



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Tesis**

Síndrome de burnout y clima organizacional en colaboradores de un centro de  
salud estatal de Lima, 2023

**Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Psicología**

**Presentado por:**

**Autora:** Pacheco Cayao, Paula Yesenia

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-7123-2891>

**Asesor:** Mg. Turriate Chávez, Jairo Jaime

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-3238-251X>

**Lima – Perú**

**2024**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01
		<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, Paula Yesenia Pacheco Cayao, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académico Profesional de Psicología Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “síndrome de Burnout y clima organizacional en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.” Asesorado por el docente: Jairo Jaime Turriate Chávez DNI 47490285. ORCID 0000-0003-3238-251X. tiene un índice de similitud de 17 % con código **\_14912:332639042\_** verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 Paula Yesenia Pacheco Cayao  
 DNI: 76577404



Jairo Jaime Turriate Chávez  
 DNI 47490285

Lima, 16 de febrero de 2024

Tesis

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL  
EN COLABORADORES DE UN CENTRO DE SALUD  
ESTATAL DE LIMA, 2023”**

Línea de investigación

**SALUD Y BIENESTAR**

Asesor(a)

**MG. TURRIATE CHÁVEZ, JAIRO JAIME**

Código ORCID: 0000-0003-3238-251X

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación a mi madre y hermano por siempre confiar y brindarme apoyo en mi carrera profesional, aconsejándome para lograr ser una persona de valores y alcanzar mis objetivos.

A mi sobrina Azumi por su constante apoyo moral, y amigas por confiar en mis capacidades intelectuales.

### **Agradecimiento**

A Dios por siempre darme salud y cuidar de mí, a mi asesor Jairo Jaime Turriate Chávez por su apoyo durante el proceso de investigación; como también a la plana docente y asesores de la universidad Norbert Wiener.

## Índice general

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Problema de investigación	3
1.2.1 <i>Problema general</i>	3
1.2.2 <i>Problemas específicos</i>	3
1.3 Objetivos	3
1.3.1 <i>Objetivo general</i>	3
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.4.1 <i>Teórica</i>	4
1.4.2 <i>Metodología</i>	4
1.4.3 <i>Práctica</i>	5
1.5 Delimitación de la investigación	5
1.5.1 <i>Temporal</i>	5
1.5.2 <i>Espacial</i>	5
1.5.3 <i>Población</i>	5

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Formulación de hipótesis	19
2.3.1 <i>Hipótesis general</i>	19
2.3.2 <i>Hipótesis específicas</i>	19
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	21
3.1 Método	21
3.2 Enfoque	21
3.3 Tipo de investigación	22
3.4 Diseño de investigación	22
3.5 Población, muestra y muestreo	22
3.6 Variables y operacionalización	24
3.7 Técnicas instrumentos de recolección de datos	26
3.7.1 <i>Técnica</i>	26
3.7.2 <i>Descripción de instrumentos</i>	26
3.7.3 <i>Validación</i>	27
3.7.4 <i>Confiabilidad</i>	28
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	28
3.9 Aspectos éticos	28
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	30
4.1 Resultados	30
4.1.1 <i>Análisis descriptivos de resultados</i>	30
4.2 <i>Prueba de hipótesis</i>	34

4.2 Discusión	37
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
5.1 Conclusiones	43
5.2 Recomendaciones	44
REFERENCIAS	46
ANEXOS	54
Anexo 1: Matriz de consistencia	54
Anexo 2: Instrumento	57
Anexo 3: Aprobación del Comité de Ética	62
Anexo 4: Consentimiento informado	63
Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	65
Anexo 6: Informe del asesor de Turnitin	66

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Población de colaboradores	21
<b>Tabla 2</b> Descriptivos para las variables de estudio	29
<b>Tabla 3</b> Frecuencia y porcentaje para la edad	29
<b>Tabla 4</b> Frecuencia y porcentaje para el sexo	30
<b>Tabla 5</b> Frecuencia y porcentaje la especialidad	30
<b>Tabla 6</b> Frecuencia y porcentaje para el tiempo de trabajo	31
<b>Tabla 7</b> Frecuencia y porcentaje para el síndrome de burnout	31
<b>Tabla 8</b> Frecuencia y porcentaje para el clima organizacional	32
<b>Tabla 9</b> Prueba de ajuste de normalidad	32
<b>Tabla 10</b> Correlación entre síndrome de burnout y clima organizacional	33
<b>Tabla 11</b> Correlación entre síndrome de burnout y cultura de la organización	34
<b>Tabla 12</b> Correlación entre síndrome de burnout y diseño organizacional	35
<b>Tabla 13</b> Correlación entre síndrome de burnout y potencial humano	36

## Resumen

El propósito del estudio consistió en determinar la relación entre las variables síndrome de burnout y clima organizacional, en colaboradores de un centro salud estatal de Lima, 2023. Se empleó un enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental y transversal. Se administraron el Inventario de Burnout, de Maslach, y el Cuestionario de Clima Organizacional, del MINSA, a una muestra de 140 colaboradores, 51.4% de sexo femenino y 48.6% masculino, de un centro médico estatal en Lima. Se encontró que el síndrome de burnout se correlaciona de manera inversa moderada muy significativa con el clima organizacional ( $\rho=-0.51$ ;  $p=0.00<0.05$ ); de igual manera con las dimensiones: cultura de la organización ( $\rho=-0.40$ ;  $p=0.00<0.05$ ), diseño organizacional ( $\rho=-0.55$ ;  $p=0.00<0.05$ ) y potencial humano ( $\rho=-0.23$ ;  $p=0.00<0.05$ ). Lo que indica que si el clima organizacional en el centro de salud mejora, entonces disminuirán los casos de síndrome de burnout presentes en los colaboradores.

*Palabras clave:* síndrome de burnout, clima organizacional, personal de salud, correlación.

### **Abstract**

The purpose of the study was to determine the relationship between burnout syndrome and organizational climate in employees of a state health center in Lima, 2023. A quantitative, correlational approach was used, a cross-sectional non-experimental design, for which the Burnout Inventory was administered. Maslach and the MINSA Organizational Climate Questionnaire, to a sample of 140 workers, 51.4% female and 48.6% male, from a medical center in Lima. It was found that the burnout syndrome correlates in a very significant moderate inverse way with the organizational climate ( $\rho=-0.51$ ;  $p=0.00<0.05$ ); in the same way with the dimensions: culture of the organization ( $\rho=-0.40$ ;  $p=0.00<0.05$ ), organizational design ( $\rho=-0.55$ ;  $p=0.00<0.05$ ) and human potential ( $\rho=-0.23$ ;  $p=0.00<0.05$ ). This indicates that if the organizational climate in the health center improves, then the cases of burnout syndrome present in health personnel will decrease.

*Keywords:* burnout syndrome, organizational climate, health personnel, correlation.

## INTRODUCCIÓN

El problema del burnout entre los trabajadores de la salud, en un contexto posterior a la pandemia, se ha intensificado significativamente. La crisis de salud mundial ha llevado a cargas de trabajo abrumadoras y condiciones desafiantes, lo que ha resultado en un agotamiento emocional y estrés elevados. La exposición constante a situaciones intensas, la presión de brindar atención de alta calidad y las preocupaciones sobre la salud personal y familiar han contribuido a esta crisis. Los recursos insuficientes y la necesidad de adaptarse rápidamente a nuevos protocolos han exacerbado aún más el problema.

En el primer capítulo se abordan elementos como la introducción y planteamiento del problema, los objetivos, la justificación del estudio, así como sus limitaciones.

En el segundo capítulo se analizan los antecedentes a nivel nacional e internacional, se presentan los fundamentos teóricos y las hipótesis de la investigación.

El tercer capítulo profundiza la metodología de la investigación, definiendo aspectos como el enfoque, diseño, tipo y nivel de estudio. Se describen la población, la muestra y el proceso de selección. Además, se brinda información sobre los instrumentos empleados y sus propiedades psicométricas.

En el cuarto capítulo se exponen los resultados obtenidos, tanto descriptivos como inferenciales, que permitieron evaluar las suposiciones planteadas. También se realiza la discusión correspondiente de estos resultados.

En el quinto capítulo se presentan las conclusiones del estudio, junto con recomendaciones pertinentes basadas en los resultados obtenidos.

## **CAPÍTULO I. EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El agotamiento laboral crónico representa un importante problema psicosocial que surge como resultado de una gestión inadecuada del estrés en el entorno laboral (Lozano, 2021). Al respecto, el síndrome de burnout (SIB) ocasiona síntomas asociados al ámbito laboral como indicadores físicos y emocionales generando estrés crónico relacionado con la ocupación y desocupación (SESST, 2019). Asimismo, es claro que el SIB es un peligro por su facultad de alteración del nivel y riesgos de vida; el colaborador que sufre síndrome de burnout presentará un desempeño laboral defectuoso, mostrándose ausente, poco cooperativos, dando resultados a disminución económica y pocas probabilidades a conseguir sus logros profesionales (OMS, 2022).

En el plano nacional, el Ministerio de Salud (MINSA, 2020) menciona que el sector salud está expuesto a elevados grados de burnout debido a diversas razones, incluyendo largas horas de trabajo, falta de capacitación, inestabilidad laboral, supervisión constante y amenazante, falta de higiene en el ambiente de trabajo, lo que está provocando ausentismo, bajo rendimiento laboral y habilidades de comunicación asertiva deficientes. Es así como, el Instituto Nacional de Salud Mental (Diario el Peruano, 2021) señala que 5 de cada 10 adultos

de Lima experimenta niveles elevados de estrés laboral, a diferencia de ciudades como Ayacucho, Cajamarca y Huaraz, en el que fue el 33,9%.

La investigación realizada en España por González *et al.*, (2020) muestra cómo el SIB va deteriorando el bienestar; halló que el 86% presentó signos elevados de síndrome de burnout, el más afectado siendo el factor de agotamiento emocional (58.6%). De igual manera, Martínez y Figueroa (2020) elaboraron un estudio para demostrar la relevancia del SIB dentro de las instituciones sanitarias en México, encontrando que el 48% presentó indicadores elevados de síndrome de burnout al punto de considerarse una patología, mientras que el factor más predominante fue la falta de realización personal (51%), seguido de episodios de despersonalización (37%). Finalmente, el 28% reportó altos síntomas de agotamiento emocional.

Por otra parte, en el Perú el estudio realizado por Del Rosario (2022) en 103 colaboradores de salud, encontró que el 45.6% presentó dificultades relacionadas con el estrés laboral y una clara tendencia a desarrollar síndrome de burnout. De igual manera, la investigación desarrollada por Chilquillo *et al.*, (2019) reveló que el 15.3% presentó un diagnóstico de síndrome de burnout, manifestando un alto cansancio emocional (43%), episodios recurrentes y severos de despersonalización (33.3%) y un nivel deficiente de realización personal (41%).

El SIB, tal como se ha mencionado anteriormente, puede tener graves consecuencias para la salud de una persona. Aquellos que lo sufren pueden experimentar desgaste emocional, falta de conexión personal y disminución del desempeño laboral; además de afectar su vida personal, incluyendo la relación con su familia y amigos (Rendón *et al.*, 2020). Por otra parte, al afectar su desempeño laboral, el personal de salud no brindará la atención adecuada al paciente dificultando su diagnóstico y/o tratamiento, impactando sobre su

calidad de vida y salud (Rengifo, 2020); a largo plazo puede impactar negativamente en la imagen del centro de salud materno infantil pudiendo considerarse de una atención pésima.

