



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Clima organizacional y Síndrome Burnout del personal de enfermería
en un Hospital de Quito, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Barros Becerra, Yadira Elizabeth (ORCID: 0000-0003-4596-210X)

ASESOR:

Dr. Luque Ramos, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0002-4402-523X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis primeramente a Dios por permitirme tener salud, vida y así poder alcanzar uno mas de mis sueños pues nunca me ha abandonado. A mi madre Olga quien ha sido un apoyo incondicional en mi vida y sin ella no lo hubiera logrado, gracias por su amor apoyo y comprensión. A mi hermano Cristhian por su ayuda y por confiar siempre en mí. A mi hija Melannie quien es mi mayor motivación para no rendirme. Y a mi gran amor Rubén quien es mi más grande fuente de inspiración y superación.

Agradecimiento

Por la culminación de mi tesis quiero agradecer a Dios, y a mi familia quienes han sido el pilar fundamental para poder lograr esta nueva meta y anhelo que es la maestría. Gracias a mis maestros y a todas las personas que de una u otra manera aportaron en la realización de mi tesis.

ÍNDICE CONTENIDO

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de la investigación	15
3.2 Variables y operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información	17
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS	19
Datos descriptivos	19
Datos sociodemográficos.....	21
Distribución de frecuencias.....	21
Análisis de resultados.....	21
4.1 Análisis de correlación de Pearson.....	33
V. DISCUSIÓN	44
VI.CONCLUSIONES	50
VII RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS	58

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Resultados encuesta de Clima organizacional en un hospital de Quito</i> .	22
Tabla 2 <i>D1. Comunicación</i>	23
Tabla 3 <i>D2. Equipo de Trabajo</i>	24
Tabla 4 <i>D3. Resolución de problemas</i>	25
Tabla 5 <i>D4. Mejora continua</i>	26
Tabla 6 <i>D5. Organización y administración del tiempo</i>	27
Tabla 7 <i>D6. Enfoque al cliente</i>	28
Tabla 8 <i>D7. Pensamiento estratégico</i>	29
Tabla 9 <i>D8. Enfoque a resultados</i>	30
Tabla 10. <i>Síndrome de Burnout</i>	31
Tabla 11. <i>Análisis de correlación de Pearson</i>	43

Resumen

Este trabajo de investigación se planteó como Objetivo General determinar la relación entre Clima Organizacional y Síndrome Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito, 2021. Aquello conllevó a la búsqueda de antecedentes, teorías y enfoques conceptuales como soporte para reforzar los hallazgos encontrados. Metodología: se aplicó un tipo de investigación cuantitativa y diseño no experimental. El análisis correlacional se lo hizo mediante el coeficiente de correlación de Pearson. La población objetivo la conformó 300 enfermeros y enfermeras en un Hospital de Quito. Se aplicaron dos técnicas de recopilación de datos; evaluación del síndrome Burnout y evaluación 360 grados. El resultado de la r de Pearson entre clima organizacional y síndrome Burnout dio un índice de -0,291. De la misma manera, las dimensiones pertenecientes al clima organizacional como comunicación, trabajo en equipo, resolución de problemas, mejora continua, organización y administración, enfoque en el cliente, pensamiento estratégico y enfoque a resultados tuvieron una correlación inversa. Como conclusión, este análisis demostró que no existe correlación lineal fuerte entre Clima Organizacional y Síndrome Burnout entre el personal de enfermería en un Hospital de Quito.

Palabras Clave: Clima organizacional, síndrome, trabajo en equipo, cliente estratégico.

Abstract

This research was proposed as a General Objective to determine the relationship between Organizational Climate and Burnout Syndrome of the nursing staff of a Hospital in Quito, 2021. That led to the search for antecedents, theories and conceptual approaches as support to reinforce the findings found. Methodology: a type of quantitative research and non-experimental design was applied. The correlational analysis was done using Pearson's correlation coefficient. The target population was made up of 300 nurses from the Quito Hospital. Two data collection techniques were applied; Burnout syndrome evaluation and 360-degree evaluation. The result of Pearson's r between organizational climate and burnout syndrome gave an index of -0.291. In the same way, the dimensions pertaining to the organizational climate such as communication, teamwork, problem solving, continuous improvement, organization and administration, customer focus, strategic thinking and focus on results had an inverse correlation. As a conclusion, this analysis showed that there is no strong linear correlation between Organizational Climate and Burnout Syndrome among the nursing staff in a Quito Hospital.

Keywords: Organizational climate, syndrome, teamwork, strategic client.

I. INTRODUCCIÓN

En concordancia con la Organización Mundial de Salud OMS, el estrés laboral es: “La reacción que puede tener un trabajador ante exigencias y presiones laborales que no concuerdan a sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba su capacidad para enfrentar la situación” (OMS, 2019). La OMS reconoció en el año 2000 el síndrome Burnout como una enfermedad, ya que el efecto del mismo puede ocasionar afecciones en la calidad de vida de las personas, salud mental, e incluso poner en riesgo la vida de las personas.

Las estadísticas globales sobre esta enfermedad indican que el enfoque estadístico de este síndrome se orienta directamente hacia el entorno donde se desenvuelve una persona. En casi la mayoría de los países, aproximadamente el 15% de los trabajadores sufre de Burnout, siendo las profesiones donde se brinda servicio de salud los mayores casos detectados; estos incluyen médicos y personal de enfermería. Valero y González (2019) Algunos autores sugieren que el Síndrome Burnout tuvo sus inicios desde la escuela de medicina. En concordancia con el trabajo llevado a cabo por Dyrbye et al (2019) entre los estudiantes de medicina, hasta un 49,6% pueden padecer síndrome Burnout a causa de sobrecarga emocional.

La prevalencia y factores del Síndrome Burnout en América Latina se genera principalmente en médicos recién graduados con un 54.2%, ocasionado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Buitrago et al (2020). En el contexto ecuatoriano, un estudio afirma que el Síndrome Burnout está presente en el 30% de los sanitarios. Según lo expuesto por Veletanga y Ramírez (2017) manifestaron que dicha prevalencia es alta en los profesionales de la salud, este comportamiento se debe a un elevado agotamiento emocional (cansancio y frustración), despersonalización y bajar realización personal.

Esta investigación se alinea a la incidencia del síndrome Burnout sobre las dimensiones del Clima Organizacional en los trabajadores concernientes al personal de enfermería en un Hospital de Quito, 2021. En los últimos tiempos los acontecimientos en los centros o instituciones para la salud no han sido los más adecuados debido a un cúmulo de situaciones vividas por problemas de grandes magnitudes relacionados con la salud de los seres humanos. Esto ha logrado que

las actividades que comúnmente se llevan a cabo en los centros de hospitalarios se tornen mucho mas pesadas por el flujo de problemas (casos) debido al incremento de pacientes y la incertidumbre. Las instituciones de salud como los hospitales, son principalmente los lugares que presentan mayor afluencia de pacientes enfermos y por ende las actividades se incrementan para los profesionales.

Como consecuencia del incremento de trabajo, en un Hospital de Quito se puede evidenciar a los trabajadores con agotamiento físico, emocional y mental. Estos síntomas tienen un efecto negativo sobre las dimensiones de la cultura organizacional que, a su vez, es percibida por los pacientes. La suma del incremento del trabajo y la incertidumbre han logrado que el personal de enfermería manifieste conductas no adecuadas en función a las características y habilidades de los profesionales. A partir de estos acontecimientos se cuestiona la siguiente interrogante como punto de partida sobre la problemática general de este análisis. ¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional de los trabajadores de enfermería en un Hospital de Quito, 2021 y el Síndrome Burnout? A partir de aquella problemática se desglosan los siguientes problemas: ¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión trabajo en equipo y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión resolución de problemas y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión mejora continua y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión organización y administración del tiempo y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión enfoque en el cliente y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión pensamiento estratégico y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión enfoque a resultados y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito, 2021?.

La justificación para la presente investigación se planteó de la siguiente manera:

Justificación Teórica: Esta investigación se torna importante ya que se enfoca en determinar la forma en como el Clima Organizacional de una determinada institución de salud se relaciona con el Síndrome Burnout. Esto permite a su vez determinar los factores que influyen desde esta perspectiva gracias a un análisis entre las dos variables de estudio.

Justificación Práctica: el análisis para determinar la relación de las variables: Clima Organizacional y síndrome burnout, da la oportunidad de conocer los factores de trabajo que influyen a que el personal de enfermería evoque estados de agotamiento mental, físico y emocional durante sus actividades cotidianas. A su vez, este análisis permitirá a la institución de salud conocer resultados de la relación de dos variables que ocasionan que afectan que profesionales no lleven a cabo sus funciones de manera idónea, logrando detectar y sugerir actitudes adecuadas que se puedan implementar para contrarrestar los problemas. Este conocimiento trae consigo que el Hospital conozca desde una relación de variables las condiciones de trabajo, a más de conocer lo que realmente está pasando con los profesionales de enfermería.

Justificación Metodológica: para lograr los objetivos de este trabajo de investigación, se propone el empleo de herramientas de recopilación de datos efectivas para determinar el Clima Organizacional y el síndrome Burnout en los profesionales de enfermería en un Hospital de Quito. Para este caso se considera la evaluación 360 Grados que es idónea para medir las competencias de los integrantes de una organización bajo las dimensiones de: comunicación, resolución de problemas, mejora continua, trabajo en equipo, organización y administración del tiempo, pensamiento estratégico y enfoque a resultados y al cliente. Por otra parte, para la variable Síndrome Burnout se aplicará un cuestionario alineado en determinar las siguientes dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, insatisfacción laboral. La aplicación de estos instrumentos trae consigo la evitación de sesgos, obtención información más objetiva, fomentar la formación de equipos de trabajo, recopilación de información, determinación de fortalezas y debilidades de los trabajadores y la vinculación con los diferentes departamentos de la institución.

La elaboración de este análisis correlacional trae adjunto beneficios sociales positivos para el personal de enfermería en un Hospital de Quito. El análisis del Clima Organizacional de la institución de salud y del síndrome Burnout, trae como consecuencia una mejora sobre el proceso de atención al usuario por parte del personal de enfermería favoreciendo indirectamente a todos los usuarios que asisten al hospital y que tienen contacto directo con los profesionales. Los beneficios sociales estarían alineados a: cambios en el estilo de vida del personal que trabaja en esta casa de salud, mejoras para las personas pertenecientes a una determinada comunidad y beneficios en la salud y bienestar tanto físico, mental, social y espiritual.

El comportamiento de los profesionales de la salud esta condicionado por la percepción tenga éste de la institución y de sus usuarios, por lo tanto, es importante crear un buen equilibrio entre ambos grupos con la finalidad de mejorar el ambiente laboral, favoreciendo de esa manera a los usuarios que asisten al hospital.

En tal sentido este trabajo de investigación se propone como objetivo general: Determinar la relación entre Clima Organizacional y síndrome Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021, durante los acontecimientos de los últimos tiempos. Para lograr dicho objetivo se plantean las siguientes fases consideradas como objetivos específicos

Determinar la relación entre la dimensión comunicación y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021, Determinar la relación entre la dimensión trabajo en equipo y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021, Determinar la relación entre la dimensión resolución de problemas y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021, Determinar la relación entre la dimensión mejora continua el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021, Determinar la relación entre la dimensión organización y administración del tiempo y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021, Determinar la relación entre la dimensión enfoque en el cliente y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021, Determinar la relación entre la dimensión pensamiento estratégico y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021, Determinar la

relación entre la dimensión enfoque a resultados y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021.

A partir de aquello emerge la siguiente hipótesis de la investigación: Existe una relación directa entre el Clima Organizacional y Síndrome Burnout del personal de enfermería del Hospital de Quito 2021. A partir de la hipótesis general se desglosan las siguientes hipótesis específicas: Existe relación entre la dimensión comunicación y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021. Existe relación entre la dimensión trabajo en equipo y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021. Existe relación entre la dimensión resolución de problemas y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021. Existe relación entre la dimensión mejora continua y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021. Existe relación entre la dimensión organización y administración del tiempo y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021. Existe relación entre la dimensión enfoque en el cliente y el Síndrome de Burnout del personal en un Hospital Quito 2021. Existe relación entre la dimensión pensamiento estratégico y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021. Existe relación entre la dimensión enfoque a resultados y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En este primer apartado del marco teórico se exponen los antecedentes vinculados con el tema principal de la investigación. Los estudios analizados se estructuran en 9 casos a nivel internacional, nacional y local.

Liñan (2019), llevó a cabo una investigación en el Perú bajo el título: “Clima Organizacional y estrés laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Hermilio Valdizan”. La se dispuso como meta principal indagar sobre la correlación entre el estrés causado por el Síndrome Burnout y el clima organizacional, de un grupo de profesionales de la rama de enfermería. Se aplicó un tipo de metodología tipo básica, descriptiva con un diseño no experimental mediante un cuestionario de Maslach Burnout Inventory MBI. La población fue equivalente a un total de 90 profesionales. Los resultados indicaron que existe una relación contrapuesta entre el Clima Organizacional y el estrés en el trabajo del personal de enfermería, reflejada en la prueba de correlación de Rho de Spearman $r = -0,7020$; lo que indicó que cuando menor sea el Clima Organizacional, menores serían los niveles de estrés laboral.

Landa, et, al (2017), analizaron en México el tema: “Clima Organizacional y factores relacionados con el burnout en urgencias médicas”: un estudio correlacional. Los autores se plantearon como objetivo principal identificar la asociación entre el Clima Organizacional y el desarrollo de burnout en el personal del área de urgencias médicas. La metodología de estudio fue de tipo transversal-correlacional y fueron participe todos los médicos y profesionales de enfermería del servicio de urgencias. En la muestra participaron 102 médicos y enfermeras. Los instrumentos validados fueron Escala de Clima Organizacional y Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional, Escala de Ideación Suicida de Beck y la escala de desesperanza, Inventarios de Depresión y Ansiedad de Beck. Los resultados mostraron que las dos terceras partes de los usuarios evaluados presentaron altos niveles de burnout. La percepción del clima organizacional tuvo una correlación de forma negativa con los factores emocionales de desesperanza, ansiedad y depresión, y con la presencia del síndrome. Los factores sociodemográficos y psicológicos fueron los identificados como causantes de burnout. Del total de participantes, el 66% mostró problemas de burnout (médicos 82% y enfermeras 47%). En cuanto al agotamiento

emocional, el 65% presentaron este problema (personal médico 80% y enfermeros 46%), el otro 24% demostraron insatisfacción al logro (médicos 30% y enfermeras 15%), y la mitad de los participantes afirmó tener una percepción negativa con respecto al clima organizacional siendo el 24% depresión, 8% ideación 58% ansiedad y 24% elevada desesperanza.

