



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

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

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT  
EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL  
DE JAÉN - 2018.**

**Autora : Bach. Ruth Elizabeth Melendez Santillan  
Asesora : Dra. Sonia Tejada Muñoz**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2019**



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

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

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT  
EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL  
DE JAÉN - 2018.**

**Autora : Bach. Ruth Elizabeth Melendez Santillan**

**Asesora : Dra. Sonia Tejada Muñoz**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A mis padres por el apoyo incondicional durante mi formación profesional.

A Dios por guiar e iluminar mi camino.

A mi pequeña hija por ser el motor y motivo de mi vida, por darme la fortaleza que necesito para seguir adelante.

A mis docentes por ser mi apoyo para continuar y culminar mi formación profesional, logrando así mis sueños y anhelos de superación.

## **AGRADECIMIENTO**

Al personal de Enfermería del Hospital de Jaén que laboran en la parte asistencial ayudando al cuidado y rehabilitación del paciente, por permitirme recolectar datos importantes y relevantes que servirán para la presente investigación

A la Dra. Sonia Tejada Muñoz, por haber aceptado brindarme su apoyo incondicional, asesoramiento y haber respaldado la presente investigación durante el proceso de elaboración y ejecución.

A los docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de esta universidad por brindarme las enseñanzas necesarias durante mi formación académica.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA AMAZONAS**

**Dr. Policarpio Chauca Valqui**  
**Rector**

**Dr. Miguel Ángel Barrera Gurbillón**  
**Vicerrector Académico**

**Dra. Flor Teresa García Huamán**  
**Vicerrectora de Investigación**

**Dr. Edwin Gonzales Paco**  
**Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud**

## VISTO BUENO DEL ASESOR

Yo, Sonia Tejada Muñoz con DNI N°33409092 , con domicilio legal en el Jr. Libertad 480 de la ciudad de Chachapoyas, Doctora en Ciencias de Enfermería, N° de colegio de enfermeros del Perú 37715, Docente nombrado en la Categoría de Asociado a Tiempo completo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, doy Visto Bueno a presente informe de Tesis: "Clima Organizacional y Síndrome de Burnout del personal de Enfermería, Hospital Jaén - 2018", presentado por la **Bachiller en Enfermería RUTH ELIZABETH MELENDEZ SANTILLAN**, para optar el Título de licenciada en Enfermería; por tanto:

Para mayor conformidad y constancia firmo al presente:

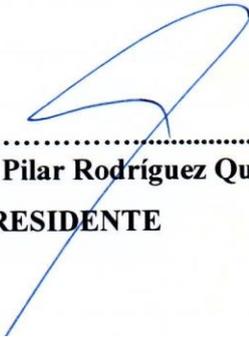
Chachapoyas 21, de enero del 2019.



---

**Dra. Sonia Tejada Muñoz**  
**DNI N° 33409092**

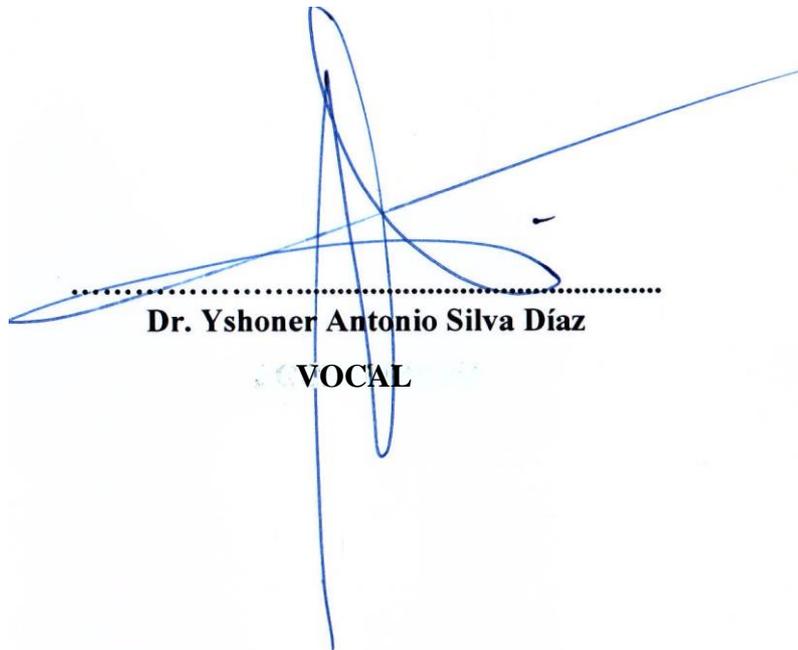
**JURADO EVALUADOR DE TESIS**



.....  
**Dra. María del Pilar Rodríguez Quezada**  
**PRESIDENTE**



.....  
**Lic. Sonia Celedonia Huyhua Gutiérrez**  
**SECRETARIA**



.....  
**Dr. Yshoner Antonio Silva Díaz**  
**VOCAL**



**ANEXO 3-K**

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TESIS  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Yo Ruth Elizabeth Melendez Santillan  
identificado con DNI N° 76059589, Estudiante  /Egresado  de la Escuela Profesional de  
Enfermería, de la Facultad de:  
Ciencias de la Salud,  
de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

**DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

1. Soy autor de la Tesis titulada: Clima organizacional y Síndrome  
de burnout en el profesional de enfermería  
Hospital de Jaén - 2018

que presento para  
obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La Tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La Tesis presentada no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Tesis para obtener el Título Profesional, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la Tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que la Tesis para obtener el Título Profesional haya sido publicada anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 21 de ENERO de 2020.

Firma del(a) tesista

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Autoridades.....	v
Visto bueno del asesor.....	vi
Jurado evaluador de tesis.....	vii
Declaración jurada de no plagio.....	viii
Índice de contenido.....	ix
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstrac.....	xiii
I. Introducción.....	14
II. Material y métodos.....	18
2.1 diseño de investigación.....	18
2.2 Población muestral.....	18
2.3 Procedimiento.....	21
2.4 Análisis y presentación de datos.....	21
III. Resultados.....	22
IV. Discusión.....	28
V. Conclusiones.....	32
VI. Recomendaciones.....	33
VII. Referencias bibliográficas.....	34
Anexos.....	38

## ÍNDICE DE TABLAS

		<b>pág.</b>
<b>Tabla 01</b>	Relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.	22
<b>Tabla 02</b>	Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.	24
<b>Tabla 03</b>	Clima Organizacional en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.	25
<b>Tabla 04</b>	Síndrome de Burnout según dimensiones en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.	26
<b>Tabla 05</b>	Clima Organizacional según dimensiones en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.	27

## ÍNDICE DE FIGURAS

		<b>pág.</b>
<b>Figura 01</b>	Relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.	22
<b>Figura 02</b>	Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.	24
<b>Figura 03</b>	Clima Organizacional en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.	25
<b>Figura 04</b>	Síndrome de Burnout según dimensiones en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.	26
<b>Figura 05</b>	Clima Organizacional según dimensiones en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.	27

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo, relacional, observacional, prospectivo, transversal, cuyo objetivo fue: determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén, 2018. La muestra estuvo conformada por 60 profesionales de enfermería, para la recolección de los datos se utilizó como método la encuesta y como técnica el cuestionario, como instrumentos, se considero el cuestionario Inventory del Síndrome de Burnout de Maslach para la variable síndrome de burnout, con una validez de  $VC= 7.89 > VT: 1.46$  y una confiabilidad de 0.89 y para la variable clima organizacional se tomó en cuenta la Escala multidimensional de clima organizacional (EMCO), con un nivel de confiabilidad  $> 0.70$  y validez de  $VC=0.80$  y  $VT= 1.25$ . Los resultados demuestran que un 46.7% (28) presenta síndrome de burnout de nivel alto, con clima organizacional regular, el 35% (21) presenta un síndrome de burnout medio con clima Organizacional regular y el 6.7% (4) tiene síndrome de burnout de nivel bajo con un clima organizacional de nivel malo, concluyéndose así que existe relación altamente significativa entre el síndrome de burnout y clima organizacional ( $X^2 c = 10.684 > X2 t = 9.4877$ ,  $GL = 4$ ,  $p = 0,030 < \alpha = 0.05$ ) en esta población en estudio.

