



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN
ENFERMEROS DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2022

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA

MAYURI KAREN TORRES FLORES
ORCID: 0000-0003-4431-0257

ASESOR

MAG. DIEGO ISMAEL VALENCIA PECHO
ORCID: 0000-0002-7614-0814

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y ORGANIZACIONES

LIMA, PERÚ, MARZO DE 2022

DEDICATORIA

A Dios por guiarme en este
sendero que vengo recorriendo.

AGRADECIMIENTOS

A mi madre por su infinito amor y Dayana por su constante apoyo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
RESUMO	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Justificación e importancia de la investigación	15
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.4. Limitaciones de la investigación	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudio.....	19
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	24
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada	41
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de investigación	45
3.2. Población y muestra.....	46
3.3. Hipótesis	48
3.4. Variables-Operacionalización.....	50
3.5. Métodos y técnicas de investigación	52
3.6. Procesamiento de los datos	555
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	
4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable	57
4.2. Contrastación de hipótesis	59
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Discusiones.....	66
5.2. Conclusiones.....	68
5.3. Recomendaciones.....	69
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Operacionalización de la variable de clima organizacional
- Tabla 2 Operacionalización de la variable de síndrome de burnout
- Tabla 3 Medidas de tendencia central y dispersión de clima organizacional
- Tabla 4 Medidas de tendencia central y dispersión de síndrome de burnout
- Tabla 5 Prueba de normalidad de la variable Clima organizacional y sus dimensiones
- Tabla 6 Prueba de normalidad de dimensiones del síndrome de burnout
- Tabla 7 Relación entre el clima organizacional y las dimensiones del síndrome de burnout
- Tabla 8 Clima organizacional
- Tabla 9 Síndrome de burnout
- Tabla 10 Relación de clima organizacional con tiempo de servicio
- Tabla 11 Relación del clima organizacional con tipo de servicio
- Tabla 12 Relación de Síndrome de burnout y el tipo de servicio
- Tabla 13 Relación de síndrome de burnout y el sexo

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN ENFERMEROS DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2022

MAYURI KAREN TORRES FLORES

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo consistió en determinar la relación entre clima organizacional y dimensiones del síndrome de burnout en enfermeros. Metodológicamente, el estudio se clasificó como descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y de corte transaccional. La muestra estuvo constituida por 169 licenciados en enfermería del Hospital Regional de Ayacucho; quienes contestaron el Cuestionario de Clima Organizacional del Minsa, validado por Zegarra y Arias (2016) y el Maslach Burnout Inventory (MBI-GS), validado por Castillo y Paredes (2020). Los resultados indicaron que existen relaciones estadísticamente significativas entre el clima organizacional y las dimensiones de síndrome de burnout ($p= 0.000$); así como también, según variables sociodemográficas (edad, tiempo de servicio y tipo de servicio) con un $p < 0.05$. En conclusión, todas las hipótesis nulas ingresaron en la región de rechazo, a excepción de la primera hipótesis al descartarse la relación entre las variables en función al sexo.

Palabras clave: clima organizacional, síndrome de burnout, enfermeros, hospital.

**ORGANIZATIONAL CLIMATE AND BURNOUT SYNDROME IN NURSES OF THE
REGIONAL HOSPITAL OF AYACUCHO, 2022**

MAYURI KAREN TORRES FLORES

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between organizational climate and dimensions of burnout syndrome in nurses. Methodologically, the study was classified as descriptive-correlational, non-experimental design and transactional. The sample consisted of 169 nursing graduates from the Regional Hospital of Ayacucho; who answered the Minsa Organizational Climate Questionnaire, validated by Zegarra and Arias (2016) and the Maslach Burnout Inventory (MBI-GS), validated by Castillo and Paredes (2020). The results indicated that there are statistically significant relationships between the organizational climate and the dimensions of burnout syndrome ($p= 0.000$); as well as, according to sociodemographic variables (age, length of service and type of service) with a $p < 0.05$. In conclusion, all the null hypotheses entered the rejection region, with the exception of the first hypothesis, since the relationship between the variables based on sex was ruled out.

Keywords: organizational climate, burnout syndrome, nurses, hospital.

**CLIMA ORGANIZACIONAL E SÍNDROME DE BURNOUT EM ENFERMEIRAS DO
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2022**

MAYURI KAREN TORRES FLORES

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMO

O objetivo foi determinar a relação entre clima organizacional e dimensões da síndrome de burnout em enfermeiros. Metodologicamente, o estudo foi classificado como descritivo-correlacional, não experimental em design e transacional. A amostra foi composta por 169 graduados em enfermagem do Hospital Regional de Ayacucho; que responderam ao Questionário climático organizacional minsa, validado por Zegarra e Arias (2016) e pelo Maslach Burnout Inventory (MBI-GS), validado por Castillo y Paredes (2020). Os resultados indicaram que há relações estatisticamente significativas entre o clima organizacional e as dimensões da síndrome de burnout ($p = 0.000$); bem como, segundo variáveis sociodemográficas (idade, tempo de serviço e tipo de serviço) com $p < 0.05$. Em conclusão, todas as hipóteses nulas entraram na região de rejeição, com exceção da primeira hipótese quando a relação entre as variáveis segundo o sexo foi descartada.

Palavras-chave: clima organizacional, síndrome de burnout, enfermeiras, hospital.

INTRODUCCIÓN

Las acciones o comportamientos observados en los empleados son relevantes no únicamente en el logro de los objetivos de la organización, sino también en las experiencias saludables de dicho entorno y, por ende, cuando sucede de forma contraria, puede implicar la presencia del síndrome de burnout frente a las condiciones en que se labora.

En este sentido, este estudio se propuso determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en enfermeros del hospital regional de Ayacucho. Rigiéndose de la premisa, la estructura del trabajo se organiza en cinco capítulos, de tal manera que los contenidos son descritos en los párrafos sucesivos:

En el capítulo I se explora a detalle la realidad problemática sobre las variables de estudio, la justificación que respalda la investigación; sus objetivos, tanto general como específicos y las limitaciones que correspondientes que dificultaron la consecución del estudio.

En el capítulo II, por otro lado, se muestra el marco teórico, en el cual se exponen los antecedentes tanto a nivel nacional como internacional, junto con las bases teóricas científicas que sustenten la investigación y la definición conceptual de los términos básicos.

En el capítulo III se desarrolla el marco metodológico, considerando el tipo y diseño de la investigación, la descripción de la población y muestra de estudio, las hipótesis, las variables y su operacionalización, los métodos y técnicas empleadas para el desarrollo de la tesis y la descripción de las técnicas empleadas para el desarrollo de la tesis y la descripción de la técnica de recolección y análisis estadísticos que se aplicó para el desarrollo de los objetivos.

En el capítulo IV se muestra el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la presentación de tablas en las cuales se exteriorizan los valores consecuentes a la aplicación de fórmulas estadísticas tanto descriptivas como inferenciales.

Finalmente, en el capítulo V se explica cada uno de los resultados, tomando en cuenta una respectiva comparativa con antecedentes seleccionados y el marco teórico; generando la discusión. Posteriormente, se resumen los resultados en las conclusiones y se describen las recomendaciones de acuerdo con los hallazgos alcanzados.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Últimamente, los cambios sociales en la economía y en la tecnología han ocasionado un nuevo ámbito en las organizaciones de trabajo, fijando un contexto laboral más competitivo cada día. Dichos desafíos de trabajo exigen al trabajador acoplarse de manera constante a los retos, demandas del empleador, asociaciones con colegas, que unido con las responsabilidades de la vida diaria pueden significar una combinación de causas que afecten de forma negativa su estado de salud, lo cual favorece a que sucedan enfermedades y accidentes en el trabajo, con síntomas relacionados a la salud mental y estrés. En este aspecto las enfermedades del ámbito mental asociadas a las condiciones de trabajo tienen gran relevancia. Por lo cual se evidencia que el clima organizacional tiene un importante rol en el desarrollo sano e integral de cada persona (Malagón-Rojas et al., 2021).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) decretó en el año 2018 que el síndrome de burnout es la enfermedad del siglo, ya que, durante y después de la pandemia, e inclusive antes, empezaron a verse signos previos del agotamiento que a veces se cree que solo es fatiga, que fue un término empleado por varios años. Esto se evidencia en las cifras del 2021, donde el 53% de los trabajadores sanitarios de seis hospitales en EE.UU. manifestaron tener elevados niveles de agotamiento. De forma precisa el estrés ocasionado por el trabajo le cuesta a la economía de EE.UU. más de US\$500.000 millones, y cada año pierden hasta 550 millones de días de trabajo por el estrés laboral. En cuanto a la salud mental cuesta entre 3% y 5% del PIB en Europa, donde es calificada como silenciosa o segunda pandemia, pues cada seis habitantes la sufren (Montes, 2022).

Siendo que en América Latina en países como Ecuador se evidenció que el 90% del personal médico y de enfermería presentan síndrome de burnout en nivel

regular asociado a su situación laboral. En Colombia se evidenció que el 4.2% posee burnout, demostrándose un agotamiento emocional por la sobrecarga de trabajo que poseen comúnmente el personal en la atención de la salud, y donde el personal de salud se expone a elevados riesgos en su entorno laboral. En Brasil se evidenció que la presencia de burnout en los enfermeros es enorme siendo en jóvenes con largas jornadas de trabajo, tendiendo a sufrir mayor estrés, en cuanto a agotamiento emocional elevada en 52%, respuestas interpersonales fue elevada en 61% y relaciones sociales fue baja en un 62% (Tapullima et al., 2021).

En el ámbito nacional existen niveles altos respecto al síndrome de burnout en el personal de salud, siendo el 34%, entre enfermeras, médicos, psicólogos y laboratoristas, siendo la dimensión de mayor predominancia la despersonalización (Pérez y Gavilanes-Gómez, 2022). A las situaciones de niveles elevados de burnout suele atribuírseles como causa la situación laboral realizada ya que requiere de una mayor demanda emocional, por los cuidados críticos y situaciones adversas por las que el personal de la salud suele pasar, generándoles un agotamiento de emociones prolongado. Por lo tanto, las situaciones dadas en la situación laboral son factores del aumento en los niveles del síndrome de burnout (Morales et al., 2021).

Como respuesta a los casos confirmados y fallecimientos por COVID-19, el público en general y el personal de salud, vienen experimentando de forma silenciosa problemas mentales, siendo los más comunes estrés, depresión y ansiedad. Según el Ministerio de Salud (MINSA, 2021), el Perú presentaba indicadores en rojo desde antes de la pandemia. De cada 100 peruanos, 20 ya sufrían un trastorno mental, del que no escapaban incluso los menores de la casa, siendo la pandemia la que causo dicha situación, ya que antes de la pandemia solo 2 de cada 10 individuos que veían afectada su salud mental tenían acceso a un servicio específico y es menor en

regiones. En Lima del 30% a 35% de afectados accede a atención, en Iquitos lo realizan entre 5% y el 10%.

Asimismo, se puede mencionar que en el contexto peruano el agotamiento profesional o también llamado burnout está presente constantemente en los trabajadores de salud, ya que tienen contacto directo con el sufrimiento y padecimiento humano de forma muy cotidiana. Siendo que el síndrome de burnout es consecuencia de situaciones estresantes en el ambiente laboral, es decir en la situación durante su rol de atención. Esta información se afirma debido a los datos encontrados como que 66% de profesionales de salud presentan burnout, teniendo un nivel elevado de cansancio emocional (10%), baja realización personal (32.1%), riesgo elevado de despersonalización (18.7%). Teniendo el personal de salud mayor presión en sus responsabilidades laborales, ya que poseen un rol primordial con la sociedad (Tapullima et al., 2021).