De acuerdo con los argumentos expuestos se desprende la necesidad de investigar la relación entre las variables síndrome de burnout y clima organizacional en los colaboradores de un centro de salud.

## **1.2 Problema de investigación**

### ***1.2.1 Problema general***

¿Existe relación entre el síndrome de burnout y clima organizacional en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023?

### ***1.2.2 Problemas específicos***

- ¿Existe relación entre la variable síndrome de burnout y la dimensión cultura de la organización, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023?
- ¿Existe relación entre el síndrome de burnout y la dimensión diseño organizacional, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023?
- ¿Existe relación entre el síndrome de burnout y la dimensión potencial humano, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023?

## **1.3 Objetivos**

### ***1.3.1 Objetivo general***

Determinar la relación entre las variables síndrome de burnout y clima organizacional en colaboradores de un centro salud estatal de Lima, 2023.

### ***1.3.2 Objetivos específicos***

- Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la dimensión cultura de la organización, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.
- Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la dimensión diseño organizacional, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.
- Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la dimensión potencial humano, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### ***1.4.1 Teórica***

Este estudio se realizó en consideración a que las variables síndrome de burnout y clima organizacional, si bien es cierto han sido estudiadas en diversas muestras en el sector salud, tanto a nivel internacional como nacional, no se ha efectuado en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima que incluye a diversos profesionales de la salud y trabajadores que laboran en las diferentes áreas de dicha institución.

### ***1.4.2 Metodología***

Para realizar este estudio se emplearon el Inventario de Burnout, de Maslach, validado en el Perú por Oyola (2021), así como el Cuestionario de Clima Organizacional, del Ministerio de Salud (MINSA, 2020), El primer instrumento fue elegido debido a su amplio uso en investigaciones similares a la que se presenta en este informe. El cuestionario fue elegido dado que es un instrumento específico para la población de este estudio. Al respecto

ambos instrumentos poseen propiedades psicométricas óptimas, como validez y confiabilidad.

### ***1.4.3 Práctica***

Los hallazgos permitieron sugerir a los directivos del centro de salud estatal investigado la implementación de una serie de medidas preventivas contra la expansión del síndrome de burnout entre los colaboradores, tales como: charlas de control emocional, autorregulación y liberación del estrés. Además, de centrarse en resaltar la importancia y el efecto negativo de un clima organizacional que no contribuye con mejorar el desempeño laboral y satisfacción de los colaboradores de dicho centro.

## **1.5 Delimitación de la investigación**

### ***1.5.1 Temporal***

La investigación se realizó desde el mes de febrero hasta el mes de julio del 2023.

### ***1.5.2 Espacial***

Se seleccionó un centro de salud ubicado en Lima Metropolitana para desarrollar el estudio.

### ***1.5.3 Población***

La población estuvo compuesta por 140 colaboradores de un establecimiento médico de salud estatal ubicado en San Juan de Lurigancho de la zona metropolitana de Lima que atiende a pacientes.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **Internacionales**

Sarmiento (2022) llevó a cabo una investigación para evaluar cómo se relacionaban el clima organizacional y el síndrome de burnout en colaboradores de un centro de salud. En cuanto al método científico que utilizó fue correlacional con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Seleccionó a 120 profesionales del sector público de ambos sexos, aplicando el Inventario de Burnout, de Maslach y la Escala de Clima Laboral. Los hallazgos indicaron que el 67.5% presentó un nivel elevado de agotamiento emocional, el 46.7% episodios recurrentes y altos de despersonalización y el 41% baja realización personal. Además, el 65% presentó indicios de desarrollar SIB y el 32.5% ya presentó SIB de manera definitiva. En función al clima laboral, se encontraron porcentajes elevados en la categoría favorable en todos los factores: autorrealización (36.7%), involucramiento laboral (30.8%), supervisión (36.7%), comunicación (40.8%) y condiciones laborales (40%). Es así como el 22.5% señaló que se encontraba trabajando en un ambiente laboral desfavorable. Finalmente,

se halló una asociación significativa entre el SIB y el clima laboral ( $X^2=0.040$ ;  $p<0.05$ ). Por lo que se concluyó que a mejor clima laboral menor síndrome de burnout.

Gonzales (2021) realizó una investigación para relacionar las variables del SIB y clima laboral en profesionales del área de enfermería del hospital de Guayaquil. En cuanto al método que utilizó fue de tipo descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo; tuvo como muestra a 240 enfermeros a quienes se les administró los inventarios de Burnout, de Maslach y la Escala Multidimensional de Clima Organizacional. Los hallazgos arrojaron una correlación positiva fuerte significativa entre el SIB y el clima laboral ( $r=0.898$ ;  $p<0.05$ ); concluyendo que, a mayor SIB el profesional de salud percibirá mal funcionamiento del clima organizacional.

Gutiérrez (2020) realizó una investigación para evaluar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización médica en Quito. En cuanto al método científico que utilizó fue correlacional con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Seleccionó a 101 participantes a quienes se les administró la Escala de Clima Organizacional y el Inventario de Burnout, de Maslach. Los hallazgos indicaron que el SIB no correlacionaba con el clima laboral ( $X^2= 3.387$ ;  $p=0.066$ ). A partir de ello se concluyó que dichas variables eran independientes y que no estaban relacionadas.

Cerón (2020) llevó a cabo un estudio con la finalidad de evaluar la relación entre el síndrome de burnout en el personal de enfermería con la satisfacción laboral en Guayaquil. En cuanto al método que utilizó fue correlacional con enfoque cuantitativo y diseño no experimental; se empleó una muestra de 215 profesionales de enfermería de diversos centros de salud en Guayaquil, a quienes se les administró la Escala de Satisfacción Laboral y el Inventario de Burnout, de Maslach. Los hallazgos indicaron que no se evidenció una correlación significativa entre el síndrome de burnout y la cantidad de horas de trabajo

( $p=0.99$ ), la satisfacción con la jornada laboral ( $p=0.33$ ) y haber laborado en más de un puesto ( $p=0.61$ ). Se concluyó que, además de que los participantes no demostraron la presencia clara de SIB y una alta satisfacción laboral, dichas variables no se relacionaron de manera general ni en sus dimensiones.

Vidotti *et al.*, (2019) evaluaron la relación entre el SIB, el estrés laboral y la calidad de vida en profesionales de salud del área de enfermería de un centro médico en Brasil. En cuanto al método que utilizó fue correlacional con enfoque cuantitativo y diseño no experimental; se empleó una muestra de 502 participantes del Hospital General Filantrópico de la región sur de Brasil, aplicándose el Inventario de Burnout, de Maslach, el Cuestionario de Demanda-Control-Apoyo y el Cuestionario de Calidad de Vida de la OMS, versión abreviada. Los hallazgos indicaron que el 7% presentó indicadores que lo predisponían a desarrollar SIB, mientras que el 93% presentaba un SIB diagnosticado con alta presencia de agotamiento emocional. Es así como se encontró una correlación significativa entre el SIB y el estrés laboral ( $p<0.05$ ), mientras que el agotamiento emocional se correlacionó significativamente con la demanda ( $\rho=0.195$ ;  $p<0.05$ ), control ( $\rho=-0.126$ ;  $p<0.05$ ) y apoyo social ( $\rho=-0.231$ ;  $p<0.05$ ). Se concluyó que un mayor síndrome de burnout conlleva un menor clima laboral.

### **Nacionales**

Carbonel (2022) buscó determinar la existencia de una relación entre el SIB y clima laboral en profesionales de salud del área de medicina y enfermería de Lambayeque. Entonces, siguió un método de tipo cuantitativo, descriptivo y prospectivo; se contó con 30 profesionales del área de medicina y enfermería del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, aplicándose el Inventario de Burnout, de Maslach y un Cuestionario de Clima

Laboral ad hoc. Finalmente se demostró la ausencia de relación entre las variables de estudio ( $r = -0.0235$ ;  $p = 0.90 > 0.05$ ).

Pajares (2020) realizó una investigación para demostrar la relación entre el SIB y clima laboral en los profesionales de medicina del servicio de emergencia. Empleó un nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Convocó a 81 profesionales médicos, administrándose el Inventario de Burnout, de Maslach y el Cuestionario de Clima Laboral. Los hallazgos demostraron una correlación negativa alta significativa ( $\rho = -0,417$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ). Paralelamente se demostró que el SIB se consideraba desfavorable ante el clima organizacional.

Chuco y Peña (2019) realizaron un estudio para evaluar si existía una relación entre el síndrome de burnout y clima laboral en enfermeros. Este estudio fue cuantitativo, no experimental, correlacional. Seleccionó a 42 profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, a quienes se les administró el Inventario de Maslach y Cuestionario de Clima Laboral. Los hallazgos demostraron una correlación inversa alta muy significativa entre las variables clima laboral y síndrome de burnout ( $r = -0.780$ ;  $p = 0.000$ ). Concluyeron que si el personal de enfermería se conducía dentro de un clima laboral favorable tendría menos probabilidad de desarrollar síndrome de burnout.

Sánchez (2018) se planteó analizar la conexión entre el síndrome de burnout y el clima laboral en terapeutas. Dicho estudio fue cuantitativo, no experimental y correlacional. Seleccionó a un grupo de 126 profesionales terapeutas de la clínica San Juan de Dios, a quienes aplicó dos instrumentos de medición: la Escala de Opiniones e Inventario de Burnout, de Maslach. Los resultados mostraron que sí existía correlación inversa alta significativa ( $\rho = 0,889$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto, a menor clima laboral se presentará una mayor probabilidad de síndrome de burnout.

Mendoza (2018) propuso en una investigación establecer si el síndrome de burnout y clima laboral en profesionales de salud se relacionan. Este estudio mantiene un diseño no experimental, correlacional, transversal; por lo que se seleccionó 40 profesionales del centro de salud Mochumi-Lambayeque; administrando la escala de Clima Social Laboral en el Trabajo y el Inventario De Burnout De Maslach. Se encontró que existía un alto coeficiente de correlación inversa entre el SIB y clima laboral ( $r=-0,852$ ;  $p<0,05$ ). Por último, a mayor SIB, menor entorno favorable en el clima laboral.

## **2.2 Bases teóricas**

### ***2.2.1. Síndrome de Burnout***

#### **Definición**

Es una manera inapropiada de lidiar contra el estrés crónico denotado por el agotamiento de emociones, la pérdida de identidad personal y una disminución en el rendimiento individual (Saborío e Hidalgo, 2015). Por su parte, Maslach (1976) realizó investigaciones en base a los estados emocionales de los colaboradores con atención a los asistentes, generando estrés repetitivo y constante dando como resultado un estado crónico causando intensos conflictos sobre el colaborador y el cargo. Planteando una disminución del idealismo, energía y razón para la condición laboral, Edelwich y Brodsky (1980) propusieron cuatro ciclos que experimenta el colaborador, a) entusiasmo, en esta fase el individuo carece del conocimiento de peligro; b) estancamiento, por posibles expectativas poco alcanzadas; c) frustración, aparecen los primeros signos de agotamiento emocional, físico y conductuales, d) apatía, se manifiesta el síndrome.

