



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Cultura organizacional y síndrome de burnout en personal de enfermería en área de emergencia del Hospital Abel Gilbert Pontón, Guayaquil-2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Vanessa Elizabeth Páez Cusme (ORCID: 0000-0003-0237-0091)

ASESORA:

Dra. Anita Elizabeth Preciado Marchán (ORCID: 0000-0002-1818-8174)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por darme la vida, por la fortaleza, por su amor misericordioso y por permitirme culminar con éxito esta profesión, ya que sin él no hubiese sido posible lograrlo.

A mi querido padre José Páez por darme la vida y enseñarme a enfrentar las adversidades que se me han presentado sin querer desfallecer al primer intento a él le debo todo lo que soy,

A mis hijos Félix, Adriana, Isabela, ya que son mi motor de vida los que me impulsan a seguir superándome

A mi esposo Félix Villavicencio por su apoyo incondicional en toda esta etapa estudiantil, por la comprensión, consejos y entrega desinteresada de afecto y cariño.

Vanessa Elizabeth Páez cusme

Agradecimiento

A Dios por ser el principal autor de mi vida, porque siempre ha sido y será el fin en todo acontecimiento de mi vida, Él es quien me provee de sabiduría, perseverancia y constancia necesaria para culminar con éxito este logro.

A mi padre por sus palabras sabias y acertadas que nunca me faltaron y por nunca dejarme sola, por todo ese apoyo incondicional por sus sabios consejos, y sobre todo por ser un gran ejemplo de vida.

A mi querido esposo Félix por su amor y su apoyo constante.

A la Universidad César Vallejo por haber permitido continuar mi formación académica, a cada uno de los maestros que estuvieron presentes en el transcurso de este aprendizaje educativo quienes con sus enseñanzas enriquecieron mis conocimientos, de manera especial expreso mi gratitud a la Dra Anita Preciado quien con su carisma, profesionalismo y paciencia ha sabido guiarme muy adecuadamente en el progreso de este trabajo de investigación

Vanessa Elizabeth Páez cusme.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
Bibliografía	36
Anexos	44

Índice de tablas

Tabla 1. Ficha técnica del cuestionario de cultura organizacional.....	18
Tabla 2. Ficha técnica del cuestionario del Síndrome de Burnout.....	18
Tabla 3. Rango de los niveles de las variables	19
Tabla 4. Alfa de Cronbach de los instrumentos de estudio	19
Tabla 5. Prueba de normalidad entre las puntuaciones de cultura organizacional y Síndrome de Burnout del personal de enfermería.....	22
Tabla 6. Relación entre cultura organizacional y síndrome de burnout del personal de enfermería	23
Tabla 7. Relación entre las dimensiones de cultura organizacional y síndrome de burnout del personal de enfermería	26

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1.</i> Estructura del tipo de investigación.....	15
<i>Figura 2.</i> Niveles de cultura organizacional del personal de enfermería	24
<i>Figura 3.</i> Niveles del síndrome burnout del personal de enfermería	25

Resumen

El presente trabajo investigativo tuvo como objetivo general determinar la relación y el grado de influencia de la cultura organizacional sobre el síndrome de burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón. Para logro de dicho objetivo, el estudio se fundamentó en una investigación con enfoque de carácter cuantitativo, con propósito comparativo, de tipo básica. La población estuvo conformada por 100 profesionales del área de enfermería que laboran en el hospital objeto de estudio; asimismo se aplicó una muestra a 80 individuos a quienes se les realizó una encuesta para la obtención de información. Los resultados demostraron que la cultura organizacional influye inversa y significativamente en el síndrome de burnout ($Rho=-.653$; $P=0.000$). Por otro lado, todas las dimensiones de cultura organizacional se relacionan inversamente con el síndrome de burnout, mayormente las capacidades directivas (-.597), el reconocimiento (-.591) y la identidad (-.563). En conclusión, a mayor cultura organizacional se genera una reducción de los niveles del Síndrome de Burnout.

Palabras Clave: Síndrome burnout, cultura organizacional, agotamiento.

Abstract

The general objective of this research work was to determine the relationship and the degree of influence of the organizational culture on the burnout syndrome of the nursing staff in the emergency area of the Abel Gilbert Pontón Specialty Hospital. To achieve this objective, the study was based on a research with a quantitative approach, with a comparative purpose, of a basic type. The population was made up of 100 professionals from the nursing area who work in the hospital under study; Likewise, a sample was applied to 80 individuals who were surveyed to obtain information. The results showed that the organizational culture inversely and significantly influences the burnout syndrome ($Rho = -.653$; $P = 0.000$). On the other hand, all dimensions of organizational culture are inversely related to the burnout syndrome, mainly managerial capacities (-.597), recognition (-.591) and identity (-.563). In conclusion, the greater the organizational culture, a reduction in the levels of the Burnout Syndrome is generated.

Keywords: Burnout syndrome, organizational culture, exhaustion.

I. INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout (SB) es determinado como una objeción que expone la persona ante el estrés laboral de carácter crónico reflejado por conductas y emociones negativas hacia los individuos con los que colabora, incluyendo la función del profesional; este síndrome provoca un estado anímico de agotamiento; y es más repetitivo en los profesionales sanitarios (Rendón et al., 2020). Por otra parte, el burnout se compone de tres dimensiones, la primera es el agotamiento emocional desencadenando fatiga tanto física, como psicológica; seguido, la despersonalización que crea conductas y objeciones negativas; finalizando en la baja realización personal, como autoestima, fracaso, decepción hacia el mismo individuo, los éxitos personales y hasta profesionales (Cruz & Su, 2017).

Por lo general, los profesionales de salud a nivel mundial son estimados como los individuos más comprometidos a grandes escalas de estrés laboral, evidenciado en la manifestación del síndrome de burnout. Este trastorno hace alusión a respuestas de la persona ante una exhibición extensa de riesgos emocionales e interpersonales en el campo laboral y se efectúa, principalmente, en profesionales asociados a la ayuda humanitaria y el trato con usuarios del servicio. Según la teoría de Maslach se representa por la existencia de sensaciones de agotamiento y baja realización personal (Merino et al., 2018). En Italia el estudio de Chirico indicó que la Organización Mundial de la Salud (OMS) desde hace algún tiempo lo considera como parte de la lista de enfermedades (Chirico, 2017)

En la actualidad dado a la nueva crisis mundial de salud denominada Covid-19 ha provocado que los niveles de estrés y agotamiento en el personal de salud sean más elevados. En América Latina una de las mayores preocupaciones durante este tiempo de pandemia ha sido la sobre carga laboral y los bajos déficits existentes en el área de salud que se han encontrado durante la alta demanda poblacional existente hoy en día por la nueva pandemia. El Covid-19 ha sido considerado uno de los mayores desafíos que ha enfrentado el mundo a lo largo de su historia; dando como resultados una gran serie de problemas especialmente en el personal de salud quienes por la gran presión de su trabajo diario han presentado problemas de ansiedad, depresión, estrés, agotamiento, ansiedad, cambios en sus conductas

y comportamientos organizacionales. Todo esto relacionado con los altos índices del síndrome burnout existentes hoy en día por la situación mundial de salud que se está viviendo. Por ello, se recalca el nivel de importancia de hacer frente a esta situación y estudiar de manera constante dicha problemática para tratar de mermar la situación mediante estrategias de mejora (Raudenská et al., 2020).

Por otro lado, la cultura organizacional es la agrupación de juicios ideológicos que perjudica las conductas profesionales de un cierto colectivo definiendo el método de uso de los trabajadores; es decir, la cultura organizacional induce la apreciación y análisis de los colaboradores respecto a las actividades que ejecuten dentro de la empresa, evidenciando la manera decisiva de trabajar, sus hábitos y sus comportamientos (Díaz et al., 2020). La parte operativa de la cultura organizacional, recae en la exhibición de diferenciaciones entre las organizaciones, la emisión de una razón de ser en cuanto al equipo de la organización, la estabilidad del sector social y, por último, el comportamiento en conjunto con las actitudes de los trabajadores (Arboleda & López, 2017).

En España el estudio de Gutiérrez y Herrera establecieron que basados en el modelo de Maslach, identificaron la aparición del Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería, manifestando que hay un vínculo entre los niveles de agotamiento emocional, el sufrimiento, sobrecarga laboral, recelo en el tratamiento, inconvenientes con los rangos, preparación deficiente, inconvenientes entre el equipo de enfermería y otras áreas por escasez de colaboradores. En cuanto a la despersonalización, los niveles se encuentran relacionados con inquietudes en el tratamiento, organización deficiente y dilemas entre los profesionales del área (Gutiérrez & Herrera, 2018).

Por otro lado, En Perú el estudio de Pizarro analizó el vínculo entre las dimensiones de los patrones del campo organizacional y la de los patrones del síndrome de burnout en el personal sanitario, reflejando que, la dimensión modelo organizacional presenta vínculo negativo con las dimensiones de despersonalización y el cansancio emocional; mientras que, la dimensión capacidad humana presenta vínculo negativo con las mismas dimensiones mencionadas anteriormente (Pizarro, 2019).

A nivel nacional, el síndrome de burnout en el personal de salud está en un rango promedio del 30%; del mismo modo, se ha evidenciado que aproximadamente el 7% de los profesionales poseen un nivel elevado de agotamiento emocional, como fatiga y fracaso, alrededor del 13% posee despersonalización, y cerca del 18% sustenta un bajo grado de realización personal, recayendo en el déficit del rendimiento y eficacia (Veletanga, 2017).

Mientras que en la Ciudad de México el estudio investigativo de López et al. (2020) se basó en un análisis bibliográfico sobre la influencia de la cultura organizacional y las jornadas laborales en el síndrome burnout presente en el personal de salud. Para ello, se efectuó una revisión minuciosa y meticulosa de 152 artículos los cuales estaban distribuidos entre 35 investigaciones sobre las jornadas trabajo, 61 estudios que tratan sobre el síndrome burnout y por último se tenía 56 referentes a la cultura organizacional dentro del área de trabajo de manera general y en el área de salud específicamente. Se obtuvo como resultado que en la actualidad existe un pequeño avance de la conceptualización de la variable puesta en estudio; pero a pesar de ello no se encontró un constructo que permitiera ejemplificar de mejor forma la prevalencia e incidencia del síndrome burnout. Desde otro punto de vista se destacó además que el interés en estos estudios es cada día más latente dentro de las organizaciones dado al alza de investigaciones en los últimos años sobre factores correlacionados al síndrome burnout como lo es el estrés laboral, el agotamiento, entre otras incidencias que suelen intervenir de manera paulatina y directa. Con todo esto se demostró que sí existe una relación significativa entre las variables; por eso se recalca el nivel de importancia en estudiar dichos factores para disminuir la presencia de posibles problemáticas que puedan afectar el bienestar de los colaboradores especialmente cuando del personal de salud se refiere (López et al., 2020).

Además, en Polonia el trabajo de Szara et al. (2018) tenía como objetivo principal determinar mediante una revisión literaria la cultura organizacional en el área de salud desde los años 60 hasta el período 2017. Los resultados obtenidos pudieron afirmar que las investigaciones referentes a la cultura organizacional han otorgado más de una docena de sistemas de evaluación para esta variable en particular donde los principales objetos de estudio han sido las enfermeras y los médicos en

general. Entre los estudios encontrados se evidenció asociación de la cultura organizacional con otras temáticas como la psicología, la cual se vinculaba con el entorno laboral en que se desenvuelve el trabajador; otra temática fue una gestión democrática la misma que resulta beneficiosa ya que todos los trabajadores pueden dar su punto de vista sin ser juzgados. A su vez, se incluyó el clima laboral; la satisfacción y calidad percibida por el usuario; el nivel de agotamiento laboral el cual hace referencia a la sobrecarga que se posee y su influencia de manera significativa en el accionar de los colaboradores; el síndrome burnout que alude sobre los niveles de estrés, agotamiento físico y mental; entre otros (Szara et al., 2018).