Referente al contexto local, en el Hospital Regional están aconteciendo ciertas situaciones asociadas con que el clima organizacional no sea el mejor, ya que, según la observación directa del personal de enfermería, no existe un adecuado estímulo en el trabajo, existiendo pocas consideraciones e incentivos de parte de los superiores, no existen actividades recreativas para el personal, el aumento de atenciones, la extensión de los horarios de trabajo, las demoras en el pago. Además, manifiestan que no existe un ambiente donde prime el compañerismo, ya que varios de los enfermeros se preocupan sólo de sus funciones dejando de ayudar a sus colegas, no se brinda medidas para mejorar las capacidades de los enfermeros y con ello su desarrollo personal, provocando, como sostiene el personal enfermero, que experimenten cansancio al momento de atender a los pacientes, llegando a asistirlos muchas veces con desgano, dejando de cumplir en parte sus responsabilidades,

asistir a su centro de labores desmotivados. Asimismo, manifiestan tener la sensación de brindar un trato impersonal hacia los demás, es decir solo un trato profesional con sus colegas y pacientes, viéndose insensibles y mostrando actitudes negativas hacia los mismos. Por otro lado, el personal enfermero manifiesta haber perdido habilidad para resolver los problemas que se presentan en su labor diaria, durante la atención, emergencias y cuidado de los pacientes.

De continuarse con la situación mencionada lo que podría suceder es que el personal enfermero siga teniendo un desempeño poco adecuado, continuando con la presentación de signos de desgaste y desgano en sus labores. Viéndose perjudicado a la larga su salud, profesionalismo y el estado de sus pacientes.

Ante lo cual se ha considerado plantear la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre el clima organizacional y las dimensiones del síndrome de burnout en enfermeros del Hospital Regional de Ayacucho, 2022?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Este estudio presenta justificación teórica puesto que se incluyeron teorías relacionadas con el clima organizacional y el síndrome de burnout, así como definiciones y estudios previos, que permitieron realizar un contraste con los resultados obtenidos. Finalmente, los resultados pueden servir de apoyo para los próximos estudios que posean una problemática parecida y en un contexto similar.

En cuanto a su justificación metodológica, el estudio registró una utilidad porque se realizaron dos instrumentos para las variables clima organizacional y síndrome burnout, con los cuales se pudo conseguir datos necesarios a efectos de concretar los objetivos del estudio, además los instrumentos estuvieron debidamente validados y se halló su confiabilidad, y con ello, se contribuyó en gran parte a estudiar

la problemática en este contexto, lo cual funcionaría como un aporte para la psicología.

Por otro lado, en cuanto a su justificación práctica, tuvo como fin estudiar el problema real mencionado, que consistió en encontrar cuál fue la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del síndrome de burnout en enfermeros del Hospital Regional de Ayacucho, para que se analicen distintas medidas que se puedan implementar (atenciones psicológicas, programas de prevención, promoción e intervención de la salud psicológica, talleres recreativos, etc.) para brindarle solución a lo encontrado en el personal de enfermería. Además, con esta investigación, se pueden adoptar posibles medidas para mejorar el clima organizacional en la institución mencionada.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre clima organizacional y dimensiones del síndrome de burnout en enfermeros del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar el nivel del clima organizacional en enfermeros.
2. Identificar el nivel del síndrome de burnout en enfermeros.
3. Identificar la relación entre el nivel de clima organizacional y el tiempo de servicio en enfermeros.
4. Identificar la relación entre el nivel de clima organizacional y el tipo de servicio en enfermeros.
5. Identificar la relación entre el nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones con el tipo de servicio de los enfermeros.

6. Identificar la relación entre el nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones con el sexo de los enfermeros.

1.4. Limitaciones de la investigación

Entre las limitaciones, se tuvo a las posibles respuestas rápidas y deshonestidad de los enfermeros, lo cual pudo afectar la confiabilidad de los resultados conseguidos.

Además, la aplicación de los instrumentos se realizó vía online lo cual dificultó en la explicación y dudas en los ítems.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Nacionales

Duran (2021) en su estudio: *Síndrome de burnout y clima organizacional en el profesional de enfermería que labora en el hospital de contingencia Hermilio Valdizán-Huánuco 2019*; tuvo por objetivo determinar la incidencia entre el síndrome de burnout y el clima organizacional. La metodología fue cuantitativa y correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería. Se empleó por instrumentos cuestionarios para cada variable, como el de clima organizacional elaborado por el MINSA, y el Inventory Burnout de Maslach (MBI). Se encontró por resultados que el 59% de los enfermeros de sexo masculino presentaron un nivel medio de síndrome de burnout; mientras que, para el sexo femenino, el 73% registró un nivel similar. Asimismo, el 69% de los profesionales menores de 30 años tuvieron un nivel medio y, por último, el 71% de los enfermeros con un tiempo de servicio inferior a los 5 años, reportaron un nivel medio. Por otro lado, inferencialmente, existe relación entre burnout y clima organizacional con 0.000, asimismo con sus dimensiones como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se concluyó que, la carga generada por el clima organizacional tiene relación con la producción de aumentos en los niveles de burnout y viceversa; haciendo difícil la convivencia.

Meléndez y Tejada (2020) en su estudio: *Clima organizacional y síndrome de burnout en el profesional de enfermería del hospital de Jaén*, tuvo por objetivo encontrar la asociación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout. La metodología fue cuantitativa, transversal, relacional y no experimental. La muestra estuvo conformada por 60 profesionales en enfermería pertenecientes a diferentes servicios del mencionado hospital, a quienes se les aplicó el Inventory Burnout de

Maslach y la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO). Se encontró por resultados que, existe una relación elevadamente significativa entre burnout y el clima organizacional con $p=0.030<0.05$, un $X^2 t = 9.4877$ y un $X^2 c = 10.684$, además se encontró que el 46.7% tuvieron síndrome de burnout. Concluyeron que, gran parte de los enfermeros tuvieron burnout, teniendo un nivel elevado de cansancio emocional, despersonalización, mientras que la realización personal en nivel bajo, lo que es ocasionado por un clima organizacional medio, por las relaciones interpersonales, individuales y organizacionales son regulares. Asimismo, se halló que el clima organizacional y el síndrome de burnout son variables dependientes.

Pizarro (2019) en su estudio: *El clima organizacional y síndrome de burnout en personal asistencial de enfermería en un hospital nivel II-1, del distrito de Ate*; tuvo por objetivo encontrar la asociación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones del clima organizacional en los enfermeros. La metodología fue cuantitativa, correlacional, transversal, no experimental. La muestra estuvo conformada por 49 enfermeros, usó como instrumento clima organizacional elaborado por el MINSA y el Cuestionario de medición del Síndrome de Burnout de Maslach. Se encontró por resultados que, existe una relación significativa y negativa entre el clima organizacional y sus dominios con el síndrome de burnout y sus dominios, excepto la realización personal la cual tiene una asociación positiva, siendo las otras dimensiones despersonalización y agotamiento emocional ($p<0.05$). Se concluyó que, hay una asociación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional, ya que el último se relaciona con todas sus dimensiones, siendo primordial que se elaboren planes para regular los recursos humanos.

Chuco y Peña (2019) en su estudio: *Clima laboral y síndrome de burnout del profesional de enfermería en emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión-*

Huancayo, 2018, tuvo por objetivo encontrar la asociación entre clima laboral y síndrome de burnout. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, correlacional, transversal. La muestra estuvo conformada por 42 enfermeros. A los cuales se les aplicó un cuestionario sobre clima laboral dado por Lieda, Mabelle, Mejía y Cárdenas y un cuestionario sobre síndrome de burnout elaborado por los autores. Se encontró por resultados que, las características predominantes de la muestra fueron las siguientes: Edad entre 59-64 años (38.1%) y tiempo de servicio de 5-8 años (40.48%). Por otra parte, los enfermeros presentaron un nivel elevado de burnout en un 38%, el clima laboral regular en un 54.8%, asimismo existe relación entre el clima laboral y burnout con un p valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de -0.780. Se concluyó que, el hecho que el clima laboral sea de nivel regular o medio se relaciona con que el síndrome de burnout en los enfermeros sea de nivel alto, es decir el ambiente de trabajo debe de mejorar para mejorar la situación del personal de la salud.

2.1.2. Internacionales

Lupo et al. (2021) realizaron un estudio sobre: “Ambiente de trabajo y niveles de agotamiento relacionados: encuesta entre trabajadores de la salud en dos hospitales del sur de Italia”, tuvo como objetivo evaluar la relación entre el ambiente de trabajo y los niveles de agotamiento percibido en dos hospitales. La metodología fue cuantitativa, transversal, descriptiva, correlacional. Su muestra estuvo conformada por 169 individuos entre enfermeros, médicos de dos hospitales. Se empleó por instrumento un Cuestionario de Evaluación de Ocupación Posterior (POE), para medir la percepción del entorno y posibles causas de estrés, y los niveles de burnout percibidos mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI). Se encontró por resultados que, el género femenino evidencia un mayor nivel de agotamiento emocional y de despersonalización que el género masculino. Sumado a lo previo, sí

existe relación entre el ambiente de trabajo y el agotamiento profesional, ya que el agotamiento emocional, la despersonalización se relacionan con el mencionado clima de trabajo, en 0.372, 0.376 y 0.558. Se concluyó que, un mal estado de clima organizacional y seguridad causa niveles elevados de estrés y burnout en los trabajadores de la salud.

Ren et al. (2020) en su estudio: "Efectos mediadores del clima organizacional de enfermería en las relaciones entre empatía y burnout entre enfermeros clínicos", tuvo por objetivo encontrar cómo el clima organizacional de las enfermeras se relaciona con burnout. La metodología fue cuantitativa, transversal, correlacional, no experimental. Se tuvo por muestra 786 enfermeras, a las cuales se les aplicó por instrumento un Cuestionario electrónico estructurado llamado Nursing Organizational Climate developed. Se encontró por resultados que el modelo de regresión lineal multivariable explicó el 9.4% de la varianza del burnout vinculada con las variables sociodemográficas: Sexo (mujer en un 97.9%), edad (menores de 30 años en un 46.7%) y tipo de servicio (interno en un 31% y cirugía en un 22.2%) con un p -valor < 0.001). Asimismo, el clima organizacional se asocia significativa y positivamente con el agotamiento emocional, mientras que con la realización personal se asocia de forma negativa ($p < 0.001$). Se concluyó que, el clima organizacional en enfermería posee mediadores que pueden prevenir el desgaste profesional, es decir los gerentes o autoridades pueden aliviar el agotamiento de las enfermeras a través del desarrollo de la empatía y la mejora de organización en su clima.

Shalani y Alimoradi (2019) en su estudio: "Investigando la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional innovador con el burnout en el personal hospitalario", tuvo por objetivo encontrar la relación entre estrés y clima organizacional con el desgaste profesional. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, correlacional

transversal, la muestra estuvo conformada por 126 individuos, entre enfermeros y médicos. Se aplicó por instrumentos un Cuestionario de Burnout Ocupacional de Saatchi y Hooman, el Cuestionario de Clima Organizacional Innovador y el Cuestionario de Estrés Laboral. Se encontró por resultados que, existe una relación negativa de 0.29 entre el clima organizacional y el burnout con un $p=0.001$, además el estrés y el clima organizacional pueden predecir el burnout en un 0,28. Se concluyó que, los cambios en el clima organizacional en hospitales puede minimizar la cuantía de desgaste y estrés, excesiva preocupación posee un efecto negativo en la salud física y mental del hospital, causando depresión y malestar, por lo cual es preciso de atender para no perjudicar a los pacientes.

Nogueira et al. (2018) en su estudio: "Burnout y ambiente de trabajo de enfermería en instituciones de salud pública", tuvo por objetivo encontrar la asociación entre las dimensiones de burnout y las cualidades del clima de trabajo. La metodología fue aplicada, de enfoque cuantitativo, correlacional, transversal, donde se tuvo por muestra 745 enfermeros, a los cuales se les aplicó por instrumento el Inventario de Burnout Maslach y la Escala Adaptada del Entorno de Práctica Enfermera. Se encontró por resultados que, la mayoría de los participantes son del sexo femenino (86.7%), con una edad media de 43 años y el tiempo medio de servicio en la institución fue de nueve años. Por otro lado, los dominios de burnout, tales como agotamiento emocional, despersonalización, realización personal se relacionan significativamente con el clima laboral ($p<0.05$), teniendo cada una un coeficiente de correlación de Pearson de 0.46, 0.33, 0.44, respectivamente. Se concluyó que, las características del clima organizacional se relacionaron con burnout, siendo que el agotamiento emocional fue mayor en instituciones con malas condiciones de autonomía, apoyo organizacional y control de ambiente.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. *Clima organizacional*

El clima organizacional es un aspecto crucial para las organizaciones competitivas puesto que se busca obtener una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido. Realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos claves que puedan estar impactando en el ambiente laboral de la organización.