Posteriormente, Brill (1984) lo define como una situación inoperante y disfórico durante su laboral profesional. Un trabajador que anteriormente no ha padecido ningún rasgo psicopatológico y se ha desarrollado excelente en su rango, luego ya no puede realizarse

como anteriormente lo hacía con facilidad, buscando ayuda externa constante. En este sentido, Cronin-Stubbs y Rooks (1985) plantean que es la observación del estado emocional y comportamental a los agobiantes ocupacionales. A su vez, Garden (1987) define burnout como precoz ante una existencia de ambigüedad en lo que van las investigaciones del síndrome ya que en su momento no se ha podido aclarar. Por su lado, Shirom (1989) define como la disminución del empeño laboral ocasionando una reducción de las herramientas personales lo que le conllevará a elevar el síndrome. Se resalta los síntomas de grado depresivo que van surgiendo del individuo como sensación de fracaso de sus interacciones, anula su autoestima por las experiencias negativas de su labor creyendo que no son lo suficiente para el cargo que realizan.

### **Dimensiones**

Según el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (1981) validado en Perú por Oyola (2021), se presentan tres dimensiones:

- a) Agotamiento emocional: se refiere a un estado de fatiga, cansancio extremo o agotamiento mental y emocional que resulta de un estrés prolongado, excesivo o continuo. Este tipo de agotamiento suele ocurrir cuando una persona experimenta altos niveles de estrés emocional, ya sea por situaciones laborales demandantes, problemas personales intensos, sobrecarga de responsabilidades o la sensación de no poder manejar adecuadamente las demandas de la vida diaria.
- b) Despersonalización: se caracteriza por mostrar sentimientos de competencia y frustración; surgiendo afectos y emoción por sus afectaciones, llevando a insensibilizar su trato con los demás en el rango laboral y su atención con los pacientes.

- c) Realización personal: se muestra por problemas fisiológicos, desarrollo personal y motivaciones; dando resultados de insatisfacción durante las expectativas del paciente, ocasionando disminución o anula la motivación que puede finalizar su carrera profesional.

### **Factores que generan síndrome de burnout**

Este síndrome es afectado por diversos factores que se combinan para actuar en detrimento de la salud de los colaboradores. En este apartado se explorará más a fondo cada uno de estos factores, analizando cómo pueden influir en la aparición del SIB y cómo pueden afectar su salud, según la perspectiva de Rivera *et al.*, (2019):

- Experiencia profesional: La experiencia profesional puede desencadenar el SIB de varias formas. Si una persona ha estado trabajando en un campo o puesto específico durante mucho tiempo sin oportunidades de desarrollo o crecimiento, puede experimentar una sensación de estancamiento y aburrimiento. Esto puede llevar a una falta de motivación y un aumento de la insatisfacción laboral, lo que puede contribuir al desarrollo del burnout.
- Estrategias de afrontamiento al estrés: Las estrategias de afrontamiento inadecuadas o poco saludables pueden aumentar la probabilidad de experimentar burnout. Si una persona no tiene habilidades efectivas para manejar el estrés relacionado con el trabajo, es más probable que se sienta abrumada y agotada.
- Capacidad de adaptación: se refiere a la destreza de una persona enfrentarse a los cambios del entorno laboral. Si alguien tiene dificultades para adaptarse a los cambios, como nuevos procedimientos, roles o responsabilidades laborales, puede sentirse

abrumado y estresado. Esto puede aumentar el riesgo de burnout, ya que la persona puede sentir que no puede mantener el ritmo o cumplir con las expectativas cambiantes.

- Tolerancia a la frustración: referido a la habilidad para manejar situaciones frustrantes o estresantes sin una reacción excesiva o negativa. Si alguien tiene poca tolerancia, es más probable que se sienta abrumado y estresado en situaciones laborales difíciles o desafiantes. Esto puede llevar a una acumulación de estrés crónico y, a su vez, al desarrollo del burnout.
- Estrés laboral: puede ser originado por múltiples causas, como una carga de trabajo excesiva, plazos ajustados, falta de control sobre el trabajo, relaciones laborales difíciles o falta de apoyo de los superiores.

### ***Modelo de Desgaste de Maslach***

Propuesto por Maslach y Jackson en la década de 1982. Este modelo es ampliamente reconocido y ha tenido una gran influencia en la comprensión del burnout en el ámbito laboral. Su principal postulado sostiene que el burnout se explica por tres dimensiones que se manifiestan en los trabajadores:

1. Agotamiento emocional: se refiere a la sensación a la fatiga emocional para enfrentar las demandas del trabajo. Los individuos experimentan una fatiga emocional intensa y una sensación de estar "quemados" o agotados emocionalmente.
2. Despersonalización: se refiere a una predisposición pesimista, desapegada y cínica frente a los demás con las que se interactúa en el trabajo, como clientes, pacientes o colegas. La despersonalización implica distanciarse emocionalmente de los demás y tratarlos de manera impersonal.
3. Reducción de la realización personal: se relaciona con la percepción de que el trabajo carece de sentido o de logros personales significativos. Los individuos que

experimentan esta dimensión del burnout pueden sentir que su trabajo no tiene un impacto positivo o que no están logrando sus metas profesionales.

El modelo sugiere que las tres dimensiones del burnout están interrelacionadas. Por ejemplo, el agotamiento emocional puede llevar a una mayor despersonalización, mientras que la reducción de la realización personal puede agravar el agotamiento emocional y la despersonalización. Asimismo, ese modelo reconoce que tanto los factores organizacionales como los personales pueden contribuir al desarrollo del burnout:

- Factores organizacionales: como altas demandas laborales, falta de control, escaso apoyo de los demás y conflictos intralaborales pueden aumentar el riesgo de burnout.
- Factores personales: características como la personalidad, la capacidad de afrontamiento y la percepción del sentido del trabajo también influyen en la experiencia del burnout.

El Modelo de Desgaste de Maslach ha sido ampliamente utilizado en la investigación y en la práctica para entender y abordar el burnout, y generó la Escala de Burnout de Maslach, la cual es una herramienta comúnmente utilizada para medir las dimensiones del burnout en múltiples investigaciones (Maslach y Jackson, 1981).

### **El síndrome de burnout en el personal de salud**

El burnout en el trabajo del personal de salud se manifiesta como un agotamiento emocional, despersonalización y una disminución de la realización personal. Este fenómeno surge debido a la exposición constante a altos niveles de estrés, largas jornadas laborales, carga emocional intensa y falta de recursos adecuados. Los profesionales de la salud que experimentan burnout tienden a mostrar un deterioro en su desempeño, reflejado en una menor calidad de atención al paciente, falta de empatía, errores médicos potenciales y una mayor predisposición al ausentismo laboral. Además, el agotamiento puede llevar a una

reducción de la satisfacción laboral y a problemas de salud mental, afectando tanto a los trabajadores como a la calidad general de la atención médica brindada.

### **2.2.2 Clima organizacional**

#### **Definición**

El ambiente de trabajo influye en las actitudes y acciones que muestran los empleados dentro de una empresa (Segredo, 2013). Asimismo, el clima organizacional es un componente integral de la comunicación dentro de una empresa, sirviendo como una interfaz en la que los trabajadores necesitan contar con un entorno propicio para disfrutar de su labor (Sumba *et al.*, 2022). Asimismo, Palma (2004) indica que es la manera en la que los trabajadores perciben la empresa en la que están empleados. Se basa en cinco elementos clave: logro personal, compromiso laboral, supervisión, comunicación y entorno de trabajo. Por otro lado, Forehand y Glimmer afirman que se sostiene que, al establecer el ambiente laboral, es necesario tomar en consideración los distintos aspectos personales de los empleados que se vinculan con sus valores, metas y necesidades particulares (Gan y Berbel, 2007).

#### **Dimensiones**

Según el Cuestionario de Clima Organizacional construido por el MINSA (2011) validado por Becerra *et al.*, (2020), se presenta 3 dimensiones:

- a) Cultura de la Organización: engloba las convicciones, valores y comprensiones que comparten sus integrantes, y que se originan a partir de significados que todos conocen e interpretan. Cada organización posee su propia cultura particular y diferenciada.
- b) Diseño Organizacional: es el proceso de estructurar y configurar las distintas partes de una organización, como su estructura, roles, procesos, sistemas y cultura, con el

objetivo de lograr una alineación efectiva entre los objetivos estratégicos y la manera en que la organización opera.

- c) **Potencial Humano:** se refiere al conjunto de individuos y grupos de diferentes dimensiones que componen una organización conforman su sistema social interno. Estos seres humanos son seres pensantes, emocionales y vivos que forman parte de la organización, la cual tiene como objetivo lograr sus metas y objetivos.

### **Factores que influyen en el clima organizacional**

El clima laboral se refiere a un elemento presente en las empresas, el cual influye en la productividad, la rotación del personal y la satisfacción laboral. Este clima se genera a partir de diversos factores y puede dar lugar a comportamientos que, sin duda, pueden tener repercusiones en el ámbito laboral (Barzola *et al.*, 2017). A continuación, se detallan algunos:

- **Comunicación efectiva:** Es fundamental promover una comunicación franca y transparente tanto entre los colaboradores como con los líderes, con el fin de cultivar un entorno de trabajo positivo. La ausencia de una comunicación efectiva puede dar lugar a confusiones, desilusión y la pérdida de confianza.
- **Liderazgo:** este puede tener un impacto significativo en el ambiente laboral. Los líderes deben ser respetuosos, justos, promover el crecimiento profesional y brindar apoyo a sus empleados.
- **Reconocimiento y recompensas:** Ser reconocidos y premiados por su excelente rendimiento es algo apreciado por los trabajadores. Un sistema de reconocimiento eficaz puede incrementar la satisfacción en el trabajo y promover un ambiente positivo.
- **Equilibrio entre trabajo y vida personal:** Fomentar un entorno laboral favorable implica encontrar un punto de equilibrio entre las responsabilidades y la esfera personal de los

trabajadores. La implementación de medidas flexibles, como horarios de trabajo adaptables o la opción de trabajar desde casa, puede ser clave para mejorar el ambiente laboral.

- **Desarrollo profesional:** Los trabajadores valoran las chances de progreso y avance profesional en sus trayectorias. Las empresas que brindan programas de formación, planes de carrera y oportunidades de promoción suelen contar con un entorno laboral más favorable.
- **Resolución de conflictos:** Es natural que surjan desacuerdos en el entorno laboral, pero la forma en que se abordan y resuelven puede tener un efecto notable en el ambiente de trabajo. Cuando se manejan de manera apropiada, los conflictos laborales fomentan un ambiente de trabajo pacífico y colaborativo.
- **Ambiente físico:** El clima laboral puede ser afectado por el ambiente en el que se lleva a cabo el trabajo. Un ambiente seguro, cómodo y limpio puede propiciar un clima favorable y propicio para el rendimiento.

### **Modelo de clima organizacional de Litwin y Stringer**

Litwin y Stringer proponen esta teoría en 1968. Dichos autores, señalan que el clima organizacional es una serie de características del entorno de trabajo que influye en la motivación, la conducta y el desempeño de los trabajadores. La base de este modelo radica en una serie de elementos que afectan el ambiente dentro de una organización, proponiendo la existencia de seis dimensiones principales que se consideran críticas para comprenderla:

1. **Estructura:** se refiere a la organización de los roles, responsabilidades y las relaciones dentro de la empresa. Cuando esta estructura es clara y bien definida, puede favorecer un ambiente organizacional más estable y predecible.

