Organizacional							
	Malo	%	Regular	%	Bueno	%	Total	%
<b>Bajo</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Medio</b>	6	8.33	17	23.6	0	0	23	31.9
<b>Alto</b>	45	62.5	4	5.56	0	0	49	68.1
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>70.83</b>	<b>21</b>	<b>29.2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Nota: Elaboración propia

CORRELACIÓN		Clima Organizacional
Rho de Spearman	<b>Síndrome de Burnout</b>	<u>Coeficiente de correlación</u>
		<u>Sig. (bilateral)</u>
		<u>N</u>
		<u>-,760</u>
		<u>,000</u>
		<u>72</u>

Nota: SPSS v.25

La Tabla 1 muestra una asociación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout (Sig ( $p < 0,05$ ), expresando un nivel de correlación inversa y significativa entre ambas variables (Rho de Spearman= - ,760 y Sig. 0,00). Se evidencia que los trabajadores presentan en primer lugar un clima organizacional malo (70,83%), regular (29,2%) y bueno (0%). Por otro lado, el 68,1% del personal asistencial presentan un Síndrome de Burnout alto, 31,9% un Síndrome de Burnout medio y 0% un Burnout bajo. Por otro lado, Las razones cruzadas más relevantes con respecto a ambas variables, son un 62,5% del personal de salud con un clima organizacional malo y que presentan un síndrome de Burnout alto y seguido de un clima organizacional regular (23,6%) con un

síndrome de Burnout medio y, finalmente no existe un clima organizacional bueno con un síndrome de Burnout bajo (0%).

**Tabla 2**

*Relación entre el Sistema Individual del Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19,2020.*

Síndrome de Burnout	Sistema Individual del Clima Organizacional							
	Malo	%	regular	%	Bueno	%	Total	%
<b>Bajo</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Medio</b>	13	18.1	10	13.9	0	0	23	31.9
<b>Alto</b>	45	62.5	4	5.56	0	0	49	68.1
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>80.6</b>	<b>14</b>	<b>19.4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Nota: Elaboración propia

CORRELACIÓN		Sistema Individual
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación
		-,309
		Sig. (bilateral)
		,000
		N
		72

Nota: SPSS v.25

La Tabla 2 muestra una asociación estadísticamente significativa entre el sistema individual del clima organizacional y el síndrome de Burnout (Sig  $p < 0,05$ ), expresando un nivel de correlación inversa baja y significativa (Rho de Spearman= -,309 y Sig. 0,00). El 80.6 % del personal asistencial presenta un sistema individual malo y un 19.4 % regular. Las razones cruzadas más relevantes son un 62,5% del personal de salud con un sistema individual malo y que presentan síndrome de Burnout alto; seguido de un sistema individual malo y un síndrome de Burnout medio (18,1%), finalmente no existe un sistema individual bueno con un síndrome de Burnout bajo (0%).

**Tabla 3**

*Relación entre el Sistema Interpersonal del Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19,2020.*

Síndrome de Burnout	Sistema Interpersonal del Clima Organizacional							
	Malo	%	Regular	%	Bueno	%	Total	%
<b>Bajo</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Medio</b>	21	29.2	2	2.78	0	0	23	31.9
<b>Alto</b>	36	50	13	18.1	0	0	49	68.1
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>79.2</b>	<b>15</b>	<b>20.8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Nota: Elaboración propia

CORRELACIÓN		Sistema Interpersonal
Rho de Spearman	<b>Síndrome de Burnout</b>	Coeficiente de correlación
		-,432
		Sig. (bilateral)
		0,00
		N
		72

Nota: SPSS v.25

La Tabla 3 muestra una asociación estadísticamente significativa entre el sistema interpersonal del clima organizacional y el síndrome de Burnout ( $p < 0,05$ ), expresando un nivel de correlación inversa moderada y significativa (Rho de Spearman = -,432 y Sig. 0,00). El 79,2% del personal asistencial presentan un sistema interpersonal malo y un 20,8% regular. Las razones cruzadas más relevantes, está en un 50% del personal de salud con síndrome de Burnout alto y que presentan un sistema interpersonal malo; seguido de un síndrome de Burnout medio y un sistema interpersonal malo (29,2 %), finalmente no existe un sistema interpersonal bueno con un síndrome de Burnout bajo (0%).

**Tabla 4**

*Relación entre el Sistema Organizacional del Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19,2020.*

Síndrome de Burnout	Sistema Organizacional del Clima Organizacional							
	Malo	%	Regular	%	Bueno	%	Total	%
<b>Bajo</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Medio</b>	4	5.56	19	26.4	0	0	23	31.9
<b>Alto</b>	27	37.5	22	30.6	0	0	49	68.1
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>43.1</b>	<b>41</b>	<b>56.9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Nota: Elaboración propia

CORRELACIÓN		Sistema Organizacional
Rho de Spearman	<b>Síndrome de Burnout</b>	<u>Coeficiente de correlación</u> <u>-,787</u>
		<u>Sig. (bilateral)</u> <u>,000</u>
		<u>N</u> <u>72</u>

Nota: SPSS v.25

La Tabla 4 muestra una asociación estadísticamente significativa entre el sistema organizacional del clima organizacional y el síndrome de Burnout ( $p < 0,05$ ), expresando un nivel de correlación inversa alta y significativa (Rho de Spearman =  $-0,787$  y Sig.  $0,00$ ). El 56,9% del personal asistencial presenta un sistema organizacional regular y un 43,1% malo. Las razones cruzadas más relevantes, está en un 37,5% del personal de salud con un sistema organizacional malo y que presentan un síndrome de Burnout alto; seguido de un sistema organizacional regular y un síndrome de Burnout medio (26,4%), finalmente no existe un sistema organizacional bueno y un síndrome de Burnout bajo (0%).



## V. DISCUSIÓN

Actualmente el personal de salud se encuentra en un estado de vulnerabilidad a causa de las limitaciones persistentes en el sistema de salud que se salieron a la luz de forma inminente por la actual pandemia del COVID – 19 que venimos enfrentando. Los efectos provocados están relacionados directamente con la dimensión emocional de los trabajadores asistenciales como en su motivación y manejo del estrés laboral (Arteaga, 2017), esta situación busca maximizar estrategias de prevención en los colaboradores del sector salud quienes padecieron de burnout, para comprender con facilidad como es el afrontamiento de crisis en el ámbito laboral y sobretodo en pandemia, afectando aun más al sector salud y sus expertos, tal como lo señala nuevos estudios científicos en esta coyuntura (Torres, 2020); ante ello se realizó un análisis del impacto del clima organizacional sobre el síndrome de burnout en los siguientes resultados.

Así se muestra que el clima organizacional es malo en el 70,83% y regular en el 29,2%, presentando también un síndrome de Burnout alto en 68,1%, medio en el 31,9% y un 0% en un nivel bajo. La razón cruzada fue mayor con un mal sistema tanto individual, interpersonal y organizacional en 80,6%, 50%, 37,5%, respectivamente y un síndrome de Burnout alto en el personal de una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Chiclayo en tiempos de COVID – 19.