Chiavenato (2006) define al clima organizacional como la calidad del ambiente psicológico de una institución, que puede ser positivo y favorable, cuando es receptivo y agradable o negativo y desfavorable cuando es frío y de desagrado. Además, es la propiedad del ambiente organizacional que se observa o viven los miembros de una organización y que incide en su comportamiento.

El clima organizacional es un concepto de amplio uso en el rubro ocupacional por su injerencia en el rendimiento de los empleados, por ejemplo, como la visión integral que se encuentra constituida por preceptos, patrones frecuentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que acompañan a los empleados y se gestan a partir de su interacción con los aspectos vinculados al ejercicio de sus laborales y la entidad en la que trabajan; llegando a formar parte de la cultura organizacional y condicionando sus operaciones diarias (Viđak et al., 2021).

A juzgar por una descripción de esa índole, es posible inferir que supondría un factor que aporta a la imagen e identidad organizacional en la medida de que puede representar un sello distintivo de sus lineamientos, políticas y funciones circunscritas a la misión y visión que justifica su existencia. En esa concepción, el clima organizacional se conceptualizaría como la óptica de los empleados respecto a la gestión interna de la organización; lo que englobaría a la toma de decisiones y a la

normativa particular que rige las actividades laborales. Además, informa de la perspectiva del trabajo en torno a sus competencias y las de sus colegas en la ejecución efectiva de los procedimientos (Moslehpour et al., 2019).

Modelos explicativos.

A) Teoría de Litwin y Stringer.

Entre los primeros autores que detallaron el significado del clima organizacional fueron Litwin y Stringer en el año 1968, donde contemplaron al clima como un conjunto de atributos del ambiente laboral que son susceptibles de medida directa o indirectamente por los empleados que prestan sus servicios en dicho contexto laboral; ejerciendo influencia en sus acciones y actitudes hacia la organización. También, los autores buscaron incluir en su teoría a los postulados teóricos de McClelland junto con una serie de circunstancias y entornos que tienen más posibilidades de influir en la percepción de los trabajadores (Madhukar y Sharma, 2017).

Las dimensiones implicadas en el modelo teórico son nueve: La estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad. La estructura concierne a la percepción sobre el reglamento, procedimientos, trámites y otras dificultades para concretar las faenas laborales; la responsabilidad es el sentimiento de los miembros acerca de su independencia en la toma de decisiones vinculadas a su trabajo; la recompensa es el juicio de valor en torno a la adecuación de la retribución obtenida por el trabajo efectivo; el riesgo se trata del sentimiento respecto a la calidad desafiante de los objetivos propuestos; la calidez es la valoración sobre la existencia de un ambiente laboral grato y de relaciones sociales fructíferas tanto entre compañeros como entre directivos y subordinados (Bañuelos et al., 2020).

Entre las siguientes dimensiones, se principia por la cooperación, que es el sentir de los empleados sobre la predisposición a la colaboración y soporte no solo entre compañeros de trabajo sino también de parte de los directivos; los estándares de desempeño se refieren a la observación perteneciente a los miembros en torno a la importancia atribuida por la organización hacia las expectativas y criterios idóneos del rendimiento ocupacional; el conflicto es alusivo a la percepción acerca de la organización para escuchar pareceres discrepantes y no una orientación a manejarlos con prontitud con la finalidad de resolver el inconveniente. Por último, la identidad hace mención a la sensación de compartir los objetivos personales con los que posee y abandera la organización (Gil et al., 2018).

Características del clima organizacional.

Entre las características del clima organizacional se puede mencionar que el clima organizacional incide en el desempeño de las instituciones en general, esto es beneficioso cuando el clima organizacional brinda un ambiente de trabajo armonioso; es fundamental en la existencia una organización ya que ante cualquier evaluación es lo que se toma en cuenta si la organización se está manejando correctamente; además posee comportamientos interpersonales, organizacionales, voluntarios o grupales (Obeng et al., 2021). Asimismo, posee por cualidades del clima organizacional al liderazgo organizacional, relaciones entre empleados, relaciones con los superiores, satisfacción de los empleados y motivación, además de abarcar la estructura organizacional (Rožman y Štrukelj, 2021).

Dimensiones de clima organizacional.

En aras de lograr la evaluación de la variable clima organizacional, se administrará la escala que fue elaborada por el Ministerio de Salud del Perú y validada en el mencionado país por Zegarra y Arias (2016). El cuestionario se compone de las

siguientes dimensiones: Gobierno y organización, salario y reconocimiento, compromiso con la organización, relaciones humanas, flexibilidad, sentirme escuchado, limpieza, aporte personal, comodidad en el trabajo, desarrollo personal, solución de problemas, evaluación, compañerismo.

A) Gobierno y organización.

La primera dimensión concierne a la estructura jerárquica y política de la institución; así como también la normativa regulatoria de la que se derivan las prácticas organizacionales; es decir, las vertientes formales presentes en la entidad. Este conjunto de factores actúa en el ambiente laboral y deben ser manejados por los trabajadores (Acosta, 2018). Los indicadores son el conocimiento de la estructura organizacional, formalismos para realizar el trabajo, la comprensión de políticas, la claridad en los niveles jerárquicos, las reglas que promueven ideas y la necesidad de verificación de trabajo.

El primer indicador es el conocimiento de la estructura organizacional y se refiere a la idea que poseen los empleados en torno a las funciones, tareas, responsabilidades, líneas de autoridad y flujo de trabajo, de conformidad con los planteamientos de la entidad; es decir, es el conocimiento de los trabajadores de los puestos laborales, las áreas y la jerarquía que existe en la empresa (Murillo et al., 2019).

El segundo indicador atañe los formalismos para realizar el trabajo, se trata de la ejecución de las actividades laborales minuciosa y metódicamente, rigiéndose por las reglas o principios de la empresa; permitiendo concretar los resultados esperados utilizando racionalmente los recursos disponibles en la organización (Rojas et al., 2018).

El tercer indicador es la comprensión de políticas y alude a los saberes de los empleados sobre las variadas directrices cuyo acatamiento se exige en la consecución de las faenas laborales; las cuales posibilitarán que se logren las metas empresariales y garanticen la pertinente interacción suscitada entre los miembros de la empresa (Murillo et al., 2019).

El cuarto indicador es la claridad en los niveles jerárquicos y consiste en el entendimiento de los trabajadores sobre los roles laborales presentes en la empresa; además de las autoridades, rangos y responsabilidades según el cargo ocupado dentro de una organización (Murillo et al., 2019).

El quinto indicador son las reglas que promueven ideas y se refiere al conjunto de políticas; constituyendo el instrumento para la concreción del pensamiento crítico, nuevas ideas, creatividad e iniciativa propia por parte de los trabajadores para el desarrollo de las actividades laborales (Schmidt et al., 2018).

El sexto indicador es la necesidad de verificación de trabajo y son aquellas iniciativas planteadas por la empresa con la finalidad de que se implemente el control concurrente a las actividades de los empleados; es decir, corroborar si los planes efectuados son congruentes con el perfil de éxito, por tanto, alineado a la misión y visión de la entidad (Schmidt et al., 2018).

B) Salario y reconocimiento.

La segunda dimensión hace referencia los estímulos proporcionados a los trabajadores en la medida de que su desempeño coincida con las expectativas de la empresa; de tal forma, son los reconocimientos que atizan la motivación y, en consecuencia, el rendimiento del personal. Las recompensas pueden dividirse en intrínsecas; es decir, el sentimiento de haber llevado a cabo una tarea de utilidad y en

extrínsecas como la promoción, el cargo y el salario (Sánchez y García, 2017). Los indicadores son el estímulo al buen trabajo y la recepción de premios.

El primer indicador es el estímulo al buen trabajo y corresponde a los incentivos que confiere la empresa a los empleados dada su destacada y eficiente labor; además identifica al personal sobresaliente y fomenta su progreso de manera continua (Nolazco et al., 2021).

El segundo indicador es el de la recepción de premios y constituye el conjunto de recompensas que se provee al personal según las actividades designadas que hayan sido consumadas. Los premios comprenden bonificaciones, beneficios, etc. (Nolazco et al., 2021).

C) Compromiso con la organización.

La tercera dimensión señala la percepción personal de adoptar un compromiso en el desarrollo de las tareas, la competencia para tomar decisiones por sí mismo y formar sus propias demandas. Dicho de otro modo, es la óptica del trabajador acerca de la independencia que posee para asumir el mando y ser capaz de tomar decisiones frente a una amplia variedad de acontecimientos que se aprecian en la empresa y, así, cumplir con los objetivos enunciados (Coronado-Guzmán et al., 2020). Sus indicadores son el compromiso con el trabajo y la presentación de iniciativas.

El primer indicador es el compromiso con el trabajo y es un mecanismo que viabiliza una conducta humana que esté caracterizada por su consistencia en tanto que favorece el involucramiento de los empleados con las actividades, las políticas y objetivos de empresariales. Por ello, el descrito estado psicológico repercute en la inclinación de permanecer o retirar de la organización (Berberoglu, 2018).

El segundo indicador, la presentación de iniciativas, que significa que los empleados participan activamente en el marco decisional de la empresa; de tal forma

que incide en el aumento de la productividad para llevar a cabo con las actividades laborales. Además, produce un mayor nivel de interés por la jornada laboral (Patrón, 2018).

D) Relaciones humanas.

La cuarta dimensión es alusiva al sentimiento de que la empresa se caracteriza por evidenciar cierto nivel de soporte social de parte de los directivos y los empleados. Este constructo, dada su naturaleza, se utiliza para medir el recíproco apoyo entre superiores y los demás trabajadores en aras del afrontamiento de los diferentes problemas (Izquierdo, 2017). El indicador de la dimensión es la comprensión de los superiores y compañeros.

El indicador comprensión de los superiores y compañeros se trata de la existencia de cierto grado de apoyo por parte del cuerpo ejecutivo hacia los trabajadores; así como también sus intenciones de comprender las funciones, los equipos de trabajo y los procesos implicados para que el personal cumpla con los objetivos establecidos (García et al., 2017).

E) Flexibilidad.

La quinta dimensión de la escala indica cuando adaptable es el entorno del trabajo para aceptar que los empleados puedan tener actividades recreativas donde compartan con los demás trabajadores. Asimismo, la posibilidad que los empleados perciban oportunidades para ser creativos e innovar en la resolución de problemas; facilitando su integración (Becerra-Canales et al., 2020). Sus indicadores son las actividades recreativas y la innovación y creatividad.

El primer indicador, actividades recreativas, compete a la acción de medir si en la empresa se llevan a cabo actividades de esparcimiento, que permitan a los empleados compartir con sus superiores y compañeros; dando apertura a un entorno

de armonía y equilibrio laboral mediante la socialización (Becerra-Canales et al., 2020).

El segundo indicador, innovación y creatividad; es decir, el conjunto de oportunidades disponibles dentro de la entidad empresarial para que los empleados demuestren su creativas y compartan ideas novedosas que coadyuven con la solución de problemas; beneficiando la comodidad en el trabajo (Westreicher, 2020).

F) Sentirme escuchado.

La sexta dimensión alude a unos de los comportamientos más recomendados de los superiores a sus trabajadores al momento de laborar ya que implica mostrar disponibilidad cuando estos presenten urgencias o diversas opiniones que deben ser escuchadas. Asimismo, consiste en la capacidad del jefe para tomar en cuenta las opiniones ajenas (Hernández y Lesmes, 2018). Su indicador es la consideración.

El indicador consideración, se refiere a la acción que pueden realizar los superiores con sus trabajadores para contemplar y considerar sus aportes o inquietudes. Por consiguiente, experimentarían seguridad y mayor coincidencia (Becerra-Canales et al., 2020).

