



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de
salud del establecimiento SISOL Comas, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA

AUTORAS:

Br. Gomez Acuña, Aurelia Margarita (ORCID: 0000-0001-8039-1694)

Br. Valle Criollo, Melissa (ORCID: 0000-0003-4677-8777)

ASESORA:

Mgtr Lucy Tani Becerra Medina (ORCID: 0000-0002-4000-4423)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Mental

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres que me brindaron su apoyo incondicional para culminar mi carrera profesional. A mi asesora quien me supo guiar y comprender.

Las autoras.

AGRADECIMIENTO

En agradecimiento a mi familia por darme la fuerza para culminar la profesión de enfermería. A mi asesora, por la paciencia y el apoyo durante el desarrollo del trabajo de investigación Y a Dios por no haberme dejado vencer.

Las autoras.

Índice de contenidos

Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenido	IV
Índice de tablas	V
Índice de figuras	VI
Resumen	VII
Abstrac	VIII
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO TEÓRICO.....	4
3. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	
3.2. Variables y operacionalización	
3.3. Población, muestra y muestreo	
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	
3.5. Procedimientos	
3.6. Método de análisis de datos	
3.7. Aspectos éticos	
4. RESULTADOS	17
5. DICUSIÓN.....	27
6. CONCLUSIONES.....	33
7. RECOMENDACIONES.....	34
8. REFERENCIAS.....	35

ANEXOS

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable síndrome de Burnout.....	50
Tabla 2. Operacionalización de la variable clima organizacional.....	51
Tabla 3. Estadísticos de fiabilidad	52
Tabla 4. Datos sociodemográficos personal en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021	25
Tabla 5. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smimov para las variables Clima Organizacional y Síndrome de Burnout.....	26
Tabla 6. Prueba de Rho de Spearman para las variables síndrome de Burnout y el clima organizacional.....	27
Tabla 7. Nivel del Síndrome de Burnout en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021	27
Tabla 8. Nivel de clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021.	28
Tabla 9. Prueba de Rho de Spearman para las variables agotamiento emocional y el clima organizacional.....	30
Tabla 10. Nivel de agotamiento emocional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021	30
Tabla 11. Prueba de Rho de Spearman para las variables despersonalización y el clima organizacional.....	32
Tabla 12. Nivel de despersonalización en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021	32
Tabla 13. Prueba de Rho de Spearman para las variables falta de desarrollo personal y el clima organizacional.....	34
Tabla 14. Nivel de desarrollo personal en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021	35

Índice de gráficos

Grafico 1. Nivel del Síndrome de Burnout en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021	28
Gráfico 2. Nivel de clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021	29
Gráfico 3. Nivel de agotamiento emocional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021	31
Gráfico 4. Nivel de despersonalización en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021	33
Gráfico 5. Nivel de desarrollo personal en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021	35

Resumen

La investigación titulada Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas, 2021. Es una tesis motivada en estudiar correlación que existe entre el síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021. El tipo de investigación es básico, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal, descriptivo correlacional, se tomó una muestra de 108 trabajadores en el rubro de la salud. Para captar los datos se ha utilizado el inventario de Maslach y la encuesta de clima organizacional. Como resultado se obtuvo que un 66% del personal de salud del establecimiento SISOL Comas, se encuentra cursando la fase de Síndrome de Burnout moderado; seguido por un total de 31% del personal de salud estaría atravesando por la fase de Síndrome de Burnout grave; un 57% del personal de salud del establecimiento SISOL Comas, presentan un clima organizacional saludable; pero un 42% del personal de salud presenta un clima organizacional por mejorar; así mismo, un porcentaje mínimo pero presente con un 1% del personal de salud presenta un clima organizacional no saludable; un 31% del personal de salud del establecimiento SISOL Comas, presentan un nivel alto de agotamiento emocional; un 42% del personal de salud del establecimiento SISOL Comas, presentan un nivel alto de despersonalización; así mismo un total de 24% del personal de salud están atravesando por un nivel medio de despersonalización y un 44% del personal de salud del establecimiento SISOL Comas, están presentando un nivel bajo de desarrollo personal; así mismo un total de 31% del personal de salud estaría atravesando por un nivel medio de desarrollo personal, y solo un 25% un nivel alto de desarrollo personal. Se ha determinado que el Síndrome de burnout y el clima organizacional tienen una relación que existe una relación directa y fuerte entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021.

Palabras clave: Síndrome de burnout, estrés laboral, Personal de salud.

Abstrac

The research entitled Burnout Syndrome and organizational climate in the health personnel of the SISOL Comas establishment, 2021. It is a thesis motivated to study the correlation that exists between the Burnout syndrome and organizational climate. Its main objective is to determine the relationship between the Burnout syndrome and the organizational climate in the health personnel of the SISOL Comas 2021 facility. The type of research This research is of a basic type, non-experimental design, quantitative approach, cross-sectional, descriptive correlational, a sample of 108 health workers was taken. To capture the data, the Maslach inventory and the organizational climate survey were used. As a result, it was obtained that 66% of the health personnel of the SISOL Comas establishment are in the moderate burnout syndrome phase; followed by a total of 31% of the health personnel would be going through the phase of severe Burnout Syndrome; 57% of the health personnel of the SISOL Comas establishment have a healthy organizational climate; but 42% of the health personnel present an organizational climate to improve; likewise, a minimal but present percentage with 1% of health personnel presents an unhealthy organizational climate; 31% of the health personnel of the SISOL Comas establishment show a high level of emotional exhaustion; 42% of the health personnel of the SISOL Comas establishment show a high level of depersonalization; Likewise, a total of 24% of the health personnel are experiencing a medium level of depersonalization and 44% of the health personnel of the SISOL Comas establishment are presenting a low level of personal development; Likewise, a total of 31% of the health personnel would be going through a medium level of personal development, and only 25% a high level of personal development. It has been determined that the Burnout Syndrome and the organizational climate have a relationship that there is a direct and strong relationship between the burnout syndrome and the organizational climate in the health personnel of the SISOL Comas 2021 establishment.

Keywords: Burnout syndrome, work stress, Health personnel.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el síndrome de Burnout cada día va en aumento y crece a pasos agigantados convirtiéndose en un problema; según estudios el índice de síndrome del trabajador quemado está causando deterioro mental y físico en el ser humano con llevando como consecuencias al ausentismo en el trabajo ya sea por padecimientos de depresión, ansiedad, ataques de pánico y estrés¹. Investigaciones realizadas en Mexico en un hospital del Seguro Social demostró que al menos el 75% de su población trabajadora padece de estrés profesional llegando a supera a países como China con un 73% y Estados Unidos 59%².

En Perú, en el año 2017, se hizo un estudio en dos hospitales públicos perteneciente de lima norte uno en el cual se obtuvo que un 46.6% de los profesionales de enfermería atravesaban síndrome Burnout, donde el 26.7% presenta un elevado grado de afectación. Asimismo, se obtuvo que un 6% del personal de enfermería presentaba un alto nivel de afectación por síndrome de Burnout, mientras que un 85% padece de nivel medio de síndrome de Burnout, siendo así que el desempeño laboral es de suma importancia en el personal. Ante la pandemia del Covid 19, debemos tener en cuenta que estas cifras han aumentado y con mayor probabilidad en el personal de salud que laboran en áreas críticas³.

El clima organizacional de las instituciones también puede generar situaciones de insatisfacción en los trabajadores, en su estudio realizado en el Hospital General de Nicaragua reporta que el personal que labora en dicha institución obtuvo un ponderado promedio de 164 el cual indica que se tiene mejorar el clima organizacional. Mientras que un 12.9% del personal expresó que el clima de su entorno de trabajo destacándose la dimensión de identidad. Llegando a la conclusión que es necesario buscar mejoras en el clima organizacional de dicho centro laboral, para ello se debe aplicar planes que intervengan con programas de mejoramiento del ambiente laboral⁴.

En cuanto a la problemática cabe indicar que, en el Perú la problemática del clima organizacional se ha visto cada vez más tomada en cuenta en el sector salud, y según lo señala el Documento Técnico del Ministerio de Salud, es de

mucha importancia el rendimiento ético, efectivo y humano, en los trabajadores requiriéndose de procedimientos técnicos, tecnológicas, así como la asignación de suministros necesarios para brindar una adecuada atención⁵.

Un inadecuado clima laboral influye de manera negativa en la producción de cualquier institución además desencadena tensión, agotamiento o estrés. De igual modo, impacta de manera negativa en el bienestar y ejercicio laboral del recurso humano⁶. Al respecto, Toro, manifiesta que todo trabajador al menos una vez en la vida, ha tenido algún inconveniente laboral, con algún superior o colega de trabajo, esto se pudo haber presentado por una deficiente comunicación asertiva entre los involucrados, la escasa muestra de solidaridad, dificultad para trabajar en equipo y por parte de los líderes un escaso nivel de compañerismo⁷.

En tanto un clima organizacional saludable evidencia eficacia, innovación y adaptación, por ello se entiende que es importante para la superación de las diversas organizaciones y parte primordial en la conducta organizacional⁸. Es útil mencionar entonces que esta variable es esencial para el proceder del profesional de salud que labora en las instituciones sanitarias.

El profesional de la salud del establecimiento de SISOL también está expuesto a situaciones diversas que pueden generar estrés al momento de realizar sus actividades laborales, tales como: sobrecarga laboral, escasa oferta laboral, insatisfacción con el sueldo salarial, requerimientos de diversas capacitaciones de diferentes aspectos el cual es realizado muchas veces después de la jornada laboral, profesional que labora en diferentes centros hospitalarios, etc. Así mismo, se aprecia desmotivación y agotamiento que genera mal trato a los usuarios y ausentismo. Generando quejas de los usuarios sobre el trato poco cordial que algunos trabajadores demuestran lo que podría afectar la eficacia de la asistencia que brindan, así como su desempeño laboral.

Debido a ello surge la interrogante para investigar ¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021? Además de ello se investigará las siguientes interrogantes ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021?, ¿Qué relación existe entre la despersonalización y el clima

organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021?
y ¿Qué relación existe entre la falta de desarrollo personal y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021?