Dentro de la zona de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón de Guayaquil, los procesos y actividades diarias suelen ser extremadamente estresantes y con gran carga laboral, debido a la demanda de pacientes y ambiente laboral, provocando agotamiento, cansancio y diversos cambios de conductas y actitudes en los trabajadores sanitarios. En este sentido, en el colaborador se ve reflejado en aspectos como su salud física y emocional, percepción de su trabajo y las relaciones sociales laborales.

Basándose en lo identificado, se formula la siguiente problemática ¿Cuál es el grado de influencia que tiene la cultura organizacional sobre el síndrome burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón? Los problemas específicos hacen referencia a: 1. ¿Cuáles son los niveles de prevalencia existentes en la cultura organizacional del personal de enfermería del área de emergencia de Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón?; 2. ¿Cuál es el nivel del Síndrome Burnout presente en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón?; 3. ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la cultura organizacional con el síndrome de burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón?

El objetivo general implica determinar la relación y el grado de influencia de la cultura organizacional sobre el síndrome de burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón. Los

objetivos específicos, son: 1. Identificar la apreciación de la cultura organizacional en la que se desenvuelve el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón; 2. Determinar los niveles prevalentes del síndrome burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón; 3. Describir las relaciones de las dimensiones de la cultura organizacional en el síndrome burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.

Finalmente, la hipótesis general plantea: la cultura organizacional influye inversa y significativamente en el síndrome de burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón. Las hipótesis específicas apuntan a: 1. La cultura organizacional tiene un nivel medio en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón; 2. El síndrome de burnout tiene un nivel alto en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón; 3. Las dimensiones de la cultura organizacional se relacionan inversamente con en el síndrome de burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón. **Anexo 1.**

La justificación teórica posee como punto de partida la utilización de revistas académicas indexadas. La justificación metodológica se genera al momento de brindar un instrumento validado estadísticamente. El presente estudio investigativo se desarrolla con el fin de analizar aspectos de la cultura organizacional y síndrome de burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón. El principal beneficiario de la investigación se segmenta, en el personal de enfermería, pacientes e institución sanitaria.

II. MARCO TEÓRICO

La implementación de una exhaustiva búsqueda bibliográfica dio origen al relato de los siguientes estudios internacionales, a continuación:

Vásquez et al. (Colombia, 2020) en la investigación denominada «Burnout Syndrome and organizational justice in hospital nursing professionals third level in the city of Medellín» formularon como objetivo principal analizar el vínculo entre la apreciación de justicia organizacional y el síndrome de burnout en el personal de enfermería. La metodología implica la realización de un estudio transversal, con una población muestral de 53 profesionales de enfermería procedentes de tres centros de salud, evaluando las características laborales, demográficas, presencia del síndrome de burnout y la percepción sobre la justicia organizacional. Los resultados evidenciaron que, el Síndrome de Burnout está a un nivel del 67.9%. Los autores observaron una significativa correlación entre el logro personal, el cansancio emocional y las dimensiones de justicia. Como conclusión, cerca del 67% de los colaboradores se encuentran en niveles medio/alto de Burnout (Vásquez et al., 2020).

Por otra parte, se incluye al estudio de Gutiérrez y Herrera (España, 2018) titulado: «Síndrome de Burnout en personal de enfermería: vinculado a indicadores de estrés del ambiente hospitalario» cuya finalidad se basó en la identificación de la presencia del síndrome de burnout en un conjunto de enfermeros a través del modelo de Maslach. La metodología ejecutada partió de un análisis observacional, tipo descriptivo, de corte transversal, la composición de la muestra fue de 140 profesionales de enfermería. Los resultados manifestaron que, existe un vínculo entre los niveles de agotamiento emocional evaluado en 16.4 puntos que incluye el sufrimiento, sobrecarga laboral, recelo en el tratamiento, inconvenientes con los rangos, preparación deficiente, inconvenientes entre los profesionales de enfermería y de otras áreas por escasez de colaboradores. En cuanto al enfoque de la despersonalización, la puntuación fue de 6.7 puntos, los niveles están relacionados con inquietudes en la terapéutica, preparación deficiente y dilemas entre el equipo de enfermería, finalmente la realización personal en 37.6 puntos.

Concluyendo, que los gestores sanitarios deben actuar rápidamente a fin de evitar el avance del síndrome (Gutiérrez & Herrera, 2018).

El estudio de Pizarro (Perú, 2019) titulado «La situación organizacional y Síndrome de Burnout en personal asistencial de enfermería en un hospital nivel II-1» tuvo como objetivo analizar el vínculo entre las dimensiones de los patrones del estado organizacional con las variables de los patrones del síndrome de burnout en el personal sanitario. La metodología incluyó una investigación tipo empírica, descriptiva correlacional a una población muestral de 49 enfermeros. Los resultados reflejaron que, la dimensión modelo organizacional presenta vínculo negativo con las dimensiones de despersonalización y el cansancio emocional en un 40%; en tanto que, la dimensión capacidad humana presenta vínculo negativo del 55% en las mismas dimensiones mencionadas anteriormente; concluyendo la existencia de asociación entre ambas variables (Pizarro, 2019).

La investigación de Sandoval (Perú, 2018) titulado «Cultura organizacional en las áreas de enfermería y obstetricia del Hospital Essalud-Alberto» se desarrolló con el propósito de determinar las disimilitudes de la Cultura organizacional en los departamentos de obstetricia y enfermería. La investigación fue tipo cuantitativa, con un diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo, la población estuvo compuesta 141 obstetras y 238 enfermeros; a través del instrumento encuesta se gestionó la medición de la cultura organizacional. Los resultados evidenciaron que, para el profesional de enfermería el nivel de cultura organizacional fue de 89.1%. Concluyendo que, las diferencias son significativas; sin embargo, se debe mejorar los parámetros de la cultura organizacional entre ambos involucrados para mayor éxito de la misma (Sandoval, 2018).

Por otro lado, en la investigación de Córdoba (Argentina, 2020) titulado: «La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad» desarrolló como objetivo conocer el vínculo que existe entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional a partir de la apreciación del personal de salud (médicos y enfermeros). La metodología aplicada fue un estudio exploratorio, tipo descriptivo mediante un cuestionario de preguntas a una población muestral de 10 profesionales de salud. Los resultados evidenciaron que,

las actividades y funciones dentro del área con el resto de los colegas, un 50% estima que, si existe compañerismo entre colegas, siempre y cuando el dinamismo laboral lo requiera y, por lo general, suele ser en casos de emergencias o repentinos. Por otro lado, en cuanto a comentarios que el trabajo puede ser grato un 40%, ya que hacen énfasis en que dependerá principalmente de con quien se efectuó la guardia, otro 40% manifiestan que el dinamismo laboral es muy rutinario. En conclusión, se destaca la existencia de una relación entre las variables, por ende, se debe fortalecer los objetivos o estrategias desembocando en el trabajo en equipo y así evitar el individualismo o malos ambientes laborales (Córdoba, 2020).

En el campo nacional, es necesario enmarcar análisis de estudios asociados con la presente investigación; por ende, se hace especial énfasis en las variables de estudio, presentando los siguientes trabajos:

En la investigación de Ramírez (Ecuador, 2017) denominada: «Prevalence of burnout syndrome and association with sociodemographic and labor variables in a province of Ecuador» se incluye el objetivo de identificar la prevalencia del SB y sus dimensiones, al igual que las variables asociadas, en el personal de salud. La metodología implicada utilizó la encuesta estimando una muestra compuesta por 166 profesionales sanitarios. Los resultados arrojaron que, existe una incidencia del 4.2% para el síndrome de burnout; por otra parte, la dimensión agotamiento emocional sostuvo una incidencia del 26.5%, despersonalización el 25.9% y la baja realización personal un 42.2%. Los más afectados son aquellos que efectúan largas jornadas laborales y con gran demanda de pacientes a diario; concluyendo que, se debe desarrollar mejores políticas sanitarias a fin de brindar seguridad en la salud ocupacional de los profesionales (Ramírez, 2017).

Del mismo modo, en la investigación de Vivanco et al. (Ecuador, 2018) titulada «Burnout Syndrome in Health Professionals in public and private institutions: an analysis in the province of Loja-Ecuador» incluyeron el objetivo de analizar el SB en profesionales de salud de centros sanitarios privados y públicos. La metodología aplicada fue exploratoria y correlacional, a través de encuestas con una muestra conformada por 35 trabajadores de salud. Los resultados manifestaron que, el 20.7% presenta agotamiento emocional, la despersonalización fue experimentada

en el 3.4% y el 62.1% expresó una baja realización personal. Concluyendo que, se debe dar soporte a mejores diseños e implementación de programas que disminuyan o eviten el desarrollo del síndrome en el sistema sanitario (Vivanco et al., 2018).

Referente a las bases teóricas, estas involucran las variables de investigación, las cuales hacen referencia a la categoría dependiente e independiente. La variable dependiente se focaliza en la cultura organizacional; mientras que, el síndrome de burnout en el personal de enfermería se asocia a la variable independiente.

La cultura organizacional se define en torno a las percepciones, sensaciones, conductas, costumbres, creencias, valores, tradiciones y la manera de dinamizar e interactuar internamente y externamente los equipos desarrollados en las organizaciones (Cedeño & Sabando, 2021). Por lo general, para evaluar la cultura organizacional se debe estimar la necesidad de ciertas características que servirán de guía y dirección en torno a los objetivos y obtención de buenos resultados de gestión, se recomienda que los cuestionarios sean validados estadísticamente (Robles et al., 2018).

Otros autores definen a la cultura organizacional al conjunto de convicciones, normas y sucesos vinculados en los integrantes de una institución (Pettracca, 2021). La cultura organizacional posee gran relevancia en la garantía del éxito de una organización, ya que su enfoque parte principalmente desde la identidad institucional a los colaboradores que forman parte de la misma; además, dicha dimensión otorga una visión perceptible de lo que proyecta la entidad, mediante la segmentación de los objetivos estratégicos, su misión, visión y todo aquel recurso administrativo de operación y estrategia, la cual genera sentimiento de seguridad y confiabilidad a los colaboradores que forman parte de la institución (Bejarano & Siu, 2017). Otras dimensiones insertadas en la cultura organizacional recaen en la calidad, comunicación, aporte personal, reconocimientos, capacidades directivas como el liderazgo, interacción, solución de problemas, el trabajo en equipo, finalizando en la competitividad (capacidad de gestión, recursos humanos e internacionalización) (Arancibia et al., 2021).

Toda organización debe estar orientada en torno a la dimensión de calidad para llegar a ser competitiva, desarrollando un equilibrio con los principios del individuo, además, de mantener niveles altos de expectativas, motivación y el interés de querer mejorar constantemente a través del tiempo (Gadolin & Andersson, 2017). Por otro lado, este factor le permite a la organización satisfacer necesidades propias y en comunidad con el fin de solucionar conflictos abrumadores para la comunidad (Estrada et al., 2019). La comunicación es una herramienta que debe constituir vínculos comunicativos entre los individuos y está perenne en cada espacio en donde se desenvuelven los mismos; por otro lado, es considerada como una pieza primordial en el campo de la vida laboral. Toda institución sea sanitaria o no, debe considerar el uso de esta herramienta a fin de brindar mayor efectividad, ya que, el triunfo radica en informar de forma temprana, concisa y clara, generando que todos los integrantes del área laboral perciban el hecho de sentirse incluidos y comprometidos (Segredo et al., 2017).

La contribución personal se encuentra estrechamente vinculada al comportamiento del colaborador en torno a la búsqueda de los objetivos trazados; es decir, forma parte de la estrategia individual para alcanzar y cumplir con los objetivos organizacionales. Cada miembro de la empresa a través de las actividades que ejecute contribuye al cumplimiento de las metas en la institución. Posterior a aquello, dicha contribución se la denomina aporte laboral, por lo general, vinculada a ciertas características internas y externos. Por ende, es considerado como parte de los factores necesarios para el buen desempeño dentro de la cultura organizacional (García, 2017; Wagner et al., 2019).