G) Limpieza.

La séptima dimensión, limpieza, se trata de la pulcritud que debe formar parte del protocolo general de la empresa para cumplir con estándares de cuidado, orden, conservación y salubridad de los ambientes laborales y así procurar la protección de la salud de los empleados; implicando, evidentemente, la salud mental y física (Becerra-Canales et al., 2020). Su indicador es el ambiente adecuado.

El indicador, ambiente adecuado, es utilizado con la finalidad de mensurar el cumplimiento de los criterios de orden y limpieza que toda empresa debe poseer y

efectuar de forma prolongada para que no se perjudico el correcto desenvolvimiento de los empleados (Becerra-Canales et al., 2020).

H) Aporte personal.

La octava dimensión es la percepción de los trabajadores para estimar ejercen un rol relevante e influyente en la empresa en tanto ofrecen aportes en favor de que se alcancen los parámetros de éxito planteados por la institución. Ello sugiere que los trabajadores sientan que su esfuerzo posee un sentido que lo respalda (Leopold et al., 2018). Su indicador es la contribución importante.

El indicador, contribución importante, hace alusión a la sensación de los empleados respecto a los aportes que realizan; los cuales abarcan variables como ideas, compromiso, responsabilidad, tareas diarias entre otras (Becerra-Canales et al., 2020).

I) Comodidad en el trabajo.

La novena dimensión, comodidad en el trabajo, alude a la sensación de disfrute en el ambiente laboral en el sentido general y específico debido a las medidas y distribuciones que contribuyen a que el empleado labore con la eficacia esperada. Por tal motivo, que los trabajadores tengan ese sentir es vital en la organización (Pilligua y Arteaga, 2019). Su indicador es la distribución.

El indicador, distribución, hace mención a la forma en que se estructura la empresa; es decir, de cuáles divisiones especializadas consta a fin de que cada área cuente con el espacio que realmente necesita y así los empleados sean capaces de concretar a cabalidad cada una de las tareas encomendadas (Becerra-Canales et al., 2020).

J) Desarrollo personal.

La décima dimensión, desarrollo personal, se refiere al en que los empleados perciben que su permanencia en la entidad empresarial les resulta beneficiosa por aportar con su desarrollo competencial y, de esta forma, incrementar su satisfacción durante su jornada laboral (Becerra-Canales et al., 2020). Su indicador es la mejora de capacidades.

El indicador de la mejora de capacidades se refiere medir qué tanto aporta el trabajo a las capacidades de los empleados de la empresa, y el nivel de conciencia de parte de estos sobre su contribución y a su mejora constante (Becerra-Canales et al., 2020).

K) Solución de problemas.

La onceava dimensión concierne a la competencia de la empresa dados sus integrantes, superiores como subordinados, para lograr acuerdos pese a tener perspectivas y opiniones discordantes diferentes; de tal manera que puedan afrontarlo y resolver el problema lo antes posible (Zona-López y Giraldo-Márquez, 2017). El indicador es la búsqueda de solución.

El indicador, búsqueda de solución, se trata de la habilidad para recolectar, analizar y seleccionar entre diversas alternativas que permitan ofrecer una solución conveniente ante un conflicto que se exponga en la empresa (Villalobos y Pertuz, 2019).

L) Evaluación.

La duodécima dimensión es el proceso para efectuarse continuamente en las entidades empresariales en tanto que sirve para cuantificar el progreso de los trabajadores en materia de conocimientos, competencias, destrezas y actitudes; las cuales estén comprometidas en las funciones que desarrollan (Bautista et al., 2020). El indicador es el de evaluaciones pertinentes.

El indicador de evaluaciones pertinentes hace alusión a medir qué tan adecuadas son las evaluaciones que se realizan a los trabajadores en la empresa, Si estas se realizan de manera pertinente y en el momento adecuado (Becerra-Canales et al., 2020).

M) Compañerismo.

La tercera dimensión señala la actitud de los empleados hacia sus compañeros de trabajo y su idea respecta a su accesibilidad para acudir a ellos ante algún problema que se presenta y se requiera de su ayuda (Herrera, 2020). Su indicador es la percepción de compañerismo.

El indicador, percepción de compañerismo, mide el grado en que el entorno de camaradería y apoyo mutuo que existe entre todos los trabajadores; en la medida de que, efectivamente, sean ayudados cuando se necesite (Becerra-Canales et al., 2020).

Importancia.

Como se manifestó con antelación, el clima organizacional ostenta una notoria relevancia debido a las repercusiones favorables que puede propiciar en la productividad empresarial y el alcance de los objetivos institucionales. Así, se ha asevera que un clima de trabajo que sea beneficioso en el sentido de que promueve y estimula a los empleados a desarrollar sus actividades; además de aumentar la accesibilidad a oportunidades de ascenso profesional, capacitación y línea de carrera a fin de que apliquen estrategias en la resolución de problemáticas que se generen y amenacen la plena consecución de sus labores. En resumidas cuentas, la eficiencia laboral reduciría la incidencia de eventos desafortunados para la estabilidad de la organización como la rotación de personal (Berberoglu, 2018).

Por otra parte, no únicamente contribuiría con fomentar la satisfacción, motivación y compromiso laborales; así como también las expectativas sobre el futuro de la organización acerca de su crecimiento y proyección. Es válido señalar que el clima organizacional puede suponer un indicador de liderazgo, de la comunicación, del sistema de recompensas prevalente y la calidad de las relaciones interpersonales sostenidas entre los miembros de la empresa; confirmando el mantenimiento de resultados positivos que se estén produciendo (Abun et al., 2021).

2.2.2. Síndrome de burnout

La acepción del síndrome de burnout suele ser relativamente generalizada, aunque también se haya reconocido su similitud con fenómenos tales como el estrés ocupacional o laboral. No obstante, desde una perspectiva clínica, ha sido conceptualizado como una respuesta frente a los síntomas del estrés laboral crónico; además, integra afecciones como el agotamiento emocional o la pérdida de recursos emocionales para el manejo de las circunstancias en el trabajo, la despersonalización o el desarrollo de actitudes de insensibilidad y cinismo hacia los pacientes o usuarios en general del servicio y, por último, la carente realización personal o tendencia a una valoración negativa del trabajo y la baja autoestima profesional (Durán et al., 2018).

En el año 2019, dicho síndrome fue incluido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el manual de Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) aunque no a modo de condición médica, sino como un fenómeno ocupacional y asignándolo a la sección de los problemas asociados con el empleo o el desempleo. De este modo, la decisión de la entidad rectora a nivel sanitaria en el mundo connota una coincidencia con la perspectiva de que el síndrome de burnout concuerda más como una alteración del bienestar psicosocial en tanto pueda originar deterioros en el

sistema musculoesquelético, respiratorio, cardiovascular, endócrino e inmunológico. Además, anomalías en el funcionamiento laboral, académico y social (Juárez, 2020). La sintomatología que caracteriza al síndrome de Burnout, como se pudo sugerir en el párrafo anterior, se categoriza en las 3 dimensiones propuestas por Maslach: El agotamiento, cinismo (DP) y la falta de eficacia profesional. Es decir:

(...) se trata de un conjunto de conductas (disminución del rendimiento físico e intelectual, pérdida de responsabilidad, actitudes pasivo-agresivas con los receptores del servicio profesional, disminución de la motivación), en los que se involucran factores internos (valores individuales y sociales, rasgos de personalidad) como externos (organizacionales, laborales y grupales) (Rendón et al., 2020, pp. 494-495).

La primera dimensión, el agotamiento emocional, se refiere a la presencia de fatiga y cansancio cuya manifestación puede ser física, psicológica o una mezcla de ambas que resulta alusiva a la sensación de impotencia para el desarrollo de las actividades cotidianas; pudiendo comprometer la interacción diaria y regular con los demás individuos (Marecos-Bogado y Moreno, 2018). En cuanto a la segunda dimensión, cinismo, esta comprende una actitud negativa y sentimientos distantes hacia otras personas, particularmente prestadoras de servicios. De este modo, es común que comporte sensaciones de irritabilidad, actitud irónica, desmotivación y actitud de victimización respecto a sus frustraciones. Finalmente, la dimensión tercera, eficacia profesional, respecta a percepciones negativas acerca del desempeño laboral esperado en el marco del ejercicio profesional, vinculándose a la baja autoestima (Vidotti et al., 2019).

Las fases que comporta el fenómeno son las sucesivas: a) Inicial, donde el empleado vivencia una alta sensación de energía, entusiasmo y expectativas

positivas sobre su labor; b) estancamiento, que se caracteriza por las expectativas profesionales del trabajador no se cumplen, hay desequilibrio entre el esfuerzo, la demanda y la recompensa; propiciando estrés; c) frustración, que es la etapa de los sentimientos de desilusión, desmoralización, preocupación, ansiedad, tensión y cansancio; d) apatía, donde el trabajador sufre cambios actitudinales y conductuales con trato interpersonal distante y, por último, e) la fase de quemado, donde surge el colapso tanto emocional como cognitivo, la alta frustración y la insatisfacción (Vivas-Manrique y Fonseca, 2019).

Modelos explicativos.

A) Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa.

Una de las principales propuestas teóricas que pueden fundamentar el surgimiento del fenómeno denominado como “síndrome burnout”, figura el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa (Effort-Reward Imbalance, ERI), expuesto por Siegrist en el 1996; perfilándose como uno de los modelos de estrés laboral que dispone de mayor respaldo científico en el campo de la psicología organizacional. En su caso, se afirma que el estrés laboral, como su nombre sugiere, se deriva del desequilibrio entre los esfuerzos del profesional que se encuentran implicados durante la ejecución de sus labores y las recompensas que percibe. En consecuencia, la cronicidad del cuadro sintomático obedecería a un desbalance duradero entre la cantidad de esfuerzo (demandas de trabajo extrínsecas y motivación intrínseca para concretar con las demandas necesarias) que los individuos invierten en su empleo y la recompensa (en materia de aprecio, estatus, salario y seguridad, línea de carrera y beneficios monetarios) que reciben (Tirado et al., 2019).

Se precisa añadir que el planteamiento teórico ha sido abordado en el área de la salud predominantemente; evidenciando una reiterativa corroboración de sus

postulados. En ese sentido, las quejas de salud relacionadas con el estrés en planos de salud física y mental van a depender de otro factor que es un juicio de valor situado metafóricamente entre el esfuerzo y la recompensa. Este concierne a las atribuciones respectivas a los estímulos como materiales, morales y de consideración; motivo por el cual es posible explicar el patrón motivacional de excesivo compromiso laboral y una alta necesidad de aprobación muestran un mayor riesgo de tensión y su frustración de la recompensa es superior (Marrero y Aguilera, 2018).

B) El modelo de la demanda-control.

El esquema teórico fue diseñado por Robert Karasek que parte de la noción eje de que la salud y la conducta humana se fundan en la interacción compleja entre las demandas psicológicas en el ámbito laboral y de sus propiedades estructurales vinculadas con la toma de decisiones y la utilización de las competencias personales. Así, el modelo se compone de dos componentes: las demandas psicológicas y el control ejercido por el trabajador. Las demandas psicológicas se refieren a una serie de elementos como la cantidad o volumen de trabajo, la presión de tiempo, el grado de atención exigido, las interrupciones repentinas en el transcurso de la ejecución de la faena; por tanto, no se restringe a las tareas de naturaleza intelectual (Fernández-Arata y Calderón-De la Cruz, 2017).

En el caso del segundo factor, el control, representa una herramienta que modera las demandas existentes en el ambiente laboral. Por esta razón, el estrés no es un fenómeno para cuya aparición basta la presencia de nuestros requerimientos, sino que precisa del conjunto de capacidades y conocimientos disponibles del sujeto a efectos de satisfacerlos eficazmente; lo cual comprende la autonomía y el desarrollo de habilidades. La autonomía concierne a la posibilidad personal de influir sobre las metas organizacionales mediante el direccionamiento de las propias actividades;

mientras que el desarrollo de habilidades implica el rango de modificación competencial a través de las situaciones de aprendizaje, creatividad y diversificación de tareas. Dichos recursos pueden ser provistos por la empresa a fin de entrenar a su personal con suficiencia y así se convierte en partícipes a los empleados de la proyección organizacional cuando asumen la responsabilidad de planificar y ejecutar los trabajos asignados. Además, agregar otros aspectos como el estatus que pueden repercutir sobre a salud y el comportamiento (Carrillo-García et al., 2018).