2. **Responsabilidad:** Se refiere al grado en el que los empleados asumen responsabilidad y muestran compromiso hacia sus tareas y metas organizacionales. Un elevado nivel de responsabilidad puede promover un ambiente organizacional positivo y fomentar el compromiso de los empleados.
3. **Recompensa:** se habla de las directrices y métodos relacionados con las recompensas y el reconocimiento dentro de la organización. Un sistema de recompensas que sea justo y equitativo puede tener un efecto notable en el clima de la empresa.
4. **Riesgo:** Se trata de la actitud de la organización hacia algo aceptar riesgos y fomentar la innovación. Un ambiente organizacional que promueva la adopción de riesgos medidos puede estimular la creatividad.
5. **Calidez:** está enfocado respecto a un ambiente laboral acogedor y relaciones sociales favorables entre compañeros y superiores.
6. **Apoyo:** es el sentimiento que se experimenta al percibir un espíritu de colaboración y ayuda tanto de los directivos como de los colegas dentro de trabajo.
7. **Estándares:** hacen referencia al enfoque de la organización en las normas de rendimiento, incluyendo metas explícitas e implícitas, así como las normas que guían el desempeño laboral
8. **Conflicto:** se refiere al nivel de aceptación de opiniones discrepantes y a la disposición para abordar y resolver problemas de manera temprana, tanto entre colegas como entre superiores y subordinados
9. **Identidad:** es una cualidad muy apreciada en el equipo de trabajo, ya que implica compartir objetivos propios con el de la empresa. En esencia, se trata de sentirse parte de la compañía y alineado con sus objetivos.

### **El clima organizacional en el personal de salud**

El clima organizacional en el contexto del personal de salud se refiere al ambiente psicológico y emocional en el que los trabajadores realizan sus labores en una institución médica. Este clima abarca factores como la comunicación efectiva, el liderazgo, el apoyo laboral, la carga de trabajo y la relación entre colegas. Un clima organizacional positivo puede mejorar el desempeño del personal de salud al promover la colaboración, la satisfacción laboral y la motivación, lo que se traduce en una atención al paciente de mayor calidad, mayor eficiencia en las operaciones y una menor tasa de agotamiento. Por el contrario, un clima negativo puede conducir a la desmotivación, la insatisfacción, el estrés y el agotamiento, lo que podría afectar adversamente la calidad de la atención brindada y la retención del personal. En última instancia, el clima organizacional tiene un impacto significativo en el bienestar y el rendimiento del personal de salud, lo que a su vez influye en la calidad general de los servicios médicos ofrecidos.

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### ***2.3.1 Hipótesis general***

Ho: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y clima organizacional en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

H1: Sí existe relación significativa entre el síndrome de burnout y clima organizacional en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

### ***2.3.2 Hipótesis específicas***

- Ho: No existe relación significativa entre la variable síndrome de burnout y la dimensión cultura de la organización, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

- Hi: Sí existe relación significativa entre la variable síndrome de burnout y la dimensión cultura de la organización, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.
- Ho: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión diseño organizacional, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.
- Hi2: Sí existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión diseño organizacional, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.
- Ho: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión potencial humano, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.
- Hi3: Sí existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión potencial humano, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1 Método**

El método empleado fue hipotético-deductivo, el cual se define como aquella investigación en la que se emplea un método para desarrollar y comprobar teorías científicas que inicia con la creación de una hipótesis, esta es una suposición o explicación provisional de un fenómeno observado (Pooper, 2008 en Sánchez, 2019).

### **3.2 Enfoque**

Se empleó un enfoque cuantitativo, que según Sánchez (2019) se caracteriza por su enfoque primordial en mediciones cuantitativas, que implica examinar detenidamente el procedimiento, recolectar datos y analizarlos con el propósito de responder las preguntas de investigación.

### 3.3 Tipo de investigación

Fue de tipo descriptiva correlacional. Según Bernal (2010), esta forma de investigación detalla los aspectos esenciales del objeto de estudio en términos de sus componentes, categorías o clasificaciones. Su finalidad es examinar las cualidades de las variables relacionadas con el SIB y el clima organizacional, así como analizar la conexión entre ambas. Asimismo, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) manifiestan que este se interesa en hallar el grado de conexión que existe entre dos o más elementos constructivos.

### 3.4 Diseño de investigación

Fue de diseño no experimental y transversal ya que se no buscó alterar ni manipular las variables de estudio. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2014) se contempla el suceso o fenómeno en su estado original, sin intervención intencional en el SIB y el clima de la organización.

### 3.5 Población, muestra y muestreo

#### *Población*

Se trata de la totalidad de las situaciones que cumplen con ciertas características específicas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2014). En este caso estuvo compuesta por 140 colaboradores que se encuentran laborando en un centro de salud estatal de Lima.

**Tabla 1**

*Población de colaboradores*

Área	N
Medicina	20
Obstetricia	10
Nutrición	12
Laboratorio	5
Enfermería	10
Psicología	5
Cred	10
Admisión	10
Sis	8

TBC	5
Ginecología	10
Odontología	7
Farmacia	8
Ambulancia	10
Pediatría	5
Recursos humanos	5
Total	140

---

### *Muestra*

Hernández-Sampieri y Mendoza (2014) indican que la muestra es la fuente principal de información utilizada para llevar a cabo el estudio, y es en la que se realizan las mediciones y observaciones de las variables que se están investigando. Se empleó una muestra censal, el cual es un tipo de muestra estadística que incluye a toda la población de interés en el estudio, en lugar de seleccionar solo una parte de ella para la investigación (Arias, 2016), en este sentido la muestra estuvo constituida por 140 colaboradores un centro de salud estatal de Lima Metropolitana, tanto varones (48.6%) como mujeres (51.4%), de edades entre 25 y 57 años, siendo el grupo más predominante el que posee entre 31 a 39 años (45%); además, según la distribución de los cargos, el 14.3% laboran en el área de medicina, seguido del 8.6% que lo hacen en el área de nutrición.

### 3.6 Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Síndrome de burnout	Según Maslach (2003) se refiere a un síndrome que surge en personas que colaboran con otras en cualquier tipo de actividad, y que se distingue por una tensión emocional constante.	Conjunto de características comportamentales y emocionales que comparten las personas con otras en un centro de salud de Lima, y que se distingue por una tensión emocional constante, medidas a través del Inventario de burnout de Maslach (2003) Adaptado por Alfredo Enrique Oyola García en 2021	Agotamiento Emocional  Realización personal  Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cansancio</li> <li>- Emociones alteradas</li> <li>- Abulia</li> <li>- Fatiga</li> <li>- Evaluación externa</li> <li>- Expectativas</li> <li>- Sentimientos negativos</li> <li>- Absorción</li> <li>- Creencias irracionales</li> </ul>	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Pocas veces al año</li> <li>3. Una vez al mes</li> <li>4. Unas pocas veces al mes</li> <li>5. Una vez a la semana</li> <li>6. Varias veces a la semana</li> <li>7. Todos los días</li> </ol>

Clima organizacional	Se refiere a la forma en que los empleados perciben su labor dentro de la empresa, incluyendo el ambiente físico en el que trabajan, sus relaciones con colegas y cómo las regulaciones afectan su desempeño (MINSA, 2011)	Manera en que los colaboradores de un centro de salud perciben su labor dentro del mismo, incluyendo el ambiente físico en el que trabajan, sus relaciones con colegas y cómo las regulaciones afectan su desempeño, medido a través del Cuestionario de clima organizacional elaborado por el Ministerio de Salud del Perú (2011), adaptado por Becerra <i>et al.</i> (2020)	Cultura de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Identidad</li> <li>- Conflicto y cooperación</li> </ul>	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. A veces</li> <li>3. Frecuentemente</li> <li>4. Siempre</li> </ol>
			Diseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Estructura</li> <li>- Comunicación organizacional</li> </ul>		
			Potencial humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Recompensa</li> <li>- Confort</li> </ul>		

---

### 3.7 Técnicas instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1 Técnica

Es la técnica de la encuesta, definida como un procedimiento diseñado para recabar respuestas relacionadas con la cuestión en investigación, las cuales son completadas de manera autónoma por aquellos individuos que proporcionan la información (Feria *et al.*, 2020). En tal sentido, se emplearon los siguientes instrumentos.

#### 3.7.2 Descripción de instrumentos

##### **Inventario de burnout, de Maslach**

Mide el síndrome de burnout adaptado por Oyola (2021) cuya administración es individual o colectiva en adultos entre 18 a 65 años. El instrumento comprende 22 reactivos divididos en tres dimensiones: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización. La evaluación contempla una escala de Likert de 0 nunca a 7 todos los días. (ver anexo 2)

##### **Interpretación:**

Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 – 21	22 – 43	44 – 63
Realización personal	0 – 18	19 - 37	38 – 56
Despersonalización	0 – 11	12 – 23	24 – 35
Síndrome de burnout	0 - 50	51 - 102	103 - 154

##### ***Cuestionario de clima organizacional***

Cuestionario que mide el clima organizacional adaptado por Becerra *et al.*, (2020) cuya administración es individual o colectiva en colaboradores de 18 a 65 años. El instrumento comprende 34 ítems divididos en tres dimensiones: cultura de la organización, diseño organizacional y el potencial humano. La evaluación contempla una escala de Likert

de 1 nunca a 4 todos los días. (ver anexo 2)

### **Interpretación:**

Dimensión	Desfavorable	Medio	Favorable
Cultura de la organización	8 - 15	16 - 23	24 – 32
Diseño organizacional	9- 18	19 - 26	27 – 36
Potencial humano	11 - 21	22 - 33	34 – 44
Clima organizacional	34 - 67	68 - 101	102 – 136

### **3.7.3 Validación**

#### **Inventario de burnout de Maslach (MBI)**

Se empleó el método de análisis factorial para evaluar la validez de constructo, para ello se encontró un índice KMO de 0.943 con un nivel de significancia de 0.000 y comunalidades que oscilan entre 0.31 y 0.71. Respecto al análisis factorial exploratorio se encontró que el modelo de tres factores explica el 50.57% de la varianza del constructo síndrome de burnout, con cargas factoriales que van de 0.269 a 0.873; de esta manera, se demostró que el instrumento es válido para su aplicación (Oyola, 2021).

#### **Cuestionario de clima organizacional**

Se evaluó la validez interna mediante el índice de correlación ítem-test encontrándose valores de correlación que oscilan entre 0.28 y 0.077, todos con nivel de significancia por debajo del 0.01. Asimismo, mediante el Análisis Factorial Exploratorio se halló en un inicio un índice KMO de 0.693 con un nivel de significancia de 0.00; continuando con el AFE se determinó la existencia de tres factores, mismos que presentaron cargas factoriales superiores a 0.50. Finalmente, se evaluó la composición interna de las dimensiones encontrando una distribución de los subfactores, de acuerdo a lo esperado; de esta manera, se demostró que el instrumento es válido para su aplicación (Becerra *et al.*, 2020).

### **3.7.4 Confiabilidad**

#### **Inventario de burnout de Maslach (MBI)**

Fue evaluada utilizando el método de coherencia interna, se encontraron coeficientes alfa de 0.89 para el agotamiento emocional, de 0.769 para la despersonalización, de 0.72 para la realización personal y de 0.90 para la escala total del instrumento; a partir de esto se confirma la confiabilidad del instrumento (Oyola, 2021).