Valverde (2020) analizó en Perú. “El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo-2020”. La autora se planteó como objetivo principal conocer como influye el estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores del hospital para lo cual se propuso determinar los niveles de estrés, del clima organizacional y establecer la relación que tienen estas dos variables. La metodología aplicada se alineó a un diseño no experimental. Fue un estudio correlacional. La muestra fue aplicada a 272 trabajadores. Los resultados demostraron que la influencia del estrés laboral con el clima organizacional fue positiva; es decir con una correlación de Pearson de $r_{xy} = 0,985$. Esto supuso que la influencia del estrés laboral sobre el clima organizacional fue muy positiva. El 67% de los encuestados manifestaron tener un estrés laboral fuerte, el 94% demostró tener un clima organizacional regular

Bajaña, et, al (2020), en su trabajo en Ecuador-Guayaquil, “Desempeño laboral y su relación con el síndrome Burnout en los profesionales de salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil-Los Ceibos”. Esta investigación se basó como objetivo principal identificar la relación entre el desempeño laboral y síndrome burnout. La metodología fue de tipo no experimental y de corte transversal. La población para este estudio la conformó el personal sanitario equivalente a 14 médicos especialistas, 8 pediatras, 8 licenciados en terapia respiratoria, 30 licenciados en enfermería y 8 auxiliares de enfermería; en total 68 profesionales de la salud. Se aplicaron dos cuestionarios: el primero estuvo derivado del Maslach Burnout Inventory en el síndrome de burnout y otro fue utilizado para medir el desempeño laboral de los trabajadores. Los resultados arrojaron que el síndrome de burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de forma negativa. En este estudio el coeficiente de correlación de Cronbach mas significativo fue de -0,506 en la dimensión de realización personal.

Cerón López (2020) en Ecuador – Guayaquil, llevó a cabo un trabajo titulado: Síndrome de Burnout en enfermeros de hospitales públicos y privados en Guayaquil, Ecuador. La autora realizó la investigación en función a una repuesta hacia el estrés laboral crónico. En este estudio se delimitaron y estudiaron variables asociadas al síndrome Burnout como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La muestra de estudio la conformó 219 individuos entre: licenciados, técnicos y auxiliares de enfermería. Según los resultados de este análisis, la constancia del síndrome de burnout fue del 1,7%. El 5.2% y 6.6% implicó agotamiento emocional y despersonalización. El 14.6% presentó un nivel bajo en realización personal.

Castillo, et, al (2019) En Ecuador – Machala, se propusieron investigar el tema: “Identificación del Síndrome de Burnout en el personal médico del área de emergencias en el Hospital de Segundo Nivel en Machala-Ecuador”. Este estudio tuvo como objetivo principal identificar la prevalencia del Síndrome de Desgaste Profesional o Síndrome Burnout en asociación con las variables sociodemográficas y laborales en el personal medico de emergencia. La muestra estuvo compuesta por 96 médicos. El estudio demostró que la realización personal, el agotamiento emocional, despersonalización y el síndrome Burnout se encuentran asociados a sexo, cargo y experiencia. Los profesionales con menor experiencia son los que demostraron mayores resultados de Burnout. En este estudio, la prevalencia determinada mediante el cuestionario de Maslach fue del 86.5%, con una vinculación de 2:1 en mujeres sobre los varones.

Flores Díaz, et, al (2017) En Ecuador – Quito, analizaron el tema: “Evaluación del síndrome de burnout en el personal medico que labora en un Hospital de la ciudad de Quito-Ecuador”. El estudio tuvo como finalidad principal valorar el síndrome de Burnout en el personal médico. La muestra para el análisis estuvo compuesta por 64 médicos a quienes se les aplicaron las respectivas técnicas de evaluación y recopilación de datos. Los resultados obtenidos indicaron que el 37,5% son hombres y el 62,5% corresponde a mujeres. El rango de edad de los participantes

fue en edades entre 32 y 58 años. Como conclusión general la prevalencia del síndrome de burnout fue de 11.2%.

Flores Hernández, et al (2021) En Ecuador – Ambato, llevaron a cabo un estudio titulado: “Estrategia de prevención para disminuir el riesgo cardiovascular en personal de salud con síndrome de Burnout”. El estudio fue de tipo revisión documental. Esta se la llevó a cabo con la finalidad de crear una técnica de prevención para el descenso del riesgo cardiovascular. Este documento se basó en una revisión bibliográfica que sirvió como base para la organización de una estrategia en función al desarrollo de las actividades de los profesionales de salud. La revisión documental se basó en un período entre 2014 y 2021. La propuesta se alineó en una herramienta que brinda ayuda enfocada en evitar riesgo cardiovascular y síndrome Burnout, detallando estrategias de mejora para las condiciones laborales que promuevan un mejor estilo de vida. Las prevalencias en este caso van desde 3,78% hasta 46.2% dependiendo del sesgo en cada estudio. Las prevalencias de presentaron dependiendo del área de estudio: unas áreas con mayor porcentaje y otros con menor porcentaje. En conclusión, general, este estudio constató que el burnout rodeaba alrededor del 40% en el personal de salud.

Chela y Melo (2021) En Ecuador – Quito, elaboraron una investigación bajo el título: “Frecuencia del síndrome de Burnout en médicos que se encuentran atendiendo a pacientes con patologías por Sars-Cov-2 en el área de emergencia en los hospitales Axxis, Pablo Arturo Suárez, Eugenio Espejo y Canto a la Vida, durante el período mayo a diciembre 2020”, se propusieron como objetivo principal determinar la frecuencia del síndrome de Burnout. Para este caso se aplicó un método de estudio observacional de tipo descriptivo de cohorte transversal. En este estudio, la población compuso 340 trabajadores del área de emergencia que atendían pacientes con covid19. El estudio determinó que el 74.2% presentó síndrome de Burnout en trabajadores con edades entre 31 a 40 años del genero femenino en horarios de trabajo mayor a 48 horas. El personal profesional se encuentra altamente expuesto al síndrome de Burnout.

A continuación, se presenta una revisión sobre las teorías y enfoques conceptuales referentes al tema principal de esta investigación: clima organizacional y síndrome Burnout.

El concepto y el marco del clima organizacional ha evolucionado a lo largo del tiempo y la primera referencia disponible sobre su definición se remonta a 1939 Marín et al. (2019). Luego se denominó 'clima social'. Los investigadores del clima organizacional afirmaron que: “Las creencias y valores compartidos de los miembros de la organización constituyen un entorno laboral percibido” Prieto y Jiménez (2020). Benjamín Schneider definió el clima como la percepción del individuo hacia su entorno de trabajo. Este autor estableció que el concepto de clima organizacional se basa en ciertos supuestos que están asociados con la escuela de psicología Gestalt y la escuela de funcionalismo. Bustamante et al (2018). El clima organizacional es un constructo que trata al significado compartido adjunto a las actividades, políticas, prácticas, tareas y medidas que toma una organización, y que están relacionadas con la experiencia del trabajador. Este término tiene similitud y se relaciona con la cultura organizacional, que expresa el significado compartido adjunto a las creencias, valores asociados y suposiciones con el método en que se realiza el trabajo y la normativa que guía el comportamiento interno de la organización. Esquivel et al (2020)

A medida que el mundo evolucionó económica y socialmente, también evolucionó la definición de trabajo, lugares de trabajo y sus entornos o climas. Se entiende al clima organizacional como un conjunto de características que describen una organización y que (a) diferencian a la organización de otras organizaciones (b) son duraderas y (c) influyen en el conducta de las personas en la organización (Okoli , 2018). Fue bastante evidente por el estudio de la psicología y el funcionalismo de Gestalt que la percepción del individuo juega un papel de suma importancia en la formación del clima organizacional. Schneider en su artículo la percepción del clima organizacional: la visión del cliente declaró: “Las percepciones climáticas son entonces conjuntos organizados de señales; son abstracciones de muchas percepciones de condiciones, eventos y experiencias organizacionales específicas” Armendariz et al (2019). Son concepciones de los sistemas de comportamiento predominantes o percepciones sobre los temas rectores de lo que se trata la organización. Las personas tienen tales concepciones porque las necesitan como marcos de referencia contra los cuales juzgar la idoneidad de su comportamiento

planificado. Cada organización tiene muchos climas; un clima para cada uno de los diferentes tipos de comportamientos (liderazgo, creatividad, etc.) que se dan en la organización. En aquel documento, Schneider concluyó que el clima actúa como una motivación en la organización y que el clima determina la confiabilidad de la organización. Continuando con el estudio sobre el clima, se restableció la definición de clima como una percepción resumida que los individuos forman de (o acerca de) una organización.

El clima organizacional proporciona una herramienta que permite medir las percepciones de los empleados. No obstante, a diferencia de la cultura organizacional, la cual se define como una respuesta y comprensión combinadas de “cómo funcionan las cosas aquí”, esta idea del clima organizacional puede capturar la fracción de respuesta hacia una política, medida, cambio o incluso un líder específico. Esta es la razón por la que los investigadores generalmente se enfocan en diferentes niveles de la organización al estimar el clima. El clima organizacional contribuye a evaluar la seguridad de los trabajadores. Una buena ejemplificación de esto son los estudios sobre el clima de seguridad organizacional que influye en la forma en que los supervisores dialogan y monitorean la conducta de seguridad lo que, a su vez, influye en las prioridades establecidas por los empleados, el cumplimiento y sus actitudes. Salazar et al. (2021). El clima organizacional opera a nivel individual y de grupo de trabajo y contribuye igualmente a las experiencias laborales positivas o negativas de los empleados.

El clima organizacional expresa la percepción compartida de los trabajadores hacia las políticas formales de la organización o institución, y las prácticas informales del liderazgo de los empleadores. El constructo tiene varias similitudes con la cultura organizacional, pero tiene la capacidad de ser un mejor barómetro de los resultados de los trabajadores a una política o práctica organizacional, ya que puede operacionalizarse para una categoría específica. Los investigadores han informado de medidas para evaluar el clima organizacional en su conjunto, o para un área de práctica específica como la seguridad y el servicio al cliente. Sin embargo, pocos estudios informan cómo mejorar el clima organizacional para obtener mejores resultados.

El síndrome de Burnout es un fenómeno un poco complejo en aumento, y que está relacionado con un ambiente laboral relativamente estresante. Se describió por primera vez a mediados de la década de los 70 por Freudenberger y desde entonces ha sido objeto de análisis en muchos estudios e investigaciones. Además, durante esta última década se han propuesto varios términos en un esfuerzo por explicar el síndrome de burnout, pero el concepto más aceptado y citado es la escrita por Maslach, según la cual el síndrome de Burnout se caracteriza por tres dimensiones: 1) Agotamiento emocional (se refiere al agotamiento de recursos emocionales al contacto con otras personas) 2) Despersonalización (son los sentimientos negativos y actitudes cínicas hacia el destinatario de los propios servicios o cuidados) y 3) Reducción de la realización personal (tendencia a evaluarse a uno mismo negativamente, especialmente en lo que respecta al trabajo) Rotenstein et al. (2018) Posteriormente, pierden el potencial de adaptarse al entorno del trabajo y muestran actitudes negativas hacia el entorno laboral, sus compañeros de trabajo y sus pacientes. En este contexto, se definen tres síntomas clásicos de Burnout: agotamiento, despersonalización y reducción de los logros personales.

El efecto más visible del agotamiento es la pérdida en el desempeño laboral de los trabajadores y en la calidad de la prestación del servicio. Estas personas vulnerables se han dejado vencer del trabajo debido a la exposición prolongada al agotamiento emocional, físico y mental que experimentan. Por lo tanto, no son capaces de satisfacer las demandas que el trabajo exige. El síndrome está altamente asociado con el ausentismo excesivo, el uso excesivo de la licencia por enfermedad, el deseo de salir del trabajo y la disminución del bienestar general. Yslado et al. (2019).

El síndrome de Burnout es más habitual en determinadas categorías profesionales específicas, que exigen la interacción con las personas o el trabajo con receptores humanos de los servicios, como profesores, profesionales de la salud, trabajadores sociales, policías y jueces. Además del trabajo con el público, las personas que trabajan en cualquier otro entorno que implique una responsabilidad extrema o peligrosa, precisión en el desempeño del deber, consecuencias graves, trabajo por

turnos o tareas y responsabilidades que no les gusten, corren un riesgo distinto de desarrollar el agotamiento.

Los estudios han demostrado que las enfermeras que trabajan en hospitales tienen el mayor riesgo de agotamiento. Varias razones pueden ser consideradas responsables del desarrollo de este síndrome, como las demandas de los pacientes, los posibles peligros en la atención de enfermería, el miedo constante al error en la administración de medicamentos, la gran carga de trabajo o la presión de tiempo para tratar de brindar atención a muchas personas. pacientes durante un turno de trabajo, la falta de respeto por parte del público, la aversión por la dominación tradicional de los médicos en el sistema de atención de la salud, el comportamiento agresivo frecuente e impredecible o la violencia de los pacientes mientras están de servicio, la falta de claridad de roles, la falta de personal y la falta de apoyo en el entorno laboral. Otro factor fuertemente relacionado con el desarrollo del síndrome de burnout es el tipo de personalidad y especialmente la "resistencia" que refleja la capacidad relativa del individuo para mantenerse saludable durante situaciones estresantes fuertes, repetitivas o duraderas. García et al. (2017)

Agotamiento emocional: El agotamiento emocional es un estado en el que se siente agotado mentalmente, como resultado del estrés acumulado, ya sea en la vida personal o laboral, o una combinación de estos dos componentes. Las personas que experimentan este problema a menudo sienten que no tienen poder ni control sobre lo que sucede en su vida diaria. Pueden sentirse "atrapados" en una situación, en donde la falta de energía, sueño y un descenso en la motivación pueden dificultar la superación del agotamiento emocional. A largo plazo, puede desarrollarse un estado de estrés crónico, el cual desencadena daños permanentes a su salud. Cualquier persona que experimente estrés a largo plazo puede sentirse emocionalmente abrumado y cansado de trabajar. En tiempos difíciles, el agotamiento emocional puede acercarse sigilosamente, por ende es necesario buscar ayuda y plantear medidas de mitigación. Yslado et al. (2019).