El reconocimiento recopila un conjunto de acciones vinculadas en torno al recorrido profesional de cada colaborador dentro de la organización. Como parte, del reconocimiento de un trabajador se incluye el salario vinculado al aumento de roles y el posterior ascenso en el cargo laboral. El reconocimiento, es una herramienta clave para retener el talento, ya que es imprescindible que los miembros de equipo conozcan que su labor es importante para la organización y por ende, su aporte es necesario para el triunfo de la misma. Además, crea lazos emocionales entre ambos involucrados (Díaz, 2020; Hussain et al., 2019).

Las capacidades directivas se determinan al conjunto de acciones que forma parte de los individuos y a su vez conlleva una serie de sucesos que conducen a ciertos resultados necesarios. Por otra parte, este factor es importante para el desarrollo de las competencias dentro de la organización y su enfoque parte la capacidad técnica y profesional, capacidad interpersonal y capacidades sociales. Los directivos que poseen liderazgo son capaces de acoplarse tranquilamente con los demás miembros, asumen y aceptan riesgos; además, se adaptan fácilmente a los cambios, y se conducen al accionar continuo hasta alcanzar el éxito, incluyendo el aporte de ideas creativas y disminuir estados de frustración en su equipo de trabajo, posee la capacidad de la escucha activa cuando sea necesario (Johnson, 2018). La competitividad incluye un conjunto de capacidades y recursos que posee la organización, así como, la manera de usar para producir acciones de gran éxito en la misma (Heredia, 2017; Figueroa et al., 2019).

El burnout se reconoce como un síndrome de índole psicológico determinado por la existencia de expresiones sugerentes de cansancio emocional, baja realización personal y despersonalización (Corredor & Sánchez, 2020). El agotamiento emocional hace énfasis al sentimiento de darse por vencido en el desarrollo de las responsabilidades, dado el caso, el individuo se aparta como forma de protección propia; por otro lado, las conductas como desinterés afectivo, escasez de empatía y susceptibilidad son indicadores de la variable de despersonalización; en tanto que, la baja realización personal se relaciona con la impericia del individuo para valorizar su propia labor, convirtiéndolo en el indicador directo de la baja autoestima (Koppmann et al., 2021).

El agotamiento emocional agrupa estados de estrés causando tensión al momento de relacionarse con otros individuos; por lo general, los profesionales más afectados con esta condición son el personal de área de salud, causado por las modificaciones de horarios, largas horas de trabajo, falta de tiempo, por tales motivos, este tipo de profesionales debe prestar mayor atención en cuanto a la salud mental y física (Molina & Cueva, 2017). Las variables que representan al síndrome parten de la edad, sobrecarga laboral, experiencia laboral, estado civil, sexo, en este punto las mujeres suelen ser estimadas como las más vulnerables. Actualmente, no se han identificado tratamientos puntuales para el Síndrome de

Burnout, solamente, existen procesos terapéuticos que ayudan a la salud mental del paciente permitiéndole un mejor rendimiento laboral (Vega et al., 2020).

El agotamiento emocional se presenta cuando existe una sobrecarga laboral o excesos de actividades que generan un sin número de síntomas los cuales pueden afectar la integridad física, emocional y psicológica de la persona que se encuentre dentro de esta situación. Uno de los principales síntomas que se presentan dentro del agotamiento emocional es la falta de motivación en la realización de las tareas laborales, dificultades para poder pensar y desarrollar las actividades de manera adecuada y correcta, olvidos frecuentes, cansancio físico, fatiga, entre otros factores que afectan de manera directa la integridad del individuo (Luceño et al., 2020; Barelló et al., 2021).

La despersonalización en los profesionales se asocia principalmente al desarrollo de una identidad limitante y pobre de los individuos que le brindan atención, desencadenando en malos tratos y actitudes de transmitir sensaciones negativas hacia el mismo. Enfocándose en ciertas políticas, como reglas, mando, autoritarismo e imponencia, por lo general, los profesionales suelen culpar a los pacientes o usuarios queriendo justificar sus reacciones o conductas (Aguagüña & Villarroel, 2020). Finalmente, la baja realización personal posee la tendencia de medir la labor propia de manera negativa e insegura, con experiencias de frustración profesional y déficit de autoconcepto personal (Espinosa et al., 2020).

El síndrome de burnout se conceptualiza como una condición emocional que se desencadena a partir de la carga de estrés y que particularmente impacta el estado anímico interno, actitudes y comportamiento. Algunos teóricos conceptualizan al Burnout como fundirse. Además, se lo define como el "Síndrome de cansancio por estrés", es una condición que posee origen desde tiempos remotos; sin embargo, tiende a complicarse con el avance tecnológico (Bianchini, 1997). La inquietud por el confort en el espacio laboral parte de la revolución industrial, cuando la expansión económica provocó que varios ciudadanos emigren de zonas rurales a sector urbanos, con el objetivo de mejorar y optimizar la calidad de vida; no obstante, el ambiente no fue lo esperado, convirtiéndose en un espacio laboral miserable, cansado y desalentador (Lauracio & Lauracio, 2020).

Del mismo modo, el psiquiatra Herbert Freudenberger en el año 1974 evidenció en su área laboral que el personal tenía actitudes de desinterés y desmotivadores en el desarrollo de sus actividades; a su vez, no tenían suficiente energía desencadenando trastornos sugestivos de ansiedad y depresión, desembocando en el agotamiento, causado por el estrés laboral caracterizado por largas jornadas laborales, sueldos bajos y un ambiente social exigente, dado aquellos aspectos, Freudenberger lo denominó como burnout (Valencia et al., 2021). Sin embargo, fue la psicóloga Maslach que ejecutó los primeros estudios creando un cuestionario de 22 ítems, a fin de medir ciertos factores relacionados con el síndrome en el profesional de salud y las respuestas de colaboradores ante las diversas condiciones de vida diaria laboral (Tuesta & Barreto, 2018).

Para implementar y desarrollar una buena cultura organizacional es indispensable que el directivo de la organización se centre en evaluar constantemente ciertas características y atributos de personalidad en torno a los miembros de la organización, ya que solo de esta manera podrá contratar nuevos empleados que vayan en sintonía con los valores de la empresa y las cualidades que se requieren dentro de la misma. Por otra parte, en cuanto la organización posea bases firmes y sólidas de cultura organizacional se las denomina como aptas y capacitadas para enfrentar cualquier situación de conflicto. Por tales motivos, las instituciones siempre deben fortalecer sus estrategias, el líder debe contar con un perfil y atributos que promuevan el cambio y efectividad de los colaboradores y cada actor involucrado en la misma (Rojas et al., 2020).

Asimismo, la cultura organizacional y el síndrome burnout están relacionados estrechamente, por ende, las organizaciones deben ser conscientes y considerar cargas de trabajo sin extralimitaciones, ayudar a su colaborador en el caso que sea necesario, efectuar reuniones periódicas donde se valore la labor ejecutada entre ambas partes. Además, es necesario que categoricen funciones y tareas, priorizando a las más necesarias y emergentes, fomentar relaciones con el equipo de trabajo, ejecutar programas de interacción y recreación para un mejor ambiente laboral y finalizando en el reforzamiento de la autoestima de cada colaborador con la finalidad de mermar o evitar la presencia del síndrome (Durán et al., 2018).

Por otro lado, la identidad es definida como el grado de afinidad que tiene el empleador con su empresa y el nivel con el cual se siente identificado e involucrado de manera intelectual y emocional con cada una de las actividades que se realizan dentro de la organización, además básicamente en este constructo el empleado conoce de manera adecuada la misión, visión y objetivos organizacionales y se siente parte de ella para poder llevar a cabo el éxito y el alcance esperado. La facultad de poderse identificarse con la organización favorece de manera directa al desempeño y buen desenvolvimiento organizacional, ya que los colaboradores se sienten comprometidos con su trabajo y se entregan al 100% en la realización de todas sus tareas asignadas. En otros términos se dice entonces que la identidad vincula fuertemente el compromiso que tiene un individuo con las metas, valores y principios de la organización y su aspiración por continuar formando parte de la misma (Ghosh, 2018).

La teoría de la identidad se involucra de manera directa con el compromiso organizacional, misma que tuvo sus inicios en el año 1991 cuando Meyer y Allen dieron a conocer por primera vez sus estudios investigativos donde analizaron el compromiso organizacional o identidad en tres dimensiones como son el compromiso de continuidad, compromiso afectivo y compromiso normativo. Siendo así que el compromiso afectivo es considerado como el grado de identificación y afinidad emocional que tiene el empleado con la empresa. Se dice además que cuando existe un alto grado de afectividad en los colaboradores, las posibilidades de que exista niveles de rotación en el personal son casi escasas ya que su identidad, compromiso y pasión por su trabajo lo incentiva a continuar dentro de la organización; mientras que el compromiso de continuidad se da cuando el empleado siente que debe continuar en la organización ya que ha invertido mucho tiempo y esfuerzo por lo que irse solo implicaría una absoluta pérdida. Por último, el compromiso normativo que hace referencia a la lealtad existente en el empleado aunque esté o no conforme con su trabajo es decir casi se siente obligado en lo que sea pero sigue asistiendo por responsabilidad o necesidad (Mahmud et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación se fundamentó en un enfoque de carácter cuantitativo, con propósito comparativo, de tipo básica (Ñaupas et al., 2019). Fundamentándose en la recopilación de datos sobre las variables de objeto de análisis, a fin de poder generar conclusiones y determinar si la hipótesis inicial formulada es cumplida.

El diseño del estudio fue no experimental, bajo el marco correlacional y de corte transversal (Rasinger, 2020). Se determinó esto, ya que el contexto de este enfoque se focalizó en el campo de un proceso de investigación, donde las variables de estudio no involucraron modificaciones externas por parte del investigador, causando que los sucesos sean descritos de acuerdo con la realidad definida en un ciclo de tiempo estimado.

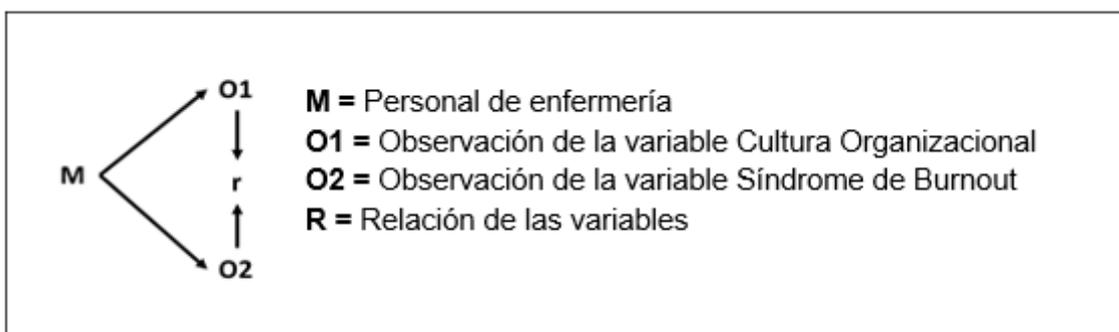


Figura 1. Estructura del tipo de investigación

3.2. Variables y Operacionalización

Las variables de la presente investigación estuvieron enfocadas en la cultura organizacional y el Síndrome de Burnout.

Variable 1: Cultura organizacional.

- Definición conceptual: «La cultura organizacional se define a las percepciones, sensaciones, conductas, costumbres, creencias, valores, tradiciones y la manera de dinamizar e interactuar internamente y externamente los equipos desarrollados en las organizaciones» (Cedeño & Sabando, 2021; Robles et al., 2018).