Los resultados hallados en el presente estudio reflejan la asociación lógica entre el mal clima organizacional y el síndrome de Burnout alto, del personal de una institución de salud de Chiclayo en tiempos de pandemia; además, estos hallazgos en forma independiente fueron los más frecuentes en esta investigación. Considerándolos como punto relevante para analizar qué factores originaron estos problemas durante la pandemia que venimos enfrentando. De este modo, resalta aún más la asociación que tiene todos los parámetros del clima organizacional con el síndrome de Burnout, entre ellos: el sistema individual, interpersonal y organizacional, siendo este último, aquel que tuvo una asociación significativamente alta respecto a las demás; es así, como el problema surge o aumenta también debido al miedo de tratar una enfermedad desconocida hasta el

momento y a las grandes limitaciones que aún persiste en nuestro ineficiente sistema de salud, lo que de forma inherente compromete su bienestar del personal provocando mayor estrés laboral (Suarez, 2015).

Además, en los instrumentos aplicados tanto del Clima organizacional y el síndrome de Burnout al personal, ningún de ellos clasificaba como bueno para Clima Organizacional y bajo para el síndrome de Burnout durante la pandemia, por lo que esta situación que aún persistente sigue afectando sustancialmente a la motivación del equipo de las distintas instituciones de salud, como es el caso de la atención de personas que reciben tratamiento de hemodiálisis, debido posiblemente al gran nivel de afectación en la salud mental de los trabajadores que vienen padeciendo en estos tiempos de COVID, manifestándose en su entorno laboral (OPS/OMS, 2020).

En contraste un estudio llevado a cabo en el Hospital Virgen de la Puerta de la Ciudad de Trujillo donde se valoró el riesgo de Burnout y el desempeño laboral durante la pandemia COVID -19, mostrando también una asociación inversa, es decir un mayor compromiso del desempeño de los colaboradores a mayor riesgo de Burnout, aunque la asociación fue predominantemente bajo, es decir, relacionándose más la capacidad psicomotora inherente al desempeño laboral. (Díaz, 2020). Además, otro estudio similar que se realizó en una clínica de especialidades en Trujillo, valoró la asociación de Burnout con la satisfacción laboral del personal de la clínica en tiempos de COVID -19, donde concluyeron que existe una correlación significativa en estas variables, pero el nivel de Burnout que mayormente presentaron fue medio en 89.1%, a diferencia de nuestro estudio donde el síndrome de Burnout resultó predominantemente alto, debido a que el escenario de estudio es la Unidad de Hemodiálisis considerada como una área de cuidados críticos, donde los pacientes presentan un estado hemodinámico inestable con cercanía a la muerte, provocando mayor estrés en el personal (Gozzer, 2020).

Referente al porcentaje de un mal Clima organizacional y un alto síndrome de Burnout se puede explicar también que el estudio fue realizado en los meses donde aún persistía las tasas altas de contagio y mortalidad en la región de Lambayeque a causa de la pandemia COVID-19, sumado a ello se mantenían las

restricciones que el gobierno impuso por esta emergencia sanitaria, esta situación actual ha comprometido la armonía física y mental, especialmente de los expertos en salud debido a que es una situación sui generis llena de incertidumbres, afectando al personal sobre todo el de clínicas de hemodiálisis donde es muy protocolizado la atención y muchas veces esto conlleva a que desarrollen una forma de trabajo mecanizado, rompiendo dichos esquemas de forma abrupta y poniendo en juego nuevas formas de desarrollo de destrezas profesionales para salvaguardar su bienestar (OIT, 2020).

En tal sentido, un factor importante en el síndrome de Burnout son las elevadas cargas de trabajo, escasa dotación de personal y horarios rígidos, estos afectan el servicio otorgado por el personal, lo que, sumado a la falta de comunicación, causa altos niveles de estrés en las unidades de hemodiálisis, agregado a la situación actual de la pandemia, que pone en evidencia cada uno de estos factores implicados, siendo un caso en particular aquel personal que se contagió y que muchas veces no le permiten cumplir con su aislamiento en su domicilio, obligado a cumplir con su horario de trabajo, a veces por falta de personal de apoyo (Barrios, 2012).

Respecto al clima organizacional se ha visto afectado significativamente en el presente estudio en sus 3 sistemas de evaluación: individual, interpersonal y organizacional, y se resalta también en un estudio de la región, donde evalúa la comunicación laboral, como parte fundamental del sistema interpersonal, la cual es predominantemente poco adecuada entre el personal asistencial, esto en relación significativa con un aumento del estrés laboral, debido a los cambios que tienen que afrontar cada profesional por la pandemia y sobre todo al temor de contagiarse entre ellos, dificultándoles la adaptación a las nuevas condiciones laborales de cada institución (Flores, 2020).

Igualmente, con el transcurrir de los meses desde que empezó la pandemia y el aumento de casos a nivel nacional y la región, muchos centros hospitalarios fueron declarados para atención exclusiva de pacientes COVID-19, llevándolos a estructurar la forma de atención de este tipo de pacientes por considerarse muy contagioso y letal, uno de ellos fue el Hospital Virgen de la Puerta de la Ciudad de Trujillo, donde se realizó un estudio para medir la satisfacción laboral con el clima

organizacional, resaltando el cambio por la pandemia en los parámetros de comunicación laboral, realización personal, involucramiento laboral, como regular en sus trabajadores, a diferencia de un buen clima que se maneja en pre pandemia, siendo una de las razones el temor de los trabajadores a contagiarse; pero, a pesar de ello, con el transcurrir del tiempo cada empleador ha tenido la obligación propia de buscar recursos que favorezcan en mejorar su ambiente de trabajo; además, internalizaron los nuevos protocolos que ayudan a que exista un menor riesgo de contagio (Risco, 2020).

De este modo, para que exista un buen ambiente laboral se encuentran muchos factores que se deben cumplir entre los que destacan: la buena relación interpersonales entre compañeros, adecuado número de personal, no sobrecargas horarias. Muchas veces en estos centros no se llegan a cumplir, lo que transgrede el buen trabajo en equipo para la atención de pacientes en hemodiálisis, acrecentándose estas deficiencias en pandemia, provocando que el clima laboral se vea afectado, lo que aumenta el síndrome de Burnout o el estar quemado. Por ello, la mejora de la problemática en el ambiente laboral tiene que ir de la mano también de la dotación de recursos humanos (personal altamente calificado) y material y equipos disponibles y en adecuado estado (Prezerakos 2015).

Asimismo, un gran porcentaje de personal que labora no tiene una adecuada relación con sus jefes o el gerente de la Clínica, o estos últimos no tienen la voluntad para apoyar al personal en esta situación crítica que se vive actualmente como promover la autonomía, compartir la toma de decisiones, respeto a sus colaboradores y asegurar el abastecimiento de equipos de protección tan necesarios para laborar de acuerdo a la nueva implementación de protocolos de medidas de bioseguridad (Hayes, 2015).

Se ha visto, que el personal que no cuenta con un adecuado EPP o este se encuentra desgastado, presentan más probabilidades de depresión y estrés laboral lo que deteriora directamente el clima organizacional tanto de forma individual como con los jefes o gerentes, debido a que no brindan de forma constante la protección que se requiere en esta situación de pandemia, esta medida debe ser adoptada para proteger físicamente y mentalmente a sus colaboradores (Ortiz, 2018).

Otro factor importante a tener en cuenta es la constante capacitación y el apoyo en la atención de pacientes COVID 19 que muchas veces se obvia, esto para poder enfrentar la pandemia; pero que, lamentablemente no se realiza, contribuyendo al deterioro de la comunicación del personal de salud entre ellos y con sus pacientes. Contrastando con (ARNETZ, 2020), existe un mayor grado de síndrome de Burnout en aquel personal inexperto y con poco conocimientos y capacitaciones en la atención de pacientes con COVID 19, afectando aún más su salud mental, debido que disminuye su confianza en el momento de cuidar (Flores, 2020).