Despersonalización: en psicología, se lo define como un estado en el que un individuo siente que él mismo o el mundo exterior es irreal. Además de una sensación de irrealidad, la despersonalización puede implicar la sensación de que

la mente está dissociada del cuerpo; que las extremidades del cuerpo han cambiado de tamaño relativo; que uno se ve a sí mismo desde la distancia; o que uno se ha convertido en una máquina. Se cree que la despersonalización subyace a la influencia social dentro de los grupos. Cuando la identidad social es sobresaliente, los prototipos en grupo sirven como normas o puntos de referencia. Yslado et al. (2019).

Evaluación 360 Grados: “La retroalimentación de 360 grados proporciona información valiosa y ayuda a revelar áreas de preocupación o mejora, a fin de realizar los cambios necesarios” (Torres et al, 2018). El método de retroalimentación de 360 grados es perfecto para evaluar las cualidades de liderazgo y también cómo los gerentes y supervisores son percibidos por los empleados y, por lo tanto, es una forma efectiva de crecimiento y desarrollo dentro de una organización.

Los gerentes y líderes dentro de las organizaciones usan encuestas de retroalimentación 360 para comprender mejor sus fortalezas y debilidades. El sistema de retroalimentación 360 tabula automáticamente los resultados y los presenta en un formato que ayuda al receptor de la retroalimentación a crear un plan de desarrollo. (Kahya & Çemrek, 2017) Las respuestas individuales siempre se combinan con las respuestas de otras personas en la misma categoría de evaluador (por ejemplo, pares, subordinados directos) para preservar el anonimato y brindar al empleado una imagen clara de sus mayores fortalezas y debilidades generales. (W. Fleenor, 2019)

Respecto a la Epistemología del problema de esta investigación, esta es considerado como el resultado de las percepciones que tienen los colaboradores en cuanto a los diversos factores (situaciones de estrés) institucionales persistentes en el lugar de trabajo. Por lo tanto, esta investigación se respalda en la gestión del conocimiento de clima organizacional que se la interpreta como la percepción que tienen los colaboradores de la organización para la cual trabajan, y que a su vez, incide benéfica o drásticamente sobre el desempeño global de la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación: este estudio posee la característica de un tipo de investigación aplicada. Este análisis se enfocó en recopilar información directa de un tipo de problemas suscitados en un hospital de Quito. Los resultados obtenidos a partir de la investigación aplicada permitirán, de alguna manera, solucionar problemas o mejorar la calidad de vida de los grupos o personas involucradas.

Diseño de la investigación: este estudio se orienta a un diseño de investigación No Experimental ya que se describirá toda la información obtenida sin realizar ningún tipo de manipulación sobre las variables de estudio.

Descriptivo correlacional: Este trabajo de investigación es característico de una correlación de dos variables de estudio. Por lo tanto, este análisis se orienta a un tipo de investigación correlacional, ya que se analizó dos variables que intervienen en un mismo fenómeno. Específicamente se buscó analizar la relación entre el clima organizacional y síndrome burnout en el personal de enfermería, Hospital de Quito, 2021.

Para la correlación, se empleó el método de correlación de Pearson. Este coeficiente permitió medir la correlación estadística entre las dos variables de estudio. Variable 1. Clima Organizacional y 2. Síndrome Burnout. Según lo expuesto por Cox y Halcomb (2022) sintetiza:

El coeficiente de correlación toma valores de entre +1 a -1. El 0 indica que no hay relación entre las dos variables. Un valor mayor que 0 indica una asociación positiva, es decir, a medida que una variable aumenta, la otra también lo hace. Un valor menor que 0 expresa una relación negativa; es decir, cuando el valor de una variable va en aumento, el valor de la otra disminuye. (pág. 23)

3.2 Variables y operacionalización

a) Variable 1: clima organizacional

- **Definición conceptual:** El clima organizacional es una construcción que se refiere a un significado compartido, el cual se adhiere a las políticas, prácticas y medidas de una organización que están asociadas con la experiencia del empleado. (Zuñiga Romero, 2017, pág. 54)
- **Definición operacional:** para medir esta variable se aplicó la encuesta 360 Grados
- **Dimensiones:** comunicación, resolución de problemas, trabajo en equipo, enfoque en el cliente, pensamiento estratégico, enfoque a resultados, mejora continua, organización y administración del tiempo.

b) Variable 2: síndrome Burnout del personal de enfermería del hospital.

- **Definición conceptual:** El síndrome Burnout es definido como resultado del estrés crónico en el trabajo y que no se ha operado con éxito. Se determina por tres dimensiones: agotamiento de la energía, aumento de la distancia mental del trabajo y eficacia profesional reducida. (Gil Monte , 2019, pág. 21)
- **Definición operacional:** para esta variable se aplicó la encuesta basada en una técnica de medición del Síndrome de Burnout.
- **Dimensiones:** agotamiento emocional, despersonalización, insatisfacción laboral
- **Escala de medición:** nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre

3.3 Población, muestra y muestreo

La población considerada para este análisis la conformó todo el personal de enfermería en un Hospital de Quito. El grupo de profesionales asciende a un total de 300 enfermeros y enfermeras. A dicho número se le aplicó una fórmula estadística para obtener una muestra estadística.

A este grupo se le aplicará las dos técnicas de recopilación de datos: evaluación del síndrome Burnout y evaluación 360 Grados.

- **Criterios de inclusión:** únicamente se consideró a enfermeros y enfermeras de todo el personal de enfermería en un Hospital de Quito.
- **Criterios de exclusión:** no se consideró a demás profesionales del hospital que no sea enfermeros o enfermeras.

Muestra: al ser un total de 300 profesionales, se aplicará una formula estadística para determinar el numero exacto de la población a encuestarse. La operación arrojó un total de 70 personas a encuestarse. 20 hombres y 50 mujeres.

Muestreo: este fue de tipo probabilístico, es decir, se aplicó una formula estadística para calcular la muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

A fin de determinar la relación entre Clima Organizacional y Síndrome Burnout se aplicaron dos técnicas de recopilación de datos en formato encuesta.

La variable 1 que hace referencia a: Clima Organizacional, se aplicó la encuesta evaluación 360 grados. Con dicha encuesta se midió el clima organizacional de los enfermeros y enfermeras de un Hospital de Quito.

La variable 2 que hace referencia a: Síndrome Burnout, se aplicó la encuesta Síndrome Burnout. Con esta técnica se midió el grado de estrés de los enfermeros y enfermeras de un Hospital de Quito.

Validez de los instrumentos

- **Evaluación 360 Grados:** Este instrumento fue validado por expertos. Ver certificado de validación en Anexo 6
- **Encuesta síndrome Burnout:** Este instrumento fue validado por expertos. Ver certificado de validación en Anexo 7

3.5 Procedimientos

Modo de recolección de la información: el proceso para aplicar las técnicas de recopilación de datos a la población seleccionada será mediante un proceso sistemático que incluirá actividades organizadas en función a como se vaya generando el proceso total. Básicamente las actividades estarán en función a los siguientes puntos:

- Obtención de permisos

- Selección de instrumentos de medición
- Validación y confidencialidad de los instrumentos
- Aplicación de los instrumentos mediante prueba piloto
- Aplicación de los instrumentos definitivos

3.6 Método de análisis de datos

Para el procesamiento de la información: en esta fase se describe el plan de análisis de datos. El proceso estará caracterizado por el análisis cuantitativo característico de este trabajo. Se procederá a tabular las encuestas en el programa estadístico SPSS. Los resultados serán expuestos bajo la representación de tablas y gráficas. A su vez cada interrogante será debidamente analizada e interpretada en función a los datos obtenidos.

Análisis correlacional: para la correlación se aplicará la correlación de Pearson. Con este proceso se pretenderá indicar el grado de asociación de las dos variables estudiadas: Clima Organizacional y Síndrome Burnout.

3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos a considerarse para esta investigación son:

- Este estudio no pretende ocasionar ningún tipo de daño a terceras personas
- Selección equitativa de los implicados (muestra)
- El estudio considera beneficios físico, mental y social de los implicados

IV. RESULTADOS

Datos descriptivos

Tabla 1

Análisis estadístico de la encuesta Clima Organizacional

Variable	1
Dimensión	Comunicación
Ítems	6
Media	43,91
Mediana	42,86
Moda	41,43
Desviación estándar	4,69
Dimensión	Trabajo en equipo
Ítems	4
Media	46,06
Mediana	45,71
Moda	45,71
Desviación estándar	0,71
Dimensión	Resolución de problemas
Ítems	5
Media	50,69
Mediana	52,86
Moda	57,14
Desviación estándar	6,62
Dimensión	Mejora continua
Ítems	5
Media	47,52
Mediana	45,71
Moda	45,71
Desviación estándar	5,40
Dimensión	Org y Adm del tiempo
Ítems	3
Media	48,92
Mediana	50,00
Moda	N/A
Desviación estándar	2,97
Dimensión	Enfoque en el cliente
Ítems	5
Media	45,61
Mediana	47,14
Moda	41,43
Desviación estándar	4,78
Dimensión	Pensamiento estratégico
Ítems	4
Media	50,58
Mediana	50,71
Moda	N/A
Desviación estándar	2,97
Dimensión	Enfoque a resultados
Ítems	3
Media	45,68
Mediana	45,71
Moda	N/A
Desviación estándar	1,43

Tabla 2*Análisis estadístico de la encuesta Síndrome Burnout*

Variable	2
Dimensión	Agotamiento emocional
Ítems	9
Media	38,25
Mediana	40,00
Moda	40,00
Desviación estándar	5,98
Dimensión	Despersonalización
Ítems	9
Media	44,21
Mediana	44,21
Moda	44,29
Desviación estándar	11,56
Dimensión	Insatisfacción laboral
Ítems	12
Media	57,56
Mediana	59,29
Moda	55,71
Desviación estándar	9,70

Datos sociodemográficos

Tabla 3

Encuesta Clima Organizacional y Síndrome Burnout

Variable	Var. 1 y Var.2
Muestra	70
- Mujeres	50
- Hombres	20

Distribución de frecuencias

Variable 1: Clima Organizacional. Esta encuesta se le midió con las escalas: 1 deficiente, 2 regular, 3 bueno, 4 muy bueno, 5 excelente.

Variable 2: Síndrome Burnout. Se las midió en la siguiente escala: 1 nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Análisis de resultados

Los resultados se los sistematizó en función a las variables clima organizacional y síndrome Burnout. En tal sentido cada variable se la relacionó con los objetivos específicos de esta investigación. Primero se analizó la encuesta clima organizacional, seguido de la encuesta síndrome de burnout y finalmente se expuso el análisis correlacional de Pearson. La matriz de datos con sus respectivas variables se ordenó en dimensiones para cada una de ellas.

Tabla 4.*Resultados encuesta de Clima organizacional en un Hospital de Quito*

Escala de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto (129-175)	35	50%
Mediana (82-128)	35	50%
Bajo (35-81)	0	0
Total	70	100%

Nota: elaboración propia

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos de la encuesta Clima Organizacional, de manera general obtuvieron: 50% un nivel alto y otro 50% un nivel medio. Este resultado supone que el clima organizacional de los trabajadores de enfermería en un Hospital de Quito no está totalmente bien, es decir, actualmente se lo percibe como un factor vital que le está impidiendo a los trabajadores ser mas productivos, rentables y lograr con mayor eficiencia y eficacia los diversos objetivos que se hayan planteado. Es factible que el personal de enfermería encuestado presente falencias en aspectos allegados a la comunicación, resolución de problemas, una mejora continua, gestión y administración del tiempo, trabajo en equipo, pensamiento estratégico, enfoque a resultados y enfoque en el cliente. Lograr que los profesionales mejoren cada una de estas dimensiones es esencial para el logro de objetivos institucionales y del personal en el hospital.

Tabla 5*Dimensión comunicación*

Escala de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto (22-30)	55	78,57%
Mediana (14-21)	15	21,43%
Bajo (6-13)	0	0,00
Total	70	100,00

Nota: elaboración propia

Análisis e interpretación

Con respecto a los resultados obtenidos de la encuesta, la variable comunicación presentó las mas altas puntuaciones con un 78,57%. Esto supone que el personal comparte información de manera efectiva y asertiva, los trabajadores escuchan rápidamente y son receptivos a las opiniones de sus compañeros de trabajo, se presta atención a las conversaciones, se comunican utilizando los canales formales, se expresan sus ideas con claridad y respeto entre compañeros, se anima a el desarrollo de un diálogo abierto y directo. Otro grupo equivalente al 21,43% lleva a cabo los elementos de la comunicación en menor grado, es decir, en una escala mediana.

Tabla 6*Dimensión Equipo de Trabajo*

Escala de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto (14-20)	61	87,14%
Mediana (9-13)	9	12,86%
Bajo (4-8)	0	0,00
TOTAL	70	100%

Nota: elaboración propia

Análisis e interpretación

Los resultados de esta segunda dimensión de la encuesta estuvieron alineados en un mayor porcentaje equivalente a 87,14%. Esto indica que la mayor parte de los encuestados se desempeñan eficazmente como miembros activos entre todo el grupo de trabajadores, se inspira, motiva y guía a su grupo de trabajo para el logro de las metas, se comparte conocimientos, habilidades y experiencias con los demás compañeros, les gusta compartir el reconocimiento de logros con el resto del equipo. Específicamente la dimensión trabajo en equipo se vincula con la participación, retroalimentación, aceptación de diferencias y negociación entre todos los integrantes del grupo de trabajo. Un mínimo grupo equivalente al 12,86% manifestó realizar todos los elementos de la dimensión trabajo en equipo con una calificación mediana.