**Palabras claves:** síndrome de burnout, clima organizacional, profesional de enfermería

## ABSTRAC

The present research work was quantitative, relational, observational, prospective, transversal, whose objective was: to determine the relationship between the organizational climate and burnout syndrome in the nursing professional of the Hospital of Jaén, 2018. The sample consisted of 60 nursing professionals, for the collection of the data the survey was used as a method and as a technique the questionnaire, as instruments, the Maslach Burnout Syndrome Inventory questionnaire was considered for the burnout syndrome variable, with a validity of  $VC = 7.89 > VT: 1.46$  and a reliability of 0.89 and for the organizational climate variable the multidimensional organizational climate scale (EMCO) was taken into account, with a level of reliability  $> 0.70$  and validity of  $VC = 0.80$  and  $VT = 1.25$  The results show that 46.7% (28) have a high-level burnout syndrome, with a regular organizational climate, 35% (21) have a medium burnout syndrome with a regular Organizational climate and 6.7% (4) have burnout syndrome Low level with a bad level organizational climate, concluding that there is a highly significant relationship between burnout syndrome and organizational climate ( $X^2 c = 10.684 > X^2 t = 9.4877$ ,  $GL = 4$ ,  $p = 0.030 < \alpha = 0.05$ ) in this study population.

Keywords: burnout syndrome, organizational climate, nursing professional

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el síndrome de Burnout se le ha denominado como un estrés laboral, que tiene tres componentes que lo definen, la desmotivación, el desinterés, el malestar interno o la insatisfacción laboral (Maslach y Jackson, 1981), también se agrupan en tres categorías cansancio emocional, el cual hace referencia al sentimiento de agotamiento por lo que se evidencia desinterés por el trabajo, la despersonalización caracterizada por el rechazo hacia los pacientes y la falta de realización personal que se percibe como la actitud negativa hacia uno mismo, el trabajo, pérdida de interés, irritabilidad, baja productividad y baja autoestima (Gil Monte, 2014, p.15)

El Burnout es un síndrome frecuente entre profesionales que realizan actividades de ayuda a otras personas, siendo la enfermería una de las profesiones que más lo padece, a la vez que se perfila como uno de los motivos importantes de abandono de la profesión (Torres, et al, 2015, p.1).

El clima organizacional y el síndrome de burnout, son componentes en el comportamiento cotidiano de los profesionales de salud como consecuencia parte importante del proceso de modernización de una institución, los hospitales son organizaciones públicas donde laboran personas dentro de un espacio delimitado atendiendo personas que en su mayoría presentan problemas de salud, etc. En esas condiciones de trabajo alrededor del 60% manifiestan el exceso por carga de trabajo y un 19% falta de apoyo social (Soliz, et al 2015, p.33)

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

En Colombia se ha reportado diferentes prevalencias de Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en el área de atención hospitalaria: 15,5% en

Barranquilla, 26,6% en Cartagena, 24,4% en Ibagué, 17,5% y en Orinoquia el 25.5 % referente a los que laboran en otras áreas (Gutiérrez, et al, 2017).

El síndrome de burnout se refiere a una situación que es cada vez más frecuente entre los profesionales de enfermería que presta sus servicios a través de una relación directa y mantenida con las personas, ha sido conceptualizado como una respuesta al estrés laboral crónico y como un trastorno tridimensional de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, tiene gran incidencia en profesionales de enfermería a nivel mundial (Acevedo, 2014, p.4).

El 47% de enfermeras en España sufren síntomas de este síndrome, dicha prevalencia se ha ido incrementando constituyendo un problema social de salud pública, que conlleva a un gran costo económico y social. La exposición prolongada al estrés genera una pérdida de control ante los acontecimientos, de manera que dificulta la práctica de enfermería, disminuyendo la calidad de los cuidados e incrementando el riesgo de que acontezcan efectos no deseados en el paciente y su entorno (Medina, 2015, p.2)

En el hospital de Tercer Nivel de la ciudad de México el profesional de enfermería que labora en áreas críticas presenta un Síndrome de Burnout en niveles significantes relacionados con los turnos de trabajo, con mayor percepción en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización (Rodríguez, 2016, p.19).

En el Perú en el Hospital Central de la Fuerza Aérea, Unidad de Cuidados Críticos se reportó un 15% de niveles altos en la dimensión despersonalización y un 20% de nivel alto en la dimensión cansancio emocional en profesionales de enfermería; por otro lado, en Arequipa el 21.3 % presenta un nivel alto de agotamiento emocional y baja realización personal y el 28.9% niveles altos de despersonalización, esto relacionado con el tiempo que lleva laborando en la institución (Arias, 2016, p.12).

Según una investigación realizada en el Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, en un 66.1% de enfermeras presentan Síndrome de Burnout, relacionado a factores psicosociales y psicológicos, como la carga mental y sobrecarga laboral (Saucedo, 2015, p.12).

El profesional de enfermería se desempeña dentro de un clima laboral, por ende, dentro de un clima organizacional donde la enfermería es considerada una profesión que requiere el

despliegue de actividades que involucran control mental y emocional, como integrantes de un equipo de salud, se caracterizan por el manejo de situaciones críticas con desempeño eficiente y efectivo de ahí que diversos autores hayan señalado que esta profesión conlleva a una gran responsabilidad, enfrentándose en forma cotidiana a presiones, conflictos y cambios continuos que conllevarían en el futuro tras varios años de actividad laboral, a ser afectados por el síndrome de burnout (Soliz, et al, 2015, p.33).

El interés por el estudio de clima organizacional ha crecido rápidamente durante los últimos años, ya que las organizaciones a través de la implementación de los sistemas de gestión de calidad la han asumido como uno de los elementos básicos para la detección oportuna de aspectos claves que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral, de esta forma concebir un mejoramiento continuo mediante la gestión y el desarrollo de nuevas alternativas que permitan el logro de los objetivos de la organización, la motivación mutua, un alto desempeño y el compromiso de la gente en el trabajo, como premisas para elevar la calidad y la productividad (Piñera, et al, 2016).

El desarrollo de perfiles de riesgos del burnout es crucial para avanzar en su prevención, conociendo los factores que influyen en su desarrollo, como la satisfacción o la experiencia profesional, sin embargo, también hay que valorar el papel clave que puede jugar el desarrollo del síndrome de burnout en el servicio hospitalario donde trabajan las enfermeras.

Según lo propuesto y teniendo en cuenta la problemática, se cree que hoy en día los problemas de salud mental está siendo tomado muy a la ligera, sin darnos cuenta que es la base fundamental para el equilibrio de nuestro bienestar físico como mental, en la vida cotidiana, en las relaciones laborales, en el desempeño de nuestro quehacer diario, es por ello es de suma importancia aprender a identificar el estrés laboral, ya sea por sobre demanda de actividades laborales que realizar, relaciones interpersonales negativas, mal manejo de las organizaciones laborales, etc, así mismo diagnosticarlo, tratarlo y de alguna manera dar una alternativa de solución puede ayudar a afrontarle positivamente minimizando sus consecuencias que alteran el estado biopsicosocial y espiritual.

El acceso a los servicios de salud, constituyen un objetivo prioritario para los profesionales y para la organización, orientada necesariamente al paciente dentro de un contexto multidisciplinar.

En este contexto se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de enfermería del Hospital de Jaén - 2018?, cuyo objetivo general fue: determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el profesional de enfermería de este hospital.

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en profesionales de enfermería, cuyas hipótesis estadísticas fueron: Hipótesis alterna ( $H_1$ ): Existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout del profesional de enfermería en el Hospital de Jaén. Hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe una relación estadística entre clima organizacional y el síndrome de burnout del profesional de enfermería en el Hospital de Jaén.