Muchas veces puede existir una buena satisfacción laboral en el personal de salud de hemodiálisis debido a que su preparación académica consideran un abordaje más integral en paciente con enfermedad renal crónica terminal, a través de habilidades y destrezas que adquiere en su formación; así también, como el uso de alta de tecnología al manejar máquinas de hemodiálisis modernas y realizar procedimientos complejos que requieren una amplia experiencia al brindar el tratamiento a este tipo de paciente; además, todo ello contribuye a una mayor autonomía en la toma de decisiones (OIT, 2020).

No obstante, el personal llega a presentar un agotamiento emocional persistente debido a las relaciones cuasi-familiares que consiguen con sus pacientes, que presentan un pronóstico de vida más reducido por la gravedad de su enfermedad, lo que hace que experimenten un intenso dolor tras su fallecimiento debido a la relación cercana que se consigue en su atención diaria. El COVID -19 ha provocado grandes cantidades de muertes a nivel mundial, siendo los pacientes con enfermedad renal crónica un factor de riesgo para su mayor morbimortalidad; además que, muchos de ellos también presentan pluripatologías (Brooks et al., 2020).

## VI. CONCLUSIONES

1. La correlación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout es inversa, y significativamente alta ( $p < 0,05$ ), siendo que la razón cruzada de mayor peso está en un 62.5% del personal de salud en una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19, con un clima organizacional malo, que presentan un síndrome de Burnout alto.
2. La correlación entre el sistema individual del clima organizacional y el síndrome de Burnout es inversa y significativamente baja ( $p < 0,05$ ), siendo que la razón cruzada de mayor peso está en un 80.6% del personal de salud en una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19, con un sistema individual del clima organizacional malo, que presentan un síndrome de Burnout alto.
3. La correlación entre el sistema interpersonal del clima organizacional y el síndrome de Burnout es directa, existiendo una correlación moderada significativamente ( $p < 0,05$ ), siendo que la razón cruzada de mayor peso está en un 50% del personal de salud en una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19, con un sistema interpersonal del clima organizacional malo, que presentan un síndrome de Burnout alto.
4. La correlación entre el sistema organizacional del clima organizacional y el síndrome de Burnout es inversa y significativamente alta ( $p < 0,05$ ), siendo que la razón cruzada de mayor peso está en un 37.5% del personal de salud en una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19, con un sistema organizacional del clima organizacional malo, que presenta un síndrome de Burnout alto.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Gestionar programas de mejora continua que establezcan estrategias para fortalecer un adecuado Clima Organizacional y disminuir los niveles de Burnout durante la pandemia.
2. Implementar charlas motivacionales y de autoayuda, al personal de salud, regularmente para mejorar la autonomía y motivación en su desempeño laboral.
3. Fortalecer lazos interpersonales con base en valores como la solidaridad, altruismo, empatía y respeto que en situaciones de crisis como la que estamos viviendo actualmente sean manejadas de forma efectiva.
4. Se recomienda a los directivos dar a conocer los resultados del presente estudio, de esa manera conllevar a una reflexión sobre la problemática actual del impacto del burnout en las relaciones entre el personal asistencial y la dirección, demostrando mayor apoyo a sus trabajadores, al velar por su seguridad en el ámbito laboral.

## REFERENCIAS

- Aquino, J. (2017). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016*. Universidad Cesar Vallejo. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino\\_AJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino_AJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arnetz, J. (2020) *Personal Protective Equipment and Mental Health Symptoms Among Nurses During the COVID-19 Pandemic. Personal Protective Equipment and Mental Health Symptoms*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32804747/>
- Barrios, S. (2012). *Relación entre carga laboral y burnout en enfermeras de unidades de diálisis*. *Enferm Nefrol* vol.15 no.1 Madrid ene./mar. 2012. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842012000100007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842012000100007)
- BBC (2020) *Coronavirus en Estados Unidos: la escasez de equipos médicos cruciales en el país más rico del mundo* 11:32 ET (11:32 GMT) 3 abril 2020
- Belmont. (2015). *INFORME BELMONT: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos*. *Revista Médica Herediana*, 4(3). <https://doi.org/10.20453/rmh.v4i3.424>
- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). *The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence*. *En The Lancet* (Vol. 395, Número 10227, pp. 912–920). Lancet Publishing Group. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Carrillo R., Gómez K. y Espinoza de los Monteros I. (2012). *Síndrome de burnout en la práctica médica*. *Medicina Interna de México*, 28(6), 579-



584. Recuperado de:  
<http://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2012/mim126j.pdf>

Castañeda, Y. (2015). *Síndrome de burnout y clima social laboral de los trabajadores asistenciales de ministerio de salud y seguro social de salud – Chepén*. Universidad Privada Antenor Orrego. [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1805/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_SÍNDROME.BURNOUT.Y.CLIMA.SOCIAL.LABORAL\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1805/1/RE_PSICOLOGIA_SÍNDROME.BURNOUT.Y.CLIMA.SOCIAL.LABORAL_TESIS.pdf)

Castillo F. y Cols. (2016) *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas*, de la clínica internacional sede san Borja: Lima: Perú: Universidad Norbert Winner Facultad de ciencias de la salud

CDC. (2020). *Salud mental y cómo sobrellevar la situación durante el COVID-19*. Centros para el control y la prevención de enfermedades. <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/managing-stress-anxiety.html>

Chavez, K., & Quito, J. (2019). *Estrategias de prevención y afrontamiento del síndrome de burnout en estudiantes del internado rotativo de las carreras de medicina y enfermería*. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5433/2/UNACH-EC-FCS-ENF-2019-GUIA-0006-1.pdf>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (Novena edición). McGraw Hill.

Dávila, M. (2016). *Validez y Confiabilidad de un Instrumento para Evaluar el Clima Organizacional*. *Revista de la facultad de contaduría y ciencias administrativas.*, 1(2), 405–429. [rfcca.umich.mx/index.php/rfcca/article/download/27/34/](http://rfcca.umich.mx/index.php/rfcca/article/download/27/34/)

Díaz, S. (2020). *Relación entre Burnout y Desempeño Laboral en directivos del Hospital III EsSalud “Virgen de la Puerta”-Trujillo, en tiempos COVID-19*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48021>

Edel, R., Garcia, A., & Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso*

*Organizacional.*

- ESAN. (2020). *¿Cómo mantener un buen clima laboral en tiempos de pandemia?* conexionesan. 6
- Farfán N. (2017). *Aspectos del clima laboral que inciden en la productividad y crecimiento organizacional en instituciones de salud*. Colombia: Universidad Nacional de Nueva Granada.
- Flores, J. (2020). *COVID-19: Relación entre comunicación y estrés laboral en el personal asistencial de los Centros de Salud-MINSA Llacuabamba y Parcoy*.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46885>
- Garcia, J. (2020). *COVID-19: ¿Cómo mantener un clima laboral positivo?* Educacion continua. <http://educacioncontinua.edu.pe/covid-19-como-mantener-un-clima-laboral-positivo/>
- Gavilanes, A. (2015). *Síndrome de Burnout y sus efectos en el clima laboral en el personal que labora en un medio de comunicación escrita*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1145/1/75677.pdf>
- Hayes, B. (2020) *Haemodialysis work environment contributors to job satisfaction and stress: a sequential mixed methods study*.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4640200/>
- Hernández-Sampieri R y Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Hernandez, T. (2018). *Burnout en médicos de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo. Agric. soc. desarro*, 15(2).  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-54722018000200161](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722018000200161)
- Jimenez, S. (2020). *“Informe RRHHDigital: Impacto del COVID-19 en el sector de los Recursos Humanos”*. RRHH Digital.  
<http://www.rrhhdigital.com/secciones/actualidad/141328/Informe->