#### **Cuestionario de clima organizacional**

La fiabilidad del instrumento fue evaluada utilizando el método de coherencia interna encontrándose coeficientes alfa de 0.75 para la dimensión cultura de la organización, de 0.671 para la dimensión diseño organizacional, de 0.816 para la dimensión potencial humano y de 0.884 para la escala total del instrumento; a partir de esto se confirma la confiabilidad del instrumento (Becerra *et al.*, 2020).

### **3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos**

Al principio, se obtuvo la autorización del director del centro de salud estatal y se solicitó el permiso a los autores de los instrumentos de validación para llevar a cabo la investigación. Después, se recopiló la información de manera presencial y se transfirió a una data en Excel. A continuación, se empleó el software IBM SPSS versión 26 para llevar a cabo el análisis estadístico. En primer lugar, se generaron tablas de frecuencia que muestran la frecuencia, así como los estadísticos descriptivos correspondientes. Después, se empleó la prueba Kolmogorov-Smirnov para comprobar el ajuste de normalidad.

### **3.9 Aspectos éticos**

Se tomaron en consideración los aspectos éticos pertinentes para el ejercicio profesional de la psicología, con el propósito de honrar la singularidad de cada estudiante evaluado y salvaguardar la reputación favorable de la institución que ha facilitado la

realización del estudio. El Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú (2017) enfatiza la importancia de la confidencialidad en su sección dedicada al Título IV, y se consideraron los postulados estipulados en la Declaración de Helsinki, los cuales incluyen el principio de beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía; así como solicitar el consentimiento informado oportuno y guardar en todo momento la confidencialidad de los datos.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Análisis descriptivos de resultados

**Tabla 2**

*Descriptivos para las variables de estudio*

Variable	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Agotamiento emocional	25	57	36.81	7.832
Despersonalización	23	50	32.28	5.389
Realización personal	7	24	11.55	4.354
Síndrome de burnout	24	46	33.14	3.673
Cultura de la organización	62	104	76.97	10.822
Diseño organizacional	16	27	20.61	2.221
Potencial humano	16	31	25.70	2.984
Clima organizacional	19	35	27.21	2.690

En la Tabla 2, muestra que el burnout presenta con una puntuación media de 33.14 y desviación estándar de 3.67; en cuanto, a clima organizacional se presentó una media de 27.21 y su desviación estándar de 2.69.

**Tabla 3**

*Frecuencia y porcentaje de la edad en los colaboradores de un centro de salud estatal de Lima*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
25 a 30 años	33	23.6%
31 a 39 años	63	45.0%
41 a 57 años	44	31.4%
Total	140	100%

En la Tabla 3 se expone que el alcance de edad de los colaboradores más frecuente es la de 31 a 39 años con el 45% (63), seguido por el de 41 a 57 años con el 31.4% (44); finalmente, el rango de edad de 25 a 30 años fue el menos predominante con el 23.6% (33).

**Tabla 4**

*Frecuencia y porcentaje del sexo en los colaboradores de un centro de salud estatal de Lima*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	72	51.4%
Masculino	68	48.6%
Total	140	100%

En la Tabla 4 se expone que el 51.4% (72) de los colaboradores son de sexo femenino, mientras que el sexo masculino fue el 48.6% (68).

**Tabla 5**

*Frecuencia y porcentaje de la especialidad en los colaboradores de un centro de salud estatal de Lima*

Especialidad	Frecuencia	Porcentaje
Admisión	10	7.1%
Ambulancia	10	7.1%
CRED	10	7.1%
Enfermería	10	7.1%
Farmacia	8	5.7%
Ginecología	10	7.1%
Laboratorio	5	3.6%
Medicina	20	14.3%
Nutrición	12	8.6%
Obstetricia	10	7.1%

Odontología	7	5.0%
Pediatría	5	3.6%
Psicología	5	3.6%
Recursos humanos	5	3.6%
SIS	8	5.7%
TBC	5	3.6%
Total	140	100.0

En la Tabla 5 se expone que la especialidad más recurrente es medicina con el 14.3% (20), seguido de nutrición con el 8.6% (12), mientras que el tercer lugar fue de las especialidades de admisión, ambulancia, CRED, enfermería y farmacia con el 7.1% (5) respectivamente; finalmente, las especialidades de laboratorio, pediatría, psicología, recursos humanos y TBC tuvieron menor predominancia con el 3.6% (5).

### Tabla 6

*Frecuencia y porcentaje del tiempo de trabajo en los colaboradores de un centro de salud estatal de Lima*

Tiempo de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
1 a 2 años	46	32.9%
1 a 3 meses	5	3.6%
4 a 11 meses	26	18.6%
Más de 2 años	63	45.0%
Total	140	100%

En la Tabla 6 se expone que el 45% (63) laboran más de 2 años, seguido del 32.9% (46) laboran de 1 a 2 años, mientras que el 18.6% (26) de 4 a 11 meses, finalmente, el 3.6% (5) tan solo de 1 a 3 meses.

### Tabla 6

*Frecuencia y porcentaje del síndrome de burnout en los colaboradores de un centro de salud estatal de Lima*

Dimensión / Variable	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Agotamiento emocional	-	-	134	95.7	6	4.3
Despersonalización	127	90.7	13	9.3	-	-
Realización personal	-	-	-	-	140	100

Síndrome de burnout	-	-	137	97.9	3	2.1
---------------------	---	---	-----	------	---	-----

Nota: f=frecuencia; %=porcentaje

En la Tabla 7, expone que la dimensión agotamiento emocional, de la variable síndrome de burnout, lideró la categoría medio con el 95.7% (134), en la despersonalización la categoría bajo con el 90.7% (127), y en la realización personal el 100% se ubicó en la categoría alto. Finalmente, en el síndrome de burnout el 97.9% se evidenció un nivel medio y el 2.1% un nivel alto.

### Tabla 8

*Frecuencia y porcentaje del clima organizacional en los colaboradores de un centro de salud estatal de Lima*

Dimensión / Variable	Desfavorable		Medio		Favorable	
	f	%	f	%	f	%
Cultura de la organización	-	-	124	88.6	16	11.4
Diseño organizacional	2	1.4	76	54.3	62	44.3
Potencial humano	2	1.4	136	97.1	2	1.4
Clima organizacional	25	17.9	115	82.1	-	-

En la Tabla 8 se expone que la dimensión cultura de la organización, de la variable clima organizacional, lideró la categoría medio con el 88.6% (124), el diseño organizacional la categoría medio con el 54.3% (76), y el potencial humano el 97.1% se ubicó en la categoría medio. Finalmente, en el clima organizacional el 82.1% se evidenció un nivel medio y el 17.9% un nivel desfavorable.

### Tabla 9

*Prueba de ajuste de normalidad*

Variables	K-S	Sig.
Agotamiento emocional	.17	.00
Despersonalización	.23	.00

Realización personal	.11	.00
Síndrome de burnout	.15	.00
Cultura de la organización	.12	.00
Diseño organizacional	.11	.00
Potencial humano	.13	.00
Clima organizacional	.07	.05

En la Tabla 9, observa la prueba de Kolmogorov-Smirnov ( $n > 50$ ), evidenciando que para los casos no se evidencia distribución normal ( $p < 0.05$ ). Por ello, se empleará la estadística no paramétrica, empleándose la prueba de Spearman.

#### ***4.2 Prueba de hipótesis***

##### **Hipótesis general:**

H0: No existe relación significativa entre las variables síndrome de burnout y clima organizacional en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

H1: Sí existe relación significativa entre las variables síndrome de burnout y clima organizacional en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

##### **Tabla 10**

##### *Correlación entre síndrome de burnout y clima organizacional*

		Clima organizacional
Síndrome de	Rho	-0.51
burnout	Sig.	0.00

En la Tabla 10, manifiesta que el síndrome de burnout se correlaciona de modo inversa moderada muy significativa con el clima organizacional ( $\rho = -0.51$ ;  $p = 0.00 < 0.05$ ), es así como se desestima la hipótesis nula; por lo que, relación significativa entre el síndrome de burnout y clima organizacional en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima.

De modo que, si el clima organizacional es menos favorable, se presentará mayor síndrome de burnout en los profesionales.

Hipótesis específica 1:

H0: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión cultura de la organización, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

H1: Sí existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión cultura de la organización, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud de estatal Lima, 2023.

**Tabla 11**

*Correlación entre síndrome de burnout y cultura de la organización*

		Cultura de la organización
Síndrome de	Rho	-0.40
burnout	Sig.	0.00

En la Tabla 11 se expone que el síndrome de burnout se correlaciona de manera inversa moderada muy significativa con la dimensión cultura de la organización ( $\rho=-0.40$ ;  $p=0.00<0.05$ ), es así como se deniega la hipótesis nula. La relación significativa entre el síndrome de burnout y cultura organizacional en colaboradores de un centro de salud de Lima. De modo que, si la empresa no provee de una cultura organizacional correctamente estructurada, se presentará síndrome de burnout en los profesionales.

Hipótesis específica 2:

H0: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión diseño organizacional, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

H1: Sí existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión diseño organizacional, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

**Tabla 12**

*Correlación entre síndrome de burnout y diseño organizacional*

		Diseño organizacional
Síndrome de	Rho	-0.55
burnout	Sig.	0.00

En la Tabla 12, expone que el síndrome de burnout se relaciona de manera inversa moderada muy significativa con la dimensión diseño organizacional ( $\rho=-0.55$ ;  $p=0.00<0.05$ ), es así como rehúsa la hipótesis nula; hallando relación significativa entre el síndrome de burnout y diseño organizacional en colaboradores de un centro de salud de Lima. De modo que, si la empresa no posee un diseño organizacional óptimo, se presentará síndrome de burnout en los profesionales.

Hipótesis específica 3:

H0: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión potencial humano, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

H1: Sí existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión potencial humano, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

**Tabla 13**

*Correlación entre síndrome de burnout y potencial humano*

		Potencial humano
Síndrome de	Rho	-0.23
burnout	Sig.	0.00

En la Tabla 13, expone que el síndrome de burnout se muestra de modo inversa baja con la dimensión potencial humano ( $\rho=-0.23$ ;  $p=0.00<0.05$ ), es así como se desestima la hipótesis nula; encontrándose relación significativa entre el síndrome de burnout y potencial humano en colaboradores de un centro de salud de Lima. De modo que, si el potencial humano es menos favorable, se presentará síndrome de burnout en los profesionales.

#### **4.2 Discusión**

Después de analizar los resultados, respecto a la hipótesis general se estableció que la variable síndrome de burnout correlaciona de manera inversa moderada y muy significativa con la variable clima organizacional ( $\rho=-0.51$ ;  $p=0.00<0.05$ ). De modo que, si el clima organizacional es menos favorable, se presentará mayor síndrome de burnout en los colaboradores. Al respecto, Saborío e Hidalgo (2015) señalan que el síndrome de burnout es una manera inapropiada de lidiar con el estrés crónico, denotado por el agotamiento de emociones, la pérdida de identidad personal y una disminución en el rendimiento individual. Mientras, Palma (2004) indica que el clima organizacional es la manera en la que los

trabajadores perciben la empresa en base a cinco elementos clave: logro personal, compromiso laboral, supervisión, comunicación y entorno de trabajo.