Tabla 7*Dimensión Resolución de problemas*

Escala de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto (19-25)	48	68,57%
Mediana (12-18)	22	31,43%
Bajo (5-11)	0	0,00
Total	70	100,00%

Nota: elaboración propia

Análisis e interpretación

Con respecto a los resultados obtenidos en resolución de problemas; el mayor porcentaje se lo obtuvo en la escala de calificación alto; 68,57%. Esto indica que la mayor parte del personal recolecta información de diferentes fuentes para la toma de decisiones, se enfoca en las cuestiones claves para solucionar problemas, tiene flexibilidad y disposición de cambio ante los escenarios, considera grados de implicaciones antes de llevar a cabo una acción o una actividad, además que conserva la calma en escenarios difíciles y complicados. Básicamente la resolución de problemas se enfoca en describir problemas y la manera con como se han resuelto aquellos problemas; es decir, qué tipo de habilidades los trabajadores han utilizado para resolver conflictos. La media obtenida en este grupo de ítems equivale a 31,43%. Este resultado supone que menos de la mitad del personal esta vagamente apto para resolver problemas.

Tabla 8*Dimensión Mejora continua*

Escala de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto (19-25)	48	68,57%
Mediana (12-18)	22	31,43%
Bajo (5-11)	0	0,00
Total	70	100,00%

Nota: elaboración propia

Análisis e interpretación

En lo que respecta a la mejora continua, el puntaje mayor obtenido fue de 68,57%. Como consecuencia, mas de la mitad de los encuestados esta dispuesto y se acomoda a trabajar con nuevos procesos y actividades, es tolerante a las ideas de las demás personas, busca activamente formas innovadoras de llevar a cabo sus actividades, se esfuerza por innovar y aportar nuevas ideas a los procesos o actividades, busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad. Esta dimensión se basa directamente en el esfuerzo constante de los trabajadores para mejorar y sobrellevar de la mejor manera los procesos de la empresa. Todo con la finalidad de obtener resultados transformadores. El resultado más bajo y equivalente a una escala de medición Media se situó en 31,43%; aquello supone que menos de la mitad del personal no está altamente enfocado en acatar los procesos vinculados con la mejora continua.

Tabla 9*Dimensión Organización y administración del tiempo*

Escala de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto (11-15)	62	88,57%
Mediana (7-10)	8	11,43%
Bajo (3-6)	0	0,00
Total	70	100%

Nota: elaboración propia

Análisis e interpretación

Para la dimensión organización y administración del tiempo, el puntaje mas alto obtenido fue de 88,57%, es decir, la mayoría de trabajadores es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales, completar de manera efectiva en tiempo y en forma los proyectos asignados, utilizar eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades. La gestión de tiempo se enfoca directamente en los procesos de planear y ejecutar el control de tiempo de los trabajadores en actividades concretas, esto con la finalidad de aumentar la eficacia y eficiencia que dan como resultado una mejor o excelente productividad. Por otra parte, una minoría de los trabajadores equivalente a 11,43% se situó en la escala de medición mediana. Es decir, vagamente este grupo realiza las actividades propias de la dimensión estudiada; aquello denota que para este último grupo la organización y administración del tiempo no es tan efectiva.

Tabla 10*Dimensión Enfoque al cliente*

Escala de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto (19-25)	64	91,43%
Mediana (12-18)	6	8,57%
Bajo (5-11)	0	0,00
Total	70	100.00%

Nota: elaboración propia

Análisis e interpretación

En lo que respecta a la dimensión enfoque al cliente, mayoritariamente la escala alto obtuvo un porcentaje de 91,43%. Esto indica que en su mayoría los trabajadores establecen y mantienen dependencia a largo plazo con los clientes al obtener su confianza, a través de un servicio de excelencia, procuran la satisfacción del cliente, buscan formas innovadoras de brindar valor agregado a los usuarios, entienden las necesidades y requerimientos del cliente y finalmente buscan exceder sus expectativas y son percibidos por el cliente como personas confiables que representan la institución. Esta dimensión básicamente se enfoca en conseguir el éxito atrayendo y reteniendo la confianza de los clientes u usuarios mediante el comportamiento de los trabajadores. La calificación contraria y equivalente a la escala de medición mediana se situó en 8,57%. Estos resultados suponen que la eficacia de los trabajadores con respecto a enfoque en el cliente es bastante elevada.

Tabla 11*Dimensión Pensamiento estratégico*

Escala de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto (14-20)	59	84,29%
Mediana (9-13)	11	15,71%
Bajo (4-8)	0	0,00
Total	70	100%

Nota: elaboración propia

Análisis e interpretación

El resultado de la encuesta con respecto a la dimensión pensamiento estratégico obtuvo la mayor puntuación en la escala alto con 84,29%, esto comprende que la mayoría de los encuestados establece implicaciones de sus decisiones en el negocio corto y largo plazo, determina objetivos y establece prioridades para lograrlo, tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento, basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización. Prácticamente, esta dimensión mide el enfoque de los trabajadores orientado hacia el futuro. En este análisis, se verifica que la mayoría de los trabajadores tienen estrategias para conseguir algo en concreto; además de un plan de acción para lograr los objetivos deseados en concordancia con la organización. La puntuación mas baja y de la escala mediana fue de 15,71%. Es decir, que, en su mayoría los trabajadores están orientados hacia un buen pensamiento estratégico.

Tabla 12*Dimensión Enfoque a resultados*

Escala de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto (11-15)	61	87,14%
Mediana (7-10)	9	12,86%
Bajo (3-6)	0	0
Total	70	100%

Nota: elaboración propia

Análisis e interpretación

La dimensión enfoque a resultados arrojó los siguientes porcentajes. La escala alto obtuvo una puntuación porcentual de 87,14%. Esto indica que la mayor parte de los trabajadores identifica y aprovecha las oportunidades, conserva altos niveles de estándares en su desempeño y demuestra interés y compromiso por el cumplimiento de las metas individuales y organizacionales. Concretamente, la dimensión enfoque a los resultados evalúa si los trabajadores poseen las competencias necesarias para hacerlos partícipe de varias opciones e intereses de la organización. En esta dimensión el menor porcentaje (12,86%) lo obtuvo la escala mediana. Dicho porcentaje supone que menos de la mitad del personal está orientado al enfoque a resultados con respecto a sus destrezas.

Encuesta SÍNDROME BURNOUT

Tabla 13.

Síndrome de Burnout

Escala de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto (110-150)	0	0,00
Mediana (70-109)	69	98,57%
Bajo (30-69)	1	1,43%
Total	70	100%

Nota: elaboración propia

Esta encuesta analizó tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción de logro. En este caso, el mayor porcentaje global obtenido fue en la escala Mediana con un equivalente a 98,57%.

Agotamiento emocional: medianamente los encuestados afirman que, con respecto al *cansancio*, a veces les cuesta mucho trabajo levantarse por las mañanas para ir a trabajar, casi nunca sienten cansancio mental al grado de no poder concentrarse en el trabajo, a veces necesitan mas horas de descanso, siempre que llegan a casa lo único que desean es descansar, a veces sienten que toda la energía gastada en el trabajo no la pueden reponer, sus horas de descanso son suficiente para reponer sus energías. Con respecto al indicador *motivación*; a veces despiertan con facilidad por las mañanas y con buena energía para iniciar un nuevo día. Con respecto al indicador *presión laboral*, sostienen que a veces sienten que su mente va a estallar por tanta presión en el trabajo y que a veces las situaciones en las que se enfrentan en el trabajo no son motivos de tensión alguna. El menor porcentaje obtenido y equivalente a 1,43% lo obtuvo la escala de medición Bajo.

Despersonalización: mayoritariamente los trabajadores se sienten de la siguiente manera: en el indicador *valores*; siempre han comprobado que a las personas que otorgan sus servicios les generan respeto, nunca les cuesta ser cortés con sus usuarios, siempre comprueban que a las personas que otorgan sus servicios los respetan, siempre establecen fácilmente comunicación con los usuarios de su trabajo, nunca sienten que sus compañeros de trabajo son extraños, lo que menos

les gusta de su trabajo es la relación con los usuarios. En el indicador Cortesía, el a veces se les facilita entender los problemas de los usuarios, siempre que un usuario de su trabajo es descortés, ellos lo tratan bien, siempre proporcionan buen trato a los usuarios y que aquello es sinónimo de hacerlos sentir bien.

Insatisfacción de logro: se obtuvieron los siguientes resultados: en el indicador Desempeño Laboral, nunca han sentido que su trabajo sea monótono, no han sentido que su desempeño laboral sería mejor si estuvieran en otro empleo, nunca han sentido que hayan dejado la pasión por su trabajo. En el indicador Insatisfacción laboral, manifestaron que nunca se levantan pensando en que deberían buscar otro empleo, nunca realizan su trabajo por compromiso, si encontrasen otro trabajo de sus intereses, nunca dudarían en dejar el actual, nunca han sentido insatisfacción por el trabajo. En el indicador Satisfacción Laboral, mencionaron que nunca han considerado que sus habilidades estén desperdiciadas en su trabajo, nunca han pensado que sus actividades son poco importantes, nunca han sentido descontento con su trabajo y que nunca han realizado sus tareas motivadas únicamente por el factor *pago*.

4.1 Análisis de correlación de Pearson

En esta sección se hace la correlación entre las dos variables estudiadas: Clima Organizacional y Síndrome Burnout. Para medir la asociación entre ambas variables se aplicó el Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson. Según Quintela (2019) este análisis es el idóneo para “medir la fuerza de la relación lineal entre valores cuantitativos y cualitativos de muestras estadísticas” (pág 65).

Planteamiento de las hipótesis

(H.i): Existe una relación directa entre el clima organizacional y Síndrome Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021

(H.o): No existe relación directa entre el clima organizacional y Síndrome Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021

Test de hipótesis

Coeficiente de correlación lineal: El valor de r siempre debe estar entre (-1 y + 1). La correlación expresa el grado de **asociación y relación entre variables**. Generalmente se aplica en probabilidad y estadística, en donde la correlación refleja la fuerza y dirección de la relación lineal que exista entre las dos variables estudiadas.

Prueba de Hipótesis

$r = -1$ **Correlación inversa perfecta:** cuando una variable aumenta, la otra disminuye

$-1 < r < 0$ **Correlación inversa:** indica que existe una correlación negativa.

$r = 0$ **No hay correlación:** no hay relación lineal.

$0 < r < 1$ **Correlación directa:** refleja que se da una correlación positiva

$r = 1$ **Correlación directa perfecta:** correlación positiva perfecta. Se refleja la dependencia total entre ambas variables. Cuando una de las variables aumenta, la otra también aumenta.

Resultados Correlación Lineal de Pearson

Tabla 14

Correlación r de Pearson: Clima organizacional y Síndrome Burnout

		Variable1CO	Variable2SB
Variable1CO	Correlación de Pearson	1	-,291*
	Sig. (bilateral)		,014
	N	70	70
Variable2SB	Correlación de Pearson	-,291*	1
	Sig. (bilateral)	,014	
	N	70	70

Nota: resultados de encuestas

Análisis e interpretación

En la tabla 14 se observa el valor estadístico obtenido de la correlación de Pearson. En el caso de clima organizacional y síndrome burnout, se evidencia una correlación negativa débil $r = -0,291$. Esto supone que si el clima organizacional mejora el síndrome burnout disminuye lentamente. A pesar de ser una correlación débil, el resultado es altamente considerable para que la institución de salud considere una evaluación mas profunda con respecto a los dos factores evaluados.

Tabla 15*Correlación r de Pearson: Comunicación y Síndrome Burnout*

		Comunicación	Variable2SB
Comunicación	Correlación de Pearson	1	-,278*
	Sig. (bilateral)		,020
	N	70	70
Variable2SB	Correlación de Pearson	-,278*	1
	Sig. (bilateral)	,020	
	N	70	70

Nota: resultados de encuestas

Análisis e interpretación

En la tabla 15 se observa el valor estadístico obtenido de la correlación de Pearson. En la dimensión comunicación y síndrome burnout se evidenció una correlación negativa débil – 0,28. Este resultado indica que, a una mejor coordinación en la comunicación entre los profesionales de enfermería, menor es el síndrome burnout. Estos resultados orientan a que la institución de salud debe promover estrategias que mejoren los aspectos comunicacionales para reducir los niveles de estrés del personal.

Tabla 16*Correlación r de Pearson: Trabajo en equipo y Síndrome Burnout*

		Trabajo en equipo	Variable2SB
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	1	-,281*
	Sig. (bilateral)		,018
	N	70	70
Variable2SB	Correlación de Pearson	-,281*	1
	Sig. (bilateral)	,018	
	N	70	70

Nota: resultados de encuestas

Análisis e interpretación

En la tabla 16 se observa el valor estadístico obtenido de la correlación de Pearson. En la dimensión trabajo en equipo y síndrome burnout se evidenció una correlación negativa débil de -0,281. Este resultado indica que, a medida que el trabajo en equipo del personal de enfermería se lo lleve de la mejor manera posible, los efectos del estrés ocasionados por el síndrome burnout tienen a disminuir.

Tabla 17*Correlación r de Pearson: Resolución de problemas y Síndrome Burnout*

		Resolución de problemas	Variable2SB
Resolución de problemas	Correlación de Pearson	1	-,193
	Sig. (bilateral)		,109
	N	70	70
Variable2SB	Correlación de Pearson	-,193	1
	Sig. (bilateral)	,109	
	N	70	70

Nota: resultados de encuestas

Análisis e interpretación

En la tabla 17 se observa el valor estadístico obtenido a partir del análisis de correlación de Pearson. En la dimensión resolución de problemas y la variable síndrome burnout, se obtuvo una r de Pearson equivalente a -0,193. Esta correlación es negativa débil. Esto indica que en la medida en que mejor se brinda solución a los problemas concurrentes en el personal de enfermería, el síndrome burnout tiende a disminuir.