RRHHDigital-Impacto-del-COVID-19-en-el-sector-de-los-Recursos-  
Humanos?target=\_self

- Juarez, B. (2020). *Burnout y pandemia: Covid-19, el virus que también “quema” laboralmente*. Factor Capital Humano. <https://factorcapitalhumano.com/salud-laboral/burnout-y-pandemia-covid-19-el-virus-que-tambien-quema-laboralmente/2020/07/>
- Laso, I. (2020). *El síndrome de burnout en profesionales sanitarios y pautas para su prevención durante la pandemia del COVID-19*. Activa Psicología y formación. <http://www.activapsicologia.com/burnout-en-sanitarios/>
- Manzini, J. L. (2000). *Declaración de Helsinki: principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos*. *Acta bioethica*, 6(2), 321–334. <https://doi.org/10.4067/s1726-569x2000000200010>
- Matinez A. (2020). *El impacto de la pandemia por COVID-19 sobre la salud mental de los profesionales sanitarios*. Portal de gestión del conocimiento del Programa de Salud Mental de Andalucía. <https://www.psicoevidencias.es/contenidos-de-interes/noticias/773-el-impacto-de-la-pandemia-por-covid-19-sobre-la-salud-mental-de-los-profesionales-sanitarios>
- MINSA. (2011). *Metodología para el estudio del clima organizacional - V02*. Ministerio de Salud. [http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/INFORM-CALID-14/RM468\\_2011MINSA.pdf](http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/INFORM-CALID-14/RM468_2011MINSA.pdf)
- OIT. (2016). *Estres Laboral*. Organización Internacional del Trabajo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)
- OIT. (2020). *La OIT analiza el riesgo que conlleva la falta de protección social en los países en desarrollo para facilitar su recuperación frente al COVID-19*. Organización Internacional del Trabajo. [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_744609/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_744609/lang--es/index.htm)

- Olivares, V. (2017). *Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- OMC. (2019). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”*. Médicos y Pacientes. <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
- OMS. (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. WHO. [http://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](http://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)
- OMS. (2020). *OMS | Datos y estadísticas de la OMS*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/gho/es/>
- OPS (Pan American Health Organization) (2019). *Conversaciones sobre salud*. Organización Panamericana de la Salud. Washington, D.C: OPS
- OPS/OMS (2020b). *Vigilancia mundial de la infección humana con enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Washington, D.C: OPS. Disponible en <https://www.paho.org/en/technical-documents-coronavirus-disease-covid-19>
- Ortiz, G. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Namora, 2016*. [http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2336/CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE .pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2336/CLIMA_ORGANIZACIONAL_Y_SATISFACCION_LABORAL_DE_LOS_TRABAJADORES_DE_LA_MUNICIPALIDAD_DISTRITAL_DE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pacheco, S. (2016). *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana*. En *Universidad Peruana Cayetano Heredia*. Universidad Peruana Cayetano Heredia. <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/574>
- Paz, E. (2020). *El riñón en la pandemia del Coronavirus-19 (SARS-CoV-2)*. Asociación Colombiana de Nefrología.

- Prezerakos, P.(2015). *The work environment of haemodialysis nurses and its impact on patients' outcomes.*  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24238001/>
- Risco, J. *Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud "Virgen de la Puerta"-2020.*  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47709?locale-attribute=en>
- Ruiz, E. (2017). *Intervención de enfermería en un caso de alta complejidad en psiquiatría.* Schile Salud Mental.  
[http://www.schilesaludmental.cl/pdf/REVISTA\\_3-4-2017/242-244\\_intervencion\\_enfermeria.pdf](http://www.schilesaludmental.cl/pdf/REVISTA_3-4-2017/242-244_intervencion_enfermeria.pdf)
- Salvador, J. (2016). *Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo.* Universidad Privada Antenor Orrego.  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1810/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_SINDROME.BURNOUT.CLIMA.LABORAL.DOCENTES.INST.EDUCA\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1810/1/RE_PSICOLOGIA_SINDROME.BURNOUT.CLIMA.LABORAL.DOCENTES.INST.EDUCA_TESIS.pdf)
- Sánchez, S. (2018). *Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores del Instituto Superior Tecnológico Pablo Casals - Trujillo, 2016.* Universidad San Pedro.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/231107154.pdf>
- Sánchez, Y. (2018). *Clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017.* En *Universidad Cesar Vallejo.* Universidad Cesar Vallejo.  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:HA5UdNWNtLwJ:https://core.ac.uk/download/pdf/225592672.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Sarmiento, G. S. (2019). *Burnout en el servicio de emergencia de un hospital.* *Horizonte Médico (Lima),* 19(1), 67–72.  
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n1.11>

- Sauter, S., Murphy, L., & Hurrell, J. (2015). *Factores psicosociales y organizativos*.  
<https://www.insst.es/documents/94886/162520/Capítulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organización>
- Suarez, D. (2015). *Síndrome de Burnout: Síntomas, Tratamientos y ¿Qué es?* Cuidate Plus.  
<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>
- Takahiro. (2020). *Prevalencia del agotamiento de los trabajadores de la salud durante la pandemia de la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) en Japón*.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7403916/>
- Torres, L. (2020). *Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en médicos que trabajan en el área de emergencia frente al Covid 19 en un hospital del Perú*.  
[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/8192/Prevalencia\\_TorresGarcia\\_Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/8192/Prevalencia_TorresGarcia_Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Galvez, M. (2019). *Burnout según la OMS. Clasificando el sufrimiento* (Revista). UCI de España. <https://proyctohuci.com/es/burnout-segun-la-oms-clasificando-el-sufrimiento/>
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales* (Editorial). Universidad Nacional Autónoma de México.  
<https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>
- Vilcahuan, D., & Meza, B. (2015). *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*. Quito: UCE.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7270>

**ANEXOS**

**ANEXO 1**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSGRADO**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>Síndrome de Burnout</b>	Enfermedad de salud mental derivada del estrés crónico en el lugar de trabajo que no fue gestionado con éxito” y se caracteriza por tres dimensiones: sentido de agotamiento, aislamiento en el trabajo y eficacia profesional reducida.(OMS, 2019)	Es la evaluación de las emociones descritas en las dimensiones: cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización, el cual consta de 22 ítems para evaluar al personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19.	Cansancio emocional	Cansancio Fatiga Malestar Agotamiento Desgastes	Ordinal Bajo: 22 – 63 Medio: 64 – 83 Alto: 84 – 132
			La despersonalización	Indiferencia Comportamiento insensible. Endurecimiento emocional Sentimiento de culpa	
			Falta de realización	Entender a sus compañeros Enfrentamiento de problemas Atmosfera relajada Problemas emocionales	
<b>Clima organizacional</b>	Es un fenómeno complejo multifactorial que involucra a factores relacionados con los estilos de dirección, estructura y los comportamientos dentro de la organización, que tienen como sustento los conocimientos, actitudes y prácticas (Dávila, 2016)	Son las características descritas por las tres dimensiones del clima organizacional , el cual consta de 29 ítems para evaluar al personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19.	Sistema individual	Satisfacción de los trabajadores Autonomía en el trabajo	Ordinal Malo: 0 – 39 Regular: 40 – 78 Bueno: 79 – 116
			Interpersonal	Relaciones sociales Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	
			Organizacional	Consideración del jefe superior Beneficios y recompensas Motivación y esfuerzo Liderazgo de directivos	

## ANEXO 2:

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### ESCUELA DE POSGRADO

#### INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Clima Organizacional y Síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis en Chiclayo en tiempos del COVID-19, 2020.

#### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

*Escala Multidimensional de Clima Organizacional (2001) modificado por Mera y Lora (2020)*

**Instrucción:** A continuación, se encontrará con 29 preguntas relacionadas con el clima organizacional en su centro de labores y responda marcando a cada casilla según la enumeración de la tabla que corresponda:

Escala	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valorización	0	1	2	3	4

Dimensión	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Sistema Individual	1. Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades					
	2. Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.					
	3. Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.					
	4. Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades					
	5. Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades.					
	6. Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.					
	7. A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.					
Interperson	8. Los trabajadores se llevan bien entre ellos.					
	9. En la organización hay compañerismo entre los trabajadores.					
	10. Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.					



	11. Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.					
	12. Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.					
	13. En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.					
	14. En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.					
<b>Organizacion</b>	15. El director trata a su personal de la manera más humana posible.					
	16. El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto.					
	17. Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.					
	18. El jefe trata con indiferencia a su personal.					
	19. Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.					
	20. La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades					
	21. Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.					
	22. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.					
	23. Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.					
	24. Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.					
	25. Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas.					
	26. Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.					
	27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo					
	28. En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.					
	29. Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización.					

### Categorías de Mención de la variable:

Categorías/Niveles	Malo	Regular	Bueno
<b>Clima organizacional</b>	0 – 39	40 – 78	79 – 116
<b>Sistema individual</b>	0 – 9	10 – 18	19 – 28
<b>Interpersonal</b>	0 – 9	10 – 18	19 – 28
<b>Organizacional</b>	0 – 20	21 – 40	41 – 60

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE**

**DATOS**

Clima Organizacional y Síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis en Chiclayo en tiempos del COVID-19, 2020.

**CUESTIONARIO DEL NIVEL DE BURNOUT**

*Maslach Burnout Inventory (2008) modificado por Mera y Lora (2020)*

**Instrucción:** A continuación, se encontrará con 22 preguntas relacionadas con los sentimientos que usted experimenta en su centro de labores; lea con detenimiento cada frase y responda marcando a cada casilla según la enumeración de la tabla que corresponda:

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

Dimensiones	Ítems	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
Cansa	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
	2. Cuando termino mi jornada en la unidad me siento vacío							
	3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							

	4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.							
	5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
	6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
	7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.							

	8. Me siento quemado por mi trabajo.							
	9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.							
La	10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
	11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
	12. Me siento muy activo.							
	13. Me siento frustrado en mi trabajo							
Falta de realización profesional	14. Creo que estoy trabajando demasiado							
	15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes.							
	16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
	17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes dentro de la unidad							
	18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes							
	19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
	20. Me siento acabado.							
	21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
	22. Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas							

### Categorías de Mención de la variable:

Categorías/Niveles	Bajo	Medio	Alto
<b>Síndrome de Burnout</b>	22 – 63	64 – 83	84 – 132
<b>El cansancio emocional</b>	0 – 16	17 – 26	27 – 54
<b>La despersonalización</b>	0 – 8	9 – 13	14 – 30
<b>Falta de realización profesional</b>	0 – 30	31 – 36	37 – 48

### ANEXO 3

FORMATO DE VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE  
RECOLECCION DE DATOS POR PORCENTAJE DE CONCORDANCIA ENTRE JUECES  
EXPERTOS.

**“Clima Organizacional y Síndrome de Burnout del personal de una clínica de  
hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19, 2020.”**

#### CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

Ítems	Criterio	JUECES					Acuerdos	V Aiken	Decisión
		1	2	3	4	5			
1	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
2	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
3	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
4	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
5	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
6	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
7	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
8	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
9	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
10	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
11	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
12	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
13	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
14	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
15	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
16	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI

17	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
18	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
19	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
20	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
21	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
22	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
23	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
24	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
25	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
26	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
27	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
28	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
29	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI

### CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT

Ítems	Criterio	JUECES					Acuerdos	V Aiken	Decisión
		1	2	3	4	5			
1	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
2	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
3	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
4	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
5	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
6	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
7	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	SI
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	SI



EXPERTO N° 1

1. Nombres y apellidos del juez: PAOLA JOHANNA GUZMÁN CHÁVEZ
2. Formación académica: SEGUNDA ESPECIALIDAD EN NEFROLOGÍA, MAESTRÍA EN GESTIÓN Y GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
3. Áreas de experiencia profesional: ESTRATEGIAS PREVENTIVO, PROMOCIONALES, HOSPITALIZACIÓN, HEMODIÁLISIS
4. Tiempo de servicio: 13 AÑOS
5. Cargo actual: ENFERMERA ASISTENCIAL- COORDINACIÓN
6. Institución: HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE-CENTRO DE DIÁLISIS NEFROLIFE PERÚ S.A.C.

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACION							
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Variable N° 01: Nivel de Burnout	1. Cansancio Emocional	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		X	
		2. Cuando termino mi jornada en la unidad me siento vacío	X		X		X		X	
		3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.	X		X		X		X	
		4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.	X		X		X		X	
		5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		X	
		6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	X		X		X		X	
		7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.	X		X		X		X	
		8. Me siento quemado por mi trabajo.	X		X		X		X	
	2. La Despersonalización	9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.	X		X		X		X	
		10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	X		X		X		X	
		11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.	X		X		X		X	
		12. Me siento muy activo.	X		X		X		X	
		13. Me siento frustrado en mi trabajo	X		X		X		X	
		14. Creo que estoy trabajando demasiado	X		X		X		X	
3. Falta de realización profesional	15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes.	X		X		X		X		
	16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	X		X		X		X		
	17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes dentro de la unidad	X		X		X		X		
	18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes	X		X		X		X		
	19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	X		X		X		X		
	20. Me siento acabado.	X		X		X		X		
	21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	X		X		X		X		
	22. Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas	X		X		X		X		
Variable N° 02: Clima Organizacional	1. Sistema Individual	1. Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades	X		X		X		X	
		2. Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.	X		X		X		X	
		3. Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.	X		X		X		X	
		4. Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades	X		X		X		X	
		5. Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades.	X		X		X		X	
		6. Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.	X		X		X		X	
		7. A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.	X		X		X		X	
	2. Interpersonal	8. Los trabajadores se llevan bien entre ellos.	X		X		X		X	
		9. En la organización hay compañerismo entre los trabajadores.	X		X		X		X	
		10. Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.	X		X		X		X	
		11. Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.	X		X		X		X	
		12. Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.	X		X		X		X	
		13. En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.	X		X		X		X	
		14. En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.	X		X		X		X	
		15. El director trata a su personal de la manera más humana posible.	X		X		X		X	
		16. El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto.	X		X		X		X	
		17. Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.	X		X		X		X	
3. Organizacional	18. El jefe trata con indiferencia a su personal.	X		X		X		X		
	19. Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.	X		X		X		X		
	20. La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades	X		X		X		X		
	21. Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.	X		X		X		X		
	22. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.	X		X		X		X		
	23. Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.	X		X		X		X		
	24. Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.	X		X		X		X		
	25. Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas.	X		X		X		X		
	26. Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.	X		X		X		X		
	27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo	X		X		X		X		
	28. En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.	X		X		X		X		
	29. Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización.	X		X		X		X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular ( ) b) Buena ( ) c) Muy buena (X )  
 Fecha: 01/10/20