El síndrome de Burnout es relativamente un tema nuevo ya que todavía no se cuenta con un concepto científico, lo cierto es que afecta cada vez más a los grupos de profesionales, presenta consecuencias a nivel individual y profesional; estas consecuencias son las insatisfacciones, fatigas, aburrimientos y autoestima baja, y a nivel organizacional genera inconvenientes por niveles elevados de ausentismo laboral por esta enfermedad, falta o poca identificación con la organización.

El personal profesional de la salud y los mandos de la institución prestadora de servicios de salud (IPRES) SISOL podrían establecer actividades para así poder reducir la problemática. Así mismo optimizar el clima de la organización y prevenir el desarrollo del síndrome de Burnout.

En este estudio, concurre al uso de técnicas de investigación como el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y su procesamiento en software lo que puede servir para investigaciones futuras.

Mediante los hallazgos del presente estudio servirán de apoyo para las siguientes futuras en la cual busquen validar alternativas de solución. Asimismo, esta investigación procura fomentar realizaciones de investigaciones y construcción de nuevos instrumentos orientados al clima organizacional y Síndrome de Burnout.

Se busca determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021, establecer la relación que existe entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021, identificar la relación que existe entre la despersonalización y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021 e Identificar la relación que existe entre la falta de desarrollo personal y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021.

II. MARCO TEÓRICO

La Sociedad Española de Psiquiatría resalta que los trabajadores de salud que componen la primera línea de atención contra el COVID-19 se encuentran más expuestos a circunstancias que potencialmente afectan su salud mental, esto se debe a la constante preocupación por propagar la infección a sus seres queridos y por la sobrecarga de horario debido a la demanda asistencial de pacientes⁹. Sumado a ello un ambiente de factores estresantes y al aumento de la carga laboral que contribuyen al manejo inadecuado de estrés, lo que desencadena el síndrome de Burnout¹⁰.

En diferentes estudios se ha estimado que el profesional de enfermería se encuentra dentro del grupo vulnerable de este síndrome, en especialmente aquellos profesionales que ejercen su labor en áreas de alta complejidad¹¹. Debido a las condiciones laborales de estos servicios, la continua demanda física y emocional que están sometidos los profesionales de salud por parte de los pacientes los predisponen al desarrollo de dicho síndrome¹². Es decir; el ambiente laboral poco satisfactorio, la falta de sentimiento de progreso en el desarrollo profesional, los salarios económicos insatisfactorios y haber percibido situaciones estresantes ya sea con los compañeros de trabajo o los pacientes, son factores que predisponen el desarrollo del síndrome de Burnout¹³. Por otro lado, se ha evidenciado este síndrome en servicios o áreas donde no hay alto contacto con usuarios, lo que se hace necesario estudiar el desarrollo del mismo en todas las áreas de salud donde existan factores relacionados con el deterioro del clima laboral¹⁴.

En un estudio realizado en un Hospital Nacional en el año 2018 demuestra que los elementos que contribuyen para el desarrollo del síndrome de Burnout, está estrechamente relacionado principalmente con entornos y situaciones laborales, como: la carga excesiva laboral, circunstancias de conflicto y ambigüedad de solucionarlos, periodos cortos de ocio, ejercer actividades laborales que incluyan escenarios tensos como en unidad de cuidados críticos o intensivos, estar expuestos a diversas patologías cuyo riesgo sea alto para poder adquirirlas, disminución en las satisfacciones laborales, escasa motivación laboral, autoestima baja, poca implementación de programas sociales, etc¹⁵.

Al respecto, el teórico Hans Selye refiere que el estrés es la respuesta adoptada por el organismo ante fuentes estresores. Además, menciona en la teoría del estrés que la persona puede enfrentarse o conllevar la situación y también las consecuencias que puede desarrollar como lesiones o enfermedades¹⁶.

Así mismo dividió esta teoría en tres etapas de adaptación al estrés de la siguiente manera: 1) Fase de alarma: Es cuando el organismo empieza a interpretar cuando se encuentre en una situación que conlleve estrés entonces inician las manifestaciones fisiológicas, emociones y cognitivos que nos anticipa como actuar y afrontar la situación.

2) Fase de resistencia: Debido que en la primera fase hubo desgaste de energía por las reacciones metabólicas en esta etapa el organismo va a tratar de recuperarse y volver a su equilibrio psicoemocional. En caso el cuerpo permanezca en alerta ante el estímulo estresante seguirá consumiéndose los recursos energéticos.

3) Fase de agotamiento: Debido a la larga exposición de la situación estresante extrema ocurre el agotamiento de las fuentes energéticas del organismo por lo que puede conllevar al debilitamiento del sistema inmunológico y empieza a darse las manifestaciones clínicas del estrés crónico¹⁷.

El Burnout laboral, conocido también como “síndrome del quemado”, “síndrome del estrés crónico laboral”, “síndrome de desgaste profesional”, este malestar psíquico que se caracteriza por un cansancio emocional y físico a consecuencia de los factores o sobrecarga laborales (Freudenberger, 1974)¹⁸. En este síndrome los síntomas más comunes a desarrollarse en la depresión y la ansiedad motivo por el que hay muchas bajas laborales. La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció al síndrome de Burnout como una enfermedad tal, y que esta debe estar incluida en la clasificación internacional de enfermedades y entrara en vigor para el año 2022¹⁹.

Martínez menciona que el Burnout es una enfermedad de ámbito laboral que inclusive está abarcando en el sector salud y el grupo afectado son los profesionales los cuales mantiene una relación directa y constante con personas en especial (médicos, enfermeros y profesores). Además de ello, basa según

como las personas manejan o afrontan en las situaciones de crisis permanentes por el trabajo²⁰.

Según Maslach catalogo al síndrome de Burnout en tres dimensiones; nivel de desgaste emocional, nivel de despersonalización y nivel poca personalización²¹.

En la primera dimensión: agotamiento emocional cuyo sinónimo es el cansancio emocional, en que se describe como una impresión progresiva de agotamiento en el trabajo en la que sienten que ya no pueden más. Implica que el trabajador esta emocionalmente exhausto, sin energía de trabajar, y le toma mucho esfuerzo para empezar un nuevo día de trabajo por el cansancio y por la fuente estímulos²².

La segunda dimensión es la despersonalización aquí el individuo empieza a tener otros comportamientos y de manera de defenderse suele aislarse del resto, toma una actitud un tanto fria muchas veces insensible y un trato deshumanizado, manifiesta sentimientos negativos, trata de hacer culpable a sus compañeros debido a la frustración disminuyendo su compromiso laboral²³.

La tercera es la poca realización personal caracterizada en un sentimiento de incompetencia que se da cuando el individuo empieza a tener demandas laborales afectando su capacidad intelectual presentado insatisfacción de sus logros profesionales. Suele surgir un efecto contrario en esta dimensión como redoblar esfuerzos, capacidades conllevando al aumento de dedicación al trabajo de manera inagotable²⁴.

Existen cuatro niveles de factores desencadenantes del Burnout y lo clasifica de esta manera: 1) Nivel individual: En este nivel los sentimientos son idealistas llevan al profesional de salud a involucrase mucho en la vida de los pacientes en querer resolver todos sus problemas y al no lograrlo tienen al culparse por todo lo que sucede desarrollándose un nivel alto de cansancio emocional y poca realización personal. 2) Nivel de relaciones interpersonales: el vínculo o relación con los compañeros de trabajo se hacen más intolerantes, tensas y conflictivas, el escaso apoyo por parte de los compañeros y por sus superiores incluso de la misma organización ello conlleva al aumento de sentirse de quemado. c) Nivel

organizacional: mayormente se trabaja mediante en un esquema de una burocracia, por ello ha originado problemas en la coordinación entre los colaboradores incluso respuestas disfuncionales por parte de los jefes de la organización. d) Nivel social: En este nivel ocurre cuando se las condiciones sociales cambian ya sea por la alta demandas de profesionales, pérdida de status profesional o se promulgan leyes para el ejercicio profesional y los roles²⁵.

Para Maslach y Jackson hay cuatro fases el curso de la enfermedad: 1) Fase leve: se evidencia cansancio, se queja por todo y dificultad para levantarse. 2) Fase moderada: se observa aislamiento, desconfianza, recelo en sus tareas. 3) Fase grave: el malestar se agudiza y se inicia con la automedicación con psicofármacos, se evidencia la falta laboral, y abuso de sustancias tóxicas. 4) Fase crónico: se evidencia marcado retraimiento, desencadenando episodios psiquiátricos inclusive atentar contra su propia vida²⁶.

Este síndrome va desencadenado malestar en el ámbito laboral, luego va afectando todas las esferas como la vida social, familiar del trabajador que padece esta enfermedad, por ello es progresivo, ya que empieza con pequeñas molestias hasta llegar a la incapacidad para el desenvolvimiento del trabajo²⁷.

Las manifestaciones clínicas del síndrome de Burnout son: sentir agotamiento, sentirse fracasado e impotente, autoestima baja, sentirse poco realizado laboralmente, sentir nervios constantemente, problemas de concentración, conductas agresivas, cefalea, taquicardia, dificultad para conciliar el sueño, dificultad en el proceso enseñanza aprendizaje, ausentismo en el trabajo, desinterés por realizar las obligaciones laborales, sentirse impaciente e irritable constantemente y escasa comunicación²⁸.

Las teorías de Elton Mayo cuya teoría es del comportamiento humano y relaciones humanas sirven como guía y base para realizar la identificación de diferentes aspectos relacionados los sentimientos de satisfacción y felicidad en el trabajo. Ambas teorías incitaron a las organizaciones a realizar un cambio en cuanto a los recursos humanos, influyendo en que estas dejen de ver a los trabajadores solo como un grupo de personas y ejecutaron diversos estudios sobre las conductas, concluyendo que motivar al personal influye en las esferas de las personas y que el ambiente donde labora puede generar cambios en su

conducta e interviene de manera significativa en aquellos estimulantes que incitan al personal en alcanzar sus objetivos. Estar feliz en el trabajo es el resultado de empleados satisfechos en su puesto laboral, en donde está presente las buenas relaciones sociales, las comunicaciones asertivas, las estimulaciones, el impulso a crear guías que se preocupen en conocer las diferentes necesidades y motivaciones de su personal y entiendan de qué manera se puede utilizar en beneficios de ellos mismos y de la organización ²⁹.