Adicional a las dos dimensiones, demandas y control, fue incorporada una tercera y se llamó “apoyo social” que puede modular la relación entre las citadas en la medida de que incrementa la probabilidad de un exitoso afrontamiento de las circunstancias estresantes. El apoyo social, expresado con otros términos, es el clima social en el trabajo que abarca a las interacciones entre colaboradores y con los superiores. Asimismo, se compone de la relación emocional que el trabajo involucra y el soporte instrumental. Por otro lado, las demandas laborales constituyen estresores y su intensidad se acrecienta en tanto el empleado perciba que superan su capacidad de control y el apoyo social con que se cuenta. En consecuencia, las dimensiones se relacionan de manera compleja y pueden suscitar consecuencias en materia de malestar psicológico y físico (Vallejo-Noguera et al., 2020).

Dimensiones del síndrome de burnout.

La variable de síndrome de burnout, que se define como un conjunto de síntomas patológicos agrupados en tres categorías: Agotamiento, cinismo y eficacia profesional; las cuales, coincidentemente conciernen a las dimensiones de evaluación (Rendón et al., 2020). Ahora bien, el síndrome de Burnout estuvo sujeto a medida mediante Maslach Burnout Inventory, que fue validado en Perú por Castillo y Paredes (2020). El cuestionario está constituido por las siguientes dimensiones:

Agotamiento, cinismo y eficacia profesional; los cuales fueron mencionados con anterioridad.

Características del síndrome de burnout.

En el síndrome de burnout se pueden tener características fisiológicas y psicológicas, las fisiológicas pueden ser desequilibrios en las regulaciones del organismo, tales como ojos abiertos en extremo, agotamiento, y control del mismo, con niveles elevados de cortisol por estrés, lo que puede relacionarse al esfuerzo mental (Golonka et al., 2019). En los sistemas de salud el personal enfrenta diversos peligros desde el punto de vista del síndrome de burnout, el agotamiento tiene un impacto negativo en la salud y el estado económico de las personas. Además, el burnout disminuye el cumplimiento, reduce la calidad de la atención e influye en la prevalencia de complicaciones (Czeglédi y Tandari-Kovács, 2019).

Se puede agregar que según Cañadas et al. (2016) uno de los determinantes del síndrome de Burnout es el tipo de servicio, ya que los resultados del mismo variarán según el esfuerzo que demande el servicio determinado de la profesión enfermería. Además, del tipo de servicio se tiene también como determinante al tiempo de servicio, ya que según Arias et al. (2017) los enfermeros que suelen tener menor tiempo de servicio presentan mayores niveles de síndrome de Burnout, agotamiento, despersonalización y baja realización personal.

Importancia de detectar el síndrome de burnout.

La detección del agotamiento es complicada, debido a que existen síntomas que constantemente se asocian con otras enfermedades o síndromes. Por tal para evaluar y detectar cuadros de Burnout se utilizan inventarios de rasgos y datos, los cuales son pruebas psicológicas, donde el paciente llena el cuestionario. Por lo que detectar a tiempo el Burnout es importante para que no se vean perjudicados los

niveles de motivación, compromiso y productividad en las organizaciones. El síndrome de burnout puede ser detectado mediante datos obtenidos de redes sociales, entrevistas clínicas, y consejeros o notas clínicas (Nath y Kurpicz-Briki, 2021).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

2.3.1. Agotamiento emocional

Presencia de fatiga y cansancio cuya manifestación puede ser física, psicológica o una mezcla de ambas que resulta alusiva a la sensación de impotencia para el desarrollo de las actividades cotidianas (Marecos-Bogado y Moreno, 2018).

2.3.2. Clima organizacional

Óptica de los empleados respecto a la gestión interna de la organización; lo que englobaría a la toma de decisiones y a la normativa particular que rige las actividades laborales (Moslehpour et al., 2019).

2.3.3. Compromiso con la organización

Percepción personal de adoptar un compromiso en el desarrollo de las tareas, la competencia para tomar decisiones por sí mismo y formar sus propias demandas (Coronado-Guzmán et al., 2020).

2.3.4. Cinismo

Predisposición a un abordaje aversivo hacia el sujeto a quien dirigen el servicio, evidenciándose un trato deshumanizado y despersonalizado. En consecuencia, resulta habitual que quienes presenten alto cinismo, se muestren irritables, se expresen sarcásticamente, actúen desanimados y asuman una postura de victimización (Bricio y Pacheco, 2019).

2.3.5. Eficacia profesional

Percepciones negativas acerca del desempeño laboral esperado en el marco del ejercicio profesional, vinculándose a la baja autoestima (Vidotti et al., 2019).

2.3.6. Evaluación

Proceso a efectuarse continuamente en las entidades empresariales en tanto que sirve para cuantificar el progreso de los trabajadores en materia de conocimientos, competencias, destrezas y actitudes; las cuales estén comprometidas en las funciones que desarrollan (Bautista et al., 2020).

2.3.7. Gobierno y organización

Estructura jerárquica y política de la institución; así como también la normativa regulatoria de la que se derivan las prácticas organizacionales; es decir, las vertientes formales presentes en la entidad (Acosta, 2018).

2.3.8. Organización

Grupo estructurado de individuos con roles asignados y que establecen interacciones estratégicas; empleando recursos de distinta naturaleza con el propósito de alcanzar los objetivos concebidos con antelación (Roldán, 2017).

2.3.9. Personal de salud

Conjunto de empleados sanitarios; es decir, personas que realizan actividades en favor de la prevención y promoción de la salud (Zerón-Gutiérrez y Montañó-Fernández, 2017).

2.3.10. Salario y reconocimiento

Estímulos proporcionados a los trabajadores en la medida de que su desempeño coincida con las expectativas de la empresa; de tal forma, son los reconocimientos que atizan la motivación y, en consecuencia, el rendimiento del personal (Sánchez y García, 2017).

2.3.11. Salud

Condición de bienestar integral; es decir, a nivel físico, mental y social producto de las interacciones del sujeto con su ambiente. Por ende, no implica únicamente la ausencia de afecciones o enfermedades (Hurtado et al., 2021).

2.3.12. Síndrome de burnout

Respuesta frente a los síntomas del estrés laboral crónico; componiéndose de afecciones como el agotamiento emocional, la despersonalización y, por último, la carencia realización personal (Durán et al., 2018).

2.3.13. Solución de problemas

Competencia de la empresa dados sus integrantes, superiores como subordinados, para lograr acuerdos pese a tener perspectivas y opiniones discordantes diferentes; de tal manera que puedan afrontarlo y resolver el problema (Zona-López y Giraldo-Márquez, 2017).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

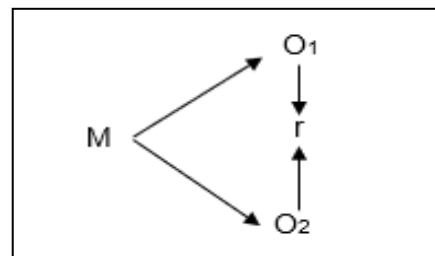
3.1.1. Tipo

En cuanto al tipo de investigación se puede mencionar que es descriptivo-correlacional, debido a que, posee como finalidad la formulación y descripción de las relaciones entre dos o más variables o condiciones. Además, se caracteriza por utilizar procedimientos estadístico-inferenciales a fin de concretar el objetivo dispuesto (Ramos-Galarza, 2020).

3.1.2. Diseño

Esta investigación es de diseño no experimental, debido a que no se cambió de manera deliberada los constructos bajo análisis. Es decir, que se midieron los constructos tal y como se desarrollaron en su ámbito original. De otra parte, el estudio tuvo un corte transversal, debido a que la información fue recabada en un solo periodo de tiempo (Hernández y Mendoza, 2018).

A continuación, se muestra el grafico que representa el diseño optado:



M = Muestra.

O1 = Clima organizacional.

O2 = Síndrome de burnout.

r = Relación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Es la totalidad de integrantes que son parte de un mismo contexto, que tiene por cualidad tener características comunes, por lo que existe la probabilidad de que sean parte de un estudio en cierto periodo de tiempo (Ñaupas et al., 2018). En este caso, la población estuvo formada por 300 licenciados en Enfermería del Hospital Regional de Ayacucho, entre varones y mujeres cuyas edades oscilaron entre 25 y 70 años de edad. El personal labora en diferentes servicios del hospital, como hospitalización, consultorio externo y emergencias, teniendo más de tres meses trabajando.

3.2.2. Muestra

La muestra es considerada como una parte de la población, además la misma siempre va a poseer la cualidad de totalidad y en ella se van a percibir las cualidades comunes de sus miembros (Ñaupas et al., 2018). En este caso, la muestra fue establecida mediante la fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

La cual se desarrolla a continuación:

$N = 300$ enfermeros.

$Z =$ nivel de confianza al 95% = 1.96

$p =$ posibilidad de triunfo = 50% = 0.5

$q =$ posibilidad de pérdida = 50% = 0.5

$d =$ error muestral = 5% = 0.05.

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(300)}{(0.05)^2(300 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.842 (0.25) (300)}{0.0025 (299) + 3.842 (0.25)}$$

$$n = \frac{288.15}{0.7475 + 0.9605}$$

$$n = \frac{288.17}{1.708}$$

n=169 enfermeros

En cuanto al muestreo, este fue un muestreo no probabilístico aleatorio simple, porque, intervino el azar, tomando en cuenta que todos los elementos de la población estuvieron en la posibilidad de ser seleccionados (Ñaupas et al., 2018).

Criterios de inclusión.

- Enfermeros cuyas edades fluctúen entre los 25-70 años.
- Licenciados en enfermería del Hospital Regional de Ayacucho.
- Personal nombrado y en régimen especial de contratación administrativa de servicios (CAS).
- Enfermeros que expresen de manera voluntaria ser parte del estudio a través de consentimiento informado.

Criterios de exclusión.

- Enfermeros que no pertenezcan al hospital regional de Ayacucho.
- Profesionales que no tengan grado de licenciados en enfermería.
- Licenciados que no deseen participar del estudio.
- Trabajador que no se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento (vacaciones, destacados, etc.).
- Enfermeros que no llenaran correctamente el cuestionario.

3.3. Hipótesis

3.3.1. *Hipótesis general*

H₆: El clima organizacional se relaciona significativamente con las dimensiones del síndrome de burnout en enfermeros del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

H₀: El clima organizacional no se relaciona significativamente con las dimensiones del síndrome de burnout en enfermeros del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

3.3.2. *Hipótesis específicas*

H_{e1}: El nivel del clima organizacional en enfermeros es bajo.

H₀: El nivel del clima organizacional en enfermeros no es bajo.

H_{e2}: El nivel del síndrome de burnout en enfermeros es alto.

H₀: El nivel del síndrome de burnout en enfermeros no es alto.

H_{e3}: Existe una relación significativa entre el nivel de clima organizacional y el tiempo de servicio en enfermeros.

H₀: No existe una relación significativa entre el nivel de clima organizacional y el tiempo de servicio en enfermeros.

H_{e4}: Existe una relación significativa entre el nivel de clima organizacional y el tipo de servicio en enfermeros.

H₀: No existe una relación significativa entre el nivel de clima organizacional y el tipo de servicio en enfermeros.

H_{e5}: Existe una relación significativa entre el nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones con el tipo de servicio en enfermeros.

H₀: No existe una relación significativa entre el nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones con el tipo de servicio en enfermeros.

H_{e6}: Existe una relación significativa entre el nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones con el sexo de los enfermeros.

H₀: No existe una relación significativa entre el nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones con el sexo de los enfermeros.