- Definición operacional: Identidad, Calidad, Contribución personal, Reconocimiento.
- Indicadores: Valores de identidad, Objetivos, Identidad, Tecnología, Valores, Metas, Preparación de directivos, Útil en la labor, Diferencia, Pieza vital, Conocimientos y habilidades, Incentivos, Reconocimiento en la labor, Realización, Valor de compañeros y subordinados, Resolución de conflictos, Inteligencia, Símbolos de éxito, Formación, Comunicación clara y concisa, Trabajo en equipo, Programas, Conocimientos nuevos, Mejoras en equipos e instalaciones, Insumos proporcionados, Tecnología avanzada, Programas de capacitaciones, Manuales, Evaluación de desempeño, Imagen.
- Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Síndrome de Burnout.

- Definición conceptual: «El Síndrome de "Burnout" es definida como una condición emocional que desencadenada a partir de la carga de estrés y que particularmente impacta el estado anímico interno, actitudes y comportamiento, sus dimensiones, recaen en el agotamiento emocional, baja realización personal y despersonalización » (Corredor & Sánchez, 2020; Koppmann et al., 2021).
- Definición operacional: Agotamiento emocional, baja realización personal y despersonalización
- Indicadores: Cansancio al final de la jornada, Jornada laboral cansada, Trabajar largas jornadas supone gran esfuerzo, Quemado por el trabajo, Frustración por el trabajo, Límite de capacidades, Trato a los usuarios, Insensibilidad con los usuarios, Sensación de frío, Desinterés de lo que ocurra con los usuarios, Culpabilidad por parte de los usuarios sobre ciertos conflictos, Facilidad para entender, Trato efectivo de problemas, Influencia, Desarrollo de actividades con energía, Ambiente laboral, Motivación, Resolución de problemas con calma.
- Escala de medición: Ordinal.

La operacionalización de las variables se evidencia en el **Anexo 2**.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por 100 profesionales, de los cuales, 40 fueron auxiliares y 60 licenciados en enfermería, conformando el personal que labora en el área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.

Los criterios de inclusión delimitados en el estudio correspondieron a los siguientes factores: a) ser un licenciado o auxiliar de enfermería, b) formar parte del personal de enfermería que labora en el área de emergencia y c) participar voluntariamente en el desarrollo del estudio.

Por otro lado, los criterios de exclusión determinados fueron: a) laborar en otras áreas del hospital y b) no aceptar formar parte del estudio.

La muestra estuvo constituida por 80 profesionales; los criterios considerados en el cálculo de la muestra derivaron de la fórmula de población finita, donde: N refirió al tamaño de la población que fue de 100 personas; Z el nivel de confianza que alude al 95%, conservando un valor de 1.96; p – q indicaron las probabilidades de éxito y fracaso, siendo del 50% en ambos casos y; d, el error máximo permitido, el cual fue del 5%.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Cabe mencionar que, el muestreo aplicado fue de carácter probabilístico, bajo el método aleatorio simple, lo que garantizó que todos los profesionales cuentan con las mismas oportunidades de ser seleccionados y elegidos en el desarrollo del estudio. La unidad de análisis involucró la participación de los licenciados y auxiliares de enfermería que laboran en el área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio se estableció como técnica de recolección de datos la encuesta, cuyo instrumento refirió al empleo de un cuestionario. En este ámbito, se enfatiza el uso de dos cuestionarios, donde el primero se centró en la cultura organizacional y el segundo en el Síndrome de Burnout.

En la siguiente tabla se evidencia la ficha técnica del cuestionario sobre cultura organizacional.

Tabla 1. Ficha técnica del cuestionario de cultura organizacional

Indicadores	Cuestionario de cultura organizacional
Objetivo del instrumento	Evaluar la cultura organizacional en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.
Lugar de aplicación	Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.
Fecha estimada de aplicación	Inicios de noviembre
Población dirigida	Personal de enfermería (Licenciados y auxiliares)
Tiempo estimado	15 minutos
Estructura del cuestionario	Cuestionario conformado por 30 interrogantes, segmentadas en siete dimensiones que son: Identidad (3 ítems), Calidad (4 ítems), Contribución personal (4 ítems), Reconocimiento (4 ítems), Capacidades directivas (4 ítems), Comunicación (4 ítems) y Competitividad (7 ítems). Las preguntas se encuentran valoradas en una escala de Likert de tres puntos que son: Siempre, A veces y Nunca.

Por otra parte, se destaca el cuestionario relacionado con el síndrome de Burnout, cuyos parámetros se evidencian en la siguiente tabla.

Tabla 2. Ficha técnica del cuestionario del Síndrome de Burnout

Indicadores	Cuestionario del Síndrome de Burnout
Objetivo del instrumento	Identificar los niveles de Síndrome de Burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón
Lugar de aplicación	Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón
Fecha estimada de aplicación	Inicios de noviembre
Población dirigida	Personal de enfermería (Licenciados y auxiliares)
Tiempo estimado	15 minutos
Estructura del cuestionario	Cuestionario conformado por 18 interrogantes, segmentadas en tres dimensiones que son: Agotamiento emocional (6 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Realización personal (7 ítems). Las preguntas se encuentran valoradas en una escala de

Likert de tres puntos que son: Siempre, A veces y Nunca.

Para identificar los niveles de Síndrome de Burnout y cultura organizacional del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón se utilizaron los siguientes promedios.

Tabla 3. Rango de los niveles de las variables

Variable	Bajo	Medio	Alto
Cultura organizacional	0-0.66	0.66-1.31	1.32-2
Síndrome de burnout	0-0.66	0.66-1.31	1.32-2

Cabe mencionar que, ambos instrumentos fueron validados a través de la técnica del juicio de expertos, contemplando la intervención de 5 participantes especializados en las temáticas de cultura organizacional y Síndrome de Burnout, además de contar con una vasta experiencia en el campo de estudio. Los criterios de validación considerados corresponden a la pertinencia, claridad, suficiencia y relevancia, factores que determinaron la validez de las encuestas previamente delimitadas.

Por otra parte, la confiabilidad de los instrumentos se gestionó mediante una prueba piloto a 20 profesionales de la salud, donde se midió el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos resultados se establecen en la siguiente tabla.

Tabla 4. Alfa de Cronbach de los instrumentos de estudio

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Cultura Organizacional			
Alfa de Cronbach	N° de elementos	Significancia	Nivel de confiabilidad
0.936	30 preguntas	< 0.01	Excelente
Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Síndrome de Burnout			
Alfa de Cronbach	N° de elementos	Significancia	Nivel de confiabilidad
0.847	18 preguntas	< 0.01	Excelente

En el **Anexo 3** se evidencia el instrumento de recolección de datos.

3.5 Procedimientos

La recolección de la información se generó a través del siguiente procedimiento.

- Desarrollar una revisión documental y literaria para la construcción de los instrumentos.
- Determinar la validez y confiabilidad de los instrumentos de estudio.
- Requerir la autorización respectiva para acceder al hospital de estudio.
- Solicitar el consentimiento informado al personal de enfermería que labora en el área de emergencia del hospital de estudio (**Anexo 4**).
- Gestionar la recolección de los datos en días laborables (lunes-viernes) desde las 9:00 a 14:00

3.6 Método de análisis de datos

La clasificación y tabulación de la información recolectada fue gestionada en una hoja de cálculo derivada del programa Microsoft Excel en su última versión. Los datos obtenidos permitieron cumplimentar los objetivos específicos vinculados con los niveles de prevalencia del Síndrome de Burnout y cultura organizacional en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.

Por otro lado, la determinación de la relación entre las variables de estudio se realizó a través del programa estadístico SPSS v25; en este ámbito, se destaca la adopción de la estadística inferencial y descriptiva. A través de la estadística inferencial se ejecutaron deducciones que permitieron determinar la existencia de una relación entre las variables de estudio, todo esto, mediante la aplicación de criterios estadísticos de decisión. En tanto que, la estadística descriptiva se aplicó con la finalidad de recoger, ordenar, almacenar y efectuar gráficos bajo los parámetros de investigación analizados, con el propósito de identificar la realidad actual del problema. En síntesis, la estadística descriptiva posibilitó obtener resultados centrados en los porcentajes, frecuencias y promedios para cada dimensión de las variables Síndrome de Burnout y cultura organizacional.

Adicional, se utilizó la prueba de correlación de Pearson, misma que al ser cercana a 1 muestra relación, cercana 0 no muestra relación, mientras que valores cercanos a 0.5 se consideran moderados. Adicional, se debe contar con una significancia menor o igual a 0.05, esto permitió comprobar las hipótesis previamente determinadas con respecto a la cultura organizacional y el Síndrome de Burnout.

3.7 Aspectos éticos

Como aspectos éticos previstos en el estudio se destaca el permiso requerido para acceder a la institución y la integración de un consentimiento informado proporcionado por el personal de enfermería del área de emergencia, demostrando su participación voluntaria en la investigación. Adicional, se enfatiza la confidencialidad de los datos obtenidos y se garantizó el anonimato de los profesionales analizados; asimismo, se resalta el hecho de que la información fue empleada únicamente con fines académicos y científicos.

IV. RESULTADOS

Prueba de Normalidad

Tabla 5. Prueba de normalidad entre las puntuaciones de cultura organizacional y Síndrome de Burnout del personal de enfermería

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Identidad	.271	80	.000
Calidad	.154	80	.000
Contribución personal	.379	80	.000
Reconocimiento	.174	80	.000
Capacidades directivas	.187	80	.000
Comunicación	.191	80	.000
Competitividad	.084	80	.200*
Cultura organizacional	.105	80	.028
Agotamiento emocional	.146	80	.000
Despersonalización	.154	80	.000
Realización personal	.193	80	.000
Síndrome de burnout	.121	80	.005

*. Esto es un límite inferior de la significancia verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Ho: Los datos siguen una distribución normal.

Hi: Los datos siguen una distribución no normal.

Criterios de decisión

Si $p\text{-valor} < .05$: Se rechaza la Ho

Si $p\text{-valor} > .05$: Se acepta la Ho

Decisión estadística: Se rechaza la Ho. En este ámbito se determina que los datos preservan una distribución no normal.

Interpretación:

A través del análisis inferencial contemplando la prueba de normalidad bajo el Coeficiente Kolgomorov Smirnov con respecto a las puntuaciones de cultura organizacional y el Síndrome de Burnout, se determinó un $p\text{-valor} < .05$. Este escenario fomenta el rechazo de la H_0 y se puntualiza que los datos siguen una distribución no normal, por ende, se utiliza el estadígrafo no paramétrico de Spearman.

Resultados sobre el objetivo general

Determinar la relación y el grado de influencia de la cultura organizacional sobre el síndrome de burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.

Tabla 6. Relación entre cultura organizacional y síndrome de burnout del personal de enfermería

		Síndrome de burnout	
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	-.653**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Ho: La cultura organizacional no influye inversa y significativamente en el síndrome de burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.

Hi: La cultura organizacional influye inversa y significativamente en el síndrome de burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.

Interpretación:

Bajo el análisis del coeficiente rho de Spearman se identificó un valor de $-.653$ ($P=0.000$), lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, determinando la existencia de una correlación negativa fuerte moderada. En este marco, se establece que, a mayor cultura organizacional existe un menor nivel del síndrome de burnout en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.