La palabra clima organizacional es sinónimo de clima laboral y ambiente organizacional. Es el ambiente o contexto en la que la persona se desempeña cotidianamente, sumado a ello la relación con los superiores y los subordinados y relación de la empresa con el personal e incluso los proveedores y clientes, los cuales conforma lo que se le denomina Clima Organizacional³⁰.

Pedraza, afirma que el clima organizacional es un conjunto de elementos que influye de manera favorable o desfavorable en las personas. Pero, mucho depende del estado de ánimo de cada uno de los colaboradores³¹. Cuando existe un buen clima laboral en las instituciones sus colaboradores se desempeñan mejor en su trabajo, favorece en la calidad de vida de cada uno de ellos y sus familias y aportan lo mejor de sí para llegar a cumplir con las metas y objetivos de la organización³².

Según la Organización Mundial de la Salud OMS, mediante un análisis de instrumentos y métodos del clima organizacional. Menciona que la mayoría de las teorías correspondientes al clima organizacional apuntan en la manera que como el trabajador piensa de su trabajo, el interés que despierta en él y las actitudes tanto positivas o negativas³³.

El clima organizacional consta de elementos fundamentales para su desarrollo en ellos tenemos: 1) Espacio físico: es el ambiente que esta dentro de la infraestructura organizacional en donde laboran los trabajadores. 2) Estructura: Es el orden jerárquico de todo el personal como están distribuidos en la organización según sus cargos, obligaciones y horario de trabajo. 3) Responsabilidad: el compromiso con la organización para el logro de los objetivos y capacidad de toma de decisiones³⁴.

4) Identidad: es el grado de pertenencia que sienten de los colaboradores hacia la organización en la que se desempeñan. 5) Comunicación: Es la interacción o intercambiar de ideas, que favorece en la realización de las tareas dentro de la organización, cuando no hay una buena comunicación se desarrollan graves problemas lo cual influye mucho en la labor de los trabajadores. Los beneficios de una buena comunicación originan en la personal, el diálogo, intercambio de opiniones, sugerencias y confianza con llevando relaciones fructíferas en la organización de una empresa o institución.

6) Capacitación: Es el acto de incentivar a los colaboradores de la organización nuevos temas de actualización que servirá para mejorar la productividad de la institución, así como el crecimiento profesional y personal.

7) Liderazgo: la habilidad de saber dirigir y de mostrar interés por cada uno de sus colaboradores para que sean más responsables, comprometidas y capaces de motivar a su equipo para hacer cada día se desempeñen mejor.

8) Motivación: Es primordial en la cultura de una organización ya que promueve un estímulo y bienestar en el equipo de trabajo para lograr ello hay estrategias tales como, el espacio de trabajo iluminado y limpio, ofrecer incentivos para aumentar la productividad, hacer cumplir los días de descanso, y promover la competitividad de manera saludable.

Entre los principales problemas de una gestión deficiente son la disminución de la productividad en la calidad de la atención entre ellos tenemos las quejas y comentarios negativos hacia la empresa, individualidad, gastos en capacitación a nuevos colaboradores; pérdida de talentos se hace referencia alto rendimiento, baja motivación, menos compromiso, ausencias frecuentes; aumento el tiempo de licencia, pocas ideas creativas o innovadoras³⁵.

El clima organizacional compone de tres dimensiones de la siguiente manera³⁶:

1) Dimensión de potencial humano: Quienes lo conforman son las persona o conjuntos de personas que corresponden en una determinada institución que tiene un propósito de lograr los objetivos trazados. Así mismo se valora las siguientes características: recompensa, el confort, la innovación y el liderazgo.

2) Dimensión de diseño organizacional: cualquier organización se debe considerar cuatro pilares, así como la relación con colaboradores y ellos deber tener en común: un objetivo común, esfuerzos, la designación de labores diarias y la clasificación de toda estructura de la organización. También se debe tener en cuenta la remuneración hacia los trabajadores³⁷.

3) Dimensión de cultura de la organización: son los valores, creencias y principios que tienen cada persona que integra una organización. La cultura de la organización lo compone: la identidad hacia la organización, la cooperación y la motivación de los colaboradores en la organización³⁸.

Las instituciones dedicadas al rubro de la salud deben priorizar y optimizar las capacidades intelectuales de los colaboradores para poder lograr los objetivos trazados y la productividad, así como, fomentar el liderazgo, la confianza y empoderar a las personas y buscando de un efecto positivo en la sociedad³⁹.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación:

Esta investigación es de tipo básico, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal, descriptivo correlacional.

Para CONCYTEC, las investigaciones de tipo básico tienen como finalidad mejorar y generar conocimiento mediante la investigación que beneficien a la sociedad en futuro⁴⁰.

Según Pita Fernández, es de enfoque cuantitativo debido que realizan recolecciones de datos para poder comprobar las hipótesis con base en la medición numérica mediante el análisis estadístico para poder probar las teorías y está orientada al resultado⁴¹.

“Un estudio es de diseño transversal ya que se recolectarán los datos en un momento único, en un tiempo determinado”. En el estudio se recolectará y analizará los datos en un determinado periodo de tiempo, por eso se considera como un estudio de tipo no experimental y transversal⁴².

“El estudio es de tipo no experimental ya que no se manipulará ninguna de las variables”. En este estudio se observa los fenómenos en su habita natural y que después se analizara⁴³.

Es de tipo correlacional este estudio, porque mide la relación entre dos variables. Cuyo propósito principal de la correlación es averiguar qué variables se encuentran conectadas entre sí⁴⁴.

3.2. Variables y operacionalización:

Esta investigación presenta dos variables los cuales son:

Variable 1: Síndrome de Burnout

Variable 2: Clima Organizacional

Definición conceptual:

La variable Síndrome de Burnout actualmente se define como el resultado de la carga crónica emocional el cual es a causa de mantener interacciones constantes con su entorno social y/o familiar, esto generalmente va a suceder en aquellos profesionales cuyas actividades se enfocan en la atención a un público y estar en una interacción constante con ellos/as⁴⁵.

El Síndrome de Burnout tiene las siguientes dimensiones: despersonalización, poca realización personal y agotamiento emocional

Por otro lado, la variable Clima Organizacional, según el MINSA, son las diferentes opiniones que comparten los colaboradores de una organización en relación al trabajo, en ello tenemos las relaciones socio laborales, el entorno físico donde se desarrollan las actividades laborales, y las diferentes medidas que existe en el trabajo.

El clima organizacional presenta las siguientes dimensiones: diseño organizacional, cultura de la organización y potencial humano.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La población para este estudio estuvo compuesta por el personal de salud que trabajan en el establecimiento de SISOL de Comas, donde toda la población conformada es objeto de análisis, constituida por 150 trabajadores de salud de ambos sexos, de distintas edades y el tiempo de servicio.

Criterios de inclusión:

Personal de salud que laboran en el establecimiento de salud SISOL Comas con una permanencia laboral mayor de 6 meses.

Personas de sexo femenino y masculino, mayores de 18 años de aquellos profesionales que laboran en el área de atención directa ambulatoria.

Profesionales de salud contratados y asociados.

Personal de salud que acepten participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

Personal de salud de reciente ingreso.

Personal que labora en el área administrativo.

Muestra:

Determinada por 108 trabajadores de salud que trabajan en la Establecimiento de salud SISOL Comas, para ello se aplicó la fórmula:

$$= \frac{Z^2 p (1 - p) N}{e^2 (N-1) + Z^2 (1-p)}$$

$$= \frac{(1.96)^2 (0.5) (1-0.5) 150}{(0.05)^2 (150-1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 (1-0.5)} = 108.08 \quad 108$$

$$= 108 \text{ personales de salud}$$

Donde:

N= población muestreada del estudio (N=150)

Z= coeficiente de confiabilidad de 95% es igual a 1,96

p= criterio conservador 0.5

e= error muestra en la investigación, e= 0.05

Se seleccionó proporcionalmente a 108 personales de salud del establecimiento de salud SISOL, Comas que conformaban la población total.

Muestreo:

Asimismo, se aplicó el muestreo estratificado

	Médicos	Factor	Total de Muestra
Población total	30	32	55

Médicos	30	0.72	30
Enfermeras	32	0.72	32
Enf. Técnico	55	0.72	55
Población muestral total			108

Unidad de análisis:

La unidad de análisis la constituye cada personal de la salud asistencial de los diferentes servicios que laboran en los establecimientos de salud SISOL, Comas durante el periodo abril- mayo del 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica:

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta para las dos variables.

Instrumentos:

Se aplicaron los siguientes instrumentos para cada variable:

El Cuestionario de Burnout de Maslach, la cual consta de 22 ítems en el que mide 3 dimensiones del síndrome: Cansancio emocional consta de 9 ítems, despersonalización consta de 5 ítems y realización personal consta de 8 ítems. la escala para este cuestionario es likert, con 6 opciones de respuestas: nunca (0) pocas veces al año o menos (1) una vez al mes o menos (2) unas pocas veces al mes (3) una vez a la semana (4) pocas veces a la semana (5) todos los días (6). Cuestionario del Clima Organizacional cuyo autor es el Ministerio de Salud Minsa, consta de 28 ítems, y están clasificadas en tres dimensiones de la siguiente manera: Potencial Humano: conformado por 11 ítems, Diseño Organizacional conformado por 9 ítems y Cultura de la organización con 8 ítem.

Así mismo la escala es de Likert, con 4 opciones de respuestas: que va desde nunca (1), a veces (2), frecuente (3) y siempre (4).

Validación:

El instrumento del cuestionario de Maslach es el más utilizado debido a su escala y su alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, esta conformado por 22 ítems en forma de afirmaciones se basa en los sentimientos, actitudes sobre su trabajo y hacia los pacientes con la finalidad de medir el desgaste profesional.

El instrumento de cuestionario de clima organizacional fue validado elaborada y validada por la dirección de garantía de la calidad y acreditación y aprobada mediante RM N°468-2011/ Minsa 2012.

Para fines de esta investigación se aplicará la técnica de la encuesta al personal de salud; en la cual se empleará el Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach, creado por Maslach y Jackson en 2001. Para el Clima organizacional se hará el uso del cuestionario del clima organizacional elaborado por el Minsa en 2012.