3.4. Variables-Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable de clima organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Clima organizacional	Visión integrada por preceptos, patrones frecuentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que acompañan a los empleados y se gestan a partir de su interacción con los aspectos vinculados al ejercicio de sus laborales y la entidad en la que trabajan (Viđak et al., 2021).	La variable será evaluada mediante el Cuestionario de Clima organizacional.	Gobierno y organización	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 12, 14, 24, 25, 26, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 38, 42, 44, 45, 46, 48, 49, 52.	Ordinal
			Salario y reconocimiento	18, 20, 36, 37, 41, 53, 54, 55	
			Compromiso con la organización	10, 11, 13, 16, 27.	
			Relaciones humanas	5, 15, 21, 28, 40.	
			Flexibilidad	17, 22, 23.	
			Sentirme escuchado	50	
			Limpieza	19	
			Aporte personal	31	
			Comodidad en el trabajo	51	
			Desarrollo personal	47	
			Solución de problemas	6	
			Evaluación	39	
			Compañerismo	43	

Tabla 2*Operacionalización de la variable de síndrome de burnout*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Síndrome de burnout	Respuesta frente a los síntomas del estrés laboral crónico; componiéndose de afecciones como el agotamiento emocional, la despersonalización y, por último, la carencia de realización personal (Durán et al., 2018).	La variable será evaluada mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI-GS).	Agotamiento	1, 2, 3, 4, 6.	Ordinal
			Cinismo	8, 9, 13.	
			Eficacia profesional	5, 7, 10, 11, 12, 14.	

3.5. Métodos y técnicas de investigación

El método empleado se trató del hipotético-deductivo; que implica la formulación de hipótesis que pueden derivarse de abstracciones como principios, leyes o de información empírica. Tales enunciados son luego sujetos a contraste con la finalidad de averiguar si su contenido resulta coincidente con los resultados del estudio (Rodríguez y Pérez, 2017).

Respecto a la técnica, se consideró la encuesta, la cual es reconocida como una de las técnicas más utilizadas en estudios sociales dada su precisión para recopilar información pertinente para los fines de una investigación. Además, se distingue por poseer diferentes preguntas fijadas según las dimensiones e indicadores de los constructos en estudio (Carrasco, 2018).

En el caso del instrumento, este fue el cuestionario, que se define como un listado estructurado de ítems de conformidad con el constructo implicado en la investigación. El propósito del cuestionario consiste en recabar datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos en el estudio; así como también permite probar las hipótesis dadas (Ñaupas et al., 2018). A continuación, se exponen las respectivas fichas técnicas de los cuestionarios a usarse:

3.5.1. Cuestionario de Clima Organizacional del MINSA

Descripción del instrumento.

En el año 2008, el Ministerio de Salud (MINSA) publica el manual del Cuestionario del Clima organizacional y se compuso de 55 reactivos distribuidos en 13 dimensiones: Gobierno y organización (26), salario y reconocimiento (7), compromiso con la organización (5), relaciones humanas (5), flexibilidad (3), sentirme escuchado (1), limpieza (1), aporte personal (1), comodidad en el trabajo (1), desarrollo personal (1), solución de problemas (1), evaluación (1) y el compañerismo

(1). Los mencionados ítems pueden ser puntuados según una escala tipo Likert que comprende valoraciones que oscilan entre el 1= “Totalmente en desacuerdo” y 5= “Totalmente de acuerdo”. El instrumento puede ser aplicado individual o colectivamente.

Aspectos psicométricos.

Validez.

El cuestionario ha sido validado en una muestra arequipeña, compuesta por profesionales de la salud por Zegarra y Arias (2016) mediante un análisis factorial se evaluó la validez de constructo, por lo que se obtuvo por la prueba de esfericidad de Bartlett ($p < 0.05$), y un Keyser-Mayer-Olkin de 0.716, y un χ^2 aproximado= 3547.072. Asimismo, se realizó el análisis de la varianza obteniéndose 13 factores que explican el 71.721% de la varianza de toda la prueba.

Confiabilidad.

Para la confiabilidad se optó por el método de consistencia interna así que, se averiguó el coeficiente alfa de Cronbach que resultó ser de 0.952; declarándose como alto y aprobándose su uso (Zegarra y Arias, 2016).

Baremos.

Para el cuestionario del Clima organizacional se tuvo los siguientes rangos de baremación para hallar el nivel de la variable: Bajo (55-127) enfermeros, Regular (128-200), Alto (201-275). Para las dimensiones gobierno y organización: bajo (26-61); regular (62-97); alto (98-130); salario y reconocimiento: bajo (8-19), regular (20-31), alto (32-40)]; compromiso con la organización: bajo (5-12); regular (13-20), alto (21-25); relaciones humanas: bajo (5-12), regular (13-20), alto (21-25); flexibilidad: bajo (3-79, regular (8-12), alto (13-15); comodidad en el trabajo: bajo (1-2), regular (3-3), alto (4-5); sentirme escuchado: bajo (1-2), regular (3-3), alto (4-5); aporte personal:

bajo (1-2), regular (3-3), alto (4-5); desarrollo personal: bajo (1-2), regular (3-3), alto (4-5); solución de problemas: bajo (1-2), regular (3-3), alto (4-5); evaluación: bajo (1-2), regular (3-3), alto (4-5); compañerismo: bajo (1-2), regular (3-3), alto (4-5).

3.5.2. Maslach Burnout Inventory (MBI-GS)

Descripción del instrumento.

En el año 1996, Maslach, Jackson y Leiter elaboraron un cuestionario en torno a las características del síndrome de burnout; estando integrado por 16 reactivos al inicio distribuidos en 3 dimensiones: Agotamiento (9), cinismo (5) y eficacia profesional (8). Los indicados ítems pueden ser calificados según una escala tipo Likert que comprende valoraciones que oscilan entre el 0= "Nunca" y 6= "Siempre". El instrumento puede ser aplicado individual o colectivamente.

Aspectos psicométricos.

Validez.

El cuestionario ha sido validado por Castillo y Paredes (2020) a través del análisis factorial confirmatorio, las cargas factoriales fueron moderadas y altas (entre 0.61 y 0.90); asimismo, la correlación entre dimensiones resultó teóricamente consistente. Por otro lado, se determinó conveniente no considerar el ítem 13 y 14, por mostrar un ajuste no adecuado según el análisis focalizado, por lo que al final quedaron 14 ítems.

Confiabilidad.

Para la confiabilidad los susodichos autores recurrieron al método de consistencia interna; lográndose coeficientes alfa de Cronbach superiores a 0.70, que es la cifra mínimamente aceptable (Rodríguez-Rodríguez y Reguant-Álvarez, 2020) siendo para cada dimensión: Agotamiento ($\alpha= 0.87$), cinismo ($\alpha= 0.92$) y eficacia profesional ($\alpha= 0.84$).

Baremos.

Para el cuestionario del Síndrome de burnout se tuvo los siguientes rangos de baremación para hallar el nivel de la variable: bajo (14-41), regular (42-69), alto (70-98). Para las dimensiones agotamiento: bajo (5-15), regular (16-26), alto (27-35); cinismo: bajo (3-9), regular (10-16), alto (17-21); y eficacia profesional: bajo (6-18), regular (19-31), alto (32-42).

3.6. Procesamiento de los datos

Tras la administración de los instrumentos, los datos fueron transferidos al programa de Microsoft Excel con el propósito de llevar a cabo los estadístico-descriptivos correspondientes para luego organizarlos en gráficos de barra y tablas. Posteriormente, se utilizó el programa estadístico SPSS v.25; a efectos de concretar los análisis inferenciales para el contraste de las hipótesis por medio del coeficiente de Chi cuadrado.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

Tabla 3

Medidas de tendencia central y dispersión de clima organizacional

	M	Me	Mo	DE	S ²	Ra
Clima organizacional	15.53	14.00	234	7.427	55.155	32

Nota: M= media, Me= mediana, Mo=14, DE= desviación estándar, S²= varianza, R=rango.

En la tabla 3, se identifica que las medidas de tendencia central del clima organizacional informan que la media es equivalente a 15.53; mientras que la mediana es de 14.00. y la moda es 234. Respecto a las medidas de dispersión, se advierte que la desviación estándar resultó ser de 7.427, la varianza, de 55.155 y, por último, el rango de los valores fue de 32.

Tabla 4

Medidas de tendencia central y dispersión de síndrome de burnout

	M	Me	Mo	DE	S ²	Ra
Síndrome de burnout	36.57	32.00	14	17.299	299.246	74

Nota: M= media, Me= mediana, Mo=14, DE= desviación estándar, S²= varianza, R=rango.

En la tabla 4, se visualiza que las medidas de tendencia central del síndrome de burnout explicitan que la media es equivalente a 36.57; mientras que la mediana es de 32.00 y la moda, 14. En cuanto a las medidas de dispersión, se reconoce que la desviación estándar resultó ser de 17.299, cifra que es casi la mitad de la media; la varianza fue de 299.246 y, finalmente, el rango de los valores fue de 74.

Tabla 5*Prueba de normalidad de la variable clima organizacional y sus dimensiones*

	Kolmogórov-Smirnov		
	K-S	gl	p
Clima organizacional	0.150	169	0.000
Gobierno y organización	0.157	169	0.000
Salario y reconocimiento	0.168	169	0.000
Compromiso con la organización	0.182	169	0.000
Relaciones humanas	0.147	169	0.000
Flexibilidad	0.152	169	0.000
Sentirse escuchado	0.267	169	0.000
Limpieza	0.280	169	0.000
Aporte personal	0.289	169	0.000
Desarrollo personal	0.238	169	0.000
Comodidad en el trabajo	0.290	169	0.000
Solución de problemas	0.271	169	0.000
Evaluación	0.222	169	0.000
Compañerismo	0.237	169	0.000

En la tabla 5 se identifican los resultados procedentes de la prueba no paramétrica; visualizándose que tanto la variable clima organizacional como sus dimensiones poseen un valor $p < 0.05$ ($p = 0.000$), por consiguiente, los datos no evidencian una distribución normal alrededor de la media.

Tabla 6*Prueba de normalidad de dimensiones del síndrome de burnout*

	Kolmogórov-Smirnov		
	K-S	gl	p
Agotamiento	0.141	169	0.000
Cinismo	0.175	169	0.000
Eficacia profesional	0.150	169	0.000

Como se expone en la tabla 6, debido a los resultados concernientes a la prueba no paramétrica de K-S que determina la normalidad de los datos;

distinguiéndose que las dimensiones del síndrome de burnout registran un valor $p < 0.05$ ($p = 0.000$), por ende, los datos no cuentan con una distribución normal. En consecuencia, a juzgar por lo descrito en las tablas 7 y 8, se utilizó la prueba correlacional Rho de Spearman.

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Tabla 7

Relación entre el clima organizacional y las dimensiones del síndrome de burnout

		Agotamiento	Cinismo	Eficacia profesional
Clima organizacional	Rho de Spearman	-0.324**	-0.297**	-0.315**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000
	n	169	169	169

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

En la tabla 7, se reconoce que, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, entre la variable clima organizacional y sus dimensiones agotamiento, emocional, cinismo y eficacia profesional, existen relaciones inversas, bajas, con un nivel menor a 0.01 y estadísticamente significativas. Por tanto, es posible inferir que mientras el clima organizacional percibido por los enfermeros del Hospital Regional de Ayacucho, se incrementa; menor será su nivel de agotamiento, cinismo y desempeño profesional. Así, por último, se concluye que la hipótesis nula planteada es rechazada.

Hipótesis específicas

Tabla 8*Clima organizacional*

Categoría	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Bajo	55	127	6	4%
Regular	128	200	41	24%
Alto	201	275	122	72%
Total			169	100%

En la tabla 8, se aprecia que el clima organizacional, desde la óptica de los enfermeros evaluados, se localiza predominantemente en la categoría “alta”; suponiendo la existencia de satisfactorias interacciones entre los enfermeros y sus condiciones de trabajo. En esa línea, presuntivamente, se debería a que los evaluados perciben con frecuencia una comunicación asertiva entre los miembros, la presencia de soporte emocional y cooperación de conformidad a los objetivos y a la normativa del Hospital Regional de Ayacucho, 2022; notando un rol de liderazgo ejercido por el departamento de jefatura. Asimismo, el hallazgo podría responder al cumplimiento de los pagos los enfermeros en términos de puntualidad y equidad. Así, por último, se concluye que la hipótesis nula planteada es aceptada.