Resultados sobre el objetivo específico 1

Identificar la apreciación de la cultura organizacional en la que se desenvuelve el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón

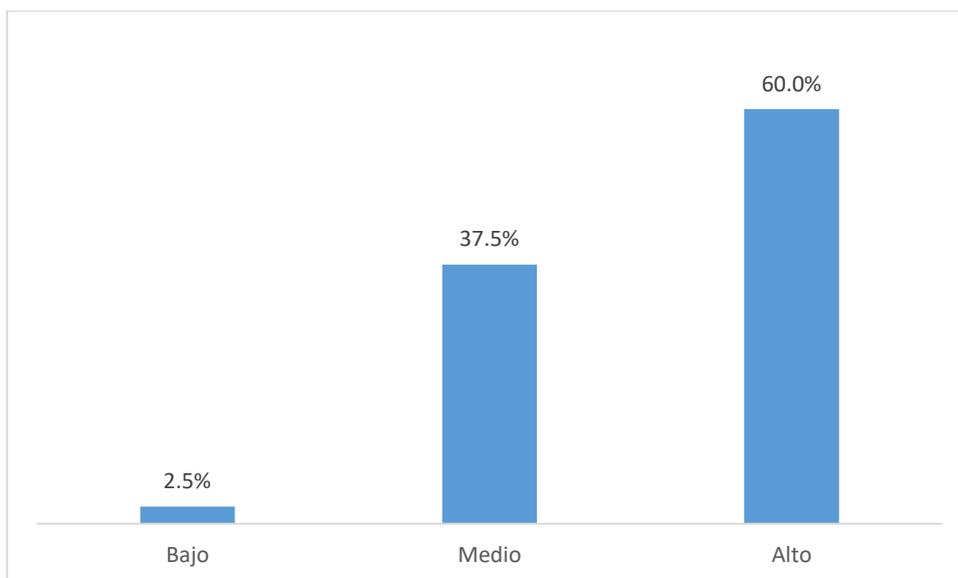


Figura 2. Niveles de cultura organizacional del personal de enfermería

Ho: La cultura organizacional no tiene un nivel medio en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.

Hi: La cultura organizacional tiene un nivel medio en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.

Interpretación:

Conforme los datos obtenidos y el análisis realizado, se determina el rechazo de la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, misma que indica que, el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón no posee un nivel medio de cultura organizacional. Por el contrario, se evidenció un escenario que demuestra la existencia de un nivel alto con el 60% de participación. Dentro de este enfoque, los factores que contribuyeron a esta realidad fueron la identidad institucional y su proyección a los colaboradores, la contribución personal del profesional hacia el cumplimiento de los objetivos y la calidad, un aspecto orientado a la satisfacción de las necesidades laborales.

Resultados sobre el objetivo específico 2

Determinar los niveles prevaecientes del síndrome burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón;

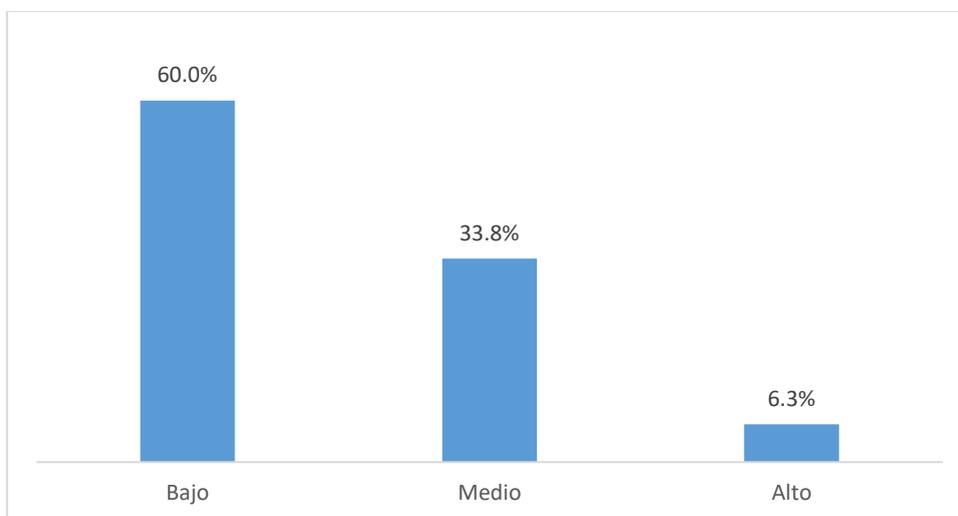


Figura 3. Niveles del síndrome burnout del personal de enfermería

Ho: El síndrome de burnout no tiene un nivel alto en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.

Hi: El síndrome de burnout tiene un nivel alto en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.

Interpretación:

De acuerdo con la información plasmada en la figura 3, se rechazó la hipótesis alternativa y se aceptó la hipótesis nula, misma que expresa que, en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón no existen niveles elevados de síndrome de burnout. Bajo este enfoque, se destaca la incidencia de un nivel bajo representado por el 60% de participación. Los factores que contribuyeron a la identificación de esta realidad fueron los limitados aspectos que pudieran generar la despersonalización y afectar la realización personal del profesional.

Resultados sobre el objetivo específico 3

Describir las relaciones de las dimensiones de la cultura organizacional en el síndrome burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.

Tabla 7. Relación entre las dimensiones de cultura organizacional y síndrome de burnout del personal de enfermería

		Síndrome de burnout
Identidad	Coeficiente de correlación	-.563**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	80
Calidad	Coeficiente de correlación	-.400**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	80
Contribución personal	Coeficiente de correlación	-.355**
	Sig. (bilateral)	.001
	N	80
Reconocimiento	Coeficiente de correlación	-.591**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	80
Capacidades directivas	Coeficiente de correlación	-.597**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	80

Comunicación	Coeficiente de correlación	-.457**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	80
Competitividad	Coeficiente de correlación	-.441**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	80

Ho: Las dimensiones de la cultura organizacional no se relacionan inversamente con en el síndrome de burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón

Hi: Las dimensiones de la cultura organizacional se relacionan inversamente con en el síndrome de burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón

Interpretación:

Según los datos establecidos en la tabla 7 y los valores obtenidos en el coeficiente de correlación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, demostrando que todas las dimensiones de cultura organizacional se relacionan inversamente con el síndrome de burnout. Sin embargo, es fundamental reconocer que existe una mayor correlación negativa en dimensiones como las capacidades directivas (-.597), el reconocimiento (-.591) y la identidad (-.563), demostrando que, a mayor promoción de estos criterios existen un índice elevado de cultura organizacional, repercutiendo en la tenencia de limitados niveles de burnout en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.

Por otro lado, variables como la comunicación (-.457), competitividad (-.441), calidad (-.400) y contribución personal (-.355) destacaron por preservar una correlación negativa moderada; a pesar de esto, se enfatiza el mismo escenario identificado previamente, determinando que, ante el aumento de estas variables, el síndrome de burnout disminuye en los profesionales de enfermería.

V. DISCUSIÓN

El SB implica la exposición del estrés laboral crónico reflejado en emociones y conductas negativas que producen en la persona la percepción de agotamiento generalizado. Comúnmente, los profesionales de salud son los actores que mayor grado de exposición mantienen en cuanto a este síndrome y esto se debe a diversos factores que proceden del ámbito de la cultura organizacional.

Dado el enfoque introductorio realizado, se procede al análisis de los principales resultados de la investigación. En consecuencia, se aborda el objetivo general que consistió en determinar la relación y el grado de influencia de la cultura organizacional sobre el SB del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón. En este ámbito se identificó que existe una relación significativa entre las variables. Los valores obtenidos permitieron aceptar la hipótesis alternativa, demostrando la incidencia de una correlación negativa ($P=-.653$), lo cual indicó que, a medida que se incrementa la cultura organizacional en el hospital se reducen los niveles del SB en el personal de enfermería, debido a los beneficios que se otorgan a los mismos.

Cabe mencionar que, la cultura organizacional se encuentra sujeta a las percepciones, conductas, creencias, valores, costumbres y la forma en cómo se ejerce la interacción interna y externa correspondiente en los equipos laborales (Cedeño & Sabando, 2021). En el ámbito teórico, Bejarano y Siu (2017) manifestaron que la cultura organizacional es un precepto fundamental que garantiza el éxito de una entidad, cuyas normas así como el planteamiento de objetivos estratégicos, delimitación de la misión, visión y la integración de los recursos operativos y administrativos necesarios conlleva a que el recurso humano experimente la sensación de confiabilidad y seguridad brindada por la organización. Esto se vincula directamente con los hallazgos identificados, expresamente en el tema de correlación, demostrando que la inclusión de acciones estratégicas orientadas a la mejora de la cultura organizacional conlleva como beneficio principal la reducción del SB y la identificación de un progreso efectivo en cada una de sus dimensiones que aportan e influyen en el desempeño del colaborador.

Conforme los resultados extraídos del objetivo general, se procede a la ejecución de un contraste con estudios referenciales, destacando en primer lugar el trabajo de Pizarro (2019) donde se identificó que el clima organizacional se relacionó con el SB, preservando una correlación negativa moderada y fuerte con las dimensiones despersonalización ($P=-.386$) y agotamiento emocional ($P=-.516$). En tanto que, con la dimensión realización personal se evidenció una relación positiva moderada. En el trabajo de Ramírez, (2017) los factores que promueven una mayor incidencia del Burnout y que corresponden a la cultura organizacional fueron la experiencia laboral, incremento de la carga laboral y la entrega de atención a un mayor número de pacientes, superando el promedio establecido.

Dentro del marco interpretativo del estudio principal, se especifica que a mayor cultura organizacional existe una reducción del agotamiento emocional y despersonalización del trabajador. En el primer caso, lo que se genera es que el enfermero sea capaz de excluir sensaciones físicas o emocionales negativas como el cansancio o la ansiedad; mientras que, en el segundo caso el profesional aísla la incidencia de actitudes negativas que conlleve al desarrollo de conflictos interpersonales con los compañeros de trabajo y con los pacientes. Referente a la tercera dimensión, se expone que a mayor cultura organizacional existe un mayor grado de realización personal, factor que conlleva al trabajador brindar servicios de atención de calidad. En consecuencia, las mejoras de la cultura organizacional deben enfocarse en mejorar las condiciones laborales del profesional; en síntesis, ambas variables mantienen una relación estrecha que ha sido corroborada tanto en el estudio en curso como en el análisis de los trabajos referenciales.

En relación con el primer objetivo específico, mismo que se orientó a identificar la apreciación de la cultura organizacional en la que se desenvuelve el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón, se evidenció la tenencia de un nivel elevado (60%), generando la aceptación de la hipótesis nula. En este ámbito, los criterios que contribuyeron al reconocimiento de una cultura organizacional alta en la organización correspondieron a la contribución personal e identidad institucional.

En ámbitos teóricos, la contribución personal involucra el comportamiento que posee el colaborador con respecto a la búsqueda y cumplimiento de los objetivos trazados, constituyendo un factor necesario que favorece el buen desempeño del profesional dentro de la cultura organizacional (García, 2017). Por otra parte, la identidad institucional representa lo que proyecta una organización a través de criterios como la misión, visión y metas estratégicas que garanticen en el profesional un sentimiento de pertinencia y compromiso que puede mejorar intrínsecamente el desempeño de los profesionales y por ende, la calidad del servicio (Bejarano & Siu, 2017). Ambos elementos sustentan una gran relevancia para los profesionales de enfermería, debido que son aspectos que pueden garantizar el éxito de la cultura organizacional dentro del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.

En cuanto al análisis referencial, se establece el trabajo de Sandoval (2018) donde el nivel de cultura organizacional para el personal de enfermería fue de carácter regular (89.1%) y eficiente (10.9%), un escenario que se asemeja de forma limitada con los hallazgos evidenciados. En contraste, bajo el marco interpretativo de la autora del presente estudio, se especifica que la cultura organizacional es la percepción que mantienen los profesionales de enfermería en cuanto a las características de la organización, factor que promueve de manera absoluta la formación de expectativas, creencias y valores que definen como tal a la institución. Por consiguiente, la cultura organizacional representa un criterio que garantiza el éxito del hospital, lo cual se produce mediante el compromiso, el desempeño y la participación efectiva de los miembros de la entidad.

Con respecto al segundo objetivo, el cual se orientó a determinar los niveles prevalentes del SB del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón se identificó la tenencia de niveles bajos del SB (60%). Este hecho produjo la aceptación de la hipótesis nula y a su vez permitió corroborar los hallazgos obtenidos del objetivo general. En consecuencia, la incidencia de un mayor grado de cultura organizacional infiere en la reducción de los niveles del Burnout, problema que afecta potencialmente a los profesionales de salud, impactando directamente en la calidad del servicio que se brinda a los pacientes. Los factores que dieron lugar al reconocimiento de este

paradigma correspondieron a la presencia limitada de factores que conlleven a la despersonalización o afecten la realización personal del enfermero.