  
 Firma del JUEZ EXPERTO(A)  
 DNI 42466153

EXPERTO N°2

7. Nombres y apellidos del juez: JOSÉ LORENZO GALARZA LICERA
8. Formación académica: MÉDICO ESPECIALISTA EN NEFROLOGÍA
9. Áreas de experiencia profesional: NEFROLOGÍA - HEMODIÁLISIS
10. Tiempo de servicio: 23 AÑOS
11. Cargo actual: GERENTE GENERAL
12. Institución: NEFROLIFE PERÚ S.A.C.

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION										
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad				
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Variable N° 01: Nivel de Burnout	1. Cansancio Emocional	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		X				
		2. Cuando termino mi jornada en la unidad me siento vacío	X		X		X		X				
		3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.	X		X		X		X				
		4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.	X		X		X		X				
		5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		X				
		6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	X		X		X		X				
		7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.	X		X		X		X				
		8. Me siento quemado por mi trabajo.	X		X		X		X				
		9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.	X		X		X		X				
		10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	X		X		X		X				
		11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.	X		X		X		X				
		12. Me siento muy activo.	X		X		X		X				
		13. Me siento frustrado en mi trabajo	X		X		X		X				
		14. Creo que estoy trabajando demasiado	X		X		X		X				
	2. La Despersonalización	15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes.	X		X		X		X				
		16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	X		X		X		X				
		17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes dentro de la unidad	X		X		X		X				
		18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes	X		X		X		X				
		19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	X		X		X		X				
		20. Me siento acabado.	X		X		X		X				
		21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	X		X		X		X				
		22. Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas	X		X		X		X				
Variable N° 02: Clima Organizacional	3. Falta de realización profesional	1. Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades	X		X		X		X				
		2. Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.	X		X		X		X				
		3. Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.	X		X		X		X				
		4. Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades	X		X		X		X				
		5. Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades.	X		X		X		X				
		6. Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.	X		X		X		X				
		7. A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.	X		X		X		X				
		8. Los trabajadores se llevan bien entre ellos.	X		X		X		X				
		9. En la organización hay compañerismo entre los trabajadores.	X		X		X		X				
		10. Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.	X		X		X		X				
		11. Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.	X		X		X		X				
		12. Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.	X		X		X		X				
		13. En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.	X		X		X		X				
		14. En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.	X		X		X		X				
		15. El director trata a su personal de la manera más humana posible.	X		X		X		X				
		16. El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto.	X		X		X		X				
		17. Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.	X		X		X		X				
	1. Sistema Individual	18. El jefe trata con indiferencia a su personal.	X		X		X		X				
		19. Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.	X		X		X		X				
		20. La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades	X		X		X		X				
		21. Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.	X		X		X		X				
		22. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.	X		X		X		X				
		23. Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.	X		X		X		X				
		24. Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.	X		X		X		X				
		25. Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas.	X		X		X		X				
		26. Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.	X		X		X		X				
		27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo	X		X		X		X				
		28. En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.	X		X		X		X				
		29. Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización.	X		X		X		X				
2. Interpersonal	3. Organizacional												

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular ( ) b) Buena ( ) c) Muy buena (X )  
 Fecha: ...30/09/20

Firma del JUEZ EXPERTO(A)  
 DNI 18887981

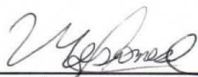


EXPERTO N°3

13. Nombres y apellidos del juez: MARÍA ÚRSULA MESONES ZUÑIGA  
 14. Formación académica: ENFERMERA ESPECIALISTA EN NEFROLOGÍA CON MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
 15. Áreas de experiencia profesional: CLINICA NEFROLABT  
 16. Tiempo de servicio: 5 AÑOS  
 17. Cargo actual: ENFERMERA ASISTENCIAL  
 18. Institución: CLINICA NEFROLAB Y HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION								
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Nivel de Burnout	1. Cansancio Emocional	15. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		X		
		16. Cuando termino mi jornada en la unidad me siento vacío	X		X		X		X		
		17. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.	X		X		X		X		
		18. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.	X		X		X		X		
		19. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		X		
		20. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	X		X		X		X		
		21. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.	X		X		X		X		
		22. Me siento quemado por mi trabajo.	X		X		X		X		
	2. La Despersonalización	23. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.	X		X		X		X		
		24. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	X		X		X		X		
		25. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.	X		X		X		X		
		26. Me siento muy activo.	X		X		X		X		
		27. Me siento frustrado en mi trabajo	X		X		X		X		
		28. Creo que estoy trabajando demasiado	X		X		X		X		
		15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes.	X		X		X		X		
		16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	X		X		X		X		
	3. Falta de realización profesional	17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes dentro de la unidad	X		X		X		X		
		18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes	X		X		X		X		
		19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	X		X		X		X		
		20. Me siento acabado.	X		X		X		X		
		21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	X		X		X		X		
		22. Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas	X		X		X		X		
		1. Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades	X		X		X		X		
		2. Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.	X		X		X		X		
	Variable N° 02: Clima Organizacional	1. Sistema Individual	3. Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.	X		X		X		X	
			4. Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades.	X		X		X		X	
			5. Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades.	X		X		X		X	
			6. Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.	X		X		X		X	
7. A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.			X		X		X		X		
8. Los trabajadores se llevan bien entre ellos.			X		X		X		X		
9. En la organización hay compañerismo entre los trabajadores.			X		X		X		X		
2. Interpersonal		10. Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.	X		X		X		X		
		11. Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.	X		X		X		X		
		12. Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.	X		X		X		X		
		13. En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.	X		X		X		X		
		14. En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.	X		X		X		X		
		15. El director trata a su personal de la manera más humana posible.	X		X		X		X		
		16. El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto.	X		X		X		X		
17. Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.		X		X		X		X			
3. Organizacional		18. El jefe trata con indiferencia a su personal.	X		X		X		X		
		19. Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.	X		X		X		X		
		20. La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades	X		X		X		X		
		21. Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.	X		X		X		X		
		22. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.	X		X		X		X		
		23. Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.	X		X		X		X		
		24. Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.	X		X		X		X		
		25. Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas	X		X		X		X		
		26. Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.	X		X		X		X		
		27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo	X		X		X		X		
		28. En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.	X		X		X		X		
		29. Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización.	X		X		X		X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular ( ) b) Buena ( ) c) Muy buena (X )  
 Fecha: ...30/09/20

  
 Firma del JUEZ EXPERTO(A)  
 DNI 44460247

EXPERTO Nº 4

1. Nombres y apellidos del juez: JUAN LUIS RODRIGUEZ VEGA
2. Formación académica: EDUCACION – BIOLOGIA – PSICOLOGIA
3. Áreas de experiencia profesional: EDUCACION – BIOLOGIA – PSICOLOGIA
4. Tiempo de servicio: 21 AÑOS
5. Cargo actual: JEFE DE LABORATORIO DE BIOLOGIA
6. Institución: COLEGIO NACIONAL DE SAN JOSE