Esta investigación permitió a los profesionales de enfermería y a directivos del nosocomio a reflexionar sobre las consecuencias de este síndrome y la repercusión que esta trae a su desarrollo profesional y desempeño laboral, también es un referente para investigaciones futuras en el área dando la facilidad a los investigadores establecer comparaciones con los resultados que se obtuvo en la presente investigación, también facilite el planteamiento de técnicas de afrontamiento eficaz que contribuya a una intervención oportuna para prevenir riesgos y motive al desarrollo y crecimiento laboral e institucional.

La tesis está constituida por las siguientes partes: páginas preliminares, resumen, introducción, material y métodos, resultados, discusión, conclusión, recomendaciones y referencias bibliográficas.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

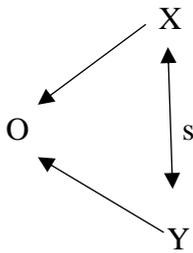
### 2.1 Diseño de Investigación.

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel relacional, según la intervención del investigador observacional, según la planificación de la toma de datos prospectivos, según el número de ocasiones en que midió la variable de estudio transversal. (Supo, 2014, p. 1 - 2).

Fue de enfoque cuantitativo porque permitió cuantificar los datos mediante el uso de la estadística, de nivel relacional porque se relacionaron las variables de estudio, tipo de investigación observacional porque no se manipularon las variables ya que los datos reflejaron la evolución natural de los eventos, prospectivo porque los datos se recolectaron de fuentes primarias o sea directamente de la muestra, objeto de estudio. Transversal por que las variables se midieron en una sola ocasión (Supo, 2014, p. 1-2).

#### Diseño de estudio:

En la presente investigación no experimental se observa los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, los que fueron analizados. (Hernández et al, 2010)



O= muestra de estudio

X= clima organizacional

Y= síndrome de burnout

s= relación entre ambas variables

### 2.2 Población muestral

Se consideró al 100% de los profesionales de enfermería de las áreas asistenciales de pediatría, medicina, cirugía, neonatología, sala de operaciones (SOP), emergencia del Hospital de Jaén con un total de 60 profesionales, distribuidos de la siguiente manera:

<b>Hospital de Jaén</b>	
<b>Servicio</b>	<b>Cantidad</b>
Pediatría	9
Medicina	10
Cirugía	11
Neonatología	9
SOP	11
Emergencia	10
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>

Fuente: oficina de jefatura de Enfermería del Hospital de Jaén

**a) Criterio de inclusión y exclusión:**

**Inclusión:**

- ✓ Profesionales de enfermería con tiempo de servicios en la institución mayor de 3 meses y que laboren en áreas asistenciales: pediatría, medicina, cirugía, neonatología, SOP, emergencia.

**Exclusión:**

- ✓ Personal de enfermería que se encuentren de vacaciones y que trabajen en áreas administrativas.

**b) Muestreo.** Se usó un muestreo no probabilístico por conveniencia. (Sampieri, 2008, p. 50).

**c) Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

- ✓ **Método:** Se utilizó la encuesta (Hernández, et al, 2010).
- ✓ **Técnica:** Se utilizó el cuestionario (Hernández, et al, 2010).

**d) Instrumentos**

**Para la variable del Síndrome de Burnout:** Se utilizó el Inventario del síndrome de burnout de Maslach, que está constituido por 22 ítems en una escala de lickert, y recoge tres dimensiones del síndrome de burnout, cansancio emocional con 9 ítems, despersonalización con 5 ítems y baja realización personal con 8 ítems respecto a las tareas realizadas en el trabajo. Si al menos dos de las dimensiones tienen puntuación alta y una dimensión tiene puntuación medio, se considera síndrome de burnout. Según Maslach y Jackson los índices de confiabilidad son de 0.90 para agotamiento emocional, 0.71 para realización personal y 0.79 en despersonalización. Con una validez de  $VC = 7.89 > VT: 1.46$  y una confiabilidad de 0.89 así mismo estos investigadores para validar el instrumento han realizado estudios factoriales

en donde se define una estructura tridimensional que apunta a las dimensiones del Síndrome de Burnout, es decir que el instrumento mide realmente lo que la variable en estudio quiere medir. Este tipo de validez factorial es apoyado por estudios de validez convergente, llevados a cabo por los mismos investigadores (Maslach, C. & Jackson, S. 1981).

#### **Calificación para síndrome de burnout**

- Alto : 90 - 132
- Intermedio : 45 - 89
- Bajo : 0 - 44

#### ✓ **Calificación para las dimensiones**

- 1. Agotamiento emocional (AE):** Incluye ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome; es decir, a mayor puntuación se encuentra escala mayor de nivel de burnout experimentado por el sujeto con un puntaje de 54
- 2. Despersonalización (D):** Constituida por los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. También su puntuación guarda proporción directa con la intensidad del burnout con un puntaje de 30
- 3. Realización personal (RP):** La conforman los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. En este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout; es decir, a menor puntuación de realización o logros personales, más afectado está el sujeto con 48 puntos

- ✓ **Para la variable clima organizacional:** Se tomaron en cuenta escala multidimensional de clima organizacional (EMCO). La EMCO se integra de factores estructurados en tres niveles de análisis y se caracteriza por ser una escala de 29 reactivos, con un nivel de confiabilidad  $> 0.70$  y validez de  $VC=0.80$  y  $VT= 1.25$  mediante Alpha de Crombach. Los resultados obtenidos permitirán contar con un instrumento efectivo para medir el clima organizacional (Gómez, M. & Vicario, A. 2008).

#### **Calificación:**

- Bueno : 107-145
- Regular : 68-106
- Malo : 29-97

### **2.3 Procedimiento**

- ✓ Se seleccionó y se revisó los instrumentos de medición teniendo en cuenta la operacionalización de las variables.
- ✓ Se solicitó el permiso correspondiente en el decanato de la facultad de ciencias de la salud.
- ✓ Se coordinó con el director del Hospital de Jaén solicitando la autorización para ejecutar la investigación.
- ✓ Se aplicó los instrumentos de recolección de datos el cual se realizó de manera personal e individual, el cual tuvo una duración de 10 a 15 minutos.
- ✓ Para ambos instrumentos se utilizaron cuestionarios, uno por cada variable.
- ✓ Como última etapa del proceso de recolección de datos se elaboró la tabulación de las mediciones obtenidas para su respectivo análisis estadístico.

### **2.4 Análisis y Presentación de datos**

La información final fue procesada en el software SPSS versión 23, Microsoft Word y Excel. Para contrastar las hipótesis se sometió a la prueba estadística no paramétrica del Chi-cuadrado con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$  (95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error). Se presentó en tablas simples, tablas de contingencia y figuras de barra.

### III. RESULTADOS

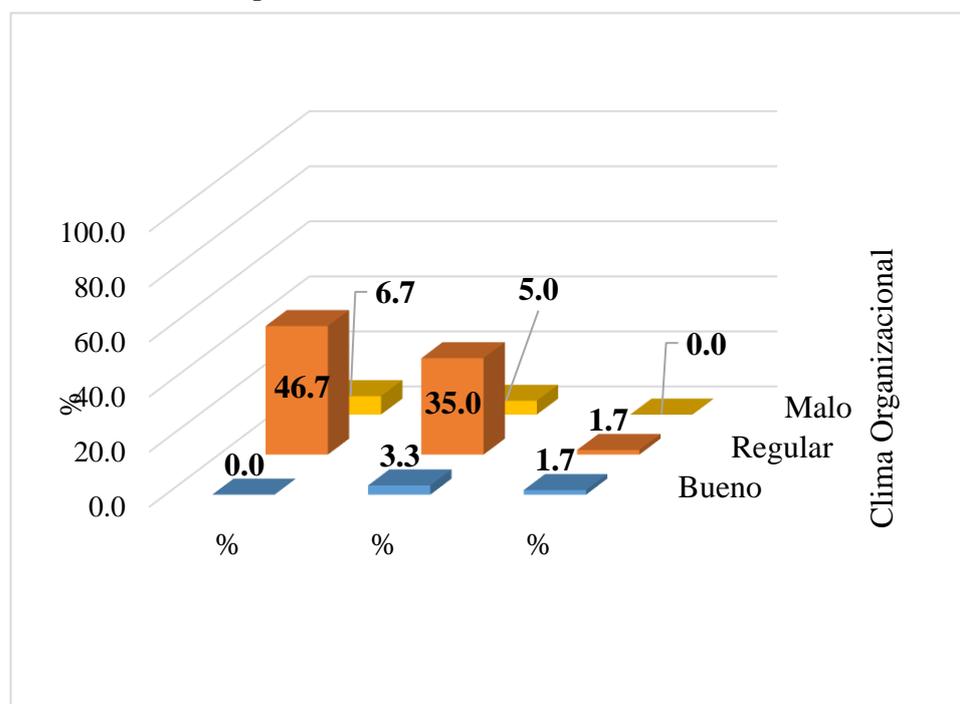
**Tabla n° 01:** Clima organizacional y síndrome de burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.