Respecto a otros estudios, los descubrimientos de esta investigación coinciden con lo hallado por Sánchez (2018) en profesionales terapeutas de la clínica San Juan de Dios hallando una correlación inversa alta significativa ( $\rho=0.88$ ;  $p=0.00$ ). Igualmente, el estudio realizado por Mendoza (2018) en profesionales de salud del centro de salud Mochumi-Lambayeque evidenció un alto coeficiente de correlación inversa entre el SIB y clima laboral ( $r=-0.85$ ;  $p<0,05$ ). Caso similar ocurrió con el estudio de Chuco y Peña (2019) en enfermeros del Hospital Daniel Alcides Carrión, dado que se encontró una correlación inversa alta muy significativa entre las variables clima laboral y síndrome de burnout ( $r=-0.780$ ;  $p=0.000$ ).

Por otro lado, este hallazgo sobre la hipótesis general se opone a lo encontrado por Gonzales (2021) en el personal de enfermería de un centro médico en Guayaquil, dado que halló una correlación positiva fuerte significativa entre el síndrome de burnout y el clima laboral. De igual modo, Carbonel (2022) en sus resultados obtenidos con profesionales de ciencias de la salud en Lambayeque, halló la carencia de relación entre las variables de estudio. Finalmente, lo encontrado por Gutiérrez (2020) en trabajadores de una organización médica en Quito, donde el síndrome de burnout no correlaciona con el clima laboral.

En el caso de la investigación de González (2021) no se obtuvo una relación debido a la falta de proporción entre la muestra, debido a que se observa que en algunas áreas el tamaño muestral supera los 30 participantes mientras que en otras solo llega a 6; respecto a la investigación de Carbonel (2022) esto es debido a que el tamaño muestral fue muy pequeño ( $n=30$ ), dado que el proceso estadístico para muestra muy pequeñas es inestables y poco precisas. Finalmente, en el estudio de Gutiérrez (2020) se presenta posibles sesgos en la manipulación del software, presentar los instrumentos sin su debida instrucción y

observación del investigador, lo cual puede ser abrumador para el participante orillándolo a responder de manera arbitraria lo que incrementa la probabilidad de un error estadístico. Se puede indicar que un clima organizacional deficiente puede tener graves consecuencias en el bienestar psicológico del personal de salud. Por una parte, la falta de comunicación efectiva, apoyo insuficiente y un ambiente de trabajo tenso pueden generar altos niveles de estrés, agotamiento emocional y desmotivación entre los profesionales de la salud. Esto puede resultar en una disminución de la satisfacción laboral, deterioro de la condición adecuada de la atención médica suministrado y un aumento en el riesgo de agotamiento profesional y problemas de salud mental, como ansiedad y depresión.

Por otro lado, respecto a la hipótesis específica 1 se estableció que la variable síndrome de burnout correlaciona de manera inversa moderada muy significativa con la dimensión cultura de la organización, de la variable clima organizacional ( $\rho=-0.40$ ;  $p=0.00<0.05$ ). De modo que, si la empresa no provee una cultura organizacional correctamente estructurada abarcando las convicciones, valores y comprensiones que coinciden con sus integrantes, se presentará síndrome de burnout en los colaboradores.

Respecto a otros estudios, los resultados sobre la hipótesis específica 1 se ajustan con lo hallado por Sarmiento (2022) en profesionales de salud del sector público en Ecuador, quien encontró una asociación significativa entre dichas variables. Igualmente, coincide con los hallazgos de Vidotti *et al.*, (2019) quienes evaluaron al personal de salud del Hospital General Filantrópico de la región sur de Brasil, encontrando que el síndrome de burnout se correlacionó significativamente con los siguientes factores de la cultura organizacional: demanda del superior ( $\rho=0.195$ ;  $p<0.05$ ), control del superior ( $\rho=-0.126$ ;  $p<0.05$ ) y apoyo social ( $\rho=-0.231$ ;  $p<0.05$ ).

Por otro lado, se opone a lo encontrado por Cerón (2020) llevado a cabo en el personal de enfermería de hospital públicos y privados en Guayaquil, quien encontró que los factores de la cultura organizacional no se correlacionaron significativamente con el síndrome de burnout: cantidad de horas de trabajo ( $p=0.99$ ) y haber laborado en más de un puesto ( $p=0.61$ ). En este caso, la investigación de Cerón, derivó en la ausencia de relación debido a que durante la recolección de datos se presentaron dificultades de comprensión, esto se reflejó en la eliminación de cuatro encuestas debido a información incompleta, la falta de una línea clara de acción, una estructura organizacional sólida, apoyo entre colegas y reconocimiento a los esfuerzos individuales puede generar estrés, desmotivación y síntomas de burnout en el profesional de salud. Además, la carencia de valores compartidos y un ambiente de trabajo poco colaborativo pueden generar conflictos y aumentar la sensación de aislamiento, lo que finalmente impactará negativamente en la satisfacción laboral y la salud mental del profesional de salud.

Por otra parte, respecto a la hipótesis específica 2 se estableció que el síndrome de burnout se correlaciona de manera inversa moderada muy significativa con el diseño organizacional ( $\rho=-0.55$ ;  $p=0.00<0.05$ ). De modo que, si la empresa no posee un diseño organizacional óptimo, se presentará síndrome de burnout en los colaboradores.

Al respecto, Becerra *et al.*, (2020) determina el diseño organizacional como el grupo de individuos que colaboran para alcanzar una meta compartida, coordinando de manera dinámica sus acciones y recursos. Para lograrlo, se asigna el trabajo de forma apropiada y se establece una estructura organizativa jerárquica. Respecto a otros estudios, lo encontrado por esta investigación se ajusta a lo hallado por Sarmiento (2022) en profesionales de salud del sector público en Ecuador, quien encontró que el 59.2% manifestó tener dificultades de

comunicación con los demás, y el 63.3% evidenció problemas en su autorrealización a causa de esto, además se halló una relación significativa ( $X^2=0.040$ ;  $p<0.05$ ).

Por otro lado, se opone a lo encontrado por Cerón (2020) quién evaluó al personal de enfermería en Ecuador, encontrando que no hay relación significativa entre el síndrome de burnout y la presencia de una alta insatisfacción laboral ( $p>0.05$ ), pero destacaron los problemas relacionados con la claridad de las indicaciones, falta de comunicación y confusión en las funciones de cada puesto ( $p>0.05$ ).

Por último, respecto a la hipótesis específica 3 se estableció que la variable síndrome de burnout correlaciona significativamente con la dimensión potencial humano, de la variable clima organizacional ( $\rho=-0.23$ ;  $p=0.00<0.05$ ). De modo que, si la empresa no posee un diseño organizacional óptimo, se presentará síndrome de burnout en los colaboradores. De modo que, si el potencial humano no es el óptimo, se presentará síndrome de burnout en los colaboradores. Al respecto, Becerra *et al.*, (2020) menciona que el potencial humano como el grupo de individuos y grupos de diferentes dimensiones que componen una organización conforman su sistema social interno. Estos seres humanos son seres pensantes, emocionales y vivos que forman parte de la organización, la cual tiene como objetivo lograr sus metas y objetivos.

Respecto a otros estudios, los hallazgos de esta investigación coinciden con Pajares (2020) en los profesionales de medicina del servicio de emergencia en Lima, quién encontró que una correlación negativa alta significativa ( $\rho=-0,417$ ;  $p=0,000 <0,05$ ), además se evidenció una falta de apoyo social (54%); de igual modo, con lo encontrado por Vidotti *et al.*, (2019) en Brasil, dado que evidenció una correlación entre el síndrome de burnout y el apoyo social ( $\rho=-0.231$ ;  $p<0.05$ ), indicando así que ante la ausencia de un equipo unido y productivo se incrementará el síndrome de burnout en el estado de integrantes.

Por otro lado, no se encontraron estudios que contradigan lo encontrado en esta investigación, lo que indica que la relación entre la variable síndrome de burnout y la dimensión potencial humano, de la variable clima organizacional, es consistente en la literatura científica presentándose en todos los estudios previos que se analizaron. En vista de lo anterior, se puede indicar que la falta de potencial humano adecuado puede tener consecuencias significativas en el bienestar psicológico del personal de salud. La carencia de individuos competentes y comprometidos para llevar a cabo las tareas y metas de la organización puede generar un aumento en la carga de trabajo del resto del equipo, provocar estrés crónico, agotamiento emocional y una sensación de falta de apoyo. Además, la ausencia de colaboración efectiva y comunicación dentro del equipo puede generar conflictos y frustración, afectando la cohesión y el sentido de pertenencia. Esto puede llevar a la disminución de la satisfacción laboral, la moral y la autoestima de los trabajadores de la salud, incrementando significativamente el síndrome de burnout o desarrollarlo en caso de su ausencia; y, en última instancia, afecta la calidad de la atención médica brindada a los pacientes.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

Primera: Respecto a la hipótesis general que plantea que sí existe relación entre la variable síndrome de burnout y la variable clima organizacional, se establece una correlación significativa de intensidad moderada e inversa. Esto implica que, si el clima organizacional en el centro de salud mejora, entonces disminuirán los casos de síndrome de burnout.

Segunda: Respecto a la hipótesis específica 1 que plantea que sí existe relación entre la variable síndrome de burnout y la dimensión cultura de la organización, de la variable clima organizacional, se establece que sí existe correlación significativa de intensidad moderada e inversa. Esto implica que, si el centro de salud posee una cultura organizacional sólida con una estructura definida, entonces disminuirán los casos de síndrome de burnout.

Tercera: Respecto a la hipótesis específica 2 que plantea que sí existe relación entre la variable síndrome de burnout y la dimensión diseño organizacional, de la variable clima organizacional, se establece que sí existe correlación significativa de intensidad moderada e inversa. Esto implica que, si el centro de salud se caracteriza por poseer un diseño óptimo en sus actividades, como la adecuada distribución y cumplimiento de sus funciones, entonces disminuirán los casos de síndrome de burnout.

Cuarta: Respecto a la hipótesis específica 3 que plantea que sí existe relación entre la variable síndrome de burnout y la dimensión potencial humano, de la variable clima organizacional, se establece que sí existe una correlación significativa de intensidad baja e inversa. Esto implica que, si el centro de salud se caracteriza por poseer un elevado potencial humano, compuesto por personal capacitado, competente y con vocación humana de servicio, entonces disminuirán los casos de síndrome de burnout.

## **5.2 Recomendaciones**

Primera: Al director del centro de salud, se sugiere promover actividades de integración y pausas activas, como también programas de capacitación y prevención que permitan disminuir casos de síndrome de burnout a fin de promover un buen clima organizacional, entre los trabajadores y no afecte la calidad de atención en los pacientes

Segunda: Al responsable del área de gestión del talento humano, se sugiere implementar programas de reconocimiento e incentivo a las buenas prácticas y buen desempeño, por ejemplo, “trabajador del mes” o “política de incentivos” que permitan un óptimo desempeño en sus actividades, como la adecuada distribución y cumplimiento de sus funciones, entonces disminuirán los casos de síndrome de burnout, se promoverá mayor identificación de los colaboradores con la institución y se fortalecerá el diseño organizacional con políticas que promuevan la gestión por competencias y/o desempeño

Tercero: A los jefes de área se les recomienda supervisión y liderazgo abriendo una comunicación asertiva con el objetivo de reflejar sus preocupaciones y necesidades sin temor a represalias, promoviendo la formación positiva y dinámica de confianza con el propósito de un solo objetivo logrando las metas necesarias.

Cuarta: A los colaboradores del centro de salud, se sugiere participar en programas de capacitación con el objetivo de optimizar el potencial humano por medio de la gestión de sus

actitudes y aptitudes que conlleven una adecuada distribución y cumplimiento de sus funciones evitando así la sobrecarga laboral y el agotamiento evitando así un mal desempeño.