Tabla 18*Correlación r de Pearson: Mejora continua y Síndrome Burnout*

		Mejora continua	Variable2SB
Mejora continua	Correlación de Pearson	1	-,217
	Sig. (bilateral)		,071
	N	70	70
Variable2SB	Correlación de Pearson	-,217	1
	Sig. (bilateral)	,071	
	N	70	70

Nota: resultados de encuestas

Análisis e interpretación

En la tabla 18 se observa el valor estadístico obtenido a partir del análisis de correlación de Pearson. En la dimensión mejora continua y la variable síndrome burnout se obtuvo una r de Pearson de -0,217. Este resultado supone una correlación negativa débil. A medida que los factores de la mejora continua se alinean en buen sentido y a favor del personal de enfermería, el síndrome burnout disminuye.

Tabla 19*Correlación r de Pearson: Organización y Síndrome Burnout*

		Organización	Variable2SB
Org y adm del tiempo	Correlación de Pearson	1	-,230
	Sig. (bilateral)		,055
	N	70	70
Variable2SB	Correlación de Pearson	-,230	1
	Sig. (bilateral)	,055	
	N	70	70

Nota: resultados de encuestas

Análisis e interpretación

En la tabla 19 se observa el valor estadístico obtenido a partir del análisis de correlación de Pearson. En la dimensión organización y la variable síndrome burnout se obtuvo una r de Pearson de -0,230. Este resultado supone una correlación negativa débil. Este resultado estadístico se lo interpreta de la siguiente manera: a una mejor organización por parte del personal de enfermería, se disminuyen los niveles de estrés ocasionados por el síndrome burnout.

Tabla 20*Correlación r de Pearson: Enfoque en el cliente y Síndrome Burnout*

		Enfoque en el cliente	Variable2SB
Enfoque en el cliente	Correlación de Pearson	1	-,032
	Sig. (bilateral)		,790
	N	70	70
Variable2SB	Correlación de Pearson	-,032	1
	Sig. (bilateral)	,790	
	N	70	70

Nota: resultados de encuestas

Análisis e interpretación

En la tabla 20 se observa el valor estadístico obtenido a partir del análisis de correlación de Pearson. En la dimensión enfoque en el cliente y la variable síndrome burnout se obtuvo una r de Pearson de -0,032. Este resultado supone una correlación negativa débil. Esto quiere decir que, a un mejor enfoque con el usuario o cliente del hospital, se mejoran levemente los síntomas del estrés o síndrome burnout.

Tabla 21*Correlación r de Pearson: Pensamiento estratégico y Síndrome Burnout*

		Pensamiento estratégico	Variable2SB
Pensamiento estratégico	Correlación de Pearson	1	-,198
	Sig. (bilateral)		,100
	N	70	70
Variable2SB	Correlación de Pearson	-,198	1
	Sig. (bilateral)	,100	
	N	70	70

Nota: resultados de encuestas

Análisis e interpretación

En la tabla 21 se observa el valor estadístico obtenido a partir del análisis de correlación de Pearson. En la dimensión pensamiento estratégico y la variable síndrome burnout se obtuvo una r de Pearson de -0,198. Este resultado supone una correlación negativa débil. Aquello se lo interpreta como: entre mas altas sean los factores relacionados con el pensamiento estratégico en el personal de enfermería, menor es el síndrome burnout.

Tabla 22*Correlación r de Pearson: Enfoque a resultados y Síndrome Burnout*

		Enfoque resultados	Variable2SB
Enfoque resultados	Correlación de Pearson	1	-,110
	Sig. (bilateral)		,363
	N	70	70
Variable2SB	Correlación de Pearson	-,110	1
	Sig. (bilateral)	,363	
	N	70	70

Nota: resultados de encuestas

Análisis e interpretación

En la tabla 22 se observa el valor estadístico obtenido a partir del análisis de correlación de Pearson. En la dimensión enfoque a resultados y la variable síndrome burnout se obtuvo una r de Pearson de -0,110. Este resultado supone una correlación negativa débil. Aquello se lo interpreta como: entre mas altas sean los factores relacionados con el enfoque a resultados en el personal de enfermería, menor es el síndrome burnout.

Tabla 23.*Resultado general de la correlación de Pearson*

Variables		r Pearson	Interpretación
Clima Organizacional	Síndrome Burnout		
Clima Organizacional	Síndrome Burnout	-0,291	No hay correlación
Comunicación	Síndrome Burnout	-0,278	No hay correlación
Trabajo en equipo	Síndrome Burnout	-0,281	No hay correlación
Resolución de problemas	Síndrome Burnout	-0,193	No hay correlación
Mejora continua	Síndrome Burnout	-0,217	No hay correlación
Org y Adm del tiempo	Síndrome Burnout	-0,230	No hay correlación
Enfoque en el cliente	Síndrome Burnout	-0,032	No hay correlación
Pensamiento estratégico	Síndrome Burnout	-0,198	No hay correlación
Enfoque a resultados	Síndrome Burnout	-0,110	No hay correlación

Fuente: análisis correlacionad de r Pearson SPSS

Análisis e interpretación general

El resultado general de la correlación de Pearson indica los valores obtenidos de la confrontación de las variables 1 y 2 y las dimensiones de la variable 1 con la variable 2. Como se puede apreciar en el cuadro, todos los resultados del coeficiente r de correlación de Pearson obtuvieron un rango a -1 . Esto supone que: los valores que mas se acercan a -1 mayor es la fuerza de la relación invertida, es decir, que las variables se relacionan inversamente. Si el nivel de una variable es alto, el otro tiende a ser bajo.

En el caso de clima organizacional y síndrome burnout, se evidencia una correlación negativa baja. Esto supone que si el clima organizacional mejora el síndrome burnout disminuye paulatinamente. En comunicación y síndrome burnout se evidencia una correlación negativa baja; a mejor comunicación menor síndrome burnout. El mismo panorama se observa en las siguientes dimensiones: trabajo en equipo, mejora continua, organización y administración del tiempo, resolución de problemas, pensamiento estratégico y enfoque a resultados y en el cliente, en comparación con el síndrome burnout, todas tienen un nivel de correlación negativo bajo; esto supone que, a una mejor mejora de las variables de clima organizacional, menor es el síndrome burnout.

V. DISCUSIÓN

En lo que se refiere al objetivo general que estableció: determinar la relación entre Clima Organizacional y síndrome Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021, el resultado de la correlación r de Pearson arrojó una asociación negativa equivalente a $-0,291$. Este resultado de correlación inversa perfecta concuerda con el trabajo de Liñan (2019) titulado clima organizacional y estrés laboral de un personal de enfermería. Los resultados de este autor indicaron que existe una correlación inversa entre ambas variables; clima organizacional y estrés burnout que indicó: cuanto menor es el ambiente del clima organizacional, menor son los niveles de estrés laboral. Otro trabajo de Díaz et al (2019) titulado estrés laboral y clima organizacional también supone resultados similares a esta investigación; el estudio confirmó que las variables de estrés laboral y clima organizacional mantienen una relación significativamente inversa, con un valor de $-0,653$, en este estudio se contradice los resultados de Liñan (2019), ya que los resultados para este caso mencionan que, a mayor nivel de clima organizacional, es menor el nivel de estrés.

El análisis para identificar el vínculo entre el síndrome de burnout y el clima organizacional se realizó considerando las ocho dimensiones: comunicación, trabajo en equipo, resolución de problemas, liderazgo, organización y administración del tiempo, mejora continua, pensamiento estratégico y enfoque a resultados y al cliente. En este sentido, se determinó una relación moderadamente negativa y significativa entre el síndrome burnout y todas las dimensiones del clima organizacional. También se observó que cuando se presenta un clima organizacional desfavorable, los niveles de estrés burnout tienen a elevarse.

Según Chuquiyaury, et al (2019), en un servicio de emergencia se puede dar la posibilidad de que un clima organizacional sea medianamente favorable con ausencia de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, es decir, la no relación significativa entre ambas variables. En otro estudio llevado a cabo por Paredes (2020), se obtuvo un resultado de correlación r de Pearson ($-0,735$), en este caso los autores concluyeron y afirmaron que una valoración positiva del clima organizacional se relaciona con la presencia de bajos niveles del síndrome Burnout.

A pesar de haber obtenido resultados negativos en este estudio, hay otros autores que han demostrado que ambas variables; la de clima organizacional y síndrome burnout si se asocian entre si. Rivka (2018) constató que en un determinado contexto el clima organizacional tuvo un significativo impacto sobre el síndrome burnout. En contraste, se determinó también que, a mejor clima organizacional por parte del contexto institucional, los colaboradores experimentaban menores experiencias basadas en el síndrome burnout. En otro estudio llevado a cabo por Vallen (2018) menciona que la satisfacción laboral está directamente relacionada con el clima organizacional y el agotamiento de los empleados. La satisfacción laboral de los empleados es alta en las organizaciones participativas, que generalmente exhiben bajos niveles de estrés. En las organizaciones autocráticas la incidencia de ausentismo y rotación es alta. En este estudio, que examina la relación entre la estructura organizacional y el agotamiento en una determinada organización, se encontró una alta correlación entre el clima organizacional y las características organizacionales basadas en clima organizacional. Esto supuso que: los empleados de organizaciones caracterizadas por relaciones gerenciales de apoyo, toma de decisiones grupales y objetivos a nivel de toda la organización experimentaron menos agotamiento. Las organizaciones que exhiben poco trabajo en equipo cooperativo, desconfianza de los empleados y control estricto demostraron un agotamiento significativamente mayor. La satisfacción laboral puede mejorarse cuando se cultivan relaciones positivas y de apoyo con los subordinados.

Los objetivos específicos de este estudio se enfocaron en determinar todas las dimensiones del clima organizacional con el estrés burnout. Siendo así se dispuso:

Objetivo específico 1. Determinar la relación entre la dimensión comunicación y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021. Para esta dimensión, el resultado de la correlación r de Pearson arrojó una asociación negativa equivalente a $-0,278$. Este resultado concuerda con el análisis de Llor et al (2020) en el cual expone que las habilidades de comunicación y el síndrome Burnout se relacionan levemente con el agotamiento emocional y despersonalización y, en mayor escala con la realización personal del trabajo. Los efectos positivos de la comunicación en el contexto empresarial mejoran la

competitividad, una mejor adaptación a los cambios que surgen en el entorno, mejora la forma en que se logran los objetivos y se mejora las relaciones entre los colaboradores, lo que conlleva a una mejor participación y compromiso entre el grupo de trabajadores.

Objetivo específico 2. Determinar la relación entre la dimensión trabajo en equipo y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021. Para esta dimensión, el resultado de la correlación r de Pearson arrojó una asociación negativa equivalente a $-0,281$. La correlación entre estas dos variables dio como resultado correlación inversa perfecta. La prevalencia del Burnout en relación con el trabajo en equipo según Vilá et al (2019) se suscita con un bajo grado en el agotamiento emocional, seguido de la despersonalización y minoritariamente con la baja realización personal. Cuando se fomenta el trabajo en equipo el personal fijo presenta menor grado de agotamientos. En otro estudio llevado a cabo por Galleta et al. (2020), los resultados mostraron que el trabajo en equipo en un grupo de médico se asoció significativamente negativamente con los dominios del burnout. Las respuestas de este estudio se alinearon a tres temas: (i) abordar las barreras organizacionales que podrían amenazar el trabajo en equipo, (ii) promover la visión del trabajo en equipo como una responsabilidad compartida entre todos los miembros del personal de la práctica general y (iii) implementar estrategias de mejora que puede integrarse en el ajetreado entorno de las prácticas generales. Los médicos y otros miembros del personal de prácticas generales valoraron la importancia del trabajo en equipo para levantar su moral y mitigar el agotamiento. Finalmente, este estudio sugirió como investigación futura centrarse en diseñar e incorporar estrategias breves de mejora del trabajo en equipo en las prácticas generales.

Objetivo específico 3. Determinar la relación entre la dimensión resolución de problemas y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021. Para esta dimensión, el resultado de la correlación r de Pearson arrojó una asociación negativa equivalente a $-0,193$. El resultado de la correlación dio como resultado una correlación inversa perfecta. Bridgeman (2018) sostiene que el estrés no implica directamente en la percepción de un importante desequilibrio en las demandas de trabajo y las capacidades de respuesta en condiciones laborales.

Esto se traduce como un leve aumento en el estado de ansiedad. Martínez et al. (2020) mencionó que el síndrome de Burnout se relaciona con inconvenientes de salud mental como escenarios de depresión, ansiedad y estrés. Ante esto, algunos trabajadores aplican diversas estrategias de resistencia al desequilibrio emocional que no siempre son eficaces para minimizar tales dificultades. Por lo anterior, este estudio tuvo como fin identificar diferentes perfiles de burnout que modifican en los niveles de las tres dimensiones subyacentes: despersonalización (DE), realización personal (PA) y agotamiento emocional (EE). Los resultados arrojaron que existían diferencias significativas en las estrategias de afrontamiento, la sintomatología depresiva y la calidad de las relaciones interpersonales. Estos resultados implican de forma importante en los profesionales en la escuela entre docentes con diferentes perfiles de burnout. Concretamente, los hallazgos focalizan los requerimientos de planes y programas en la prevención e intervención que aporten en la mejora continua de las habilidades emocionales, especialmente la capacidad para lidiar con problemas de agotamiento.

Objetivo específico 4. Determinar la relación entre la dimensión mejora continua el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021. Para esta dimensión, el resultado de la correlación r de Pearson arrojó una asociación negativa equivalente a $-0,217$. El resultado de la mejora continua posee una correlación inversa perfecta. Suárez y Méndez (2020) mencionan que la mejora continua no se ve afectada arduamente por los síntomas del estrés, lo que conlleva a que el personal no presente altos rangos de cansancio y despersonalización.

Objetivo específico 5. Determinar la relación entre la dimensión organización y administración del tiempo y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021. Para esta dimensión, el resultado de la correlación r de Pearson arrojó una asociación negativa equivalente a $-0,230$. El resultado de la correlación entre estas variables correlación inversa perfecta. Sánchez (2017) sostuvo que las dimensiones de organización y administración del tiempo no tienen relación con el síndrome Burnout. Como consecuencia de esta no relación se evidencian altos niveles en las destrezas o rendimiento profesional de los trabajadores. No se desencadenan momentos de tensión y estrés durante las actividades.