clima organizacional	síndrome de burnout						Total	
	Alto		Medio		Bajo		fi	%
Bueno	0	0.0	2	3.3	1	1.7	3	5.0
Regular	28	46.7	21	35.0	1	1.7	50	83.3
Malo	4	6.7	3	5.0	0	0.0	7	11.7
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>53.3</b>	<b>26</b>	<b>43.3</b>	<b>2</b>	<b>3.3</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

Fuente: cuestionario de clima organizacional y cuestionario Maslach Burnout Inventory

$$X^2 c = 10.684 > X^2 t = 9.4877, GL = 4, p = 0,030 < \alpha = 0.05$$

**Figura n° 01:** Clima organizacional y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.



Fuente: tabla n° 01

En la tabla y figura 01 se observa que del 100%(60) de profesionales de enfermería del hospital general de Jaén, el 46.7 %(28) tienen síndrome de burnout alto con un regular clima organizacional, el 35 %(21) presenta un síndrome de burnout medio con un regular clima organizacional, el 6.7 %(4) presenta un síndrome de burnout alto con un mal clima organizacional, el 5% (3) presenta un síndrome de burnout medio con un clima organizacional malo, el 3.3% (2) presenta síndrome de burnout medio con un clima organizacional bueno y un 1.7% (1) presenta un síndrome de burnout bajo con clima organizacional bueno, así mismo síndrome de burnout bajo con clima organizacional regular.

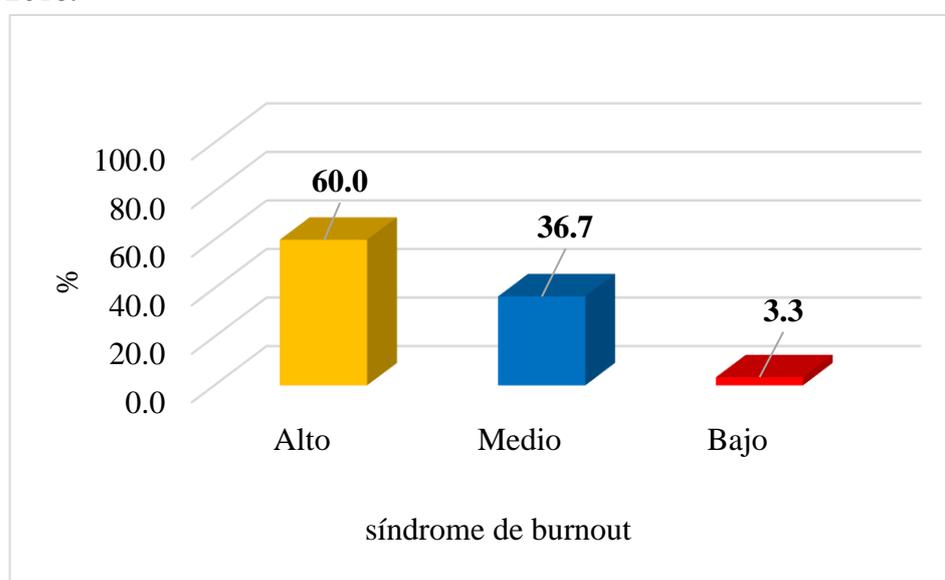
Para contrastar la hipótesis la siguiente tabla de contingencia se sometió a la prueba estadística del chií-cuadrado cuyo valor fue de  $\chi^2 c = 10.684 > \chi^2 t = 9.4877$ ,  $gl = 4$ ,  $p = 0,030 < \alpha = 0.05$  el mismo que indica que existe relación estadística entre síndrome de burnout y clima organizacional en el profesional de enfermería, aceptándose de esta manera la hipótesis alterna (ha), quiere decir que ambas variables son dependientes entre sí.

**Tabla N° 02:** Síndrome de burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.

síndrome de burnout	fi	%
Alto	36	60.0
Medio	22	36.7
Bajo	2	3.3
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de clima organizacional y Cuestionario Maslach Burnout Inventory.

**Figura N° 02:** Síndrome de burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.



Fuente: tabla n° 02

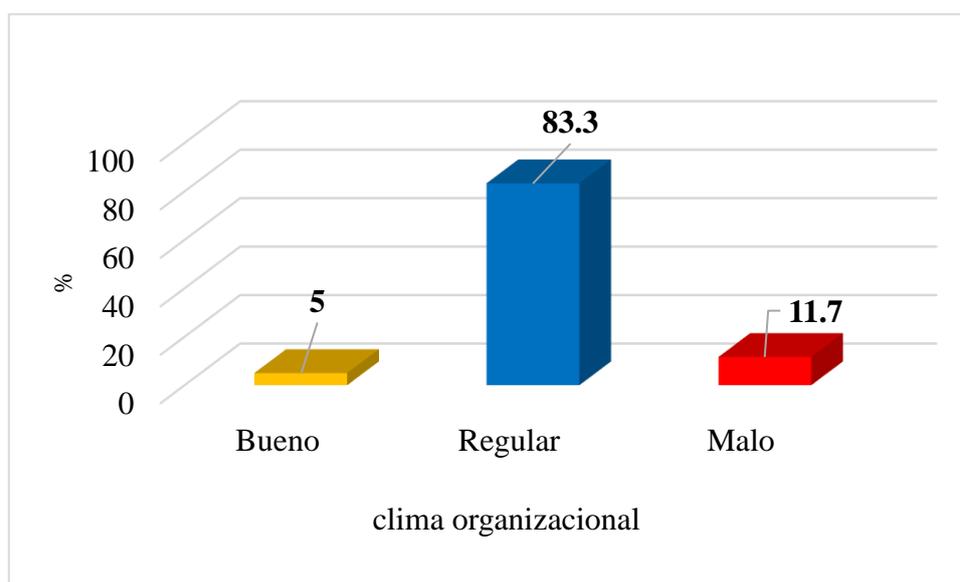
En la tabla y figura 02 se observa que del 100% (60), el 60% (36) presenta síndrome de burnout de nivel alto, el 36.7% (22) presenta síndrome de burnout medio y el 3.3% (2) presenta un síndrome de burnout bajo.

**Tabla n° 03:** Clima organizacional en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.

clima organizacional	fi	%
Bueno	3	5
Regular	50	83.3
Malo	7	11.7
<b>TOTAL</b>	60	100

Fuente: Cuestionario de clima organizacional y Cuestionario Maslach Burnout Inventory.