3.5. Procedimientos:

Para la recolección de datos se realizó la debida gestión ante las autoridades competentes del establecimiento de salud para obtener la autorización. Posteriormente, las investigadoras coordinarán con los trabajadores de establecimiento SISOL, iniciarán el proceso de recolección de datos en el establecimiento SISOL Comas mediante los cuestionarios.

3.6. Métodos de análisis de datos:

Para obtener los datos, tras realizar el vaciado de la información se hará uso del programa de SPSS versión 24.0, el cual nos permitirá crear tablas, figuras, analizarlas y calcular los datos que se obtendrán, los cuales nos mostrarán la frecuencia y los porcentajes de cada interrogante, aplicados a ambos cuestionarios.

Para realizar el análisis de datos se hizo uso de estadísticos descriptivos y la prueba de la hipótesis a través del chi cuadrado.

3.7. Aspectos éticos:

Este presente proyecto de tomó en cuenta los siguientes principios:

Principio de no maleficencia: este principio hace referencia a evitar causar daños, que como seres humanos debemos procurar realizar actividades de acuerdo con nuestras capacidades. Con sustento a este principio, los principales deberes del personal de salud deben

enfocarse en mantenernos actualizados en diversos temas mediante las capacitaciones, desarrollar constantemente técnicas que mejoren nuestras habilidades, reconocer los diferentes límites personales, así como saber cuándo y bajo qué circunstancias es apropiado delegar al paciente para que algunos procedimientos sean realizados por otro colega nuestro⁴⁶. Respecto a la aplicación de los cuestionarios en este proceso de investigación, los resultados que se obtengan no serán divulgados, estos se mantendrán en el anonimato y no se usarán para causar daño alguno al participante.

Principio de beneficencia: Se trata del deber de hacer el bien, como se forjó a partir de los principios hipocráticos clásicos. El principio de la beneficencia orienta cualquier punto en el bienestar e interés del ser humano, lo cual propone una práctica adecuada en la atención del usuario con la finalidad de buscar un bien real y directa para favorecer el estado de salud de los individuos⁴⁶. Es decir, se presenta en aquello que poseen del estatus principios universales, pero no absolutos haciendo referencia a la bioética. Para la presente investigación, este principio interviene a fin de que el personal de salud manifieste de alguna manera como se siente en su entorno laboral juntamente con su salud mental, permitiéndole liberar aquello que piensa.

Principio de autonomía: Se relaciona con la libertad de elegir y pertenece a las capacidades del ser humano de decidir por sí solo en base a las diferentes alternativas que se le puedan presentar, libre de imposiciones tanto internas y externas. Cuando se es autónomo, en diferentes aspectos de la vida, la persona debe de hacer una elección de acuerdo con su percepción y desde su punto de vista, teniendo en cuenta sus propios valores, principios y creencias⁴⁷. En el presente estudio de investigación, antes de aplicar los cuestionarios se procedió a informar a los participantes los objetivos del estudio, resaltando el derecho de que puedan retirarse en cualquier momento del estudio si así lo desea.

Principio de justicia: Comprende hace el uso de manera racional de diversos recursos disponibles que permitan ejercer el pleno derecho a

la salud, el cual se enfoca no sólo a los usuarios, protegiendo la dignidad personal, sino a los deberes de los encargados de asegurarlos de manera responsable, disminuyendo riesgos que perjudiquen a la persona⁴⁸. Al momento de realizar las encuestas, los participantes tuvieron el derecho de elegir a participar o no, en el presente proyecto de investigación.

Así mismo, las personas firmaron un consentimiento informado.

IV. RESULTADOS:

Tabla 4. Datos sociodemográficos personal en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021.

Características	Número.	%
Edad		
De 18-27	17	15,7
De 28-60	89	82,4
De 61 a más	2	1,9
Sexo		
Femenino	88	81,5
Masculino	20	18,5
Profesión		
Licenciada en	32	29,6
Enfermería		
Médico	30	27,8
Técnico de	55	42,6
Enfermería		
Tiempo de servicio		
Más de un año.	45	41,7
Menos de un año.	18	16,7
Tipo de contrato		
Temporal	58	53,7
Indefinidos	11	10,2
Otros	39	36,1
Estado civil		
Casado/o.	32	29,6

Conviviente.	16	14,8
Soltero/a.	60	55,6
N° de Hijos		
1	48	44,4
2	22	20,4
3	11	10,2

Se encuestaron 108 trabajadores de salud, de los cuales el 82,4% son mayores de 28 años y el sexo femenino fueron los más predominantes con el 81,5%. Según carreras profesionales el personal técnico fue de más alto porcentaje con el 42,6%. El tiempo de servicio mayor de 1 año corresponde al 41,7. Según tipo de contrato pertenecientes a temporal son el 53,7%. Mientras que según estado civil los trabajadores solteros eran 55,6%. Por último, según en número de hijos 1 eran corresponde al 44,4%.

Tabla 5. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smimov para las variables Clima Organizacional y Síndrome de Burnout

Variables	Kolmogorov-Smirnov	
	p	Estadístico
Clima organizacional	,450	,000
Síndrome de Burnout	,325	,000

Para analizar la tabla de normalidad de Kolmogorov-Smimov de las ya mencionadas variables en la cual se observó en los resultados que ambas variables no tienen una distribución normal, dado los valores obtenidos no son significativos ($p < 0.05$); por lo tanto, el análisis de los objetivos correspondientes se empleó estadística no paramétrica.

Hi: Existe relación directa y fuerte entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021.

Ho: No existe relación directa y fuerte entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 0.05

Prueba: Rho de Spearman

Podemos observar en la tabla 6, que el valor sig= 0,000 menor al margen de error de 0,05 y por la Regla de decisión podemos establecer que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la hipótesis de investigación la cual existe relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas. Asimismo, se ha obtenido un valor positivo $r=0,700$ lo cual confirma que la relación es directa y fuerte como se había supuesto.

Tabla 6. Prueba de Rho de Spearman para las variables síndrome de burnout y el clima organizacional.

		Correlaciones	
		CATEGORIA PARA SINDROME DE BURNOUT	CATEGORIA PARA CLIMA ORGANIZACIONAL
CATEGORIA PARA EL SINDROME DE BURNUT	Correlación de Pearson	1	,700
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
CATEGORIA_PARA_CLIMA	Correlación de Pearson	,700	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

Tabla 7. Nivel del Síndrome de Burnout en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021.

Nivel de Síndrome de Burnout	Frecuencia	Porcentaje
Moderado (34-66)	71	65,7
Grave (67-99)	34	31,5
Extremo (100+)	2	1,9
Leve (1-33)	1	,9
Total	108	100,0

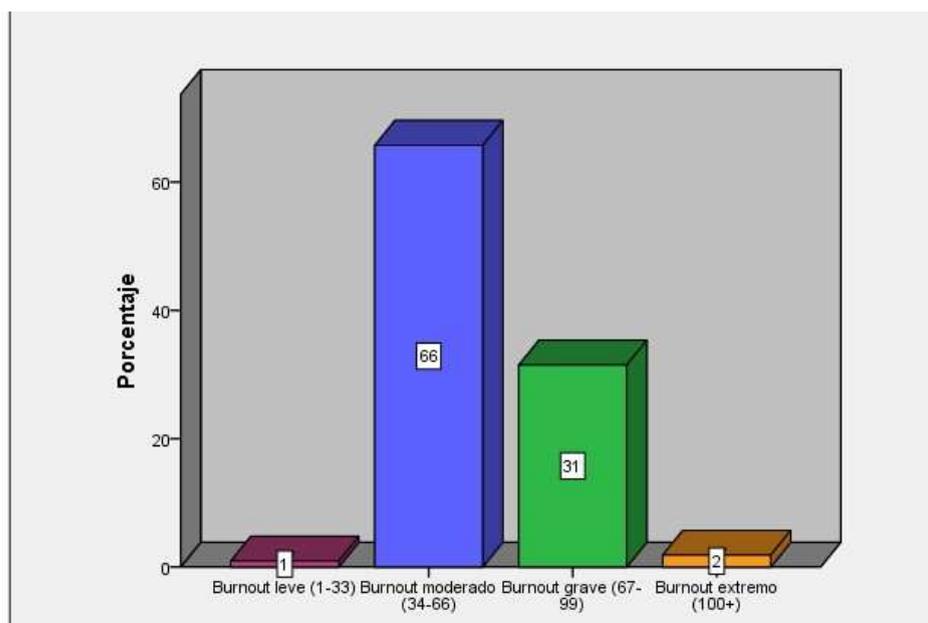


Gráfico 1. Nivel del Síndrome de Burnout en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021.

INTERPRETACIÓN: En la tabla 7 y gráfico 1 se observa que un 66% del personal de salud del establecimiento SISOL Comas, se encuentra cursando la fase de Síndrome de Burnout moderado; seguido por un total de 31% del personal de salud estaría atravesando por la fase de Síndrome de Burnout grave.

Tabla 8. Nivel de clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021.

Clima organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Saludable (85-112)	62	57,4

Por mejorar (57-84) No saludable (28-56)	45	41,7
Total	108	100,0

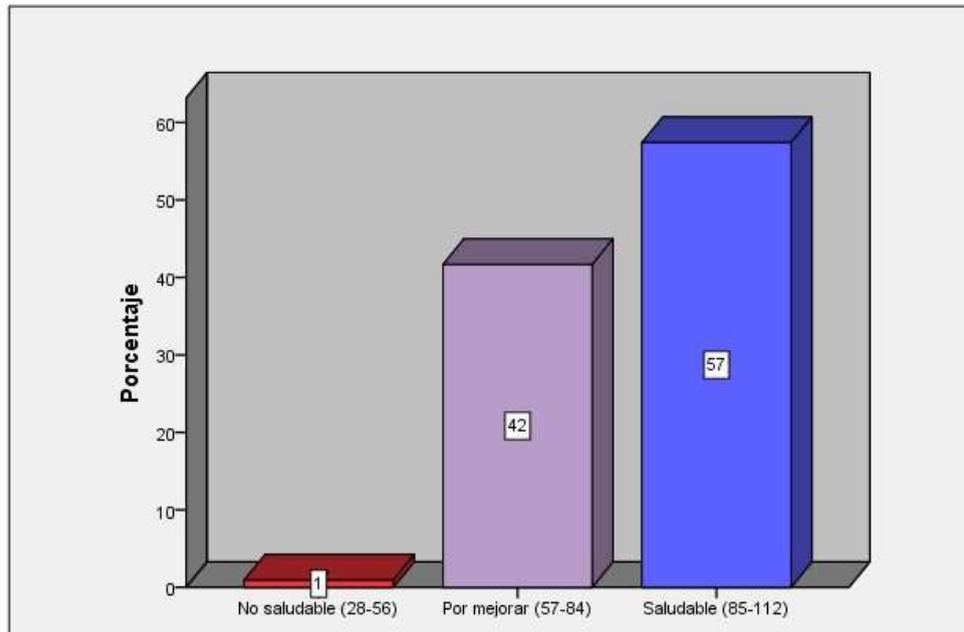


Gráfico 2. Nivel de clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021.