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION							
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Variable Nº 01: Nivel de Burnout	1. Cansancio Emocional	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		X	
		2. Cuando termino mi jornada en la unidad me siento vacío	X		X		X		X	
		3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.	X		X		X		X	
		4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.	X		X		X		X	
		5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		X	
		6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	X		X		X		X	
		7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.	X		X		X		X	
	2. La Despersonalización	8. Me siento quemado por mi trabajo.	X		X		X		X	
		9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.	X		X		X		X	
		10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	X		X		X		X	
		11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.	X		X		X		X	
		12. Me siento muy activo.	X		X		X		X	
		13. Me siento frustrado en mi trabajo	X		X		X		X	
		14. Creo que estoy trabajando demasiado	X		X		X		X	
3. Falta de realización profesional	15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes.	X		X		X		X		
	16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	X		X		X		X		
	17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes dentro de la unidad	X		X		X		X		
	18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes	X		X		X		X		
	19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	X		X		X		X		
	20. Me siento acabado.	X		X		X		X		
	21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	X		X		X		X		
Variable Nº 02: Clima Organizacional	1. Sistema Individual	22. Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas	X		X		X		X	
		1. Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades	X		X		X		X	
		2. Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.	X		X		X		X	
		3. Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.	X		X		X		X	
		4. Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades	X		X		X		X	
		5. Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades.	X		X		X		X	
		6. Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.	X		X		X		X	
	2. Interpersonal	7. A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.	X		X		X		X	
		8. Los trabajadores se llevan bien entre ellos.	X		X		X		X	
		9. En la organización hay compañerismo entre los trabajadores.	X		X		X		X	
		10. Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.	X		X		X		X	
		11. Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.	X		X		X		X	
		12. Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.	X		X		X		X	
		13. En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.	X		X		X		X	
3. Organizacional	14. En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.	X		X		X		X		
	15. El director trata a su personal de la manera más humana posible.	X		X		X		X		
	16. El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto.	X		X		X		X		
	17. Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.	X		X		X		X		
	18. El jefe trata con indiferencia a su personal.	X		X		X		X		
	19. Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.	X		X		X		X		
	20. La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades	X		X		X		X		
21. Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.	X		X		X		X			
	22. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.	X		X		X		X		
	23. Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.	X		X		X		X		
	24. Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.	X		X		X		X		
	25. Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas.	X		X		X		X		
	26. Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.	X		X		X		X		
	27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo	X		X		X		X		
	28. En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.	X		X		X		X		
	29. Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización.	X		X		X		X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular ( ) b) Buena ( ) c) Muy buena (X )  
 Fecha: 02/10/20



Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI 16739701

#### ANEXO 4: CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo ..... trabajador de la clínica Nefrolife Perú S.A.C. de Chiclayo, con documento de identidad ....., con dirección en....., de la ciudad....., mediante el presente escrito, expongo que recibí información del propósito y alcances del presente estudio **“Clima Organizacional y Síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19, 2020”**, a cargo de la Lic. Mera Sifuentes Zilka Mercedes. Declaro voluntariamente que deseo participar en dicho estudio como participante, autorizando que la información recolectada sea utilizada exclusivamente para fines académicos pertinentes.

Chiclayo, ..... de ....., del año 2020.

-----

Firma

## CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

en..... Urrunaga III ....., de la ciudad Chiclayo., mediante el presente escrito, expongo que recibí información del propósito y alcances del presente estudio **“Clima Organizacional y Síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19, 2020”**, a cargo de la Lic. Mera Sifuentes Zilka Mercedes. Declaro voluntariamente que deseo participar en dicho estudio como participante, autorizando que la información recolectada sea utilizada exclusivamente para fines académicos pertinentes.

Chiclayo, 26 de septiembre, del año 2020.



---

Firma

## CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

### ANEXO 5: FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Medy His Benites trabajador de la clínica Nefrolife Perú S.A.C. de Chiclayo, con documento de identidad 48154182, con dirección en Elvira Garcia s/n, de la ciudad Chiclayo, mediante el presente escrito, expongo que recibí información del propósito y alcances del presente estudio **“Clima Organizacional y Síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19, 2020”**, a cargo de la Lic. Mera Sifuentes Zilka Mercedes. Declaro voluntariamente que deseo participar en dicho estudio como participante, autorizando que la información recolectada sea utilizada exclusivamente para fines académicos pertinentes.

Chiclayo, 28 de septiembre, del año 2020.



-----  
Firma

## CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

deseo participar en dicho estudio como participante, autorizando que la información recolectada sea utilizada exclusivamente para fines académicos pertinentes.

Chiclayo, 28 de septiembre, del año 2020.



---

Firma

## ANEXO 5

### CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



"Año de la Universalización de la Salud"

Trujillo, 14 de Noviembre del 2020

**Dr. José Lorenzo Galarza Licera**  
**Gerente General Nefrolife Perú S.A.C**  
**Presente.-**

**SOLICITO: Permiso para la Estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud ejecute la investigación Titulada "Nivel de Burnout relacionado con el Clima Organizacional en una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos COVID 19".**

De mi especial consideración:

Distinguido Dr Especialista en Nefrología Jose L. Galarza Licera , reciba un cordial saludo de nuestras autoridades de la Universidad César Vallejo y del mío propio en mi calidad de Coordinadora Nacional de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado, filial Trujillo de la Universidad César Vallejo y en el marco del convenio interinstitucional, permítame solicitar a su Digno Despacho el permiso para que la Maestranda Zilka Mercedes Mera Sifuentes identificada con DNI N°46935485 ejecute su trabajo de investigación (tesis) titulado. **"Nivel de Burnout relacionado con el Clima Organizacional en una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos COVID 19"**, el mismo que se aplicará en dos encuestas dirigidas a los trabajadores, por lo que agradeceremos se brinde las facilidades en la institución la cual usted Dignamente la dirige.

Cabe, mencionarle que se ha considerado el respeto a los derechos del sujeto de investigación con todos los criterios éticos que una investigación científica amerita.

En este marco y conocedora de su interés por la investigación y siendo una de las capacidades que lo hacen diferente de otros Gestores agradezco su gentil atención a la presente solicitud.

Con la seguridad de contar con vuestra aceptación, me despido de usted no sin antes aprovechar la oportunidad para expresarle mis sentimientos y especial consideración.

Muy atentamente.

Dra. Miryam Griselda Lora Loza

Coordinadora de la MGSS-EPG- UCV

José L. Galarza Licera  
GERENTE GENERAL  
NEFROLIFE PERÚ S.A.C.