**Figura n° 03:** Clima Organizacional en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.



Fuente: tabla n° 03

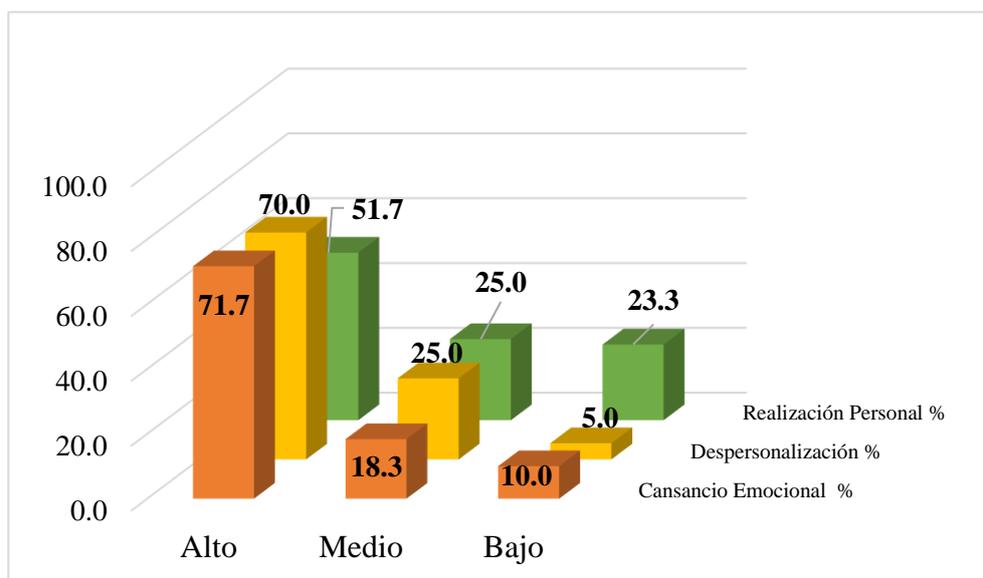
En la tabla y figura 03 se observa que del 100% (60), el 83.3% (50) presenta un clima organizacional regular, el 11.7% (7) presenta un clima organizacional malo y el 5% (3) presenta un clima organizacional bueno.

**Tabla n° 04:** Síndrome de burnout según dimensiones en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.

Categorías	Síndrome de burnout según dimensiones					
	cansancio emocional		despersonalización		realización personal	
	Fi	%	fi	%	fi	%
Alto	43	71.7	42	70.0	31	51.7
Medio	11	18.3	15	25.0	15	25.0
Bajo	6	10.0	3	5.0	14	23.3
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de clima organizacional y Cuestionario Maslach Burnout Inventory.

**Figura n° 04:** Síndrome de burnout según dimensiones en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.



Fuente: tabla n° 04

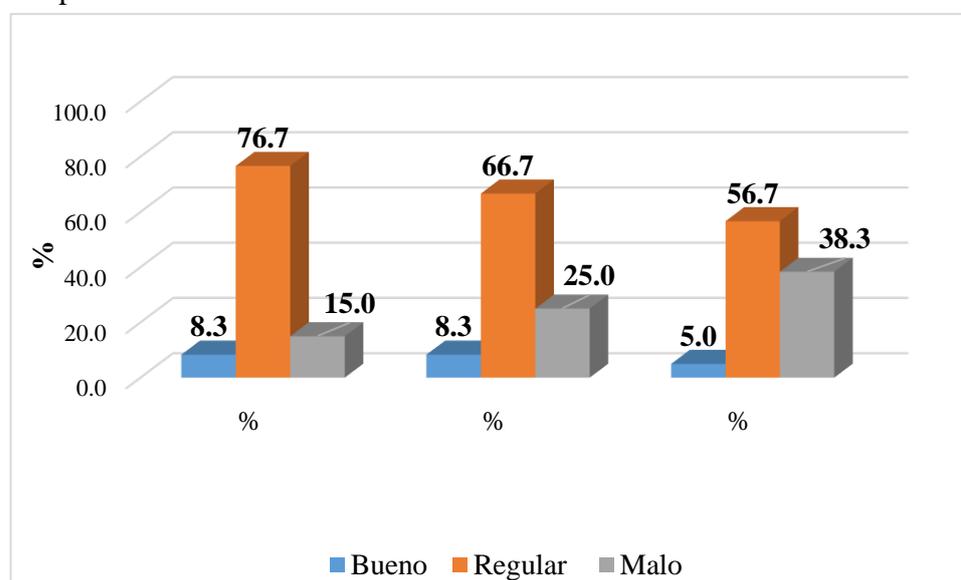
En la tabla y figura 04 se observa que del 100% (60) de profesionales de enfermería, presentan síndrome de burnout de nivel alto en dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal con un 71.7%, 70.0%, 51.7% respectivamente.

**Tabla n° 05:** Clima organizacional según dimensiones en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.

Categorías	clima organizacional según dimensiones					
	sistema individual		sistema interpersonal		sistema organizacional	
	fi	%	Fi	%	fi	%
Bueno	5	8.3	5	8.3	3	5.0
Regular	46	76.7	40	66.7	34	56.7
Malo	9	15.0	15	25.0	23	38.3
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de clima organizacional y Cuestionario Maslach Burnout Inventory.

**Figura n° 05:** Clima organizacional según dimensión en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.



Fuente: tabla n° 05

En la tabla y figura 05 se observa que del 100% (60) de los profesionales de enfermería; respecto al clima organizacional dimensión sistema individual; el 76.7% (46) presenta un nivel regular, el 15% (9) presenta un nivel malo, el 8.3% (5) un nivel bueno. En la dimensión Sistema Interpersonal el 66.7% (40) presenta un nivel regular, el 25% (15) presenta un nivel malo y el 8.3% (5) un nivel bueno; por otro lado, en la dimensión sistema organizacional el 56.7% (34) presenta un nivel regular, el 38.3% (23) un nivel regular y el 5% (3) un nivel malo.

#### IV. DISCUSIÓN

El presente estudio ha demostrado que el síndrome de burnout y el clima organizacional tienen una relación altamente significativa ( $X^2_c = 10.684 > X^2_t = 9.4877$ ,  $GL = 4$ ,  $p = 0,030 < \alpha = 0.05$ ).

Se ha encontrado investigaciones como Tipacti, A. (2016) y Camasi, K. (2018) que tienen similitudes con este estudio cuando afirman que un buen Clima Laboral posee relación directa con el síndrome de burnout.

También se ha podido encontrar que el clima organizacional regular con un síndrome de burnout de nivel alto. (Tabla N° 01). Al respecto Chuco, Y. & Peña, M. (2018) Huancayo encontró que el 38% presentó un Síndrome de Burnout alto con un mal clima Organizacional malo asimismo el 38% presenta un síndrome de burnout medio con un regular clima organizacional. Por otro lado, Solís, Z. & Zamudio, L. y colaboradores (2015) Lima Perú concluyó que el clima organizacional fue nivel regular 81.4%, seguido de un nivel bueno 18.6% y el Síndrome de Burnout corresponde a nivel bajo 86% y nivel medio 14%.

El profesional de enfermería que presente un cuadro de estrés crónico es consecuencia de un deficiente clima laboral repercutiendo en su salud física - mental, como también en su desenvolvimiento y desarrollo del profesional y los directivos de las instituciones públicas y privadas deben tomarle en consideración ya que de ello depende la productividad del recurso humano y por ende la calidad de servicio al usuario.

El síndrome de estar quemado está caracterizado por tres componentes sumamente importantes y de mucho cuidado: el cansancio emocional, la despersonalización y la baja realización personal; considerados en el presente estudio.

Más del 50% de los profesionales de enfermería que trabajan en el Hospital de Jaén; evidenciaron agotamiento emocional y en menores porcentajes despersonalización y realización personal (Tabla y figura N°2).

El Burnout es una respuesta progresiva e insidiosa que evoluciona como parte de un proceso mayor de estrés laboral en profesionales que interactúan directamente con personas (Maslach y Jackson 2006, citado por Miravalles, 2014 p. 2). Este aporte ha sido relevante para medir el síndrome de burnout por niveles, considerándose categorías de medio y bajo como indicios de burnout y el nivel alto a la enfermedad en sí.

Al respecto Cañadas, A. & García, L. y colaboradores (2016) en España encontró un 44,1% niveles altos de síndrome de burnout en profesionales de enfermería que realizan jornada

física complementaria frente a un 38% que no lo tenía dicha sobrecarga. Sin embargo, Orós, E. (2015) en Lima evidenció que del 100% (29) de los profesionales el 80% (23) tuvieron burnout de nivel medio, 17% (05) bajo y 3% (01) alto; mientras que Montenegro (2013) en su estudio encontró que en Moyobamba y en Tarapoto en un 90% y 91.2% respectivamente no presentaban este síndrome.