En la esfera teórica, la despersonalización consiste en la proyección de una identidad pobre y limitante por parte del profesional que genera el desencadenamiento de actitudes negativas y la entrega de malos tratos hacia el entorno (Aguagüña & Villarroel, 2020). Los criterios más relevantes que condicionan la despersonalización implican la escasez de empatía por parte del personal, expresión de desinterés y susceptibilidad (Koppmann et al., 2021). Por otro lado, la realización personal se centra en las motivaciones personales y las ambiciones que el profesional busca mediante el grado de crecimiento que la entidad proporciona al colaborador. Una baja realización personal conlleva a que el enfermero valore su labor en un contexto negativo e inseguro, dando paso a la frustración profesional en conjunto con la reducción del autoconcepto personal y el descenso de su autoestima (Espinosa et al., 2020; Koppmann et al., 2021). En consecuencia, se determina que dichos elementos han sido abordados estratégicamente en la institución, dado el reconocimiento de un escenario positivo enmarcado en el cumplimiento del segundo objetivo.

Los hallazgos del segundo objetivo específico presentaron una estrecha similitud con los resultados del estudio de Vivanco et al. (2018) donde se evidenció niveles bajos de Burnout en el personal de enfermería, predominado la realización personal y la despersonalización con el 100% de participación, mientras que, el agotamiento emocional preservó una incidencia del 66.7%. Un escenario similar se presentó en el trabajo de Vásquez et al. (2020) en el cual se identificó que el 67% del personal de enfermería presentaron niveles moderados del SB. En este caso, la dimensión agotamiento emocional sostuvo un grado moderado (39.6%), despersonalización un nivel bajo (77.4%) y la realización personal se ubicó en una categoría baja (49.1%).

Es necesario mencionar que la presencia de bajos niveles de SB se encuentra sujeta a factores que han contribuido significativamente en el abordaje y confrontación de esta enfermedad. Dichos criterios derivan intrínsecamente de la cultura organizacional, rescatando elementos como el apoyo que se brinda al

profesional, su autonomía, el liderazgo, la estabilidad, el dinamismo y la competitividad.

Referente al tercer objetivo, mismo que se orientó a describir las relaciones de las dimensiones de la cultura organizacional en el SB del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades, se evidenció la existencia de una relación inversa entre las variables de estudio. Dicho paradigma permitió gestionar la aceptación de la hipótesis alternativa, dado el reconocimiento de valores correlacionales negativos, siendo mayores las capacidades directivas ($P=-.597$), el reconocimiento ($P=-.591$) y la identidad ($P=-.563$).

En este ámbito se especifica que, a mayor incidencia promocional de tales elementos se obtiene un escenario positivo en el campo de la cultura organizacional, lo que, a su vez, da paso a la reducción de los niveles de Burnout en los profesionales de enfermería. A pesar de que todas las dimensiones se correlacionaron de forma negativa, es fundamental resaltar la prevalencia de aquellas que preservaron una relación moderada, siendo estas, la comunicación ($P=-.457$), competitividad ($P=-.441$), calidad ($P=-.400$) y contribución personal ($P=-.355$). Independientemente del valor, se adoptó la misma interpretación que el caso anterior, contemplando el hecho de que si una variable aumenta la otra disminuye.

Dentro del contexto teórico, se enfatiza la importancia de las dimensiones con un mayor valor correlacional. En este ámbito, las capacidades directivas según Johnson (2018) son un conjunto de acciones que forman parte de los individuos y favorece el desarrollo de competencias dentro de la institución. Por otro lado, el reconocimiento corresponde a las actividades que permiten felicitar la labor que un trabajador ejecuta en la entidad, y estas pueden estar dirigidas al entorno económico o no monetarios (Díaz, 2020). En la práctica, las capacidades directivas son elementos necesarios que permiten al personal de enfermería gestionar de forma óptima el área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón. En lo que respecta al reconocimiento, dicho elemento constituye un factor esencial que puede ser aplicado en la institución con el propósito de retener a los profesionales de enfermería y demostrar que su labor es fundamental en la operatividad institucional.

Conforme lo establecido, se sintetiza una comparativa con el estudio referencial de Pizarro (2019) cuyos resultados presentaron una similitud con los hallazgos evidenciados. Estos corresponden al hecho de que la variable cultura organizacional presentó una relación inversa o negativa con dos dimensiones del SB, las cuales fueron el agotamiento emocional y la despersonalización. En el trabajo de Gutiérrez y Herrera (2018) el cansancio emocional se generó en gran medida por la carga de trabajo, el sufrimiento y muerte de los pacientes, así como la presencia de problemas interpersonales. En tanto que, la despersonalización derivó de una insuficiente preparación por parte del personal y los conflictos laborales. En consecuencia, son diversos los factores que pueden fomentar la incidencia del Burnout en el personal de enfermería; por ende, es fundamental contrarrestar esta problemática mediante acciones enfocadas en la cultura organizacional para producir un cambio en el enfoque perceptivo de los profesionales con respecto a la entidad.

A nivel general, se concluye que los elementos metodológicos aplicados en el presente estudio contribuyeron potencialmente en el reconocimiento de la situación actual que dispone el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón en cuanto a las variables de estudio. El desarrollo de un estudio de carácter básico fomentó la obtención de datos que explican el fenómeno social sin gestionar un aporte práctico, dando paso a la construcción y delimitación de nuevos conocimientos. Sin embargo, una de las debilidades que derivó de este trabajo se centra en la exclusión de contribuciones estratégicas que pueden ser aplicadas en la institución con el objetivo de reducir la prevalencia de los niveles medios y altos del SB; para esto, es necesario desarrollar estudios bajo el método aplicado y de índole propositivo.

En definitiva, la relevancia científica del estudio parte de la relevancia que posee la cultura organizacional y su influencia en el SB, un fenómeno condicionado por múltiples factores de naturaleza laboral e interpersonal. Los hallazgos identificados constituyen nuevas referencias que aportan e incrementan el portafolio de trabajos vinculados con la temática analizada. En el contexto social, los resultados evidenciados forman un contexto de apertura para establecer acciones que mejoren la situación actual del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones del presente estudio derivan del cumplimiento de los objetivos especificados planteados con anterioridad.

1. Se identificó la existencia de una correlación negativa fuerte moderada entre la cultura organizacional y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.
2. Se concluye que el personal de enfermería del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón se desenvuelve en un nivel de cultura organizacional alto.
3. Por otro lado, el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón goza de niveles bajos de Síndrome de Burnout, predominando dicha categoría en comparación con los niveles medios y altos.
4. Las dimensiones de la cultura organizacional se relacionaron inversamente con el Síndrome de Burnout, destacando factores como las capacidades directivas, el reconocimiento y la identidad. A nivel general se determina que, a mayor cultura organizacional se genera una reducción de los niveles del Síndrome de Burnout.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar nuevas investigaciones de tipo aplicada y propositivo con la finalidad de aplicar acciones estratégicas que permitan mermar los niveles medios y altos del Síndrome de Burnout considerando el enfoque de cultura organizacional.
2. Por otra parte, se sugiere abordar el tema de estudio desde un enfoque cualitativo, con la finalidad de construir nuevos instrumentos que permitan reconocer la realidad de la situación con mayor profundidad desde las perspectivas cognitivas que proyecten los profesionales de enfermería.
3. En el contexto práctico, se sugiere fomentar estrategias que fortalezcan significativamente la cultura organizacional en la cual se desenvuelve el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón, debido que este factor constituye uno de los pilares fundamentales que garantiza el éxito operativo de la institución.
4. En el ámbito del Síndrome de Burnout, se recomienda al Hospital ejecutar talleres informativos que permitan prevenir la incidencia de esta enfermedad en el personal de enfermería con el objetivo mermar su incidencia y traspaso a otros niveles. En cuanto a los profesionales con niveles medios y altos de Burnout, se sugiere el desarrollo de acciones de apoyo y ayuda para reducir los efectos o consecuencias del síndrome.

Bibliografía

- Aguagüiña, S., & Villarroel, J. (2020). Síndrome de Burnout en personal de salud de atención primaria en el Centro de Salud Tipo C Quero. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 322-338. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1660>
- Arancibia, D., Silva, D., Cortés, F., & Méndez, P. (2021). Metodologías utilizadas en Clima y Cultura Organizacional en Instituciones de Salud: Una Revisión Sistemática. *Revista Salud y Administración*, 8(22), 57-66. https://www.mendeley.com/catalogue/6243e568-4cea-3a89-945b-43b81cea090e/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.4&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7B843cf77c-ba8b-4a66-a7bb-c433d6f7390c%7D
- Arboleda, G., & López, J. (2017). Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. *Revista Ciencias de la Salud*, 15(2), 247-258. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.5761>
- Barello, S., Caruso, R., Palamenghi, L., Nania, T., Dellafiore, F., Bonetti, L., Silenzi, A., Marotta, C., & Graffigna, G. (2021). Factors associated with emotional exhaustion in healthcare professionals involved in the COVID-19 pandemic: An application of the job demands-resources model. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 94(8), 1751-1761. <https://doi.org/10.1007/s00420-021-01669-z>
- Bejarano, M., & Siu, D. (2017). The organizational culture, its importance in the development of companies. *INNOVA Research Journal*, 2(3), 110-115. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n3.2017.188>
- Bianchini, M. (1997). El Síndrome del Burnout en personal profesional de la salud. *Medicina Legal de Costa Rica*, 13-14(2-1-2), 189-192. https://www.mendeley.com/catalogue/81b5b4b5-c696-32ab-8b04-840b76c7dede/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.4&utm_campaign

n=open_catalog&userDocumentId=%7Bc35cc027-8b1a-4c29-a9cd-d6c5a3e7bed3%7D

- Cedeño, A., & Sabando, B. (2021). Impact of organizational culture on the work performance of professionals from Health Centers. *Polo del Conocimiento*, 6(5), 752-768. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2697/html>
- Chirico, F. (2017). [Is burnout a syndrome or an occupational disease? Instructions for occupational physicians]. *Epidemiologia e prevenzione*, 41(5-6), 294-298. <https://doi.org/10.19191/ep17.5-6.p294.089>
- Córdoba, N. (2020). *La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de Rosario, Argentina año 2018* [Tesis Maestría, Universidad Nacional de Rosario]. <http://rehiph.unr.edu.ar/xmlui/handle/2133/18892>
- Corredor, D., & Sánchez, L. (2020). Health staff burnout and the strategies to confront it. *Correo Científico Médico de Holguín*, 24(1), 1-16. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl.cgi?IDARTICULO=95793>
- Cruz, D., & Su, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20(38), 1-15. <https://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>
- Díaz, G., Plaza, M., & Hernández, H. (2020). Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud. *Revista ESPACIOS*, 41(27), 1-14. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p11.pdf>
- Díaz, P. (2020). La triple dimensión de la cultura organizacional: Un estudio aplicado a empresas de moda españolas. *Revista Prisma Social*, 29, 80-97. <https://revistaprismasocial.es/article/view/3617>