INTERPRETACIÓN: En la tabla 8 y gráfico 2 se observó que un 57% del personal de salud del establecimiento SISOL Comas, presentan un clima organizacional saludable; pero un 42% del personal de salud presenta un clima organizacional por mejorar; así mismo, un porcentaje mínimo pero presente con un 1% del personal de salud presenta un clima organizacional no saludable.

Hi1: Existe relación directa y moderada entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021

Ho: No existe relación directa y moderada entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 0.05

Prueba: Rho de Spearman

En la tabla 9, se observó que el valor sig= 0,003 menor al margen de error de 0,05 y por la Regla de decisión se estableció que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la hipótesis de investigación la cual existe relación entre agotamiento emocional y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas. Asimismo, se ha obtenido un valor positivo $r=0,606$ lo cual confirma que la relación es directa y moderada como se había supuesto.

Tabla 9. Prueba de Rho de Spearman para las variables agotamiento emocional y el clima organizacional.

		Correlaciones	
		CATEGORIA PARA AGOTAMIE NTO EMOCIONA	CATEGORIA PARA CLIMA ORGANIZACIONAL
		L	
Rho de Spearman	CATEGORIA PARA AGOTAMIENTO EMOCIONAL	1,000	,606
		.	,003
	N	108	108
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,606	1,000
	CATEGORIA PARA CLIMA ORGANIZACIONAL	,003	.
	N	108	108

Tabla 10. Nivel de agotamiento emocional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021.

Agotamiento emocional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (0-18)	57	52,8
Alto (27-54)	34	31,5

Medio (19-26)	17	15,7
Total	108	100,0

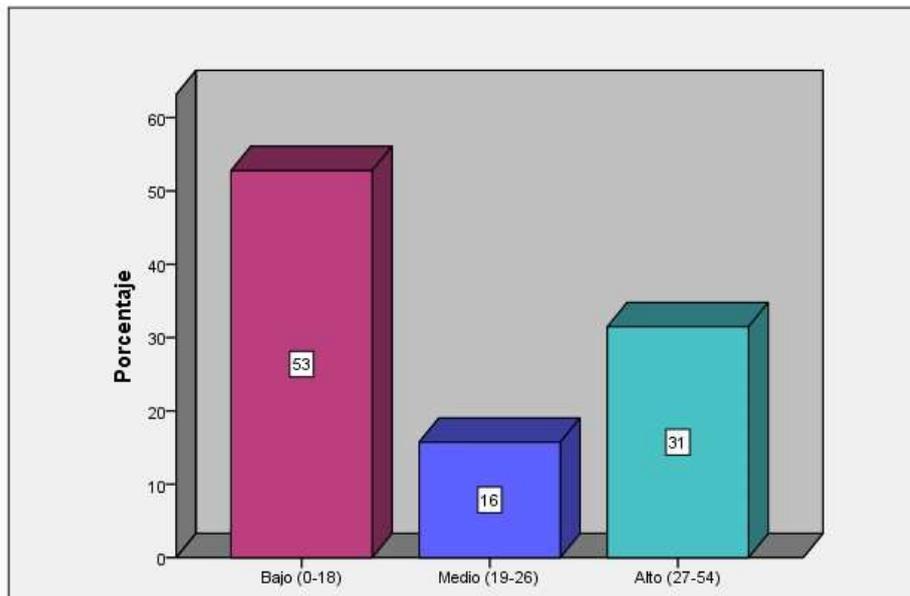


Gráfico 3. Nivel de agotamiento emocional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021.

INTERPRETACIÓN: En la tabla 10 y gráfico 3, se observa que un 31% del personal de salud del establecimiento SISOL Comas, presentan un nivel alto de agotamiento emocional; seguido por un total de 16% del personal de salud estaría atravesando por un nivel medio de agotamiento emocional.

Hi2: Existe relación directa y fuerte entre la despersonalización y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021

Ho: No existe relación directa y fuerte entre la despersonalización y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 0.05

Prueba: Rho de Spearman

En la tabla 11, se observó que el valor sig= 0,023 menor al margen de error de 0,05 y por la Regla de decisión se estableció que existe suficiente

evidencia estadística para rechazar la rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la hipótesis de investigación la cual existe relación la despersonalización y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas. Asimismo, se ha obtenido un valor positivo $r=0,478$ lo cual confirma que la relación es directa, pero débil y no fuerte como se había supuesto en la hipótesis.

Tabla 11. Prueba de Rho de Spearman para las variables despersonalización y el clima organizacional.

			Correlaciones	
			CATEGORIA PARA DESPERSONALIZACION	CATEGORIA PARA CLIMA ORGANIZACIONAL
Rho de Spear man	CATEGORIA PARA DESPERSONALIZACION	Coeficiente de correlación	1,000	,478
		Sig. (bilateral)	.	,023
	N		108	108
	CATEGORIA PARA CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,478	1,000
Sig. (bilateral)		,023	.	
N		108	108	

Tabla 12. Nivel de despersonalización en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021.

Nivel de despersonalización	Frecuencia	Porcentaje
Alto (10-30)	45	41,7
Bajo (0-5)	37	34,3
Medio (6-9)	26	24,1
Total	108	100,0

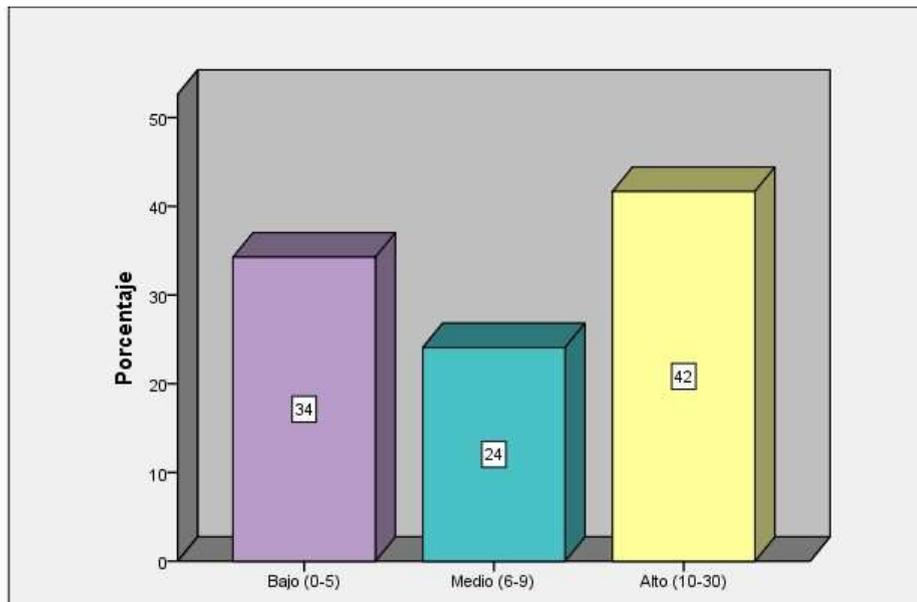


Gráfico 4. Nivel de despersonalización en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021.

INTERPRETACIÓN: En la tabla 12 y gráfico 4, se observa que un 42% del personal de salud del establecimiento SISOL Comas, presentan un nivel alto de despersonalización; así mismo un total de 24% del personal de salud están atravesando por un nivel medio de despersonalización.

Hi3: Existe relación directa y moderada entre la falta de desarrollo personal y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021

Hio: No existe relación directa y moderada entre la falta de desarrollo personal y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 0.05

Prueba: Rho de Spearman

En la tabla 13, se observó que el valor sig= 0,046 menor al margen de error de 0,05 y por la Regla de decisión se estableció que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la hipótesis de investigación la cual existe relación la falta de desarrollo personal y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL

Comas. Asimismo, se ha obtenido un valor positivo $r=0,510$ lo cual confirma que la relación es directa, pero débil y no fuerte como se había supuesto en la hipótesis.

Tabla 13. Prueba de Rho de Spearman para las variables falta de desarrollo personal y el clima organizacional.

		Correlaciones	
		CATEGORIA PARA FALTA DE DESARROLLO PERSONAL	CATEGORIA PARA CLIMA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	CATEGORIA PARA FALTA DE DESARROLLO PERSONAL	1,000	,510
	CATEGORIA PARA CLIMA ORGANIZACIONAL	,046	1,000

Tabla 14. Nivel de desarrollo personal en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021.

Realización personal	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (40-48)	47	43,5
Medio (34-39)	34	31,5
Alto (0-33)	27	25,0
Total	108	100,0

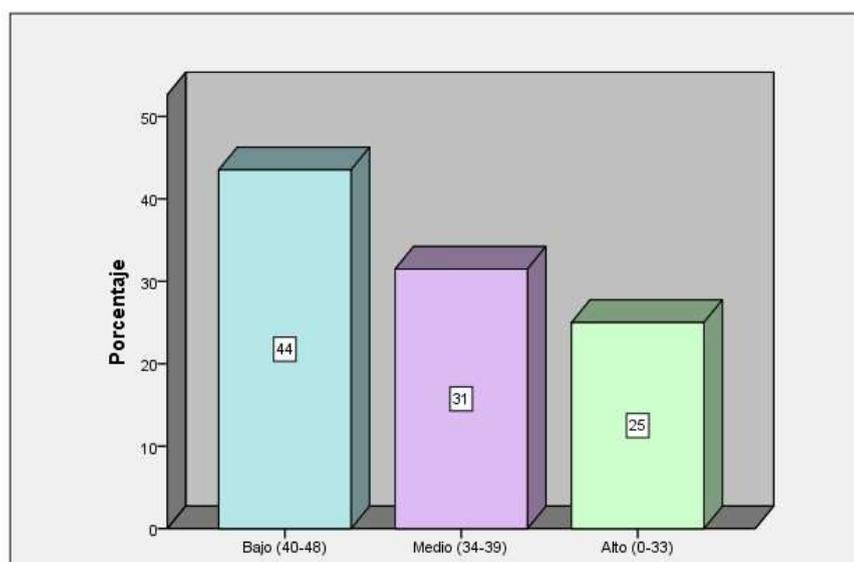


Gráfico 5. Nivel de desarrollo personal en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021.