El Síndrome de burnout representa una verdadera amenaza no sólo para la salud del personal de salud sino también para la atención que brinda a los pacientes ya que al padecer dicho síndrome se pierden la sensibilidad y el humanismo lo cual genera distanciamiento afectivo. También repercute dentro de la institución ya que genera un aumento en el ausentismo, apatía hacia la organización, aislamiento y déficit de la calidad del trabajo. También opaca el reconocimiento social de estos profesionales, razón por la cual es importante implementar acciones y programas que contribuyan a disminuir su aparición o su exacerbación. Cabe resaltar intervenciones para mejorar la calidad de la asistencia sanitaria y las condiciones de trabajo dentro de las instituciones; toda vez que es importante revelar el arte del cuidado y esto implica el cuidado de si y el cuidado del otro (persona cuidada, profesionales que cuidan y el cuidado de la institución).

En el hospital de Jaén los profesionales de enfermería en un 83.3% (50) presenta un regular clima Organizacional y el 11.7% (7) presenta un Clima Organizacional Malo. Un buen clima organizacional genera una institución servidora saludable para lograr un desempeño profesional excelente traducido en salud integra y productividad alta; que facilita el logro de la misión y visión de la institución donde labora tornándose en calidad de un servicio (tabla y figura n°3).

Existe similitudes con las investigaciones de Arboleda, L. (2016) Callao cuando concluye que el 58.6% percibe un clima laboral regular y solo un 27.6% lo percibe bueno, así como también, Arque, I. (2017) en Lima cuando obtuvo que el 73.3% presenta un clima organizacional de nivel regular y un 20% bueno.

Un clima laboral armonioso es cuando los trabajadores estén íntimamente relacionados con su trabajo y a los beneficios del mismo, propicia que la persona evidencie un desempeño y una actitud favorable y eficiente a su trabajo, creando así nuevas oportunidades para gerenciar actitudes positivas hacia su empleo, de lo contrario, el trabajador estará expuesto a presentar posibles alteraciones en su personalidad y cambios bruscos de interés hacia el trabajo y su entorno.

En este estudio se ha encontrado que más del 50% de los profesionales de enfermería de esta institución presentan cansancio emocional y despersonalización en un nivel alto aun así se sienten realizados. (Tabla y figura n° 04).

Arias, L. & Muñoz, A. (2016) en Arequipa evidencia que el 21,3 % de enfermeras presentó niveles severos de agotamiento emocional y baja realización personal, y que el 29,8 % tuvo altos niveles de despersonalización y se relacionan positivamente, asimismo Villanueva, R. & Albaladejo, R. y colaboradores (2014) en Madrid España. en la dimensión cansancio emocional 48.2% de nivel alto, para despersonalización 48.1% como nivel alto y finalmente en baja realización personal con 48,9% de nivel medio esto manifiesta que el personal de enfermería está más despersonalizado y menos realizado.

Por otro lado, Trucios, M. (2016) Huancavelica en sus resultados evidencian que en la dimensión agotamiento emocional el 62.9% es bajo, en la dimensión de despersonalización el 42.9% (15) es alto y en la dimensión baja realización personal el 54.3% es bajo. También Salillas, R. (2017) México en sus resultados evidencian que en la dimensión cansancio emocional llega al 83.3% en un nivel bajo mientras que en despersonalización y falta de realización personal llegaron a un 45,8% y 23,6% de nivel bajo.

Dentro del equipo multidisciplinario de las instituciones de salud, la enfermería es considerada una profesión que requiere el despliegue de actividades que involucran control mental y emocional, pues implica una exposición a diferentes situaciones donde se debe preservar la vida, el cuidado al individuo, la familia y la comunidad; basándose en conocimientos científicos, técnicos y humanísticos, aplicándolos en los tres niveles de atención. Es por ello que dichos profesionales deben estar preparados para superar todo tipo de obstáculos, sin que esto se convierta en algo negativo para su salud y bienestar

Respecto a las dimensiones del clima organizacional, se observa que del 76.7% (46), en la dimensión de sistema individual se observa un nivel regular, en la dimensión sistema interpersonal el 66.7% y en la dimensión sistema organizacional el 56.7% presenta un nivel regular. El clima organizacional constituye uno de los factores determinantes de los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación de una institución, en este caso del nosocomio o centro hospitalario de Jaén. (Tabla y figura n°5).

Mantener niveles altos de satisfacción laboral permite mejorar procesos, fomentar el trabajo en equipo, aumentar la calidad y calidez de atención de enfermería y el rendimiento de su

productividad, así como la satisfacción de los usuarios. Según Alvan, P. & Arteaga, G. (2013) en Trujillo, mencionan que las enfermeras viven en un clima organizacional de nivel regular.

Los motivos que explicarían esta realidad serían las condiciones laborales no tan buena para el desempeño laboral ya que las características físicas e infraestructura de los servicio de salud, debería ser más amplia y confortable por la cantidad de pacientes a los que se puede atender dentro de cada establecimiento, trabajar en un ambiente con deficiente iluminación, escasa ventilación, y temperatura poco ideal responden a estos resultados, la distribución adecuada del personal que pueda abastecer la atención contando como mínimo con dos enfermeros y su personal técnico en un turno de 6 horas y esto amerita gestionar presupuesto para mejorar la infraestructura, recursos humanos, una reingeniería a los procesos con el único propósito de facilitar y aliviar el trabajo del personal de salud y así evitar posibles problemas hacia la organización y a la del propio profesional que a diario está expuesto a situaciones difíciles que exponen grandemente su salud mental, como física.

El sistema de Salud en este contexto requiere plantear políticas de estado acorde a la realidad en el mundo en que se vive enmarcado en el objetivo del milenio el acceso a los servicios de calidad y eso se va lograr cuando se cuenta con instituciones de salud renovadas donde se considere el trabajo del enfermero y enfermera peruana como un capital humano y social motivado y esmerado en el trabajo que realiza y que demuestren el compromiso institucional de brindar un servicio de calidad al usuario que lo solicitan a gritos en el día a día; esto se visibilizará en una imagen y representación social distinguida en la sociedad.

## V. CONCLUSIONES

1. El síndrome de burnout tiene una relación altamente significativa con el clima organizacional en profesionales de enfermería del Hospital de Jaén - 2018.
2. Gran parte de las profesiones de enfermería de este hospital presentan síndrome de burnout en niveles considerables.
3. En su mayoría los profesionales de enfermería de este hospital, dentro de su entorno laboral perciben un regular clima organizacional.
4. Según las dimensiones del síndrome de burnout, se puede evidenciar que, en gran parte de los profesionales de enfermería, existe un nivel alto en la dimensión de cansancio emocional y despersonalización, mientras que por otro lado en la dimensión falta de realización personal se encuentra con un nivel bajo.
5. Según dimensiones del clima organizacional, se puede evidenciar que tanto en la dimensión sistema individual, interpersonal y organizacional se encuentra en nivel regular, deduciéndose que el clima dentro de la organización laboral no esta buena.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **A los Directivos de la Dirección Regional de Salud Amazonas**

- Tratar de revertir las condiciones actuales de trato hacia el personal de enfermería y las condiciones de trabajo, brindar el campo para desarrollarse más como persona y como profesional, sumado a ello mejorar la remuneración del profesional de enfermería como un incentivo a su ardua labor de servir a las personas y a la comunidad, muchas veces por más de 12 horas a mas, sobrepasando el horario mínimo que es de ocho horas al día.
- Diseñar un plan de mejoramiento continuo para realimentar el proceso de gestión en beneficio del personal de enfermería y de esta manera estén menos expuesto a los factores de riesgo del síndrome de burnout.

### **A los directivos de la Facultad de Ciencias de la Salud**

- Continuar con investigaciones en esta línea en las cuales se haga énfasis en la salud mental de los profesionales y de los estudiantes como futuros profesionales de la salud que por lo que amerita la carrera siempre se estará en contacto con personas que muchas veces presentan un problema de salud.
- Realizar talleres de afrontamiento efectivo a los signos y síntomas de estrés laboral y así ir formando a los futuros profesionales competentes y fortalecidos para contrarrestar situaciones críticas de la vida.
- Incentivar el trabajo en equipo a los estudiantes de las carreras de salud.