**ANEXO 6: ESTABLECER LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MEDIANTE LA MUESTRA PILOTO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL POR URIBE Y VICARIO 2016, ADAPTADA POR MERA Y LORA, 2020.**

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29
1	0	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	4	1	1
2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3
3	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	2	4	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3
5	0	1	0	1	2	1	0	2	2	1	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1
6	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
8	2	4	3	2	3	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2
9	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
10	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
12	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	1	0	0	1	2	0	0	0	2	1	1	0	1	1	1	1	0	0	2	0	0	0	1	2	0	1	0	0	1
15	1	2	2	1	2	0	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	0	0	2	1	2	2	1	2	2	1
16	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	2	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1
18	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
21	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	2	1	1	2
22	2	2	0	2	1	2	0	0	2	2	2	0	2	2	2	2	0	0	2	2	2	0	2	1	0	2	0	0	2
23	2	0	0	1	0	2	0	0	2	2	1	0	2	1	2	2	0	0	2	2	1	0	2	0	0	2	0	0	3
24	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4
25	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4

**FIABILIDAD ESTADISTICA**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,987	,991	29



**ESTABLECER LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MEDIANTE LA MUESTRA PILOTO SOBRE EL SINDROME DE BURNOUT  
(MASLACH BURNOUT INVENTORY 2001) ADAPTADA POR MERA Y LORA, 2020.**

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	4	2	1	1
2	5	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	2	6	5	6	6	6	3	6	3	5
3	3	4	2	2	2	3	4	4	2	3	2	4	3	4	3	2	4	4	5	4	5	3
4	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	2	6	5	5	6	6	2	6	6	5
5	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1
6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6	5	6	6
7	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
8	2	1	3	2	3	2	1	1	3	2	3	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	2
9	6	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	6	6
10	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	6	5	5
11	6	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	6	6
12	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	6	5	5
13	6	4	6	6	6	6	4	4	6	6	6	4	6	4	6	6	4	4	6	4	6	6
14	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1
15	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1
16	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6
17	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	5	1	2	1	1
18	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6
19	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3
20	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3
21	2	1	2	2	6	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	6	1	3	2	1	2	2
22	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1	4	2	1	2	2
23	2	3	4	1	2	2	3	6	2	2	4	3	1	2	2	1	3	2	1	3	3	2
24	3	2	2	4	1	3	2	2	3	3	5	2	2	4	3	5	2	3	3	2	5	3
25	5	6	6	3	6	5	6	4	5	5	3	6	4	5	5	5	6	4	6	6	4	5

**FIABILIDAD ESTADISTICA**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,985	,990	22

## BASE DE DATOS DEL ESTUDIO

**Title:** Clima Organizacional y Síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19, 2020.

### Variable labels

V1/ Clima Organizacional

V2/ Nivel de Burnout

V3/ Sistema Individual

V4/ Sistema Interpersonal V5/

Sistema Organizacional Vaule

labels

V1/ 1 'Bajo' 2 'Medio' 3 'Alto'

V2/ 1 'Malo' 2 'Regular' 3 'Malo' V3/

1 'Malo' 2 'Regular' 3 'Malo' V4/ 1

'Malo' 2 'Regular' 3 'Malo' V5/ 1

'Malo' 2 'Regular' 3 'Malo'

### Data List

	V1	V2	V3	V4	V5
1	3	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2
3	3	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1
5	2	2	2	2	2
6	3	2	2	2	1
7	3	1	1	1	1
8	1	2	2	1	2
9	3	1	1	1	1
10	3	1	1	1	1
11	1	1	2	1	1
12	3	2	2	2	2
13	3	1	1	1	1
14	1	1	3	1	1
15	3	2	2	2	2
16	1	1	1	1	1
17	3	2	2	2	2
18	3	2	2	2	2
19	1	2	2	1	2
20	3	2	2	2	2
21	3	1	1	3	2
22	3	1	1	3	3
23	1	1	3	3	1
24	1	3	1	3	1
25	3	1	1	1	1

26	3	2	1	2	2
27	3	1	1	1	1
28	1	3	3	3	3
29	3	2	2	2	2
30	3	1	1	1	1
31	2	2	2	2	2
32	2	1	1	1	1
33	2	1	1	1	1
34	3	3	1	3	2
35	3	2	2	2	2
36	3	1	1	1	1
37	3	2	2	2	2
38	3	1	1	1	1
39	3	1	1	1	1
40	3	1	2	1	1
41	3	1	1	1	1
42	3	1	1	2	1
43	3	1	1	1	1
44	3	1	1	1	1
45	3	2	3	2	2
46	1	1	1	1	1
47	3	1	1	1	1
48	1	2	2	2	2
49	3	1	1	3	2
50	3	2	2	2	2
51	3	2	2	2	2
52	3	1	2	2	2
53	3	3	2	2	2
54	3	1	1	1	1
55	3	1	1	1	1
56	3	1	1	1	1
57	3	1	1	1	1
58	2	1	1	1	1
59	3	1	1	3	1
60	3	1	1	1	3
61	3	1	1	2	1
62	3	1	2	1	2
63	3	2	2	2	1
64	3	1	1	1	3
65	3	1	1	2	1
66	3	1	1	1	2
67	3	1	1	1	1
68	2	2	2	2	2
69	3	2	2	2	1
70	2	1	1	2	1
71	3	1	1	3	1
72	3	1	1	2	1

## ANEXO 7

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** “Clima Organizacional y Síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19”.

Problema	Hipótesis	Objetivos	Metodología	Resultados	Conclusiones
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional con el síndrome de Burnout en una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos COVID 19, 2020?	Existe relación significativa el clima organizacional con el síndrome de Burnout en una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos COVID 19, 2020.	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional con el síndrome de Burnout en una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos COVID 19, 2020; y los Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer la relación entre el sistema individual propio al clima organizacional y el síndrome de Burnout en una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos COVID 19, 2020.</li> <li>2. Establecer la relación entre el interpersonal del clima organizacional con el síndrome de Burnout en una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos COVID 19, 2020.</li> <li>3. Establecer la relación entre el organizacional del clima organizacional con el síndrome de Burnout en una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos COVID 19, 2020.</li> </ol>	Se realizó una investigación descriptiva correlacional involucrando a 72 trabajadores asistenciales de la institución en estudio. Se aplicó el Cuestionario de clima organizacional EMCO de Gómez y Vicario validado por Dávila (2016) y el MBI actualizado con los aportes de la OMS 2019, que obtuvieron una confiabilidad alta en prueba de campo.	El resultado fue que el clima organizacional es malo (70,83%) y el síndrome de Burnout fue alto afectando al (68,1%) del personal de una clínica siendo. Las dimensiones del clima organizacional como su sistema individual malo (79.2 %), sistema interpersonal malo (80.6%) y un sistema organizacional regular ( 56.9%).	Se concluye que la correlación entre el Clima Organizacional y síndrome de Burnout es inversa, y significativamente alta ( $p<0,05$ ), siendo que la razón cruzada de mayor peso está en un 62.5% del personal de salud en una Clínica de Hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19, con un clima organizacional Bajo y que presenta un síndrome de Burnout alto.

## REVISION LINGUISTICA

"Año de la Universalización de la Salud"

### CONSTANCIA DE REVISION DE TESIS DE INVESTIGACION

El encargado de la revisión lingüística de la tesis de Maestría de Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, hace constar que la tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT DEL PERSONAL DE UNA CLÍNICA DE HEMODIÁLISIS DE CHICLAYO EN TIEMPOS DE COVID- 19, 2020", de la maestrante: Zilka Mercedes Mera Sifuentes pasó satisfactoriamente la revisión lingüística de su estudio de investigación.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Trujillo, 28 de diciembre de 2020



- 
- NOMBRE: MARÍA LUZ PÉREZ GUEVARA
  - DNI: 16715426
  - PROFESION: LICENCIADA EN LENGUA Y LITERATURA.
  - COLEGIATURA: 1616715426 CPPe filial Lambayeque.
  - MG: PSICOLOGÍA EDUCATIVA