Tabla 9*Síndrome de burnout*

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Bajo	14	41	119	70%
Regular	42	69	39	23%
Alto	70	98	11	7%
Total			169	100%

Como se visualiza en la tabla 9, el 70% de los enfermeros encuestados afirma que experimentan una sintomatología bajo del síndrome burnout; implicando que el

personal de enfermería no suele sentir una fatiga excesiva frente razones como la sobrecarga de trabajo y/o la escasa delimitación de roles; así como también aborda a los pacientes generando la impresión de que su trato es empático y favorecen la sensación de comodidad y seguridad en ellos. En ese contexto, se puede agregar que, hipotéticamente, los enfermeros perciben que han obtenido logros profesionales en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022, a partir de las experiencias de casos clínicos que han contribuido con su formación. Concluyéndose que la hipótesis nula planteada es aceptada.

Tabla 10

Relación de clima organizacional con tiempo de servicio

		Clima organizacional			Total	Chi-cuadrado de Pearson	Sig. asintótica	
		Malo	Regular	Bueno				
Tiempo de servicio	Menor a 5 años	Recuento	2	13	15	30	31.247	0.000
		% del total	1.2%	7.7%	8.9%	17.8%		
	De 6 a 15 años	Recuento	2	19	21	42		
		% del total	1.2%	11.2%	12.4%	24.9%		
	Mayor a 15 años	Recuento	2	9	86	97		
		% del total	1.2%	5.3%	50.9%	57.4%		
Total		Recuento	6	41	122	169		
		% del total	3.6%	24.3%	72.2%	100%		

En la tabla 10, se observa que el tiempo de servicio se asocia más con ciertas categorías de las variables estudiadas; es decir, los enfermeros que trabajan en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022, y poseen un tiempo de servicio que supera los 15 años, perciben un buen clima organizacional (50.9%). Asimismo, se identifica que existe una relación del tiempo de servicio tanto con el clima organizacional y el tiempo de servicio en los enfermeros que laboran en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022 ($p= 0.000$). En ese caso, ya que la significancia resultó ser inferior al valor crítico $p < 0.05$; se procedió a rechazar la hipótesis nula.

Tabla 11*Relación del clima organizacional con tipo de servicio*

		Clima organizacional			Total	Chi-cuadrado de Pearson	Sig asintótica	
		Malo	Regular	Bueno				
Tipo de servicio	Hospitalización	Recuento	0	16	26	42	31.247	0.003
		% del total	0.0%	9.5%	15.4%	24.9%		
	Consultorio externo	Recuento	1	10	60	71		
		% del total	0.6%	5.9%	35.5%	42.0%		
	Emergencia	Recuento	5	15	36	56		
		% del total	3.0%	8.9%	21.3%	33.1%		
	Total	Recuento	6	41	122	169		
		% del total	3.6%	24.3%	72.2%	100%		

En la tabla 11, se aprecia que el tipo de servicio se vincula más con ciertas categorías de las variables evaluadas; es decir, los enfermeros que laboran en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022 dentro del área de Consultorio externo, perciben un buen clima organizacional (35.5%). Por otro lado, a partir de los datos, se infiere que el tipo de servicio se asocia con el clima organizacional en los enfermeros que laboran en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022 ($p= 0.003$). En ese marco, dado que la significancia resultó ser inferior al valor crítico $p < 0.05$; se consideró que la hipótesis nula ingresa en la región de rechazo.

Tabla 12*Relación de Síndrome de burnout con el tipo de servicio*

		Síndrome de burnout			Total	Chi-cuadrado de Pearson	Sig asintótica	
		Bajo	Regular	Alto				
Tipo de servicio	Hospitalización	Recuento	23	18	1	42	44.575	0.000
		% del total	13.6%	10.7%	0.6%	24.9%		
	Consultorio externo	Recuento	67	4	0	71		
		% del total	39.6%	2.4%	0.0%	42.0%		
	Emergencia	Recuento	29	17	10	56		
		% del total	17.2%	10.1%	5.9%	33.1%		
	Total	Recuento	119	39	11	169		
		% del total	70.4%	23.1%	6.5%	100%		

En las tablas 12, se aprecia que el tipo de servicio se vincula más con ciertas categorías de las variables evaluadas; es decir, los enfermeros que laboran en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022 dentro del área de Consultorio externo, perciben un bajo síndrome de burnout (39.6%). Por otra parte, a partir de los datos, se infiere que el tipo de servicio se asocia con el síndrome de burnout en los enfermeros que laboran en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022 ($p= 0.000$). En ese marco, dado que la significancia resultó ser inferior al valor crítico $p < 0.05$; se consideró que la hipótesis nula ingresa en la región de rechazo.

Tabla 13*Relación de síndrome de burnout con el sexo*

		Síndrome de Burnout				Total	Chi-cuadrado de Pearson	Sig asintótica
		Bajo	Regular	Alto				
Sexo	Masculino	Recuento	77	27	8	112	0.488	0.783
		% del total	45.6%	16.0%	4.7%	66.3%		
Femenino		Recuento	42	12	3	57	0.488	0.783
		% del total	24.9%	7.1%	1.8%	33.7%		
Total		Recuento	119	39	11	169	0.488	0.783
		% del total	70.4%	23.1%	6.5%	100%		

En la tabla 13, se identifica que el sexo se vincula con las variables evaluadas de acuerdo con ciertas categorías. Por ejemplo, el sexo masculino con un nivel bajo de síndrome de burnout (45.6%), en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022; en contraste con los niveles regular y alto. Asimismo, figura que el sexo no se asocia significativamente con el síndrome de burnout ($p= 0.783$). En ese sentido, debido a que la significancia no resultó inferior al valor crítico $p> 0.05$; se dispuso que la hipótesis nula no ingresaba a la región de rechazo.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

A partir de los datos recolectados tras la administración de los instrumentos, se efectuó su respectivo procesamiento tanto descriptivo como inferencial en conformidad con los objetivos propuestos inicialmente. Posteriormente, tales resultados descritos en la sección anterior serán contrastados con otros estudios cuyo abordaje demuestre similitud con el problema de investigación y el perfil metodológico de la investigación desarrollada.

Ahora bien, alusivo a la hipótesis general, determinar la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del síndrome de burnout en enfermeros del Hospital Regional ,2022, se obtuvo que existen relaciones inversas, bajas, significativas y con nivel inferior a 0.01 entre el clima organizacional y sus dimensiones agotamiento, emocional, cinismo y eficacia profesional. Así, mientras el clima organizacional percibido por los enfermeros se acrecienta; menor será su nivel de agotamiento, cinismo y desempeño profesional. De forma coincidente, Meléndez y Tejada (2020) en su estudio titulado: “Clima organizacional y síndrome de burnout en el profesional de enfermería del hospital de Jaén”, se halló una asociación significativa entre el síndrome de burnout y el clima organizacional ($p=0.030<0.05$); en consecuencia, el clima organizacional afecta a los enfermeros al relacionarse con dicho síndrome.

Respecto a la primera hipótesis específica, se evidenció que el 72% de los trabajadores evaluaban como alto el nivel de clima organizacional, siendo que el 24% consideraba que el clima organizacional percibido era regular. Esto difiere del estudio realizado por Chuco y Peña (2019), quienes en su estudio titulado como “Clima laboral y síndrome de burnout del profesional de enfermería en emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2018”, lograron evidenciar que el nivel de clima encontrado se encontraba a nivel regular, por lo que se entendería, el clima percibido

en dicho hospital presenta algunas características positivas como negativas quedan como resultado que sea percibido por el personal como regular.

En línea con la segunda hipótesis específica, se evidenció a partir de la percepción del personal, que alrededor del 70% cuentan con un bajo nivel de síndrome de burnout, mientras que el 23% se encuentra a nivel regular. Esto difiere con el estudio abordado por Meléndez y Tejada (2020), siendo su estudio titulado “Clima organizacional y síndrome de burnout en el profesional de enfermería del hospital de Jaén”, donde el 46.7% de los trabajadores del hospital presentaron un alto nivel de burnout, mostraron una elevada despersonalización, así como cansancio emocional, como mostrar aspectos negativos en torno a la realización personal.

En torno a la tercera hipótesis específica, se identificó una relación significativa entre el tiempo de servicio y el clima organizacional ($p= 0.000$). De lo cual se desprende el rechazo de la hipótesis nula. En esa línea, Chuco y Peña (2019) en su investigación: “Clima laboral y síndrome de burnout del profesional de enfermería en emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2018”, encontró que el clima organizacional se vinculó con el tiempo de servicio de 5-8 años ($p= 0.000$). La concordancia entre los resultados obedecería a que mientras se tenga una mayor experiencia abordando las atenciones hospitalarias y se tenga conocimiento del personal, mejor será la percepción del clima organizacional.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica; se halló que el tipo de servicio se asocia con el clima organizacional en los enfermeros ($p= 0.003$); por lo tanto, la hipótesis fue rechazada. En consonancia con lo precedente, Ren et al. (2020) en su investigación: “Efectos mediadores del clima organizacional de enfermería en las relaciones entre empatía y burnout entre enfermeros clínicos”; concluyó que el modelo

de regresión lineal multivariable explicó el 9.4% de la varianza del burnout vinculada con variables sociodemográficas como el tipo de servicio ($p < 0.001$).

En cuanto a la quinta hipótesis; se halló que el tipo de servicio se asocia con el síndrome de burnout en los enfermeros ($p=0.000$); por lo tanto, la hipótesis fue rechazada. En consonancia con lo precedente, Ren et al. (2020) en su investigación: “Efectos mediadores del clima organizacional de enfermería en las relaciones entre empatía y burnout entre enfermeros clínicos”; concluyó que el modelo de regresión lineal multivariable explicó el 9.4% de la varianza del burnout vinculada con variables sociodemográficas como el tipo de servicio ($p < 0.001$).

Respecto a la sexta hipótesis; se observó que el sexo no se asocia significativamente el síndrome de burnout ($p= 0.783$). Por tanto, la hipótesis nula no ingresó en la región de rechazo. De manera opuesta a lo previo, Lupo et al. (2021) en su investigación: “Ambiente de trabajo y niveles de agotamiento relacionados: encuesta entre trabajadores de la salud en dos hospitales del sur de Italia”; encontró el género femenino evidencia un mayor nivel de agotamiento emocional y de despersonalización que el género masculino. En esa línea, es posible afirmar que las enfermeras se ubican en una posición más vulnerable a experimentar síntomas relativos al síndrome de burnout.

5.2. Conclusiones

1. Alusivo a la hipótesis general, entre la variable clima organizacional y sus dimensiones agotamiento, emocional, cinismo y eficacia profesional, existen relaciones inversas, bajas, estadísticamente significativas y con un nivel menor a 0.01. Se concluye que la hipótesis nula planteada es rechazada.
2. En torno a la primera hipótesis específica, el nivel de clima organizacional detectado entre el personal que laboran en el Hospital Regional de Ayacucho,

2022, fue alto, conforme con el 72%, por lo que la hipótesis de investigación fue rechazada.

3. Conforme con la segunda hipótesis específica, se mostró un bajo nivel burnout entre los enfermeros del Hospital Regional de Ayacucho, 2022, siendo que el 70% registró un bajo nivel, rechazándose la hipótesis de investigación.
4. Respecto a la tercera hipótesis específica, el tiempo de servicio se vincula con el clima organizacional en los enfermeros que laboran en el Hospital Regional de Ayacucho, 2022 ($p < 0.05$); por lo tanto, se procedió a rechazar la hipótesis nula.
5. De acuerdo con la cuarta hipótesis específica, el tipo de servicio se asocia con el clima organizacional en los enfermeros del Hospital Regional de Ayacucho, 2022 ($p < 0.05$). En ese marco, la hipótesis nula fue rechazada.
6. De conformidad con la quinta hipótesis específica, el tipo de servicio se relaciona con el síndrome de burnout en los enfermeros del Hospital Regional de Ayacucho, 2022 ($p < 0.05$). En ese marco, la hipótesis nula fue rechazada.
7. En cuanto a la sexta hipótesis específica, el sexo no se asocia significativamente con el síndrome de burnout ($p > 0.05$). En ese sentido, se dispuso que la hipótesis nula no ingresaba a la región de rechazo.