INTERPRETACIÓN: En la tabla 14 y gráfico 5, se observa que un 44% del personal de salud del establecimiento SISOL Comas, están presentando un nivel bajo de desarrollo personal; así mismo un total de 31% del personal de salud estaría atravesando por un nivel medio de desarrollo personal, y solo un 25% un nivel alto de desarrollo personal.

V. DISCUSIÓN

El síndrome Burnout es una enfermedad que frecuentemente se desarrolla en los profesionales de la salud, especialmente en el contexto que se vive actual mente, el cual a pesar de llevar ya casi dos años sigue causando incertidumbre en relación al tiempo de duración y que fases se pasarán para volver a la

normalidad, además de que más casos se van incrementado de manera considerable, el temor de que los servicios sanitarios se sature nuevamente incrementa los niveles de estrés entre el personal de salud que se dedica a la atención de las personas infectadas por el COVID¹⁹. Algunos factores que predisponen el desarrollo del Síndrome de Burnout, están relaciones con las condiciones laborales y como está estructurado la realización de las actividades, dentro de ellas: las largas horas de trabajo, dificultad para solucionar conflictos que se presentan durante el turno, poco tiempo para descansar, laborar en ambientes donde se cuida a pacientes críticos, exponerse a agente biológicos que puedan ser factores para adquirir alguna enfermedad, no sentir satisfacción ni motivación laboral, presentar un autoestima bajo y no tener muchas actividades sociales, etc¹⁴.

Este estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021. Se encuestaron 108 trabajadores de salud, de los cuales el 82,4% son mayores de 28 años y el sexo femenino fueron los más predominantes con el 81,5%. Según carreras profesionales el personal técnico fue de más alto porcentaje con el 42,6%. El tiempo de servicio mayor de 1 año corresponde al 41,7. Según tipo de contrato pertenecientes a temporal son el 53,7%. Mientras que según estado civil los trabajadores solteros eran 55,6%. Por último, según en número de hijos 1 eran corresponde al 44,4%. Así mismo, en cuanto a la prueba de hipótesis se halló que existe una relación directa y fuerte entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021.

Para el análisis de los resultados respecto al primer objetivo, es importante recordar también, que el síndrome de Burnout es un proceso lento el cual, que para su desarrollo pasará por cuatro fases, los cuales son: leve donde el cansancio es su principal característica; la fase moderada que resalta por la desconfianza y aislamiento; la fase grave donde inicia la automedicación y la fase extrema o crónica donde se evidencia episodios psiquiátricos²⁶. Respecto a los resultados obtenidos se observa que un 66% del personal de salud del establecimiento SISOL Comas, se encuentra cursando la fase de Síndrome de Burnout moderado; seguido por un total de 31% considerados en la fase de

Síndrome de Burnout grave; estas no se asemejan al estudio realizado por el autor quién en su investigación obtuvo los siguientes resultados que el 44.4% se encuentra en la fase media de síndrome de Burnout, un 39% obtuvo un nivel bajo y un 15% un nivel alto. Esto debido a que en la investigación tomada como referencia solo tuvo 66 participantes pertenecientes solo a la profesión de licenciadas en enfermería, y en nuestra investigación tenemos médico, licenciadas en enfermería y enfermeros técnicos los cuales suman 108.

Por otro lado, solo un 2% del personal de salud padece de un nivel extremo, el cual coincide con la investigación realizada por Chilquillo V. *etal* donde refieren que encontraron una baja prevalencia en su resultado de Síndrome de Burnout nivel extremo¹⁵. Así mismo, el resultado de un nivel grave con un 31% tiene una coincidencia similar con la investigación realizada por los autores Macía C. *etal* quienes señalaron que un 33,4% de los 934 internistas padecen de síndrome de burnout¹³

En relación con el clima organizacional es el lugar propio de la organización, donde la persona produce y percibe en relaciona a los escenarios de interacción social, y la estructuración de la organización se caracteriza por los valores creencias, percepciones, participación, comportamiento y satisfacción⁸. De acuerdo con los resultados obtenidos se observó que un 57% del personal de salud del establecimiento SISOL Comas, presentan un clima organizacional saludable; pero un 42% del personal de salud presenta un clima organizacional por mejorar; así mismo, un porcentaje mínimo pero presente con un 1% del personal de salud presenta un clima organizacional no saludable. Según las revisiones de otras investigaciones, nos apoyamos en la de Erazo S. y Paredes S.; quienes en su trabajo de investigación titulada "Diseño de un programa de intervención para mejorar el clima organizacional en el Hospital San Lorenzo De Liborina" refieren en un contexto laboral las dimensiones que más se ven afectadas son: influencias de los entornos extralaborales sobre el trabajo con 40 % en riesgo alto y muy alto. Seguido de Comunicación y relaciones interpersonales con 37% de riesgo 127 alto y muy alto, finalmente, en situación económica del grupo familiar y tiempo fuera del trabajo un 34 % de riesgo alto y muy alto. Sin embargo, se encontró que la buena calidad de las relaciones

familiares amortigua este riesgo negativo (tiempo insuficiente), evitando una mayor afectación en el estado físico y/o mental de los colaboradores³⁵

Para el análisis estadístico respecto a los resultados obtenidos mediante la prueba de hipótesis general se evidencio que el personal de salud de SISOL, Comas la relación entre el síndrome de Burnout y el clima organizacional fue positiva ($r= 0.700$ sig.=0,000), este hallazgo concuerda con Bautista y Bravo 2017, cuya investigación menciona que a mayor percepción del clima organizacional se reportarían menores niveles de Burnout y viceversa.

Para el objetivo específico uno, establecer la relación que existe entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021, en relación a la dimensión cansancio emocional, se observó que un 31% del personal de salud del establecimiento SISOL Comas, podrían estar presentando un nivel alto de agotamiento emocional; en un estudio de investigación realizado por Marcela D. y Puentes A., según los datos analizados, en la dimensión de agotamiento emocional, la población presentó niveles medios de síndrome de Burnout. Pero un 10,6% de los trabajadores que presentó, niveles altos de síndrome de Burnout. Según la investigación realizada, en este nivel la persona se muestra irritable, malhumorado, no siente satisfacción con su trabajo, se siente sin energías, es apático, indiferente y muestra un trato deshumanizado²⁰. Estas condiciones mencionadas, intervienen en la atención del usuario, ya que el trabajador que atiende o socialice con ellos no lo hará de manera adecuada, siendo así que la insatisfacción no solo afectará al trabajador sino también a los usuarios, así mismo también se verá afectada la organización o centro de salud ya que la reputación buena que en algún momento pudieron haber estado presentado irá perdiéndose debido a los malos comentarios, quejas, insatisfacciones, denuncias públicas u otras medidas que el usuario estaría presentando por el trato poco cordial que el trabajador presente.

Con respecto a la relación entre el clima organizacional y agotamiento emocional, se halló un valor positivo ($r= 0,606$ Sig.=0,003), hallazgos similares a la investigación de Bautista y Bravo 2017 donde se evidencio que el nivel de agotamiento emocional aumenta considerablemente cuando la percepción de

clima organización no es saludable. Señalan también que el factor que genera estrés es la carga laboral que conlleva al agotamiento emocional.

Para el objetivo específico dos, identificar la relación que existe entre la despersonalización y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021, la dimensión nivel de despersonalización se observó que un 44% del personal de salud del establecimiento SISOL Comas, están presentando un nivel bajo de desarrollo personal; así mismo un total de 31% del personal de salud estaría atravesando por el nivel intermedio de desarrollo personal, y un 25% un alto nivel de desarrollo personal. Estos resultados a comparación a la investigación realizada por Culquicondor R, donde se observa, que el 41.3% del personal de enfermería obtuvo un nivel alto de realización personal, seguido de un 33.3% (21) que tenía un nivel bajo en esta dimensión, y por último el 25.4% (16) pertenecieron al nivel medio de realización personal, no presentan semejanza en los diferentes niveles de desarrollo personal. Esto repercute de manera negativa, ya que la respuesta por parte del que brinda el servicio hacia quienes la reciben. Debido a que las principales características que se evidenciarían en los trabajadores serían apatía, insensibilidad, indiferencia, siendo así que las personas serían tratadas como objetos, perdiéndose el sentido un trato humanizado. Siendo así que, con estas acciones, el trabajador estaría estableciendo una distancia con los usuarios que buscan y necesitan de los servicios de salud.

Para el caso del clima organizacional y la despersonalización, se halló un resultado de relación positiva ($r= 0,478$ Sig.= 0,023). En lo mencionado por Pedraza, quien indicó que a un mejor clima organizacional conlleva tener menores niveles de despersonalización. Según los antecedentes investigados con respecto a las fases de Burnout, el individuo desarrolla situaciones de estrés laboral conllevando a sufrir una desilusión relacionada con su trabajo dándose la caída de valor social de su profesión.

Para el objetivo específico tres, identificar la relación que existe entre la falta de desarrollo personal y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas 2021, la falta de realización o desarrollo personal es cuando el trabajador percibe sentimientos de incapacidad para la realización de sus tareas, auto concepto pesimista, un bajo desempeño en el desarrollo y

fracaso. en esta dimensión los colaboradores también puede llegar a renunciar las actividades familiares, sociales y recreativas; afectando así las habilidades en el desenvolvimiento de sus actividades y las relaciones con los usuarios. Respecto a esta dimensión los resultados obtenidos se observaron que un 44% del personal de salud del establecimiento SISOL Comas, están presentando un nivel bajo de desarrollo personal; así mismo un total de 31% del personal de salud estaría atravesando por un nivel medio de desarrollo personal, y solo un 25% un nivel alto de desarrollo personal. En un estudio realizado por Díaz G. y Machuca S, nos muestran que el 82.2% de los médicos presentan una realización personal media, el 11.1% tienen una realización personal alta, y el 6.7% tienen baja realización personal. Se puede concluir que el profesional médico se encuentra en el nivel medio y alto en cuanto a la realización personal. Nos muestra ello los resultados distintos que probablemente debido a que la muestra fue solo de 45 médicos.