## REFERENCIAS

- Arias, J., Villasís, M. A. y Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Barzola, I. I., Barzola, V. M., Flores, W. J. (2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 3(3), 917-937. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6244054.pdf>
- Becerra, B., Solari, C. y Becerra, D. (2020). Análisis psicométrico del instrumento de clima organizacional para el personal del Ministerio de Salud del Perú. *Revista Médica PANACEA*, 9(2), 74-81.  
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/324/469>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. PEARSON EDUCACIÓN.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Brill, P. L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family and Community Health*, 6(4), 12-24. <https://doi.org/10.1097/00003727-198402000-00005>
- Carbonel, K. M. (2022). *Síndrome de Burnout y clima laboral en médicos y enfermeros del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81576>
- Cerón, E. M. (2020). Síndrome de burnout en enfermeros de hospitales públicos y privados en Guayaquil, Ecuador. *Revista Medicina e Investigación Clínica Guayaquil*, 1(1),

33-40.

<http://www.dspace.clinicaguayaquil.com:58320/xmlui/bitstream/handle/123456789/6/55-Texto%20del%20art%20c3%20adculo-223-1-10-20210127.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chilquillo, V. L., Lama, J. E. y De la Cruz, J. A. (2019). Síndrome de burnout en médicos asistentes del Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima - Perú, 2018. *Rev Neuropsiquiatría*, 82(3), 175-182.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v82n3/a03v82n3.pdf>

Chuco, Y. L. y Peña, M. F. (219). *Clima laboral y síndrome de burnout del profesional de enfermería en emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional del Centro del Perú.

<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5225/Chuco%20-%20Pe%20c3%20b1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). Código de ética y deontología. CPSP.

[https://www.cpsp.pe/documentos/marco\\_legal/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)

Cronin-Stubbs, D. y Rooks, C. (1985). The stress, social support, and burnout of critical care nurses. *Heart and Lung*, 14(1), 31-39. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/3844003/>

Del Rosario, J. L. (2022). *Clima laboral y estrés laboral en pandemia por covid-19 en el personal de salud de un centro materno infantil del distrito de Chorrillos* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional - Universidad Autónoma del Perú.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1856/Del%20Rosario%20Carrasco%20c%20Jeni%20Lisbet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Diario el Peruano. (2021). Minsa alerta que el 52.2% de limeños sufre de estrés provocado por el covid-19. <https://elperuano.pe/noticia/122420-minsa-alerta-que-el-522-de-limeños-sufre-de-estres-provocado-por-el-covid-19>
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Feria, H., Matilla, M. y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc*, 11(3), 62-79. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>
- Figueroa, L. (2021) *Clima organizacional y estrés laboral en servidores públicos de un organismo del estado en Lima, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional - Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28085/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gan, F. y Berbel, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. Editorial UOC.
- Garden, A. (1987). Depersonalization: A valid dimension of burnout? *Human Relations*, 40(9), 545-560. <https://doi.org/10.1177/001872678704000901>
- González, J. D. R. (2021). *Medición del síndrome de burnout y su impacto en el clima laboral del área de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. Repositorio Institucional - Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. <http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/1536/Medici%C3%B3n%20del%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20y%20su%20impacto%20en%20el%20clima%20laboral%20del%20%C3%A1rea%20de%20enfermer%C3%ADa%2>

[Odel%20Hospital%20de%20Especialidades%20Teodoro%20Maldonado%20Carbo%20de%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

González, R., López, A., Pastor, E. y Verde, C. (2020). Síndrome de burnout en el Sistema de Salud: el caso de las trabajadoras sociales sanitarias. *Revista electrónica trimestral de Enfermería*, 58, 141-151. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v19n58/1695-6141-eg-19-58-141.pdf>

Gutiérrez, M. E. (2020). *Clima organizacional y su influencia con el síndrome de burnout en los colaboradores de Dilipa, en el año 2019* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Indoamérica]. Repositorio Institucional - Universidad Tecnológica Indoamérica.

<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1586/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20GUTIERREZ%20CARRILLO%20MARIELA%20ELIZABETH.pdf>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernandez-20Metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf>

Litwin, G. H. y Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.

Lozano, A. (2021). El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19. *Rev Neuropsiquiatr*, 84(1), 1-2. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v84n1/0034-8597-rnp-84-01-1.pdf>

- Martínez, E. y Figueroa, M. C. (2020). Prevalencia de Síndrome de Burnout en el personal de la Región Sanitaria IX, Ameca, Secretaría de Salud Jalisco, México. *Revista Salud Jalisco*, 9(1), 8-15. <https://www.medigraphic.com/pdfs/saljalisco/sj-2022/sj221c.pdf>
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 9(5), 16-22. [https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/263847499\\_Burned-Out/links/0a85e53c081b2b0bd5000000/Burned-Out.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/263847499_Burned-Out/links/0a85e53c081b2b0bd5000000/Burned-Out.pdf)
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual*. University of California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1982). Burnout in health professions: A social psychological analysis. En SANDERS, G. y SULLS, J. (Eds.). *Social psychology of health and illness*.
- Mendoza, J. W. (2018). *Síndrome de burnout y clima laboral en trabajadores del centro de salud Mochumi-Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32094/mendoza\\_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32094/mendoza_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de Salud del Perú. (2011). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
- Ministerio de Salud del Perú. (2020). Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID – 19. Ministerio de Salud del Perú. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>

- Noriega, V. y Pría, M. C. (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los grupos de control de vectores. *Revista Cubana Salud Pública*, 37(2), 116-122. <https://www.redalyc.org/pdf/214/21418849004.pdf>
- Oyola, A. E. (2021). *Validación del constructo y confiabilidad de la escala de Maslach para el tamizaje de síndrome del trabajador quemado en médicos peruanos* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16483/Oyola\\_ga.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16483/Oyola_ga.pdf?sequence=1)
- Pajares, E. (2020). *Relación entre síndrome de burnout y clima laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca - 2018* [Tesis de maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Institucional - Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1237/TESI%20FINAL%2007%20EDWIN%2007%20DE%20FEBRERO%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palma, S. (2004). Manual de la Escala de clima laboral CL-SPC. Lima.
- Rendón, M. S., Peralta, S. L., Hernández, E. A., Hernández, R. I., Vargas, M. R. y Favela, M. A. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Revista electrónica trimestral de Enfermería*, 59, 479-492. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v19n59/1695-6141-eg-19-59-479.pdf>
- Rengifo, K. M. (2022). El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022. *Revista de Investigación Valor*

- Agregado*, 9(1), 28-42.  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/download/1879/2027/](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/download/1879/2027/)
- Rivera, A., Ortiz, R., Miranda, M. y Navarrete, P. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital de Postgrado*, 8(2).  
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/08/1008595/16488-144814485158-1-sm.pdf>
- Saborío, L. y Hidalgo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual*, 32(1), 1-6. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1), 102-122.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Sánchez, Y. P. (2018). *Clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima-2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23434/S%c3%a1nchez\\_GYDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23434/S%c3%a1nchez_GYDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sarmiento, A. G. (2022). *El Síndrome de Burnout en Servidores Públicos y su incidencia en el Clima Laboral de una Institución de Educación Superior* [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio Institucional - Universidad Estatal de Milagro.  
<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5868/1/SARMIENTO%20ORNA%20ANABEL%20GABRIELA.pdf>

- Segredo, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf>
- Shirom, A. (1989). *Burnout in work organization*. En International Review of Industrial and Organizational Psychology. New York: John Wiley and Sons.
- Sumba, E. Y., Moreno, P. L., Villafuerte, N. A. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383360.pdf>
- Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M. J., Perfeito, R. y Cruz, M. L. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Revista electrónica trimestral de Enfermería*, 55, 344-354. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n55/1695-6141-eg-18-55-344.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: síndrome de burnout y clima organizacional en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Existe relación entre el síndrome de burnout y clima organizacional en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>- ¿Existe relación entre la variable síndrome de burnout y la dimensión cultura de la organización, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023?</p> <p>- ¿Existe relación entre el síndrome de burnout y la dimensión diseño organizacional de la variable clima</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre las variables síndrome de burnout y clima organizacional en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>- Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la dimensión cultura de la organización de la variable clima organizacional en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.</p> <p>- Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la dimensión diseño organizacional de la</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Ho: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y clima organizacional en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y clima organizacional en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>-Ho: No existe relación significativa entre la variable síndrome de burnout y la dimensión</p>	<p><b>Síndrome de burnout</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agotamiento emocional</li> <li>2. Realización personal</li> <li>3. Despersonalización</li> </ol> <p><b>Clima organizacional</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cultura de la organización</li> <li>2. Diseño organizacional</li> <li>3. Potencial humano</li> </ol>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b> 140 colaboradores de un centro de salud estatal de Lima</p> <p><b>Muestra:</b> 140 muestra censal colaboradores de un centro de salud estatal de Lima</p>

<p>organizacional en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023?  - ¿Existe relación entre el síndrome de burnout y la dimensión potencial humano de la variable clima organizacional en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023?</p>	<p>variable clima organizacional en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.  - Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la dimensión potencial humano de la variable clima organizacional en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.</p>	<p>cultura de la organización, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.  -H1: Si existe relación significativa entre la variable síndrome de burnout y la dimensión cultura de la organización, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.   -Ho: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión diseño organizacional, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.   -H1: Sí existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión diseño organizacional, de la</p>		
--	---	---	--	--

		<p>variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.</p> <p>-Ho: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión potencial humano, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.</p> <p>-H1: Sí existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión potencial humano, de la variable clima organizacional, en colaboradores de un centro de salud estatal de Lima, 2023.</p>		
--	--	---	--	--

## Anexo 2: Instrumento

### Inventario de Burnout de Maslach

A continuación, se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda:

Situaciones	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
1. <b>AE</b> Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
2. <b>AE</b> Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	1	2	3	4	5	6	7
3. <b>AE</b> Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	1	2	3	4	5	6	7
4. <b>BRP</b> Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	1	2	3	4	5	6	7
5. <b>D</b> Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	1	2	3	4	5	6	7
6. <b>AE</b> Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	1	2	3	4	5	6	7
7. <b>BRP</b> Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	1	2	3	4	5	6	7
8. <b>AE</b> Siento que mi trabajo me está desgastando.	1	2	3	4	5	6	7
9. <b>BRP</b> Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
10. <b>D</b> Siento que me he hecho más duro con la gente.	1	2	3	4	5	6	7
11. <b>D</b> Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1	2	3	4	5	6	7
12. <b>BRP</b> Me siento muy enérgico en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
13. <b>AE</b> Me siento frustrado por el trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
14. <b>AE</b> Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
15. <b>D</b> Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	1	2	3	4	5	6	7
16. <b>AE</b> Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	1	2	3	4	5	6	7
17. <b>BRP</b> Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
18. <b>BRP</b> Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	1	2	3	4	5	6	7
19. <b>BRP</b> Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
20. <b>AE</b> Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	1	2	3	4	5	6	7
21. <b>BRP</b> Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	1	2	3	4	5	6	7
22. <b>D</b> Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	1	2	3	4	5	6	7

### **Ficha Técnica:**

- **Nombre:** Inventario de Burnout de Maslach (MBI)
- **Autores:** Maslach y Jackson (1986)
- **Adaptación:** Alfredo Enrique Oyola García (2021)
- **Administración:** individual o colectivo
- **Duración:** 10 – 15 minutos
- **Aplicación:** Adultos entre 18 y 65 años de edad
- **Significación:** Medir el nivel del síndrome de burnout en el personal de salud.
- **Descripción:** contiene 22 ítems, divididos en tres dimensiones: agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20), realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21), y despersonalización (5, 10, 11, 15 y 22). Posee una escala tipo Likert; con 7 alternativas de respuesta que va de nunca (0) a todos los días (7). La corrección se realiza sumando las puntuaciones de todos los reactivos, obteniendo un puntaje que va de 0 a 54.