### **A los representantes y directivos del Hospital de Jaén**

- Ponga mayor atención a la problemática actual ya que el profesional de enfermería que está expuesto al Síndrome de burnout es considerable y es responsabilidad de las autoridades evaluar esta problemática y tratar de resolverlo en un periodo de mediano a corto plazo, de lo contrario repercutirá en el rendimiento laboral y como consecuencia reduzca el desempeño del profesional de enfermería.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo Figueroa, L. (2014). *Síndrome de Burnout en Profesional de Enfermería*. Para obtención del Grado de especialista Ciencias de Enfermería, Queretano Mexico.
- Albadajedo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astacio, P., Calle, M., & Dominguez, V. (2004). Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería de un Hospital de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*.
- Alvan, P. & Arteaga, G. (2013). *Clima Organizacional y Calidad de Vida Laboral en Enfermeras del Servicio de Medicina del Hospital Docente*. Trujillo, Perú.
- Arias, W., & Muñoz, A. (2016). Síndrome de Burnout en Profesionales de Enfermería de Arequipa. *Revista Cubana de Salud Pública*.
- Arboléda, L. (2016). *Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina*. Para optar el Grado de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud, Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao.
- Arrque, I. (2017). *Percepción de la enfermera sobre el clima organizacional en Centro Quirúrgico*. Para optar Título de Especialista en enfermería en Centro Quirúrgico, Hospital San Juan de Lurigancho, Lima.
- Cañadas, G., García, A., De la Fuente, E., Consepción, L., Gómez, J., & Cañadas, G. (16 de 08 de 2016). Síndrome de Burnout en profesionales de Enfermería que realizan jornada Física complementaria en es servicios de cuidados críticos. *Revista Española de Salud Pública*, 90, 1-2.
- Camasi, K. (2018). *Relación entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral de las Organizaciones: Revisión Conceptual*. Para la Obtención de Grado de Bachiller en Psicología, Lima.
- Corbalán, V. (01 de 11 de 2017). Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. *Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud*, 11, 41-54.

- Chuco, Y., & Peña, M. (2018). *Clima laboral y síndrome de burnout del profesional de enfermería en emergencia*. Para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería, Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo.
- Gil-Monte, P. (2014). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones Teóricas para su Explicación y Recomendaciones para su Intervención. *Revista Psicológica Científica.com*, 69-77. Recuperado el 05 de 07 de 2018
- Gómez, M.A y Vicario, O.M. (2008) Clima organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala. México: UNAM. Obtenido en: [http://www.cienciaytrabajo.cl/cytqa/Paginas/Desarrollo-y-validaci%C3%B3n-de-la-Escala-Multidimensional-de-Clima-Organizacional-\(EMCO\)-un-estudio-emp%C3%ADrico-con-profesionales-.aspx](http://www.cienciaytrabajo.cl/cytqa/Paginas/Desarrollo-y-validaci%C3%B3n-de-la-Escala-Multidimensional-de-Clima-Organizacional-(EMCO)-un-estudio-emp%C3%ADrico-con-profesionales-.aspx)
- Gutiérrez, O. L., Nelly, Loba, N. & Martínez, J. (2017). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en Profesionales de Enfermería Orinoquia Colombiana 2016*. Para Obtención de título Profesional, Universidad de los llanos Villavicencio Colombia, Orinoquia.
- Hernandez, R. & Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Vol. Quinta Edición). Mexico: MC Graw Hill.
- Maslach, C. (1981). Cuestionario Maslach Inventory MBI Rangos de Medida.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press. Obtenido en: [https://www.researchgate.net/profile/Christina\\_Maslach/publication/277816643\\_The\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf)
- Medina, L. (2015). *El Síndrome de Burnout en Enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de los Hospitales Públicos de la comunidad Autónoma de Madrid*. Madrid-España.
- Miravalles, J. 2014 (05 de 07 de 2018). *Maslach Burnout Inventoy*. Obtenido de Gabinete Psicológico: [www.javiermiravalles.es](http://www.javiermiravalles.es)

- Montenegro, A. (2013). *Síndrome de Burnout en Profesionales de Enfermería del Hospital II-1 Moyobamba y Hospital II-2 Tarapoto*. San Martín. Moyobamba-Tarapoto: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
- Organización Mundial de la Salud. (06 de 11 de 2019). La OMS Reconoce como Enfermedad al Burnout o "Síndrome de estar Quemado". *Médicos y Pacientes* . Com, 1 - 2.
- Orós, E. (2015). *Nivel del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de la UCIP* . [Para optar el Título de Especialista en Enfermería Intensivista, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Lima.
- Piñera, M., Rodríguez, A., & Acosta, S. (marzo de 2016). Clima Organizacional: Percepción de Enfermeras del Nivel Primario de Atención. *Revista Cubana de Enfermería*. Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/967/187>
- Rodríguez, A. (2016). *Síndrome de Burnout en el Profesional de Enfermería en Áreas Críticas del Hospital de Tercer Nivel Mexico*. Mexico.
- Romero, H., Muñoz , Y., Osorio, D., & Robles, E. (2014). Síndrome de Burnout en el Profesional de Enfermería de un Hospital de Referencia Ibagué. *Enfermería Global*. Colombia, Ibagué, Colombia.
- Salillas, R. (05 de 12 de 2017). Síndrome de Burnout en el profesional de Enfermería en el ámbito Hospitalario. *Revista de Enfermería del Trabajo*, 65 - 69.
- Saucedo, G. (2015). *Factores de Risgos Psicosociales del Síndrome de Burnout del Personal de Enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima*. Tesis para Optar el Grado de Licenciada en Enfermería , Amazonas, Chachapoyas.
- Soliz, Z., Zamudio, I., Matzumura, J., & Gutiérrez, H. (16 de 06 de 2016). Relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en el Servicio de Emergencia de un Hospital Categoría III-2. *Horiz Med* .
- Torres , D., Sánchez, S., & Salamanca, A. (2015). *Enfermera con Síndrome de Burnout*. Para el Departamento de Investigación FUEDEM, Hospital Infanta Cristina de Madrid , Madrid España.

Tipacti, C. (2016). *Relación entre la percepción del Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal asistencial de un Instituto de Salud*. Para optar el Título de Licenciado en Psicología, Lima.

Trucios , M. (2016). *Síndrome de burnout en personal de enfermería de centro quirúrgico*. Para obtener especialidad en Centro Quirurugico, Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica , Huancavelica .

## ANEXOS

### Anexo n° 01

Síndrome de burnout según características de la población

		<b>Síndrome de Burnout</b>							
		<b>Alto</b>		<b>Medio</b>		<b>Bajo</b>		<b>TOTAL</b>	
		<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>Situación Laboral</b>	<b>Nombrado</b>	21	35.0	17	28.3	1	1.7	39	65.0
	<b>Contratado</b>	11	18.3	9	15.0	1	1.7	21	35.0
	<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>53.3</b>	<b>26</b>	<b>43.3</b>	<b>2</b>	<b>3.3</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>
<b>Edad</b>	<b>20 a 35 años</b>	16	26.7	14	23.3	1	1.7	31	51.7
	<b>36 a 45 años</b>	9	15.0	8	13.3	1	1.7	18	30.0
	<b>46 a 55 años</b>	6	10.0	3	5.0	0	0.0	9	15.0
	<b>56 a más años</b>	1	1.7	1	1.7	0	0.0	2	3.3
	<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>53.3</b>	<b>26</b>	<b>43.3</b>	<b>2</b>	<b>3.3</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>
<b>Sexo</b>	<b>Femenino</b>	26	43.3	18	30.0	2	3.3	46	76.7
	<b>Masculino</b>	6	10.0	8	13.3	0	0.0	14	23.3
	<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>53.3</b>	<b>26</b>	<b>43.3</b>	<b>2</b>	<b>3.3</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>
<b>Estado Civil</b>	<b>Soltero</b>	0	0.0	16	26.7	1	1.7	17	28.3
	<b>Casado</b>	2	3.3	16	26.7	3	5.0	21	35.0
	<b>Conviviente</b>	1	1.7	16	26.7	2	3.3	19	31.7
	<b>Divorciado</b>	0	0.0	2	3.3	1	1.7	3	5.0
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5.0</b>	<b>50</b>	<b>83.3</b>	<b>7</b>	<b>11.7</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>
<b>Practica de Deporte</b>	<b>SI</b>	13	21.7	9	15.0	0	0.0	22	36.7
	<b>NO</b>	19	31.7	17	28.3	2	3.3	38	63.3
	<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>53.3</b>	<b>26</b>	<b>43.3</b>	<b>2</b>	<b>3.3</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>
<b>N° de Hijos</b>	<b>0 a 2 hijos</b>	22	36.7	17	28.3	2	3.3	41	68.3
	<b>3 a 4 hijos</b>	10	16.7	9	15.0	0	0.0	19	31.7
	<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>53.3</b>	<b>26</b>	<b>43.3</b>	<b>2</b>	<b>3.3</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