- Durán, S., García, J., Margel, A., Velásquez, M., & Hernández, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura Educación y Sociedad*, 9(1), 27-44.
<https://revistascientificas.cuc.edu.co/index.php/culturaeducacionysociedad/article/view/1809>
- Espinosa, L., Hernández, N., Tapia, J., Hernández, Y., & Rodríguez, A. (2020). Prevalencia del síndrome de burnout en estudiantes de medicina. *Revista Cubana de Reumatología*, 22(1), 1-14.
[http://www.revreumatologia.sld.cu/index.php/reumatologia/article/view/771/html#:~:text=La%20figura%201%20muestra%20que,y%2092%2C5%20%25\).](http://www.revreumatologia.sld.cu/index.php/reumatologia/article/view/771/html#:~:text=La%20figura%201%20muestra%20que,y%2092%2C5%20%25).)
- Estrada, F., Apolinario, M., Mora, M., & Borbor, J. (2019). Influencia de la cultura organizacional en el sistema de gestión de calidad: Estado del arte. *Ciencia Digital*, 3(1), 239-256. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i1.286>
- Figuroa, C., Harrison, R., Chauhan, A., & Meyer, L. (2019). Priorities and challenges for health leadership and workforce management globally: A rapid review. *BMC Health Services Research*, 19(1), undefined-undefined.
<https://doi.org/10.1186/s12913-019-4080-7>
- Gadolin, C., & Andersson, T. (2017). Healthcare quality improvement work: A professional employee perspective. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(5), 410-423. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-02-2016-0013>
- García, V. (2017). Development a model of diagnosis of organizational culture. *Revista Perspectivas*, 39, 75-102.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1994-37332017000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Ghosh, K. (2018). How and when do employees identify with their organization? Perceived CSR, first-party (in)justice, and organizational (mis)trust at

workplace. *Personnel Review*, 47(5), 1152-1171. <https://doi.org/10.1108/PR-08-2017-0237>

Gutiérrez, B., & Herrera, A. (2018). Síndrome de burnout en personal de enfermería: Asociación con estresores del entorno hospitalario, Andalucía, España. *Enfermería universitaria*, 15(1), 30-44. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2018.1.62903>

Heredia, I. (2017). Una mirada de la cultura organizacional y su incidencia en la competitividad de las organizaciones en el contexto global. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN SIGMA*, 4(01), Article 01. <https://doi.org/10.24133/sigma.v4i01.1137>

Hussain, S., Khaliq, A., Nisar, Q., Zamir, A., & Ali, S. (2019). Impact of Employees' Recognition, Rewards and Job Stress on Job Performance: Mediating Role of Perceived Organization Support. *SEISENSE Journal of Management*, 10(10), 25-37. <https://doi.org/10.33215/sjom.vXiX.XX>

Johnson, G. (2018). Habilidades directivas como predictor de la gestión del cambio organizacional. *UCV - SCIENTIA*, 10(1), 24-36. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7116590>

Koppmann, A., Cantillano, V., & Alessandri, C. (2021). Distrés moral y Burnout en el personal de salud durante la crisis por Covid-19. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 32(1), 75-80. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2020.12.009>

Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>

López, C., Segovia, A., & Morñan, A. (2020). *Las Jornadas laborales y la cultura organizacional como desencadenantes del Síndrome de Burnout en el personal de salud: Una revisión de literatura*. http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6_1/75%20LOPEZ_SEGOVIA_MORAN.pdf

- Luceño, L., Talavera, B., García, Y., & Martín, J. (2020). Symptoms of Posttraumatic Stress, Anxiety, Depression, Levels of Resilience and Burnout in Spanish Health Personnel during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 5514. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155514>
- Mahmud, M., Dueñas, R., & Tamariz, P. (2021). Understanding the commitment management: The generational loyalty in Peru. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 17(32), Article 32. <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v17i32.3503>
- Merino, M., Carrera, F., Arribas, N., Martínez, A., Vázquez, P., Vargas, A., & Fikri, N. (2018). Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. *Cadernos de Saúde Pública*, 34(11). <https://doi.org/10.1590/0102-311X00189217>
- Molina, A., & Cueva, M. (2017). Síndrome de burnout en médicos de cuidados críticos: Una alarma de agotamiento emocional y psicopatía. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas*, 42(1), 56-64. https://doi.org/10.29166/ciencias_medicas.v42i1.1519
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <https://books.google.com.ec/books?id=KzSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Metodolog%C3%ADa+dela+Investigaci%C3%B3n+cuantitativa-cualitativa+y+redacci%C3%B3n+de+la+tesis.+Pait%C3%A1n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjlotODpPX0AhVFRzABHTgIDB8Q6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20dela%20Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa-cualitativa%20y%20redacci%C3%B3n%20de%20la%20tesis.%20Pait%C3%A1n&f=false>
- Petracca, E. (2021). *Cultura organizacional y endogamia (Ensayo)*. Ediciones Liliun.

[https://books.google.com.ec/books?id=XxkXEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Cultura+organizacional+y+endogamia+\(Ensayo\).&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Cultura%20organizacional%20y%20endogamia%20\(Ensayo\).&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=XxkXEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Cultura+organizacional+y+endogamia+(Ensayo).&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Cultura%20organizacional%20y%20endogamia%20(Ensayo).&f=false)

Pizarro, V. (2019). *El clima organizacional y síndrome de Burnout en personal asistencial de enfermería en un hospital nivel II-1, del distrito de Ate* [Tesis Maestría, Universidad San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6429>

Ramírez, M. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology.*, 4(1), 241-252. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n1.v4.1053>

Rasinger, S. (2020). *La investigación cuantitativa en lingüística: Una introducción*. Ediciones AKAL. https://books.google.com.ec/books?id=0h4EEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=La+investigaci%C3%B3n+cuantitativa+en+ling%C3%BC%C3%ADstica:+Una+introducci%C3%B3n&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=La%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20en%20ling%C3%BC%C3%ADstica%3A%20Una%20introducci%C3%B3n&f=false

Raudenská, J., Steinerová, V., Javůrková, A., Urits, I., Kaye, A. D., Viswanath, O., & Varrassi, G. (2020). Occupational burnout syndrome and post-traumatic stress among healthcare professionals during the novel coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic. *Best Practice & Research Clinical Anaesthesiology*, 34(3), 553-560. <https://doi.org/10.1016/j.bpa.2020.07.008>

Rendón, M., Peralta, S., Hernández, E., Hernández, R., Vargas, M., & Favela, M. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*, 19(59), 479-506. <https://doi.org/10.6018/eglobal.398221>

- Robles, C., Montes, J., Rodríguez, A., & Ortega, A. (2018). Validation and design of an organizational culture scale of measurement for medium enterprises. *Nova Scientia*, 10(21), 552-575. <https://doi.org/10.21640/ns.v10i21.1453>
- Rojas, C., Pacheco, C., Niebles, L., Hernández, H., & Niebles, W. (2020). Cultura organizacional, resistencia al cambio, estrategias, desarrollo. *Revista ESPACIOS*, 41(36). <http://www.revistaespacios.com/a20v41n36/20413609.html>
- Sandoval, M. (2018). *Cultura organizacional en las áreas de enfermería y obstetricia del Hospital Essalud-Alberto Sabogal Sologúren, Callao 2018* [Tesis Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23714>
- Segredo, A., García, A., López, P., León, P., & Perdomo, I. (2017). Organizational communication as a necessary dimension to measure the environment in public health organizations. *Horizonte Sanitario*, 16(1), 28-37. <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256>
- Szara, M., Ksykiewicz, A., Klukow, J., & Lamont, M. (2018). Review of Research on Organizational Culture in Health Care System. *Pielęgniarstwo XXI Wieku / Nursing in the 21st Century*, 17(2), 32-44. <https://doi.org/10.2478/pielxxiw-2018-0013>
- Tuesta, B., & Barreto, C. (2018). Factores relacionados al síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Regional Huánuco. *Revista Peruana de investigación en Salud*, 2(1), 56-61. https://www.mendeley.com/catalogue/b24a1c93-0b51-304f-a1ef-ee8280c8bd4e/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.4&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7B8cca9074-6869-4c74-8e9b-1466386deeea%7D
- Valencia, E., Correa, D., & Pazmiño, V. (2021). Síndrome de Burnout en personal de salud que brinda atención a pacientes con COVID-19 | Revista Scientific. *Revista Scientific*, 6(21), 144-162.

<https://doi.org/doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.7.144-162>

- Vásquez, E., Aranda, C., & López, M. (2020). Síndrome de Burnout y justicia organizacional en profesionales de enfermería de hospitales de tercer nivel en la ciudad de Medellín. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 29(4), 330-339. https://www.mendeley.com/catalogue/d2134ce1-8978-3443-ba76-253d69f5925d/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.4&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7B276896ee-d963-4e7c-944f-4ef309fd6f8c%7D
- Vega, C., Noroña, D., Pozo, R., Vaca, G., & Narváez, X. (2020). Síndrome de agotamiento emocional en el personal del Centro de Salud B IESS. *Ocronos - Editorial Científico-Técnica*, 3(8), 8-86. <https://revistamedica.com/sindrome-agotamiento-emocional-personal-centro-de-salud/>
- Veletanga, J. (2017). *El burnout está presente en el 30% de los sanitarios ecuatorianos*. Edición Médica. <https://www.edicionmedica.ec/secciones/profesionales/el-burnout-est-presente-en-el-30-de-los-sanitarios-ecuatorianos-90910>
- Vivanco, M., León, C., Rivera, R., & Ortega, E. (2018). Síndrome de burnout en profesionales de la salud en instituciones públicas y privadas: Un análisis en la provincia de Loja-Ecuador. *Boletín Redipe*, 7(11), 179-194. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/622>
- Wagner, A., Rieger, M., Manser, T., Sturm, H., Hardt, J., Martus, P., Lessing, C., & Hammer, A. (2019). Healthcare professionals' perspectives on working conditions, leadership, and safety climate: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 19(1), 53. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3862-7>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO:						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	MÉTODO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				Tipo de Investigación:
¿Cuál es el grado de influencia que tiene la cultura organizacional sobre el síndrome burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón?	Determinar la relación y el grado de influencia de la cultura organizacional sobre el síndrome de burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón	La cultura organizacional influye inversa y significativamente en el síndrome de burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.	Cultura Organizacional	Identidad	1	de Cuantitativa, descriptiva, básica. Diseño de Investigación: No experimental, correlacional, transversal. Población: 100 profesionales; 40 auxiliares y 60 licenciadas de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón. Muestra: 80.
					2	
					3	
				Calidad	4	
					5	
					6	
					7	
				Contribución personal	8	
					9	
					10	
				Reconocimiento	11	
					12	
					13	
					14	
					15	

				Capacidades directivas	16 17 18 19	Muestreo: Probabilístico, aleatorio simple. Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario.
				Comunicación	20 21 22 23	
				Competitividad	24 25 26 27 28 29 30	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas				
1) ¿Cuáles son los niveles de prevalencia existentes en la cultura organizacional del personal de enfermería del área de emergencia	Identificar la apreciación de la cultura organizacional en la que se desenvuelve el personal de enfermería	1) La cultura organizacional tiene un nivel medio en el personal de enfermería del área de emergencia del		Agotamiento emocional	31 32 33 34 35 36	

de Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón?	del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón sobre	Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.	Síndrome de Burnout	Despersonalización	37 38 39 40 41	
2) ¿Cuál es el nivel del Síndrome Burnout presente en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón?	2) Determinar los niveles prevalecientes del síndrome burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón	2) El síndrome de burnout tiene un nivel alto en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.		Realización personal	42 43 44 45 46 47 48	
3) ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la cultura organizacional con el síndrome de burnout del personal de	3) Describir las relaciones de las dimensiones de la cultura organizacional en el síndrome burnout	3) Las dimensiones de la cultura organizacional se relacionan inversamente con en el		Edad Sexo Estado civil Experiencia laboral Cargo laboral	49 50 51 52 53	

enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón?	del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.	síndrome de burnout del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón.				
---	---	---	--	--	--	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORÍA	NIVEL Y RANGO	ESCALA DE MEDICIÓN
Cultura organizacional	«La cultura organizacional se define a las percepciones, sensaciones, conductas, costumbres, creencias, valores, tradiciones y la manera de dinamizar e interactuar internamente y externamente los equipos desarrollados en las organizaciones» (Cedeño & Sabando, 2021; Robles et al., 2018).	La cultura organizacional posee las dimensiones de Identidad, Calidad, Contribución personal, Reconocimiento, Capacidades directivas, Comunicación y Competitividad	Identidad	Valores de identidad	1	1: Siempre 2: A veces 3: Nunca		Ordinal
				Objetivos	2			
				Identidad	3			
			Calidad	Tecnología	4	1: Siempre 2: A veces 3: Nunca		
				Valores	5			
				Metas	6			
				Preparación de directivos	7			
			Contribución personal	Útil en la labor	8	1: Siempre 2: A veces 3: Nunca		
				Diferencia	9			
Pieza vital	10							
Conocimientos y habilidades	11							