Objetivo específico 6. Determinar la relación entre la dimensión enfoque en el cliente y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021. Para esta dimensión, el resultado de la correlación r de Pearson arrojó una asociación negativa equivalente a $-0,032$. De acuerdo con el trabajo de Arias y Zegarra (2018) sostiene que las relaciones con los clientes que comúnmente buscan la satisfacción del mismo no necesariamente se vinculan directamente con el estrés.

Objetivo específico 7. Determinar la relación entre la dimensión pensamiento estratégico y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021. Para esta dimensión, el resultado de la correlación r de Pearson arrojó una asociación negativa equivalente a $-0,198$. Este resultado se asocia con el trabajo de Matta y Rojas (2020) donde hace mención que el estrés burnout levemente se implica en las decisiones del negocio o de la institución, ya que el personal de enfermería no está directamente ligado a la estructura organizativa.

Objetivo específico 8. Determinar la relación entre la dimensión enfoque a resultados y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021. Para esta dimensión, el resultado de la correlación r de Pearson arrojó una asociación negativa equivalente a $-0,110$. Finalmente, este resultado se lo vincula con los hallazgos de Albritton (2020) que menciona que las oportunidades, los altos estándares de desempeño y logro de metas individuales no necesariamente están vinculados con el estrés burnout.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó el análisis para determinar la relación entre la presencia del síndrome de burnout y las variables del clima organizacional. En este sentido, es fundamental que se tomen las medidas adecuadas para mejorar el clima laboral en un hospital de Quito, para lo que se debe realizar un estudio posterior que evalúe la satisfacción laboral de los empleados, la cual está condicionada por factores objetivos y subjetivos. Para el estudio de la satisfacción laboral, sin embargo, se deben considerar otros factores, como el reconocimiento, el salario, los beneficios sociales, las condiciones de trabajo, etc.

Uno de los factores más importantes en el mundo empresarial actual es el recurso humano de las organizaciones y empresas. No es fácil para la alta gerencia lograr que los empleados se comprometan con sus organizaciones, especialmente en el

sector de la salud, debido al exceso de trabajo, la mala remuneración, y el maltrato que se vive a diario tanto por los usuarios (pacientes) y los jefes de cada área, donde se desenvuelve el trabajador, no existe una adecuada orientación, gran parte de la fuerza laboral utiliza su propia experiencia en información en sus actividades diarias. En ese sentido, el compromiso organizacional es sin duda uno de los factores más importantes para incrementar el valor agregado del personal a la organización.

Según Gardener (2019), el estrés es una realidad demasiado común en la vida laboral actual, algo que pocas personas pueden evitar. Él define el estrés como “el patrón de estados emocionales y reacciones fisiológicas que ocurren en respuesta a demandas desde dentro o fuera de las organizaciones (es decir, factores estresantes)” (p. 213). La mayoría de los trabajos implican cierto grado de estrés, pero solo unas pocas personas pueden manejar los factores estresantes. Con el tiempo, parecen desgastarse por la exposición repetida al estrés. Estas personas a menudo se describen como que sufren de agotamiento. El agotamiento laboral se define como un “proceso psicológico, una serie de reacciones emocionales y de actitud por las que pasa un empleado como resultado de experiencias personales y relacionadas con el trabajo.

VI. CONCLUSIONES

A partir de las diversas investigaciones y procesos de análisis asociados a este análisis de correlación entre dos variables de estudio: clima organizacional y síndrome Burnout, se exponen las siguientes premisas:

1. La correlación general entre Clima Organizacional y Síndrome Burnout dio como resultado una correlación inversa de $-0,291$ en la r de Pearson, suponiendo aquello una No Correlación Lineal.
2. La dimensión Comunicación y Síndrome Burnout dio como resultado una correlación inversa perfecta de nivel $-0,278$ en la r de Pearson.
3. La dimensión Trabajo en Equipo y Síndrome Burnout dio como resultado una correlación inversa de nivel $-0,281$ en la r de Pearson.
4. La dimensión Resolución de Problemas y Síndrome Burnout dio como resultado una correlación inversa de $-0,193$ en la r de Pearson.
5. La dimensión Mejora Continua y Síndrome Burnout dio como resultado una correlación inversa de $-0,217$ en la r de Pearson.
6. La dimensión Organización y Administración del Tiempo y Síndrome Burnout dio como resultado una correlación inversa de $-0,230$ en la r de Pearson.
7. La dimensión Enfoque en el Cliente y Síndrome Burnout dio como resultado una correlación inversa de $-0,032$ en la r de Pearson.
8. La dimensión Pensamiento Estratégico y Síndrome Burnout dio como resultado una correlación inversa de $-0,198$ en la r de Pearson.
9. La dimensión Enfoque a Resultados y Síndrome Burnout dio como resultado una correlación inversa de $-0,110$ en la r de Pearson.

VII. RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones están en función del tema de investigación y las premisas encontradas.

Al director del hospital

1. Promover una cultura de clima organizacional que beneficie al hospital, específicamente a los profesionales de enfermería.
2. Realizar paulatinamente evaluaciones para identificar los niveles de estrés al que esta expuesto el personal de enfermería.

Al personal de enfermería

3. Comentar a los superiores aspectos de subjetividad cuando sea necesario, es decir, tratar de que siempre las instalaciones y condiciones del lugar de trabajo favorezcan el clima organizacional de todo el personal de enfermería.
4. Lograr que la institución se cree buenas y altas expectativas sobre los roles y especialidades del personal de enfermería del hospital.
5. No descansar hasta lograr que el impacto del clima organizacional favorezca a todo el personal de enfermería, es decir, que se logre tener un impacto positivo en el rendimiento y en la vida personal de los colaboradores

REFERENCIAS

- Albritton , K. (2020). *Organizational Stressors as Predictors of Burnout* . USA: The University of Southern Mississippi.
- Arias Gallegos, W. L., Agueda Muñoz , D. T., Delgado Montesinos, Y., Ortiz Puma, M., & Quispe Villanueva, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 1-14.
- Arias Gallegos, W., & Zegarra Valdivia, J. (2018). Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. *Revista de Psicología*.
- Armendariz, C. R., Luna Montesdeoca, O. Y., & Andrade Zamora, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 1-9.
- Bajaña Villagómez, Y. S., & Zerda Barreno, E. R. (2020). *Desempeño laboral y su relación con el síndrome Burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Bridgeman, P. J. (2018). Burnout syndrome among healthcare professionals. *American Journal of Health-System Pharmacy*, 147-152.
- Buitrago Rosero, N. J., Paola López, L., & Trujillo Panche, D. P. (2020). Síndrome de Burnout en médicos de Latinoamérica: una revisión de alcance de la literatura, 2010 – 2020. *Artículo de la Universidad del Rosario*, 2-18.
- Bustamante Ubilla, M. A., Lapo Maza, M., Tello Sánchez, M., & Núñez Lapo, M. (2018). Origen, Desarrollo y Evolución del Constructo Clima Organizacional. *Revista Empresarial*, 12-23.
- Castillo Soto, G., Rosas Romero, L., Cajías Vasco, P., & Escobar Segovia, K. (2019). Identificación del Síndrome de Burnout en personal médico del área de emergencias en un hospital de segundo nivel en Machala-Ecuador. *Ciencia y Salud: Revista Virtual*, 79-89.

- Castro Analuiza , J. C., & López López, J. M. (2021). La motivación 360 grados y su influencia en el clima laboral de las empresas comercializadoras de vehículos livianos de la Ciudad de Ambato. *Universidad Técnica de Ambato*.
- Cerón López, E. M. (2020). Síndrome de burnout en enfermeros de hospitales públicos y privados en Guayaquil, Ecuador. *Revista Medicina e Investigación Clínica Guayaquil*, 33-40.
- Chela Chela, S. I., & Melo Celi, M. R. (2021). Frecuencia del síndrome de burnout en médicos que se encuentra atendiendo pacientes con patología por Sars-Cov-2 en el área de emergencia en los hospitales Axxis, Pablo Arturo Suárez, Eugenio Espejo y Canto a la Vida durante el periodo mayo a diciembre 20. *Disertación: Pontificia Universidad Católica del Ecuador*.
- Copeland, D. (2021). Brief Workplace Interventions Addressing Burnout, Compassion Fatigue, and Teamwork: A Pilot Study. *Western Journal of Nursing Research*, 130-137.
- Cox, K., & Halcomb, Z. (2022). *Interpreting Basic Statistics: A Workbook Based on Excerpts from Journal Articles*. New York: Routledge.
- Dor, A., & Eizenberg , M. (2018). Hospital Nurses in Comparison to Community Nurses: Motivation, Empathy, and the Mediating Role of Burnout. *Canadian Journal of Nursing*, 72-83.
- Dyrbye, L. N., Massie, F. S., & Eacker, A. (2019). Relationship Between Burnout and Professional Conduct and Attitudes Among US Medical Students. *JAMA*, 1173-1180.
- Esquivel Hernández, J., Martínez Prats, G., & Silva Hernández, F. (2020). Clima Organizacional. Aspectos básicos de su origen y definición. *Revista Ciencias de la Documentación*, 2-16.
- Flores Díaz, J. C., & Imbaquingo Beltrán, G. E. (2017). Evaluación del síndrome de Burnout en el personal médico que labora en un hospital de la ciudad de Quito-Ecuador. *Revista Científica de Investigación actualización del mundo de las Ciencias*, 649-683.

- Flores Hernández, V. F., & Álvarez Córdova, V. M. (2021). Estrategia de prevención para disminuir el riesgo cardiovascular en personal de salud con síndrome de burnout. *Respositorio. Universidad Técnica de Ambato*.
- Garcés de los Fayos Ruiz, C. (2020). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales Psicología* , 169-180.
- García Padilla, A. A., Escorcía Bonivento, C. V., & Perez Suarez, B. S. (2017). Burnout Syndrome and Self-Efficacy Beliefs in Professors. *Propósitos y representaciones*.
- Gil Monte , P. R. (2019). *Prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Ji-Soo, K. (2019). Emotional Labor Strategies, Stress, and Burnout Among Hospital Nurses: A Path Analysis. *Journal Nursing Scholarship*, 2020.
- Kahya, E., & Çemrek, F. (2017). An Investigation on the Ratings from Four Sources for Different Positions in a 360 Degree Feedback System. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 49-64.
- Landa Ramírez, É., Rangel Domínguez, N. E., Villavicencio Carranza, M. A., Weingerz Mehl, S., Reyes Saavedra, M. I., González Álvarez, V. R., . . . Jiménez Escobar, I. (2017). Clima organizacional y factores relacionados con el burnout en urgencias médicas: un estudio correlacional. *Psicología y Salud*, 245-254.
- Liñan Aguilar, S. E. (2019). *Clima organizacional y estrés laboral del personal profesional de enfermería del hospital Hermilio Valdizan - 2019*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Llor Lozano, J., Seva Llor, A., & Díaz Agea, J. (2020). Burnout, habilidades de comunicación y autoeficacia en los profesionales de urgencias y cuidados críticos . *Enfermería Global*, 1-13.
- Marin, L., Hester, L., Cifuentes, M., & Punnett, L. (2019). Perceptions of safety climate across construction personnel: Associations with injury rates. *Safety Science*, 487-496.

- Matta Sánchez , L., & Rojas Osorio, R. (2020). Síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019. *Repositorio Institucional Continental* .
- Miller , A. (2018). *An Analysis of the Relationships Between the Perceived Organizational Climate and Professional Burnout in Libraries and Computing Centers in West Virginia Public Higher Education Institutions* . Huntington, West Virginia : Marshall University.
- Miño Sepúlveda, A. (2019). Clima organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio correlacional. *Psicología Científica* .
- Okoli , I. E. (2018). Organizational Climate and Job Satisfaction among Academic Staff: Experience from Selected Private Universities in Southeast Nigeria. *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 36-48.
- Palazoglu, C. A., & Koc, Z. (2017). Ethical sensitivity, burnout, and job satisfaction in emergency nurses. *SAGE Journals*, 809-822.
- Paredes Valverde, Y. (2020). Clima organizacional y síndrome de burnout en docentes de una institución educativa de educación básica de la ciudad de Puerto Maldonado. *ProSciences*, 41-48.
- Pecino, V., Mañas, M., Díaz Fúnez, P., Aguilar , J., & Padilla, D. (2019). *Organisational Climate, Role Stress, and Public Employees' Job Satisfaction*. Int J Environ Res Public Health.
- Piotr, Z. (2019). Green organizational climates and employee pro-environmental behaviour in the hotel industry. *Journal Sustainable* , 1142-1159.
- Prieto Medina, L. M., & Jiménez Henao, V. (2020). Acercamiento al concepto de clima organizacional, una mirada desde la perspectiva pública y privada.
- Quintela , A. (2019). *Estadística Básica Edulcorada*. USA: Independently Published,.
- Rotenstein, L., Torre, M., & Ramos , M. (2018). Prevalence of Burnout Among Physicians A Systematic Review. *JAMA Original Investigation* , 1131-1150.

- Saborío Morales , L., & Hidalgo Murillo , L. F. (2018). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*.
- Salazar Ponce, E. G., Alvarado Franco, D. R., & Holguín León, G. H. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral. *Rev. Científica Dominio de las Ciencias*, 581-596.
- Samson, O. (2017). Factors influencing employee motivation and its impact on employee performance. centria university of applied sciences.
- Sánchez Robles, L. A. (2017). Administración del tiempo y síndrome de Burnout en los colaboradores de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Distrito de Huacho. 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Solís Chuquiyauri, Z., & Zamudio Eslava, L. (2019). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. *Horizonte Médico* .
- Solís Chuquiyauri, Z., Zamudio Eslava, L., Matzumura Kasano, J., & Gutiérrez Crespo, H. (2019). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima. *Horizonte Médico*.
- Suárez Erazo, R. T., & Méndez, G. (2020). Diagnóstico del síndrome del Burnout y sus consecuencias en la calidad del servicio que brindan los funcionarios municipales del balcón de servicios ciudadanos. *UCE*.
- Torres López, S., Cuesta Santosl, A., Piñero-Pérez, P. Y., & Lugo García, J. A. (2018). Evaluación de competencias laborales a partir de evidencias. *Ing. Industrial*, 124-134.
- Valero Chillerón, M. J., & González Chordá, V. M. (2019). Burnout syndrome in nursing students: An observational study. *Nurse Education Today*, 38-43.
- Valverde Revilla, C. C. (2020). *El Estrés Laboral y su influencia en el Clima Organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo - 2020*. Perú: UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI.