Respecto a la relación entre el clima organizacional y falta de desarrollo personal con lo obtenido se establece una relación positiva ($r= 0,510$ Sig. $=0.046$). En cuanto esto difiere y se concuerda con Martínez 2017 en la cual justificó que los trabajadores de área de la salud están en mucho contacto con las diversas actitudes de los usuarios y compañeros de trabajo, pueden conllevar sentimientos negativos que conllevan a la frustración laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó que la relación entre síndrome de Burnout y el clima organizacional obtuvo un valor $r=0,700$ positivo, donde la relación es directa y fuerte con un $\text{sig}=0,000$ menor al margen de error de 0,05, lo que demuestra que si existe un buen clima organizacional es poca la probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout por lo tanto si hay un clima desfavorable genera predisposición a desarrollar síndrome de Burnout.

Segunda

Se estableció que entre el agotamiento emocional y el clima organizacional un valor $r=0,606$ cuya relación es positiva, directa y moderada, con un Sig= 0,003 menor al margen de error de 0,05, lo que demuestra que si la percepción del clima organizacional es adecuada en los trabajadores de salud disminuirá el

padecimiento del agotamiento emocional a nivel laboral. Según los resultados se observó que el personal de salud presenta un nivel alto de agotamiento emocional.

Tercera

Por otro lado, entre la despersonalización y el clima organizacional se observó que $\text{sig} = 0,023$ menor al margen de error de $0,05$, con un valor positivo $r = 0,478$ lo cual confirma que la relación es positiva directa, pero débil, lo que indica que mientras los trabajadores de salud presenten despersonalización afectará la percepción frente al clima organizacional. Mediante los resultados se observó que el personal de salud presenta un nivel alto de despersonalización.

Cuarta

Se identificó que la falta de desarrollo personal y el clima organizacional, obtuvo un $\text{sig} = 0,046$ menor al margen de error de $0,05$, un valor $r = 0,510$ lo cual confirma que la relación es directa, pero débil lo cual demuestra que la percepción del clima organizacional no sea saludable aumentara la probabilidad en que los trabajadores de salud no busquen mejorar la realización personal a nivel organizacional. Mediante los resultados que se hallaron el personal de salud presenta un nivel bajo de poca realización personal.

VII. RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de salud sería pertinente desarrollar programas dirigidos a promover el manejo del estrés laboral y así afrontar o superar situaciones que generen estrés en los trabajadores en prevenir alteraciones todas veces que la salud mental se encuentre definitivamente alteradas.
2. Implementar algunas herramientas como hábitos saludables, técnicas de relajación, actividades al aire libre, actividad física para la prevención del agotamiento emocional para favorecer el desempeño de los trabajadores en el establecimiento de salud.
3. Realizar actividades de integración para fortalecer el trabajo en equipo (actividades en grupo, festejo de fechas importantes, juegos o dinámicas grupales) para mejorar el clima organizacional sobre todo en la comunicación asertiva, motivación y la identificación por parte de la organización.
4. Asimismo, ejecutar una evaluación constante a los trabajadores de salud para medir el nivel de satisfacción ante el clima organizacional y el síndrome

de Burnout en los trabajadores de salud del establecimiento de salud poder actuar ante esta problemática.

REFERENCIAS

1. Juárez B. Burnout y pandemia: Covid-19, el virus que también “quema” laboralmente. Factor Capital Humano. [Publicación periódica en línea] 2020. Julio 05. [Citado: 2021 abril 17]. Disponible en: <https://bit.ly/3wnPE0u>
2. Forbes Staff. Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo. México Forbes. [Publicación periódica en línea] 2017. Diciembre 21. [Citado: 2021 abril 17]. Disponible en: <https://bit.ly/2RW0P1Z>
3. Culquicondor R. Síndrome Burnout en personal de enfermería del área COVID-19 en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza [Tesis para optar el título profesional de licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3934/T061_44215922_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
4. Del Río J. Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. Revista UNICA - Revista Médica Panacea. [Publicación periódica en línea] 2019. [Citado: 2021 mayo 10]. Disponible en: <https://bit.ly/3bKyDWo>
5. Gutiérrez G. y Payano C. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la clínica San Juan De Dios, Lima 2018. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. 2018. Disponible en: <https://bit.ly/3yyeVab>
6. Chiang M., Riquelme G. y Rivas P. Relationship between job satisfaction, work stress and its results in workers of a charity institution of the Province of Concepción. Cienc Trab. [Publicación periódica en línea] 2018. Decem [Citado: 2021 abril 17]; 20(63). Available from: <https://bit.ly/34c9vUu>
7. Toro C. Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador. [Maestría en Desarrollo del Talento Humano]. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. 2017. Disponible en: <https://bit.ly/2T4HqvO>

8. Raygada O. y Rengifo C. Clima organizacional. [Tesis para optar el grado académico de bachiller en educación]. Loreto: Universidad Científica del Perú. 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3hFwsau>
9. Acosta J. y Iglesias S. Mental health in workers exposed to COVID-19. Rev Neuropsiquiatr. [Publicación periódica en línea] 2020. Jul-Sep. [Citado: 2021 abril 17]; 83(3). Available from: <https://bit.ly/3vgSQL8>
10. Vásquez E., Aranda C. y López M. Burnout Syndrome and organizational justice in hospital nursing professionals third level in the city of Medellín. Rev Asoc Esp Espec Med Trab. [Publicación periódica en línea] 2020. Decem [Citado: 2021 abril 17]; 29(4). Available from: <https://bit.ly/3fBMYpf>
11. Martinic K., Souza F. y De Lima G. Burnout syndrome in nursing professionals in punta arenas, Chile. Enfermagem [Publicación periódica en línea] 2020. Nov [cited 2021 April 10]; 29 Available from: <https://bit.ly/3uCgwtc>
12. Herrera D., Coria G., Muñoz D., Graillet O., Aranda G., Rojas F., Hernández M. y Ismail M. Impacto del estrés psicosocial en la salud. Neurobiología. [Publicación periódica en línea] 2017. Junio 05. [Citado: 2021 abril 17]. Disponible en: <https://bit.ly/2QJ7rjt>
13. Macía C., Martín D., Moreno J., Aranda M., Ortiz G., Montaña A., *et al.* Burnout syndrome in internal medicine specialists and factors associated with its onset. Revista Clínica Española [Publicación periódica en línea] 2020. Aug-Sept [cited 2021 April 10]; 220(6): [331-338p.] Available from: <https://bit.ly/3eQmeCh>
14. Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud. Salud en las Américas [en línea]. Washington DC (EEUU): PAHO; 2017. [Citado: 2021 abril 17]. Disponible en: <https://bit.ly/3oFteFq>
15. Chilquillo V., Lama J. y De la Cruz J. Burnout syndrome in physicians of the Hipolito Unanue National Hospital in Lima – Peru, 2018. Rev Neuropsiquiatr. [Publicación periódica en línea] 2019. [Citado: 2021 abril 17]; 82(3): [175-182p.]. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v82n3/a03v82n3.pdf>
16. Espinoza A., Pernas I. y González R. Theoretical methodological and practical considerations about the stress. Humanidades Médicas. [Publicación periódica en línea] 2018. [Citado: 2021 mayo 05]; 18(3): [697-717pp.]. Available from: <https://bit.ly/3vhbK4y>

17. Significado de Clima Organizacional [internet]. Significados. [updated 11 agosto 2017; cited 2021 mayo 5]. Available from: <https://www.significados.com/clima-organizacional/>
18. Bautista G. y Bravo M. Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015. [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo. 2017. Disponible en: <https://bit.ly/3wvDcMq>
19. Bracho C. Burnout syndrome and labor fatigue. Creative Commons. [Publicación periódica en línea] 2019. [Citado: 2021 abril 20]; 6. Available from: <https://bit.ly/3hONRxi>
20. Ferro C. y López A. El síndrome de Burnout: antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. [Tesis para optar el grado académico de doctor]. España: Universidad de Vigo. 2017. Disponible en: <https://bit.ly/3www6qC>
21. Marcela D. y Puentes A. Relationship between different dimensions of the Burnout syndrome and the coping strategies implemented by security guards at a private corporation from Tunja. Resultado de investigación. [Publicación periódica en línea] 2017. May-Jan. [Citado: 2021 abril 20]; 20(38): [268-281pp]. Available from: <https://bit.ly/3wt5xD0>
22. Díaz G. y Machuca S. Dimensiones del síndrome de Burnout y su presencia en el desempeño laboral del personal médico de la red de salud Cajamarca, 2017. [Tesis para optar la maestría en psicología clínica con mención en psicología de la salud]. Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. 2017. Disponible en: <https://bit.ly/3yALFzu>
23. Ramos J. Dimensiones del síndrome de Burnout y características biosociodemográficas, familiares, laborales del personal de salud, micro red el tambo – bambamarca, 2015. [Tesis para optar segunda especialidad profesional en enfermería en cuidados críticos, emergencias y desastres]. Perú: Universidad Nacional De Cajamarca. 2018. Disponible en: <https://bit.ly/34bc896>
24. García A., Escorcía C. y Pérez B. Burnout Syndrome and Self-Efficacy Beliefs in Professors. Propós. represent. [Publicación periódica en línea]