				Tecnología avanzada	26			
				Programas de capacitaciones	27			
				Manuales	28			
				Evaluación de desempeño	29			
				Imagen	30			
Síndrome de Burnout	«El síndrome burnout" es definida como una condición emocional que desencadenada a partir de la carga de estrés y que particularmente impacta el estado anímico interno, actitudes y comportamiento, sus dimensiones, recaen en el agotamiento emocional, baja realización personal y despersonalización» (Corredor & Sánchez, 2020; Koppmann et al., 2021).	Las dimensiones del síndrome burnout son Agotamiento emocional, baja realización personal y despersonalización	Agotamiento emocional	Cansancio al final de la jornada	31	1: Siempre 2: A veces 3: Nunca	Bajo: 0 - 6 Medio: 7 - 12 Alto: 13 - 18	Ordinal
				Jornada laboral cansada	32			
				Trabajar largas jornadas supone gran esfuerzo	33			
				Quemado por el trabajo	34			
				Frustración por el trabajo	35			
				Límite de capacidades	36			
			Despersonalización	Trato a los usuarios	37	1: Siempre 2: A veces 3: Nunca	Bajo: 0 - 5 Medio: 6 - 10 Alto: 11 - 15	
				Insensibilidad con los usuarios	38			
				Sensación de frío	39			

				Desinterés de lo que ocurra con los usuarios	40			
				Culpabilidad por parte de los usuarios sobre ciertos conflictos	41			
			Realización personal	Facilidad para entender	42	1: Siempre 2: A veces 3: Nunca	Bajo: 0 - 7 Medio: 8 - 14 Alto: 15 - 21	
				Trato efectivo de problemas	43			
				Influencia	44			
				Desarrollo de actividades con energía	45			
				Ambiente laboral	46			
				Motivación	47			
				Resolución de problemas con calma	48			

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORMACIÓN GENERAL

Yo, Vanessa Elizabeth Páez Cusme, perteneciente al Programa de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo con sede en la ciudad de Piura en Perú, requiero de su ayuda en la resolución de las siguientes encuestas, mismas que aluden a la medición de las variables del estudio denominado “Cultura organizacional y síndrome de burnout en personal de enfermería en área de emergencia del Hospital Abel Gilbert Pontón, Guayaquil 2021”. El desarrollo del presente cuestionario implica tres etapas, en la primera se evalúa la cultura organizacional; en la segunda etapa se analizan los factores que fomentan el síndrome de Burnout y en la tercera se indagan las características sociodemográficas del personal de emergencia. De antemano agradezco su colaboración y solicito que indique una respuesta a cada pregunta realizada con el fin de evitar la entrega de casillas vacías. Cabe mencionar que, la información obtenida será empleada únicamente con fines académicos.

1. Cultura organizacional

Este cuestionario contiene 30 preguntas; por favor, marque con una **X** la respuesta que considere según su percepción.

Dimensiones	ÍTEMS	Opción de respuesta		
		Siempre	A veces	Nunca
Identidad	1. Conoce los valores y misión de la empresa, trabaja en función de la misma			
	2. Conoce los objetivos de la institución			
	3. Se siente identificado plenamente con la institución			
Calidad	4. La tecnología empleada en la institución se enfoca a los objetivos			
	5. Los valores de la institución son respetados y guían su vida laboral			
	6. Las metas propuestas son cumplidas			
	7. La preparación de los directivos es competente para el desarrollo de las actividades de forma adecuada			
Contribución personal	8. Se siente útil en sus labores			
	9. Su labor bien desempeñada hace diferencia			
	10. Se siente pieza vital para la institución			
	11. Sus conocimientos y habilidades son suficientes para efecto de su trabajo			
Reconocimiento	12. Los incentivos económicos por la institución son óptimos			
	13. Siente que su labor es reconocida			
	14. Se siente realizado al laborar en la institución			
	15. Sus compañeros y subordinados valoran la manera de ejecutar su labor			
	16. El jefe a cargo promueve nuevas formas de			

Capacidades directivas	resolución de conflictos			
	17. El jefe a cargo promueve el uso de la inteligencia para superar obstáculos			
	18. Para Ud., el jefe es un símbolo de triunfos y efectividad			
Comunicación	19. El jefe se preocupa por la formación para ser mejores			
	20. En la institución se suele decir las cosas claras y concisas			
	21. El área ejecuta sus actividades en equipo			
	22. Los programas de la institución funcionan adecuadamente			
Competitividad	23. La institución se preocupa porque el colaborar adquiera conocimientos actualizados			
	24. La institución efectúa mejoras en sus equipos e instalaciones			
	25. Los insumos son proporcionados en tiempo y forma			
	26. La institución cuenta con tecnología avanzada para competir con otros			
	27. Se cuenta con programas de capacitaciones			
	28. Se cuenta con manuales de organización y procedimientos que faciliten la labor			
	29. Existe sistemas de evaluación de desempeño, según las funciones ejecutadas			
	30. La imagen de la institución es reconocida en otras zonas			

2. Síndrome de Burnout

Este cuestionario contiene 18 preguntas; por favor, marque con una **X** la respuesta que considere según su percepción. La escala de valoración es: Siempre (3), A veces (2), Nunca (1)

Dimensiones	ÍTEMS	Opción de respuesta		
		Siempre	A veces	Nunca
Agotamiento emocional	31. Cansancio al final de la jornada			
	32. Al levantarse e ir a la jornada laboral se siente cansado/a			
	33. Trabajar largas jornadas supone gran esfuerzo			
	34. Se siente quemado por el trabajo			
	35. Se siente frustrado por el trabajo			
	36. Se siente al límite de sus capacidades			
Despersonalización	37. Trato a los usuarios como objeto impersonal			
	38. Insensibilidad con los usuarios desde que ejerce la profesión			
	39. Cree que el trabajo lo vuelve frío emocionalmente			
	40. No le preocupa lo que ocurra con los usuarios			
	41. Cree que los usuarios lo culpan de ciertos conflictos			
Realización	42. Posee facilidad para entender los			

personal	sentimientos de los usuarios			
	43. Creo que trato con efectividad los problemas de los usuarios			
	44. Influye positivamente en la vida de los usuarios			
	45. Se siente con gran energía en su espacio laboral			
	46. Cree desarrollar con facilidad un buen clima laboral			
	47. Siente motivación después de trabajar en contacto con los usuarios			
	48. En sus labores trata los problemas emocionalmente con mucha madurez y calma			

3. Características sociodemográficas

49. Edad

- 20 a 25 años
 26 a 31 años
 32 a 37 años
 38 a 43 años
 44 a 49 años
 50 años o más

50. Sexo

- Masculino
 Femenino

51. Estado civil

- Unión libre / Casado
 Soltero
 Divorciado / Separado
 Viudo

52. Experiencia laboral

- De 1 a 3 años
 De 4 a 7 años
 De 8 a 11 años
 De 12 a más años

53. Cargo laboral

- Jefe
 Subjefe
 Auxiliar

Anexo 4. Consentimiento informado

Título: Cultura organizacional y síndrome de burnout en personal de enfermería en área de emergencia del Hospital Abel Gilbert Pontón, Guayaquil 2021
Investigadora principal: Vanessa Elizabeth Páez Cusme

Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «Cultura organizacional y síndrome de burnout en personal de enfermería en área de emergencia del Hospital Abel Gilbert Pontón, Guayaquil 2021». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. El estudio consta de dos cuestionarios que miden las variables del tema de investigación, misma que avala el anonimato y la confidencialidad de los datos generales y particulares obtenidos. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico upg.piura@ucv.edu.pe.

Si decide participar del estudio, esto le tomará aproximadamente 30 minutos en general, realizados en la sala de espera del área de emergencia de las instalaciones del hospital, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

Declaración de la Investigadora:

Yo, Vanessa Elizabeth Páez Cusme, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

Firma de la Investigadora

País y Fecha

Anexo 5. Prueba de confiabilidad

Cultura organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	30

Síndrome de burnout

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: CULTURA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE ENFERMERÍA EN ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ABE

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: CULTURA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE ENFERMERÍA EN ÁREA DE EMERGENCIA DEL _____
HOSPITAL ABEL GILBERT PONTON

VARIABLE				OPCIÓN DE			CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓ N		RELACIÓ N		RELACIÓ N		RELACIÓ N ENTRE		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Cultura organizacional	Identidad		Conoce los valores y misión de la empresa,	X			X		x		x		x		
	Identificación con la institución,	• Objetivos	Conoce los objetivos de la institución	X					x		x		x		
	con sus	• Identidad	Se siente identificado plenamente con la	X					X		x		x		
	Calidad	• Tecnología	La tecnología empleada en la institución se	X			X		x		x		x		
	Disposición para brindar	• Valores	Los valores de la institución son	X					x		x		x		
	calidad a	• Metas	Las metas propuestas son cumplidas	X					x		x		x		

usuarios internos y externos.	<ul style="list-style-type: none"> Preparación de directivos 	La preparación de los directivos es competente para el	X			X
Contribución personal	<ul style="list-style-type: none"> Útil en la labor 	Se siente útil en sus	X			X
	<ul style="list-style-type: none"> Diferencia 	Su labor bien	X			
	<ul style="list-style-type: none"> Pieza vital 	Se siente pieza vital	X			
Percepción de la contribución del empleado	<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos y habilidades 	Sus conocimientos y habilidades son suficientes para efecto	X			X
Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> Incentivos 	Los incentivos económicos por la			X	X
	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento de la labor 	Siente que su labor es reconocida		X		
	<ul style="list-style-type: none"> Realización 	Se siente realizado al	X			
	<ul style="list-style-type: none"> Valor de compañeros y subordinados valoran la 	Sus compañeros y subordinados valoran la		X		X
Capacidades directivas	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de conflictos 	El jefe a cargo promueve nuevas		X		X
	<ul style="list-style-type: none"> Inteligencia 	El jefe a cargo promueve el uso de la		X		X
	<ul style="list-style-type: none"> Símbolos de éxito 	Para Ud., el jefe es un símbolo de triunfos y			X	X

x		x		x		
x		x		x		
x		x		x		
x		x		x		
x		x		x		
x		x		x		
x		x		x		

Sentimiento del empleado con respecto a sus labores dentro de la institución	• Influencia	Influye positivamente en		X		x	x		x		
	• Desarrollo de actividades con	Se siente con gran energía en su espacio		X		x	x		x		
	• Ambiente laboral	Cree desarrollar con facilidad un buen clima		X		x	x		x		
	• Motivación	Siente motivación después de trabajar en		X		x	x		x		
	• Resolución de problemas con	En sus labores trata los problemas		X		x	x		x		



Firmado electrónicamente por:
**ANDREINA DEL
 ROCIO CHIRIBOGA
 VARAS**
 Registros: lca.1006-15-1391126
 Msg. 7241175384

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Escala Valorativa de Cultura Organizacional y Síndrome de Burnout”

OBJETIVO: “Conocer la escala que presenta Cultura Organizacional y Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital Abel Gilbert pontón

DIRIGIDO A: Profesional de enfermería del servicio de emergencia Hospital de Especialidades Dr. Abel Gilbert Pontón 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ANDREINA DEL ROCIO CHIRIBOGA VARAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: 4TO NIVEL ACADEMICO

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



Firmado electrónicamente por:
**ANDREINA DEL
ROCIO CHIRIBOGA
VARAS**
Registros: loda.1006-15-1391126
Msg. 7241175384

FIRMA DEL EVALUADOR