Anexo n° 02

Clima organizacional características de la población

		Clima Organizacional						TOTAL	
		Bueno		Regular		Malo			
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Situación Laboral	Nombrado	1	1.7	33	55.0	5	8.3	39	65.0
	Contratado	2	3.3	17	28.3	2	3.3	21	35.0
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5.0</b>	<b>50</b>	<b>83.3</b>	<b>7</b>	<b>11.7</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
Edad	20 a 35 años	2	3.3	26	43.3	3	5.0	31	51.7
	36 a 45 años	0	0.0	15	25.0	3	5.0	18	30.0
	46 a 55 años	1	1.7	7	11.7	1	1.7	9	15.0
	56 a más años	0	0.0	2	3.3	0	0.0	2	3.3
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5.0</b>	<b>50</b>	<b>83.3</b>	<b>7</b>	<b>11.7</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
Sexo	Femenino	2	3.3	37	61.7	7	11.7	46	76.7
	Masculino	1	1.7	13	21.7	0	0.0	14	23.3
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5.0</b>	<b>50</b>	<b>83.3</b>	<b>7</b>	<b>11.7</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
Estado Civil	Soltero	0	0.0	16	26.7	1	1.7	17	28.3
	Casado	2	3.3	16	26.7	3	5.0	21	35.0
	Conviviente	1	1.7	16	26.7	2	3.3	19	31.7
	Divorciado	0	0.0	2	3.3	1	1.7	3	5.0
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5.0</b>	<b>50</b>	<b>83.3</b>	<b>7</b>	<b>11.7</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>
Practica de Deporte	SI	1	1.7	20	33.3	1	1.7	22	36.7
	NO	2	3.3	30	50.0	6	10.0	38	63.3
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5.0</b>	<b>50</b>	<b>83.3</b>	<b>7</b>	<b>11.7</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>
N° de Hijos	0 a 2 hijos	3	5.0	32	53.3	6	10.0	41	68.3
	3 a 4 hijos	0	0.0	18	30.0	1	1.7	19	31.7
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5.0</b>	<b>50</b>	<b>83.3</b>	<b>7</b>	<b>11.7</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>



**“UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA-AMAZONAS”  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**Anexo 03**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT**

Yo Ruth Elizabeth Meléndez Santillán estudiante de Enfermería de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – Amazonas, estoy desarrollando un trabajo de investigación titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE JAÉN - 2018**. Por lo que solicito su colaboración para responder las preguntas planteadas.

**INSTRUCCIONES:**

Este cuestionario es de carácter anónimo y estrictamente confidencial, los resultados obtenidos serán de uso exclusivo para la investigación, por lo que se le pide responder con toda sinceridad. Agradezco de su colaboración.

**DATOS GENERALES**

1. Edad

2. Sexo

MASCULINO	FEMENINO

3. Estado civil

SOLTER O	CASADO	CONVIVIE NTE	DIVOR CIADO	OTRO

4. Situación laboral

CONTRATADO	NOMBRADO



**“UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA-  
AMAZONAS”  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**5. Años de experiencia**

**6. Practica algún deporte**

SI	NO
<input type="text"/>	<input type="text"/>

**7. Número de hijos**



**“UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA-  
 AMAZONAS”**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL**

Autor: Escala EMCO construida Patlán J, Flores R, 2013

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>MUCHAS VECES</b>	<b>SIEMPRE</b>
1	2	3	4	5

<b>Ítem</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades					
2	Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo					
3	Dentro de la organización los trabajadores disfrutan sus actividades					
4	Los trabajadores realizan con agrado sus actividades					
5	Los trabajadores gozan de libertad para elegir como hacer sus actividades					
6	Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades					
7	A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en la que desea realizar sus actividades					
8	Los trabajadores se llevan bien entre ellos					
9	En la organización hay compañerismo en los trabajadores					
10	Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema					
11	Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo					
12	Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo					
13	En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales					



**“UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA-  
AMAZONAS”  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



14	En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable					
15	El director trata a su personal de manera más humana posible					
16	El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto					
17	Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades					
18	El jefe trata con agrado a su personal					
19	Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera humanizada					
20	La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades					
21	Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo					
22	La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño					
23	Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores					
24	Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo					
25	Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas					
26	Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo					
27	El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo					
28	En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas					
29	A jefe ayuda a guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización					



**“UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA-  
 AMAZONAS”**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)**

Autor: Maslach y Jackson en 1981

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Alguna vez al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todo los días

<b>N°</b>	<b>ITEM</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Siento que 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	Siento que puedo comprender fácilmente cómo se sienten las personas.							
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con personas es muy agotador							
7	Siento que trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8	Me siento “agotado” por mi trabajo.							
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.							
10	Siento que me he vuelto más duro con la gente							



**“UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA-  
AMAZONAS”  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.								
----	---	--	--	--	--	--	--	--	--

12	Me siento muy activo y con energía								
13	Me siento frustrado por mi trabajo.								
14	Creo que estoy trabajando demasiado.								
15	Me preocupa realmente lo que les ocurra a algunas personas a las que doy servicio.								
16	Trabajo directamente con personas me produce estrés.								
17	Creo que puedo crear una atmosfera relajada y segura a mis pacientes								
18	Me siento estimado cuando trabajo en contacto con personas								
19	Creo que consigo muchas cosas útiles en mi profesión.								
20	Me siento bien con ganas de seguir ayudando a los demás								
21	Trato con mucha calma los problemas emocionales.								
22	Me parece que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas.								



#### Anexo 04

### INVENTARIO “BURNOUT” DE MASLACH (MBI).

#### FICHA TÉCNICA

Fue creado por Maslach y Jackson en 1981 para evaluar tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial:

- Agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20)
- Despersonalización (5, 10, 11, 15, 22)
- Falta de autorrealización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)

Su aplicación es de forma colectiva o individual, en adultos y, con un tiempo promedio de 10 a 15 minutos.

Está conformado por 22 ítems redactados de forma directa para expresar sentimientos personales y actitudes del profesional frente a su trabajo.

Los ítems se valoran con la escala de Likert, con siete niveles de intensidad: nunca

- ✓ Pocas veces al año
- ✓ Una vez al mes o menos
- ✓ Unas pocas veces al mes
- ✓ Una vez a la semana, pocas veces a la semana
- ✓ Todos los días,

Con puntajes de 0 a 6 respectivamente.

Es valorado según cada una de sus dimensiones:

Agotamiento emocional

(Nivel alto 54-27, nivel intermedio 26-19 y nivel bajo 18-0),

Despersonalización

(Nivel alto 30-10, nivel intermedio 9-7 y nivel bajo 6-0)

Realización personal (nivel alto 48-40, nivel intermedio 39-34 y nivel bajo 30-0)



**“UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA-  
AMAZONAS”  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**Anexo 05**

**CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL**

**FICHA TÉCNICA**

Título	:	Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)
Autor	:	Patlán J, Flores R, 2013
Procedencia	:	Ciudad de México, México
Administración	:	Auto administrativo.
Aplicación	:	Profesionales asistenciales de salud
Significación	:	Evalúa el clima de la organización distinguiendo entre Tres escalas o dimensiones y otra global.
N° de Ítems.	:	29
Escala de medida	:	Ordinal – Tipo Likert