2017. Jul-Dec. [Citado: 2021 abril 20]; 5(2). Available from: <https://bit.ly/3yBOQH9>
25. Solís R., Tantalean M. y Burgos R. Burnout: prevalence and associated factors in doctors and nurses in seven regions of Peru. An. Fac. med. [Publicación periódica en línea] 2017. Jul-Sep. [Citado: 2021 abril 20]; 78(3). Available from: <https://bit.ly/2QLthTF>
26. Mendoza J. Mini Examen Clínico: Síndrome de desgaste profesional o Burnout. MedScape. [Publicación periódica en línea] 2027. Diciembre 13. [Citado: 2021 abril 25]. Disponible en: https://espanol.medscape.com/verarticulo/5902174_3
27. Arrogante O. y Aparicio E. Burnout syndrome in intensive care professionals: relationships with health status and wellbeing. Enfermería Intensiva [Publicación periódica en línea] 2020. April-June [cited 2021 April 10]; 31(2): [60-70p.] Available from: <https://bit.ly/3ePWgPb>
28. Pedraza N. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. LaSallistaDeInvestigación. [Publicación periódica en línea] 2018: Noviembre-agosto. [Citado: 2021 abril 25]; 15(1). Disponible en: <https://bit.ly/3xnqob6>
29. Pereira G. y Palucci M. Indicators of Burnout in Primary Health Care workers. Indicators of Burnout in Primary Health Care workers [Publicación periódica en línea] 2018. [cited 2021 April 10]; 71(5) Available from: <https://bit.ly/3fn4xt0>
30. Gallegos Y., Gil S. y Sepúlveda M. Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento. [Tesis para optar el grado de especialistas en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo]. Colombia: Universidad Ces Facultad De Medicina División De Postgrados En Salud Pública Gerencia De Seguridad Y Salud En El Trabajo Medellín. 2018. Disponible en: <https://bit.ly/3vjmS0T>
31. Pedraza N. Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight. Revista Lasallista de Investigación [Publicación periódica en línea] 2018. [cited 2021 may 08]; 15 (1): [90 -101pp.]. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6700989.pdf>

32. CEREM. International Business School. [publicación periódica en línea] 2017. Julio 13. [Citado: 2021 mayo 05]. Disponible en: <https://www.cerem.pe/blog/conoces-la-teoria-x-y-teoria-y>
33. Ivazeta N. El estrés laboral ya es considerado una enfermedad. Perú 21: 2019 junio 04; sección vida. Disponible en: <https://bit.ly/3oL50d2>
34. Pastor A. Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración]. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. 2018. Disponible en: <https://bit.ly/3oUFv9f>
35. Ríos G. Clima organizacional del departamento de enfermería del hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, marzo-abril 2017. [Título de Master en Administración en Salud]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua. 2017. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7909/2/t952.pdf>
36. Erazo S. y Paredes S. Diseño de un programa de intervención para mejorar el clima organizacional en el Hospital San Lorenzo De Liborina. [Trabajo de grado para optar al título: Especialistas en Gerencia de la seguridad y Salud en el trabajo]. Colombia: Universidad Ces Universidad Mariana San Juan De Pasto. 2018. Disponible en: <https://bit.ly/34ath2z>
37. Iglesias A., Torres J. y Mora Y. Theoretical references that sustain the organizational climate: integrative review. Medisur [Publicación periódica en línea] 2019. Jul-Aug [cited 2021 mayo 10]; 17(4). Available from: <https://bit.ly/3oPVISj>
38. Planificación y Gestión de Recursos Humanos en Salud en los Países Andinos. Evidencia para la toma de decisiones / Organismo Andino de Salud-Convenio Hipólito Unanue [en línea]. Lima: ORAS-CONHU; 2017. [Citado: 2021 junio 02]. Disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3592.pdf>
39. Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2011. Publicado en el diario oficial El Peruano. Resolución de Presidencia N° 215 - 2018 - CONCYTEC-P. Publicado en el diario oficial El Peruano. Ley n° 21683, (18 de Noviembre de 2018).
40. Hernández R. y Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [en línea]. México: Editorial Mc Graw Hill

- Education; 2018. [Citado: 2021 junio 07]. Disponible en <http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
41. Rodríguez M. & Mendivelso F. Design of cross-sectional research. Revista Médica Sanitas; 2018 July - September [cited 2021 Jun 5]; 21 (3): [141-146pp.]. Available from: https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3_MRodriguez_et_al.pdf
42. Alvarez A. Clasificación de las Investigaciones. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas Carrera de Negocios Internacionales. Universidad de Lima [Publicación periódica en línea] 2020. [Citado: 2021 Junio 08]. Disponible en: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%202020-2021-Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
43. Tam J y Oliveros R. Tipos, métodos y estrategias de investigación científica. Pensamiento y Acción [Publicación periódica en línea] 2017 [Citado: 2021 Junio 08]: 5 [145-154pp.]. Disponible en: http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf
44. Campos A., Marqués H. y Álvaro J. The relationship between human values and the Burnout syndrome: A systematic review. Rev Asoc Esp Espec Med Trab [Publicación periódica en línea] 2021. Febr [cited 2021 April 10]; 29(4) Available from: <https://bit.ly/3uxWxvE>
45. Gutierrez A. Guilda E. y Payano C. "Clima organizacional y Satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la clínica san juan de Dios [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Lima [Publicación periódica en línea] Universidad Privada Norbert Wiener; 2018 [Citado: 2021 junio 06]. Disponible en: <https://bit.ly/3q0D8lB>
46. Zerón A. Beneficence and nonmaleficence. Revista ADM. [Publicación periódica en línea] 2019. [Citado: 2021 junio 7]; 76(6) [306-307pp.]

Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2019/od196a.pdf>

47. López L. y Zuleta G. The beneficence principle as an articulator among moral theology, bioethics and biomedical practices. *Franciscanum*. [Publicación periódica en línea] 2020. Jul-Dec. [Citado: 2021 junio 7]; 62(174). Available from: <https://bit.ly/3pUd9MG>
48. Lauricica C. Justice and equity in the professional practice. *Rev.Med.Electrón*. [Publicación periódica en línea] 2017. Mar-Apr. [Citado: 2021 junio 7]; 39(2). Available from: <https://bit.ly/2U7sM7J>

Anexos:

Tabla 1: Operacionalización de la variable síndrome de Burnout

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Síndrome de Burnout	Respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por el agotamiento emocional o pérdida de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo. Bajo este enfoque el Burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por involucrarse en situaciones emocionalmente demandantes durante un tiempo prolongado.	El síndrome de Burnout será evaluado por el cuestionario de Maslach Burnout, donde se determinará el nivel del síndrome de Burnout en sus tres dimensiones ya sea bajo, medio y alto que son: agotamiento emocional con las preguntas 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20 Despersonalización con las preguntas 5,10,11,15 y 22 Realización personal con las preguntas 4,7,9,12,17,18,19 y 21	Agotamiento emocional	Estrés Sentimiento de desesperanza	Nominal
			Despersonalización	Falta de interés en el trabajo Actitud fría	
			Poca realización personal.	Autoevaluación negativa Realidad laboral	

Tabla 2: Operacionalización de la variable clima organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Organizacional	Se define como el conjunto de características que describen a la organización, la distinguen de otras e influyen en el comportamiento de las personas que la integran.	Es la respuesta expresada en puntaje de la percepción del clima organizacional en sus tres (03) dimensiones, conformada por once (11) indicadores con un total de veintiocho (28) ítems.	Potencial Humano	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Innovación - Recompensa - Confort 	Nominal
			Diseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones - Comunicación organizacional - Remuneración - Estructura 	
			cultura de la organización	<ul style="list-style-type: none"> - Identidad - Conflicto y cooperación - Motivación. 	

TABLA 3. Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	15	51,7
	Excluidos ^a	14	48,3
	Total	29	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

TABLA 4. Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	50

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ identificada(o) con DNI_____ a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titula "Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas, 2021" habiendo sido informada(o) del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será exclusivamente para fines de investigación, es así que brindo mi consentimiento de participar en el estudio

Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas, 2021.

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SINDROME DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)

INSTRUCCIONES: El presente instrumento tiene como fin recolectar de datos permitirá obtener información sobre el Síndrome de Burnout en el personal de salud. Considerar que dicho cuestionario es anónimo y pueda así responder con total libertad y veracidad. A continuación marcará con un aspa (X) o cruz (+) cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

INFORMACIÓN GENERAL

Condición laboral: () Terceros () Asociados

Tiempo de servicios en el EE. SS Sisol, Comas:

Edad..... Sexo: Carrera profesional:

Área de servicio:.....

Tiempo de servicio en la institución:.....

Tipo de contrato que mantiene en la institución:

Tiempo realizando labores asistenciales de salud:

Estado civil: N° de hijos:

El propósito de esta encuesta es conocer cómo consideran distintos profesionales pertenecientes a los Servicios Humanos, su trabajo y a las personas a quienes dan servicio.

Conteste a las frases indicando la frecuencia con que usted experimenta ese sentimiento:

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

	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							

2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5. Creo que trato a las personas como si fuesen objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con mucha gente me supone un esfuerzo							
7. Trato eficazmente los problemas de las personas.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. No me preocupa lo que le ocurra a las personas.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. Siento que ya no puedo más.							
21. En mi trabajo trato los problemas que se me presentan con mucha calma.							
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.							

Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas, 2021.

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES GENERALES: El presente instrumento de recolección de datos permitirá obtener información valiosa para el presente estudio, Tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá mejorar la gestión de salud y la gestión de su organización. Antes de responder, considerar que el cuestionario es anónimo, así mismo es importante responder de manera franca y honesta, encerrando con un círculo o marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación.

DATOS GENERALES:

Edad: Sexo: [] Femenino [] Masculino Condición: [] Nombrado [] Contratado []
Otros

Tiempo trabajando en el establecimiento Sisol Comas:

En donde: _____

(1) Nunca (2) A veces (3) Frecuentemente (4) Siempre

Preg.	ÍTEMS	Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
Potencial humano					
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	1	2	3	4
2	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
3	La innovación es característica de nuestra organización	1	2	3	4
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	1	2	3	4
5	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
6	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	1	2	3	4
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4
8	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	1	2	3	4
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	1	2	3	4
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
11	La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4

Diseño organizacional					
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
13	En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
14	Mi salario y beneficios son razonables	1	2	3	4
15	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	1	2	3	4
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	1	2	3	4
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4
Cultura de la organización					
21	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	1	2	3	4
22	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	1	2	3	4
23	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	1	2	3	4
24	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer	1	2	3	4
25	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
26	Estoy comprometido con mi organización de salud	1	2	3	4
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	1	2	3	4
28	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	1	2	3	4

Muchas gracias, aprecio su colaboración.