## Cuestionario de clima organizacional del MINSA

El presente cuestionario tiene por objetivo realizar la medición del estudio del clima organizacional, para desarrollarlo ten en cuenta que tu opinión permitirá mejorar la gestión de su organización de salud. Debe saber que es anónimo y confidencial, y que debe responderlo de la manera más honesta posible según como usted se siente en su organización durante los últimos tres meses de trabajo. Por favor marque sobre la opción correspondiente con una X, según la siguiente escala:

1	2	3	4
Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre

N°	ÍTEMS	1	2	3	4
1.	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer				
2.	Me río de bromas				
3.	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
4.	La innovación es característica de nuestra organización				
5.	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
6.	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				
7.	Mi jefe está disponible cuando se le necesita				
8.	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
9.	Las cosas me salen perfectas				
10.	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización				
11.	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada				
12.	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas				
13.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
14.	En mi organización participo en la toma de decisiones.				
15.	Estoy sonriente.				
16.	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
17.	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios				
18.	La limpieza de los ambientes es adecuada				
19.	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				
20.	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud				

21.	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
22.	Cometo errores				
23.	Estoy comprometido con mi organización de salud				
24.	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
25.	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
26.	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
27.	Mi salario y beneficios son razonables				
28.	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño				
29.	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
30.	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				
31.	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud				
32.	He mentido				
33.	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud				
34.	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes				

### Ficha técnica

- **Nombre:** Cuestionario de Clima Organizacional
- **Autores:** Ministerio de Salud del Perú
- **Adaptación:** Bladimir Becerra Canales, Consuelo Solari Bonifacio y Domizbeth Becerra Huamán (2020)
- **Administración:** individual o colectivo
- **Duración:** 15 – 30 minutos

- **Aplicación:** Colaboradores que laboran en un centro de salud
- **Significación:** mide el clima organizacional del centro de trabajo
- **Descripción:** el instrumento consta de 34 ítems divididos en tres dimensiones que a su vez se divide en subfactores. La primera dimensión cultura de la organización se divide en motivación (1, 8 y 33), identidad (20, 23 y 31) y conflicto y cooperación (24 y 26); además, la dimensión diseño organizacional se divide en toma de decisiones (3, 6, 14 y 27), estructura (10 y 13), y comunicación organizacional (29, 30 y 34); y la dimensión potencial humano compuesto por innovación (4, 5, 12 y 17), liderazgo (7 y 19), recompensa (11, 16 y 21) y confort (18 y 25); además, presenta una dimensión de mentira que se compone de 6 ítems. Para ello se vale de una escala tipo Likert de 4 puntos: Nunca (1), A veces (2), Frecuentemente (3) y Siempre (4). La corrección se realiza sumando las puntuaciones de todos los reactivos, obteniendo un puntaje total que va de 34 a 136.

## Anexo 3: Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 08 de agosto de 2023

Investigador(a)  
**Paula Yesenia Pacheco Cayao**  
**Exp. N°: 0800-2023**

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: “**Síndrome de burnout y clima organizacional en colaboradores de un centro de salud de Lima, 2023**” Versión 01 con fecha **25/07/2023**.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 01 con fecha **25/07/2023**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Paula Yesenia Pacheco Cayao y a los investigadores colaboradores Jairo Jaime Turriate Chavez

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. La **vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. El **Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, la **Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Yenny Marisol Bellido Fuente  
Presidenta del CIEI- UPNW



## **Anexo 4: Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Institución:** Universidad Privada Norbert Wiener

**Investigador:** Paula Pacheco Cayao

**Título:** "Síndrome de burnout y clima organizacional en colaboradores de un centro de Salud De Lima, 2023"

**Señor(a):**

Tenga usted un cordial saludo, a través del presente documento se solicita su participación en la investigación: Síndrome de burnout y clima organizacional en colaboradores de un centro de Salud De Lima, 2023.

**Fines de la investigación:**

Este es una investigación desarrollada por un investigador de la universidad Privada Norbert Wiener. Con el fin de explicar y determinar la relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en colaboradores de un centro materno infantil.

**Procedimientos:**

Si usted acepta su participación en esta investigación, se le pedirá que responda a las preguntas de dos cuestionarios, se aproximadamente 30 minutos de duración cada uno. Los cuales son:

- Inventario de Burnout de Maslach (MBI)
- Escala de clima organizacional

**Riesgos:**

No se prevén riesgos por participar en esta investigación.

**Beneficios:**

Si lo desea podrá acceder a dichos resultados, comunicándose a los números telefónicos que se mencionan líneas abajo. Después de realizado la investigación, se hará entrega de un informe general al Centro de Salud materno infantil Pedro A. López Guillen de los resultados, conservando la confidencialidad de los participantes. Los costos de todos los test serán cubiertos por la investigación y no le ocasionarán gasto alguno.

**Costo e incentivo:**

Usted no deberá ningún monto monetario por su participación en la investigación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

**Confidencialidad:**

La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas serán codificadas usando un número de identificación, mas no el nombre del participante, que garantiza la confidencialidad. Si los resultados de esta investigación fueran publicados en un futuro, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron. Los archivos no serán demostrados a ninguna persona ajena a la investigación sin su consentimiento.

**Derechos de los participantes:**

La participación es voluntaria. Si usted tiene el derecho de retirar el consentimiento para la participación en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al responsable de la investigación, Paula Pacheco Cayao con número 970745347 y correo [paulapachecocayao0@gmail.com](mailto:paulapachecocayao0@gmail.com)., o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: [comite.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comite.etica@uwiener.edu.pe)

**Consentimiento:**

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

<hr/> <b>Participante</b>	<hr/> <b>Investigador</b>
Nombre:	Nombre:
DNI:	DNI:
Fecha:	Fecha:

## Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



Universidad  
Norbert Wiener

Lima, 02 de junio del 2023

Dr. Jairo Jaime Turriate Chávez  
ASESOR DE TESIS

Presente

De mi especial consideración:

Es grato expresarle mis saludos como asesor de tesis en la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Norbert Wiener y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela de Psicología ha previsto en su plan de estudios el desarrollo de Informes de Investigación, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación del aprendizaje de nuestros estudiantes.

Por este motivo presentamos ante Ud. a la bachiller **Paula Yesenia Pacheco Cayao**, identificado con DNI: **76577404** egresada de nuestra escuela con código 2020104381 del periodo **2022-2 (Agosto-Diciembre)**, que solicita aplicar instrumento(s) de recolección a través de medios **presenciales/virtuales** para tratar un tema de interés en su institución, a fin de desarrollar su trabajo de investigación denominado **"Síndrome de burnout y clima organizacional en colaboradores de un centro de salud materno infantil de Lima, 2023"** por lo que solicitamos pueda brindar las facilidades, en lo que concierne a su gestión, para la realización de la mismas.

Seguro de contar con su apoyo, nos suscribimos de Usted reiterando nuestro afán por trabajar mancomunadamente por el desarrollo y bienestar de la comunidad.

Atentamente

Dr. Jairo Jaime Turriate Chávez  
Docente Escuela de Psicología  
Universidad Norbert Wiener



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
C.S. PEDRO LÓPEZ GUILLÉN

BAUTISTA ROSAS YEMPIERRE  
MÉDICO JEFE  
C.M.P. 86086

Dr. Bautista Rosas Yempierre  
Director del Centro Materno  
Infantil Pedro Abraham López  
Guillen

## Anexo 6: Informe del asesor de Turnitin

### Reporte de similitud

#### ● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
2	<b>uwiener on 2024-03-09</b> Submitted works	2%
3	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
4	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
5	<b>uwiener on 2023-05-18</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2024-01-12</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2023-11-16</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2024-02-22</b> Submitted works	<1%

9	repositorio.utelesup.edu.pe Internet	<1%
10	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-02 Submitted works	<1%
11	Submitted on 1691023834409 Submitted works	<1%
12	repositorio.unfv.edu.pe Internet	<1%
13	uwiener on 2023-12-08 Submitted works	<1%
14	Universidad San Ignacio de Loyola on 2017-10-31 Submitted works	<1%
15	uwiener on 2023-02-21 Submitted works	<1%
16	uwiener on 2024-01-03 Submitted works	<1%
17	Universidad Cesar Vallejo on 2018-12-11 Submitted works	<1%
18	Universidad Cesar Vallejo on 2017-02-17 Submitted works	<1%
19	Universidad Peruana Los Andes on 2021-04-15 Submitted works	<1%
20	repositorio.autonmadeica.edu.pe Internet	<1%

21	<b>Universidad Católica de Santa María on 2024-01-03</b> Submitted works	<1%
22	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-08-08</b> Submitted works	<1%
23	<b>repositorio.upla.edu.pe</b> Internet	<1%
24	<b>uwiener on 2024-03-24</b> Submitted works	<1%
25	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Internet	<1%
26	<b>Universidad Autónoma de Ica on 2023-10-08</b> Submitted works	<1%
27	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-06</b> Submitted works	<1%
28	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2024-02-16</b> Submitted works	<1%
29	<b>repositorio.continental.edu.pe</b> Internet	<1%
30	<b>uwiener on 2023-03-29</b> Submitted works	<1%
31	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-01-02</b> Submitted works	<1%
32	<b>uwiener on 2023-04-07</b> Submitted works	<1%

33	<b>uwiener on 2023-02-22</b> Submitted works	<1%
34	<b>uwiener on 2023-09-23</b> Submitted works	<1%
35	<b>uwiener on 2024-03-30</b> Submitted works	<1%
36	<b>Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2021-04-09</b> Submitted works	<1%
37	<b>Submitted on 1685931388392</b> Submitted works	<1%
38	<b>uwiener on 2023-03-01</b> Submitted works	<1%
39	<b>uwiener on 2024-03-03</b> Submitted works	<1%
40	<b>Universidad Andina del Cusco on 2023-04-27</b> Submitted works	<1%
41	<b>Universidad Continental on 2021-06-14</b> Submitted works	<1%
42	<b>Universidad del Norte, Colombia on 2015-05-18</b> Submitted works	<1%
43	<b>Universidad San Ignacio de Loyola on 2018-09-04</b> Submitted works	<1%
44	<b>William Cruz Gonzales, Raúl Ruiz Arias, Gabriela Cruz Chagmani, Carm...</b> Crossref	<1%

45	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Internet	<1%
46	<b>1library.co</b> Internet	<1%
47	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2018-07-14</b> Submitted works	<1%
48	<b>Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2022-07-19</b> Submitted works	<1%
49	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Internet	<1%
50	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Internet	<1%
51	<b>uwiener on 2023-01-18</b> Submitted works	<1%

## ● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
2	<b>uwiener on 2024-03-09</b> Submitted works	2%
3	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
4	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
5	<b>uwiener on 2023-05-18</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2024-01-12</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2023-11-16</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2024-02-22</b> Submitted works	<1%