- Veletanga, J., & Ramírez, M. R. (2017). El burnout está presente en el 30% de los sanitarios ecuatorianos. *Edición Médica*, 1.
- W. Fleenor, J. (2019). Delivering 360-Degree Feedback. *Feedback at work* .
- Yslado Méndez, R. M., Norabuena Figueroa, R. P., & Loli Poma, T. P. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico*, 41 - 49.
- Zuñiga Romero, M. (2017). *Humanizar la Salud*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
Tema: clima organizacional y síndrome Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito, 2021				
Problema General ¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional de los trabajadores de enfermería en un Hospital de Quito, 2021	Objetivo General Determinar la relación entre clima organizacional y síndrome Burnout del personal de enfermería en un hospital de Quito, 2021	Hipótesis General Existe una relación directa entre el clima organizacional y Síndrome Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021.	V. I. Síndrome Burnout del Personal de Enfermería en un Hospital V.D. Clima Organizacional en un Hospital de Quito	<p>Tipo de Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuantitativa - Correlacional <p>Población, muestra</p> <p>N= Muestra:</p> <p>Técnicas de recolección de datos</p> <p>Encuesta 360 Grados Encuesta Síndrome Burnout</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
a) ¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito, 2021?, b) ¿Cuál es la relación entre la dimensión trabajo en equipo y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito, 2021?, c) ¿Cuál es la relación entre la dimensión resolución de problemas y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito, 2021?, d) ¿Cuál es la relación entre la dimensión mejora continua y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito, 2021?, e) ¿Cuál es la relación entre la dimensión organización y administración del tiempo y el	a) Determinar la relación entre la dimensión comunicación y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021, b) Determinar la relación entre la dimensión trabajo en equipo y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021, c) Determinar la relación entre la dimensión resolución de problemas y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito, d) Determinar la relación entre la dimensión	a) Existe relación entre la dimensión comunicación y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021. b) Existe relación entre la dimensión trabajo en equipo y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021. c) Existe relación entre la dimensión resolución de problemas y el Síndrome de Burnout en un personal de Quito 2021. d) Existe relación entre la dimensión mejora continua y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito, 2021.		

<p>Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito?,</p> <p>f) ¿Cuál es la relación entre la dimensión enfoque en el cliente y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito, 2021?</p> <p>g) ¿Cuál es la relación entre la dimensión pensamiento estratégico y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito, 2021?,</p> <p>h) ¿Cuál es la relación entre la dimensión enfoque a resultados y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021?</p>	<p>mejora continua el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021,</p> <p>e) Determinar la relación entre la dimensión organización y administración del tiempo y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021,</p> <p>f) Determinar la relación entre la dimensión enfoque en el cliente y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021</p> <p>g) Determinar la relación entre la dimensión pensamiento estratégico y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021</p> <p>h) Determinar la relación entre la dimensión enfoque a resultados y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito, 2021</p>	<p>e) Existe relación entre la dimensión organización y administración del tiempo y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021.</p> <p>f) Existe relación entre la dimensión enfoque en el cliente y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021.</p> <p>g) Existe relación entre la dimensión pensamiento estratégico y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito 2021.</p> <p>h) Existe relación entre la dimensión enfoque a resultados y el Síndrome de Burnout del personal de enfermería en un Hospital de Quito, 2021.</p>		
---	--	--	--	--

Anexo 2. Operacionalización de variables

Este cuadro hace referencia al Punto 3.2 Variables y Operacionalización. Sirve como referencia para la sistematización de las variables de estudios pertinentes a este trabajo de investigación.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1 Clima Organizacional	El clima organizacional es una construcción que se refiere al significado compartido adjunto a las políticas, prácticas y medidas de una organización que están asociadas con la experiencia del empleado. (Zuñiga Romero, 2017, pág. 54)	Aplicación de ENCUESTA 360 GRADOS para medir el Clima Organizacional	Comunicación	PRESENTACIÓN ORAL	<ul style="list-style-type: none"> - Comparte información - Se comunica de manera clara 	1 Deficiente 2 Regular 3 Bueno 4 Muy bueno 5 Excelente
				HABILIDAD PARA ESCUCHAR	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha asertivamente - Presta atención 	
				ENTENDIMIENTO DE IDEAS	<ul style="list-style-type: none"> - Expresa ideas - Fomenta diálogos 	
			Trabajo en Equipo	PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño como miembro activo 	
				NEGOCIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Inspira, motiva y guía 	
				RETROALIMENTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Comparte conocimientos - Comparte reconocimiento 	
			Resolución de problemas	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	<ul style="list-style-type: none"> - Recauda información - Enfocado en asuntos claves - Conserva la calma ante difíciles situaciones 	
				INNOVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Flexibilidad y disposición a cambios - Considera implicaciones 	
			Mejora continua	ADAPTACIÓN A CAMBIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Se adapta a nuevos procesos - No muestra resistencia a cambios 	
				INNOVADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Busca nuevas formas de realizar su trabajo - Se esfuerza por innovar 	

					<ul style="list-style-type: none"> - Refuerza habilidades y áreas de oportunidad 	
			Organización y administración del tiempo	EFICIENCIA Y EFICACIA	<ul style="list-style-type: none"> - Prioridades en tareas - Tiempo oportuno - Uso eficiente de recursos 	
			Enfoque en el cliente	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Establece relación a largo plazo con los clientes 	
				SATISFACCIÓN DE NECESIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Procura la satisfacción del cliente - Agrega valor agregado a la atención - Entiende las necesidades del cliente 	
				PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Percibido como persona confiable 	
			Pensamiento estratégico	ALINEADO CON LOS OBJETIVOS Y FINES DE LA ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Implicaciones del negocio - Encaminado con los objetivos - Visión a largo plazo - Decisiones estratégicas 	
			Enfoque a resultados	MOTIVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce y aprovecha las oportunidades - Altos niveles de estándares de desempeño 	
				INTERÉS POR LA ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por el logro de metas individuales 	
Variable 2 Síndrome Burnout del Personal de Enfermería del Hospital	El síndrome Burnout es conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: agotamiento de la energía, aumento de la distancia mental del	Aplicación de encuesta para determinar el SÍNDROME BURNOUT	Agotamiento emocional	CANSANCIO	<ul style="list-style-type: none"> - Me cuesta mucho trabajo levantarme - Cansancio mental - Horas de descanso - Cansado de trabajar - Energía por recuperar - Pocas horas de descanso 	
				MOTIVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Despierta con facilidad y energía para trabajar 	
				PRESIÓN LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> - Exceso de presión 	

	trabajo y eficacia profesional reducida. (Gil Monte , 2019, pág. 21)		Despersonalización		- Situaciones que no provocan tensión alguna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				VALORES	- Respeto de las personas - Problemas para ser cortés con los demás - Percepción de respeto	
				INTERACCIÓN	- Facilidad de comunicación con los usuarios - Problemas de interacción con los compañeros - Gusto por relaciones interpersonales con los usuarios	
			Insatisfacción laboral	CORTESÍA	- Facilidad para entender los problemas de los usuarios - Sobrellevar situaciones - Proporción de buen trato a los usuarios	
				DESEMPEÑO LABORAL	- Monotonía laboral - Poco desempeño laboral - Desmotivación laboral	
				INSATISFACCIÓN LABORAL	- Necesidad de buscar otro empleo - Realiza trabajo por compromiso - Lucha por encontrar otro empleo que sea "motivador" - No se siente satisfecho con el trabajo	

				SATISFACCIÓN LABORAL	<ul style="list-style-type: none">- Habilidades y conocimientos desperdiciados en el trabajo- Trabajo poco interesante- Actividades laborales sin importancia	
--	--	--	--	-------------------------	---	--

Anexo 3. Formato de Encuesta 360 Grados



Evaluación de 360 Grados

Fecha:

Datos del evaluado:

Nombre:	
Departamento:	
Puesto:	

Datos del evaluador

Nombre:		
Relación con el evaluado		

Escala de medición:

- 1 Deficiente
- 2 Regular
- 3 Bueno
- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

COMPETENCIAS A EVALUAR

CALIFICACIÓN				
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5

Comunicación

1	Comparte información de manera efectiva y asertiva.
2	Escucha activamente y es receptivo a las opiniones de los demás.
3	Presta atención en las conversaciones.
4	Se comunica de manera escrita con claridad.
5	Expresa sus ideas con claridad y respeto a la otra persona.
6	Fomenta el diálogo de manera abierta y directa.

Trabajo en equipo

7	Se desempeña como un miembro activo del equipo.
8	Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas.
9	Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia.
10	Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo.

Resolución de problemas

1	Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión.
2	Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema.
3	Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones.

1	
4	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.
1	
5	Conserva la calma en situaciones complicadas.

Mejora continua

1	
6	Se adapta a trabajar con nuevos procesos y tareas.
1	
7	No muestra resistencia a las ideas de las demás personas.
1	
8	Busca activamente nuevas maneras de realizar las actividades.
1	
9	Se esfuerza por innovar y aportar ideas.
2	
0	Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad

Organización y administración del tiempo

2	
1	Es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales.
2	
2	Completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados
2	
3	Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades.

Enfoque en el cliente

2	
4	Establece y mantiene relación a largo plazo con los clientes al ganar su confianza.
2	
5	Procura la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia.
2	
6	Busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes.
2	
7	Entiende las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas.
2	
8	Es percibido por el cliente como una persona confiable que representa a la empresa.

Pensamiento estratégico

2	
9	Comprende las implicaciones de sus decisiones en el negocio a corto y largo plazo.
3	
0	Determina objetivos y establece prioridades para lograrlos.
3	Tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento.
1	
3	
2	Basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización.

Enfoque a resultados

3	
3	Reconoce y aprovecha las oportunidades.
3	
4	Mantiene altos niveles de estándares de desempeño
3	
5	Demuestra interés por el logro de metas individuales y organizacionales con compromiso.

Anexo 4. Encuesta II. Síndrome de Burnout

ENCUESTA II

Síndrome de Burnout

Objetivo: determinar el nivel de estrés de los trabajadores del Hospital

ESCALA DE MEDICIÓN

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala				
Agotamiento emocional	Cansancio	1. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar	1	2	3	4	5
		2. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo	1	2	3	4	5
		3. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado	1	2	3	4	5
		4. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar	1	2	3	4	5
		5. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer	1	2	3	4	5
		6. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo	1	2	3	4	5
	Motivación	7. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo	1	2	3	4	5
	Presión laboral	8. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo	1	2	3	4	5

		9. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna	1	2	3	4	5
Despersonalización	Valores	10. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien	1	2	3	4	5
		11. Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo	1	2	3	4	5
		12. He comprobado que las personas a las que otorgo mi servicio me respetan más si las trato bien	1	2	3	4	5
	Interacción	13. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo	1	2	3	4	5
		14. En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos	1	2	3	4	5
		15. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo	1	2	3	4	5
	Cortesía	16. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo	1	2	3	4	5
		17. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien	1	2	3	4	5
		18. Proporcionar buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí	1	2	3	4	5
	Insatisfacción de logro	Desempeño laboral	19. Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta	1	2	3	4
20. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo			1	2	3	4	5

	Insatisfacción laboral	21. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión	1	2	3	4	5
		22. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente	1	2	3	4	5
		23. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso	1	2	3	4	5
		24. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual	1	2	3	4	5
		25. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello	1	2	3	4	5
	Satisfacción laboral	26. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo	1	2	3	4	5
		27. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien	1	2	3	4	5
		28. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes	1	2	3	4	5
	Interés laboral	29. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros	1	2	3	4	5
		30. En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan	1	2	3	4	5

Anexo 5. Ficha Técnica: Evaluación 360

Este anexo sustenta el formato de encuesta Evaluación 360. Los datos expuestos hacen referencia a las características que se van a considerar al momento de aplicar la herramienta a la población objetivo. Comprende la variable 1 de estudio.

FICHA TÉCNICA	Encuesta 360 Grados
Denominación	Técnica de recopilación de datos Encuesta
Objetivo	Medir el Clima Organizacional
Autores	Johann Baptist Rieffert
Aplicación	Individual
Universo	Personal de Enfermería en un Hospital de Quito
Margen de error	Ninguno
Marco Muestral	Todas las áreas del Hospital
Distribución	Binomial: Si – No
Numero de encuestadores	1
Validación	MGS Sandra Cevallos MGS María Insuasti MGS María Laura López
Dimensiones	8
Indicadores	17
Ítems	35

Anexo 6. Ficha Técnica: Síndrome Burnout

Este anexo sustenta el formato de encuesta Síndrome Burnout. Los ítems expuestos hacen referencia a las características que se van a considerar al momento de aplicar la herramienta a la población objetivo. Comprende la variable 2 de estudio.

FICHA TÉCNICA	Síndrome Burnout
Denominación	Técnica de recopilación de datos Encuesta
Objetivo	Medir el Síndrome Burnout
Autores	Maslach Burnout Inventory (MBI)
Aplicación	Individual
Universo	Personal de Enfermería en un Hospital de Quito
Margen de error	Ninguno
Marco Muestral	Todas las áreas del Hospital
Distribución	Binomial: Si – No
Numero de encuestadores	1
Validación	MGS Sandra Cevallos MGS María Insuasti MGS María Laura López
Dimensiones	3
Indicadores	9
Ítems	28

Anexo 6. Certificados de validación: encuesta evaluación 360 Grados

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN							
1	Comparte información de manera efectiva y asertiva.	X				X		
2	Escucha activamente y es receptivo a las opiniones de los demás.	X				X		
3	Presta atención en las conversaciones.	X				X		
4	Se comunica de manera escrita con claridad.	X				X		
5	Expresa sus ideas con claridad y respeto a la otra persona.	X				X		
6	Fomenta el diálogo de manera abierta y directa.	X				X		
	DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Se desempeña como un miembro activo del equipo.	X				X		
8	Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas.	X				X		
9	Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia.	X				X		
10	Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo.	X				X		
	DIMENSIÓN: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	SI	No	SI	No	SI	No	
11	Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión.			X				
12	Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema.			X		X		
13	Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones.			X		X		
14	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.			X		X		
15	Conserva la calma en situaciones complicadas.			X		X		
	DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA	SI	No	SI	No	SI	No	
16	Se adapta a trabajar con nuevos procesos y tareas.	X				X		
17	No muestra resistencia a las ideas de las demás personas.	X				X		
18	Busca activamente nuevas maneras de realizar las actividades.	X				X		
19	Se esfuerza por innovar y aportar ideas.	X				X		
20	Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad.	X				X		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	SI	No	SI	No	SI	No	
21	Es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales.			X				
22	Completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados.			X		X		
23	Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades.			X				
	DIMENSIÓN: ENFOQUE A CLIENTES	SI	No	SI	No	SI	No	
24	Establece y mantiene relación a largo plazo con los clientes al ganar su confianza.	X						
25	Procura la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia.	X				X		
26	Busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes.	X				X		
27	Entiende las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas.	X				X		
28	Es percibido por el cliente como una persona confiable que representa a la empresa.	X				X		
	DIMENSIÓN: PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	SI	No	SI	No	SI	No	
29	Comprende las implicaciones de sus decisiones en el negocio a corto y largo plazo.	X						
30	Determina objetivos y establece prioridades para lograrlos.	X				X		
31	Tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento.	X				X		
32	Basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización.	X				X		
	DIMENSIÓN: ENFOQUE A RESULTADOS	SI	No	SI	No	SI	No	
33	Reconoce y aprovecha las oportunidades.	X				X		
34	Mantiene altos niveles de estándares de desempeño.	X				X		
35	Demuestra interés por el logro de metas individuales y organizacionales con compromiso.	X				X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: María Insuasti DNI: 1001863313

Especialidad del validador: Msc. Gerencia en Salud para el Desarrollo Local

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

20 de Noviembre del 2021.



Msc. María Insuasti Pozo
ENFERMERA
Reg.: 1031-12-750946

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Comparte información de manera efectiva y asertiva.	X				X		
2	Escucha activamente y es receptivo a las opiniones de los demás.	X				X		
3	Presta atención en las conversaciones.	X				X		
4	Se comunica de manera escrita con claridad.	X				X		
5	Expresa sus ideas con claridad y respeto a la otra persona.	X				X		
6	Fomenta el diálogo de manera abierta y directa.	X						
	DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	Se desempeña como un miembro activo del equipo.	X				X		
8	Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas.	X				X		
9	Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia.	X				X		
10	Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo.	X				X		
	DIMENSIÓN: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión.			X				
12	Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema.			X		X		
13	Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones.			X		X		
14	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.			X		X		
15	Conserva la calma en situaciones complicadas.							
	DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Se adapta a trabajar con nuevos procesos y tareas.	X						
17	No muestra resistencia a las ideas de las demás personas.	X				X		
18	Busca activamente nuevas maneras de realizar las actividades.	X				X		
19	Se esfuerza por innovar y aportar ideas.	X				X		
20	Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad.	X				X		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21	Es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales.			X				
22	Completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados.			X		X		
23	Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades.			X				
	DIMENSIÓN: ENFOQUE A CLIENTES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
24	Establece y mantiene relación a largo plazo con los clientes al ganar su confianza.	X						
25	Procura la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia.	X				X		
26	Busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes.	X				X		
27	Entiende las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas.	X				X		
28	Es percibido por el cliente como una persona confiable que representa a la empresa.	X				X		
	DIMENSIÓN: PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
29	Comprende las implicaciones de sus decisiones en el negocio a corto y largo plazo.	X						
30	Determina objetivos y establece prioridades para lograrlos.	X				X		
31	Tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento.	X				X		
32	Basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización.	X				X		
	DIMENSIÓN: ENFOQUE A RESULTADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
33	Reconoce y aprovecha las oportunidades.	X				X		
34	Mantiene altos niveles de estándares de desempeño.	X				X		
35	Demuestra interés por el logro de metas individuales y organizacionales con compromiso.	X				X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Sandra Elizabeth Cevallos Suárez DNI: 1713314753

Especialidad del validador: Magister en Gestión de Instituciones de Salud

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

20 de noviembre del 2021.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN							
1	Comparte información de manera efectiva y asertiva.	X				X		
2	Escucha activamente y es receptivo a las opiniones de los demás.	X				X		
3	Presta atención en las conversaciones.	X				X		
4	Se comunica de manera escrita con claridad.	X				X		
5	Expresa sus ideas con claridad y respeto a la otra persona.	X				X		
6	Fomenta el diálogo de manera abierta y directa.	X						
	DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	Se desempeña como un miembro activo del equipo.	X				X		
8	Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas.	X				X		
9	Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia.	X				X		
10	Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo.	X				X		
	DIMENSIÓN: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión.			X				
12	Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema.			X		X		
13	Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones.			X		X		
14	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.			X		X		
15	Conserva la calma en situaciones complicadas.							
	DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Se adapta a trabajar con nuevos procesos y tareas.	X						
17	No muestra resistencia a las ideas de las demás personas.	X				X		
18	Busca activamente nuevas maneras de realizar las actividades.	X				X		
19	Se esfuerza por innovar y aportar ideas.	X				X		
20	Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad	X				X		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21	Es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales			X				
22	Completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados			X		X		
23	Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades			X				
	DIMENSIÓN: ENFOQUE A CLIENTES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
24	Establece y mantiene relación a largo plazo con los clientes al ganar su confianza.	X						
25	Procura la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia.	X				X		
26	Busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes.	X				X		
27	Entiende las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas.	X				X		
28	Es percibido por el cliente como una persona confiable que representa a la empresa.	X				X		
	DIMENSIÓN: PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
29	Comprende las implicaciones de sus decisiones en el negocio a corto y largo plazo.	X						
30	Determina objetivos y establece prioridades para lograrlos.	X				X		
31	Tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento.	X				X		
32	Basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización.	X				X		
	DIMENSIÓN: ENFOQUE A RESULTADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
33	Reconoce y aprovecha las oportunidades.	X				X		
34	Mantiene altos niveles de estándares de desempeño	X				X		
35	Demuestra interés por el logro de metas individuales y organizacionales con compromiso.	X				X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **María Laura López** DNI: 1713924460

Especialidad del validador: **Maestría en práctica avanzada y Gestión de enfermería**

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

María Laura López G.

20 de noviembre del 2021.

Anexo 7. Certificado de validación: encuesta Síndrome Burnout



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SINDROME BURNOUT

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 – Agotamiento emocional								
1	Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar	X						
2	Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo	X						
3	Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado	X		X		X		
4	Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar	X		X		X		
5	Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer	X		X		X		
6	Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo	X		X		X		
7	Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo	X		X		X		
8	Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo	X						
9	Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna	X						
DIMENSIÓN 2 – Despersonalización								
8	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien	X	No	Si	No	Si	No	
9	Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo	X				X		
10	He comprobado que las personas a las que otorgo mi servicio me respetan más si las trato bien	X		X		X		
11	Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo	X		X		X		
12	En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos	X		X				
13	Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo	X		X				
14	Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo	X		X				
15	Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien	X		X				
16	Proporcionar buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí	X		X				
17	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien	X		X				
18	Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo	X						
DIMENSIÓN 3. Insatisfacción de Logro								
19	Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta	X						
20	Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo	X		X		X		
21	Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión	X		X		X		
22	Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente	X		X		X		
23	Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso	X		X		X		
24	Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual	X		X		X		
25	Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello	X		X				
26	Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo	X						
27	Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien	X				X		
28	Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes	X				X		
29	No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros	X				X		
30	En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

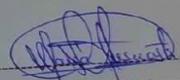
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Maria Insuasti** DNI: **1001863313**

Especialidad del validador: **Msc. Gerencia en Salud para el Desarrollo Local**

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

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

20 de Noviembre del 2021.

Msc. Maria Insuasti Pozo
ENFERMERA
Reg.: 1031-12-750846
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SINDROME BURNOUT

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 – Agotamiento emocional							
1	Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar	X						
2	Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo	X						
3	Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado	X		X		X		
4	Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar	X		X		X		
5	Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer	X		X		X		
6	Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo	X		X		x		
7	Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo	X		X				
8	Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo	X						
9	Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna	X						
	DIMENSIÓN 2 – Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
8	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien	X				X		
9	Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo	X				X		
10	He comprobado que las personas a las que otorgo mi servicio me respetan más si las trato bien	X		X		X		
11	Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo	X		X		X		
12	En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos	X		X				
13	Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo	X		X				
14	Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo	X		X				
15	Aunque un usuario de mi trabajo sea desordenado conmigo, lo trato bien	X		X				
16	Proporcionar buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí	X		X				
17	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien	X		X				
18	Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo	X						
	DIMENSIÓN 3. Insatisfacción de Logro	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta	X						
20	Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo	X		X		X		
21	Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión	X		X		X		
22	Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente	X		X		X		
23	Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso	X		X		X		
24	Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual	X		X		X		
25	Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello	X		x				
26	Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo	X						
27	Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien	X				X		
28	Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes	X				X		
29	No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros	X				X		
30	En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Sandra Elizabeth Cevallos Suárez DNI: 1713314753

Especialidad del validador: Magister en Gestión de Instituciones de Salud

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

20 de noviembre del 2021.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SINDROME BURNOUT

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 – Agotamiento emocional							
1	Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar	X						
2	Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo	X						
3	Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado	X		X		X		
4	Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar	X		X		X		
5	Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer	X		X		X		
6	Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo	X		X		x		
7	Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo	X		X				
8	Siento que un día de eslos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo	X						
9	Las situaciones a las que me enfrenlo en mi trabajo no me provocan tensión alguna	X						
	DIMENSIÓN 2 – Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
8	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien	X						
9	Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo	X				X		
10	He comprobado que las personas a las que otorgo mi servicio me respetan más si las trato bien	X		X		X		
11	Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo	X		X		X		
12	En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos	X		X				
13	Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo	X		X				
14	Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo	X		X				
15	Aunque un usuario de mi trabajo sea descorlés conmigo, lo trato bien	X		X				
16	Proporcionar buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí	X		X				
17	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien	X		X				
18	Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo	X						
	DIMENSIÓN 3. Insatisfacción de Logro	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta	X						
20	Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo	X		X		X		
21	Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión	X		X		X		
22	Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente	X		X		X		
23	Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso	X		X		X		
24	Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual	X		X		X		
25	Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello	X		x				
26	Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo	X						
27	Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien	X				X		
28	Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes	X				X		
29	No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros	X				X		
30	En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **María Laura López** DNI: 1713924460

Especialidad del validador: **Maestría en práctica avanzada y Gestión de enfermería**

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

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

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

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

20 de noviembre del 2021.

Firma del Experto Informante.

Anexo 8. Fotografías

Anexo 4. Encuesta II. Síndrome de Burn-Out
ENCUESTA II
Síndrome de Burn-Out
Objetivo: determinar el nivel de estrés de los trabajadores del Hospital

ESCALA DE MEDICIÓN
1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Dimensión	Indicadores	Items	Escala
Agotamiento emocional	Cansancio	Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar	1 2 3 4 5
		Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo	1 2 3 4 5
		Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado	1 2 3 4 5
	Motivación	Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar	1 2 3 4 5
		Siento que la energía que ocupó en mi trabajo no la puedo reponer	1 2 3 4 5
		Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo	1 2 3 4 5
Presión laboral	Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo	1 2 3 4 5	
		Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo	1 2 3 4 5

Anexo 4. Encuesta II. Síndrome de Burn-Out
ENCUESTA II
Síndrome de Burn-Out
Objetivo: determinar el nivel de estrés de los trabajadores del Hospital

ESCALA DE MEDICIÓN
1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Dimensión	Indicadores	Items	Escala
Agotamiento emocional	Cansancio	Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar	1 2 3 4 5
		Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo	1 2 3 4 5
		Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado	1 2 3 4 5
	Motivación	Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar	1 2 3 4 5
		Siento que la energía que ocupó en mi trabajo no la puedo reponer	1 2 3 4 5
		Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo	1 2 3 4 5
Presión laboral	Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo	1 2 3 4 5	
		Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo	1 2 3 4 5

Anexo 4. Encuesta II. Síndrome de Burn-Out
ENCUESTA II
Síndrome de Burn-Out
Objetivo: determinar el nivel de estrés de los trabajadores del Hospital

ESCALA DE MEDICIÓN
1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Dimensión	Indicadores	Items	Escala
Agotamiento emocional	Cansancio	Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar	1 2 3 4 5
		Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo	1 2 3 4 5
		Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado	1 2 3 4 5
	Motivación	Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar	1 2 3 4 5
		Siento que la energía que ocupó en mi trabajo no la puedo reponer	1 2 3 4 5
		Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo	1 2 3 4 5
Presión laboral	Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo	1 2 3 4 5	
		Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo	1 2 3 4 5

Anexo 4. Encuesta II. Síndrome de Burn-Out
ENCUESTA II
Síndrome de Burn-Out
Objetivo: determinar el nivel de estrés de los trabajadores del Hospital

ESCALA DE MEDICIÓN
1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Dimensión	Indicadores	Items	Escala
Agotamiento emocional	Cansancio	Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar	1 2 3 4 5
		Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo	1 2 3 4 5
		Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado	1 2 3 4 5
	Motivación	Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar	1 2 3 4 5
		Siento que la energía que ocupó en mi trabajo no la puedo reponer	1 2 3 4 5
		Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo	1 2 3 4 5
Presión laboral	Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo	1 2 3 4 5	
		Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo	1 2 3 4 5