5.3. Recomendaciones

1. Gestionar los horarios del personal de enfermería de conformidad con la información que se maneje acerca de las responsabilidades de sus miembros que sean externas al trabajo; de manera que posean tiempo para cumplir con actividades en el ámbito académico, familiar, social, etc.
2. Se recomienda al departamento de Psicología que se encargue de evaluar permanentemente, mediante un análisis funcional de la conducta, el estado de

salud mental de los enfermeros en cuanto a la sintomatología del síndrome de burnout a fin de que pueden formular estrategias de intervención personalizadas.

3. Evaluar aquellos factores que pudiesen estar influyendo en la generación de mayores niveles de Burnout, como alterar el entorno laboral, y por ello, perjudicar el clima organizacional.
4. Abordar las inquietudes de los enfermeros entorno a sus disconformidades con las condiciones laborales como la posición de liderazgo de la jefatura, la cohesión grupal en la realización de las actividades hospitalarias y la ventilación e higiene de los espacios.
5. Desarrollar investigaciones de nivel explicativo a propósito de identificar en qué factores se justifica el efecto del clima organizacional sobre cada una de las dimensiones del síndrome burnout de acuerdo con las variables sociodemográficas planteadas (edad, tiempo de servicio y tipo de servicio).
6. Realizar estudios que profundicen el escenario de los enfermeros según su edad, y tiempo de servicio, a fin de conocer, porque la mayoría de ellos son los que registran menor índice de burnout y un mayor clima organizacional.
7. Llevar a cabo actividades de recreación al aire libre entre los miembros de enfermería de los departamentos de Consultorio externo, Emergencias y Hospitalización con la finalidad de favorecer la cooperación y la comunicación en aras de consumir el cumplimiento de los objetivos trazados.

REFERENCIAS

- Abun, D., Menor, R., Catabagan, N., Magallanes, T. & Ranay, F. (2021). Organizational climate and work engagement of employees of divine word colleges in Ilocos Region, Philippines. *International Journal of Research in Business & Social Science*, 10(1), 107-121. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v10i1.1017>
- Acosta, G. (2018). Gobierno corporativo y poder desde la perspectiva de la Teoría de Agencia. *Ciencias Administrativas*, 11, 41-54.
- Arias, W., Muñoz, A., Delgado, Y., Ortiz, M. y Quispe, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Medicina y seguridad del trabajo*, 63(249), 331-344.
- Bañuelos, J., Reyes, R., Díaz, E. y Villaseñor, J. (2020). Clima Organizacional bajo el Modelo Litwin y Stringer, Perspectiva Psicosocial en CIES A.C. *Journal CIM*, 8(1), 633-640.
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Becerra-Canales, B., Solari-Bonifacio, C. y Becerra-Huamán, 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://doi.org/10.35563/rmp.v9i2.324>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18(399), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>

- Bricio, S. y Pacheco, G. (2019). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño de las funciones de enfermería en el Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo en los meses de octubre del 2019 a febrero del 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo]. Repositorio de la Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7989>
- Cañadas, G., Albendín, L., De la Fuente, E., San Luis, C., Gómez, J. y Cañadas, G. (2016). Síndrome de burnout en profesionales de enfermería que realizan jornada física complementaria en servicios de cuidados críticos y urgencias. *Revista Española de Salud Pública*, 90(14), 1-9.
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
- Carrillo-García, C., Ríos-Rísquez, M., Escudero-Fernández, L. y Martínez-Roche, M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(2), 304-324. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Castillo, R. y Paredes, M. (2020). Estructura factorial del inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS) en personal de enfermería de instituciones públicas de salud peruanas. *Interacciones Revista de Avances en Psicología*, 6(1), 1-7. <http://dx.doi.org/10.24016/2020.v6n1.220>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw Hill.
- Chuco, Y. y Peña, M. (2019). *Clima laboral y síndrome de burnout del profesional de enfermería en emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro de Perú]. Repositorio de la Universidad Nacional del Centro de Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5225>

- Coronado-Guzmán, G., Valdivia-Velasco, M., Aguilera-Dávila, A. y Alvarado-Carrillo, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, 60, 1-8.
- Czeglédi, E. & Tandari-Kovács, M. (2019). A kiégés előfordulása és megelőzési lehetőségei ápolók körében. *ÖSSZEFOGLALÓ KÖZLEMÉNY*, 160(1), 12-19.
<https://doi.org/10.1556/650.2019.30856>
- Duran, J. (2021). *Síndrome de burnout y clima organizacional en el profesional de enfermería que labora en el hospital de contingencia Hermilio Valdizán - Huánuco 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
<https://hdl.handle.net/20.500.13080/6756>
- Durán, S., García, J., Parra, A., García, M. y Hernández-Sánchez, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura. Educación y Sociedad*, 9(1), 27-44. <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.9.1.2018.02>
- Fernández-Arata, J. y Calderón-De la Cruz, G. (2017). Modelo Demandas-Control- Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Revista Médica Herediana*, 28(4), 281-282.
<https://dx.doi.org/https://doi.org/10.20453/rmh.v28i4.3233>
- Montes, S. (2022, febrero). *¿Por qué el síndrome del "burnout" ya es cosa seria la OMS?* Forbes. <https://forbes.co/2022/02/04/capital-humano/por-que-el-sindrome-del-burnout-ya-es-cosa-seria-para-la-oms/>
- García, F., Boom, E. y Molina, S. (2017). Habilidades del gerente en organizaciones del sector palmicultor en el departamento del Cesar-Colombia. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 21(2), 1-21.

- Golonka, K., Gaelowska, M., Mojsa-Kaja, J. & Marek, T. (2019). Psychophysiological Characteristics of Burnout Syndrome: Resting-State EEG Analysis. *BioMed Research International*, 19, 1-9. <https://doi.org/10.1155/2019/3764354>
- Gil, C., Agudelo, D. y Valencia, A. (2018). Estudio de clima organizacional en una pyme de telecomunicaciones de Florencia, Caquetá, Colombia: aproximación al modelo Litwin y Stringer. *Revista Criterios*, 25(1), 39-59. <https://doi.org/10.31948/rev.criterios.25.1-art-3>
- Hernández, K. y Lesmes, A. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Revista Convicciones*, 9(1), 83-87.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Herrera, L. (2020). Factores clave en la gestión de personas, benchmarking: “Los mejores lugares para trabajar” y Productos Unión. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 6(1), 40-54. <https://doi.org/10.17162/riva.v6i1.1287>
- Hurtado, E., Losardo, R. y Bianchi, R. (2021). Salud plena e integral: un concepto más amplio de salud. *Revista de la Asociación Médica Argentina*, 134(1), 18-25.
- Izquierdo, O. (2017). Las relaciones laborales: propuesta teórico metodológica para el análisis de los procesos laborales en el contexto de Actualización del Modelo Económico Cubano. *Universidad de La Habana*, 283, 193-206.
- Juárez, A. (2020). Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo naranja en la salud mental. *Revista de la Universidad Industrial de Santander Salud*, 52(4), 432-439. <https://doi.org/10.18273/revsal.v52n4-2020010>
- Leopold, L., Buffa, C., Seco, H. y Latorres, M. (2018). Un aporte para transformar la organización del trabajo. *Psicología desde el Caribe*, 35, 45-62.

- Lupo, R., Lezzi, A., Conte, L., Santoro, P., Carvello, M., Artioli, G. & Carriero, M. (2021). Work environment and related burnout leveles: survey among healthcare workers in two hospitals of Southern Italy. *Acta Biomed*, 92(2), 2-14. <http://dx.doi.org/10.23750/abm.v92iS2.11307>
- Madhukar, V. & Sharma, S. (2017). Organisational climate: a conceptual perspective. *International Journal of Management, IT & Engineering*, 7(8), 276-293.
- Malagón-Rojas, J., Rosero, L., Peralta, A. y Téllez, E. (2021). La "moda del burnout" en el sector salud: una revisión sistemática de la literatura. *Psicología desde el Caribe*, 38(1), 29-46. <https://doi.org/10.14482/psdc.38.1.158.723>
- Marecos-Bogado, S. y Moreno, M. (2018). Asociación entre síndrome de Burnout y funcionalidad familiar en médicos residentes. *Medicina Clínica y Social*, 2(2), 54-64.
- Marrero, M. y Aguilera, M. (2018). Estrés psicosocial laboral según modelo desbalance esfuerzo-recompensa en gestantes cubanas. *Salud & Sociedad*, 9(2), 172-178. <https://doi.org/10.22199/S07187475.2018.0002.00004>
- Meléndez, R. y Tejada, S. (2020). Clima organizacional y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén. *Revista de Investigación Científica UNTRM*, 3(1), 30-36. <http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20203.569>
- Ministerio de Salud, MINSA. (2021, junio). *Problemas salud mental crecen de forma silenciosa*. MINSA. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499093-minsa-ola-de-mala-salud-mental-crece-en-el-pais-de-forma-silenciosa>
- Morales, A., Cobos, G. y Ramos, E. (2021). Prevención del burnout en Enfermería. *SANUM - Revista Científico-Sanitaria*, 5(1), 62-77.

- Moslehpour, M., Altantsetseg, P., Mou, W. & Wong, W. (2019). Organizational Climate and Work Style: The Missing Links for Sustainability of Leadership and Satisfied Employees. *Sustainability*, 11(1), 2-17. <https://doi.org/10.3390/su11010125>
- Murillo, G., Mónica, G. y Carlos, H. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 1(58), 19-40.
- Nath, S. & Kurpicz-Briki, M. (2021). BurnoutWords-Detecting Burnout for a Clinical Setting. *Computer Science & Information Technology*, 177-191. <http://dx.doi.org/10.5121/csit.2021.111815>
- Nogueira, L., Sousa, R., Guedes, E., Santos, M., Turrinii, R. & Cruz, D. (2018). Burnout and nursing work environment in public health institutions. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 71(2), 336-342. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0524>
- Nolazco, F., Bustamante, E., Moreno, R. y Carhuanchu, I. (2021). Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 162-176. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1455>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Obeng, A., Zhu, Y., Azinga, S. & Quasah, P. (2021). Organizational Climate and Job Performance: Investigating the Mediating Role of Harmonious Work Passion and the Moderating Role of Leader-Member Exchange and Coaching. *SAGE Open*, 1-14. <https://doi.org/10.1177/21582440211008456>
- Patrón, R. (2018). Compromiso organizacional de una empresa maquiladora ubicada en el Sureste de México. *Revista de Formación de Recursos Humanos*, 4(14), 15-24.

- Pérez, T. y Gavilanes-Gómez, D. (2022). Burnout y su relación con la depresión en los profesionales de salud. *Ocronos*, 5(1), 40-45.
- Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 13-19.
- Pizarro, V. (2019). *El clima organizacional y síndrome de burnout en personal asistencial de enfermería en un hospital nivel II-1, del distrito de Ate* [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio de la Universidad San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6429>
- Ramos-Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6.
- Ren, Y., Song, H., Li, S. & Xiao, F. (2020). Mediating effects of nursing organizational climate on the relationships between empathy and burnout among clinical nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 76(11), 1-11. <https://doi.org/10.1111/jan.14525>
- Rendón, M., Peralta, S., Hernández, E., Hernández, R., Vargas, M. y Favela, M. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*, 19(53), 494-506. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.398221>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 1-26. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodríguez-Rodríguez, J. & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. *REIRE*

Revista d'Innovació i Recerca En Educació, 13(2), 1-13.

<https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>

Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista ESPACIOS*, 39(6), 1-15.

Roldán, P. (2017, enero). *Organización*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>

Rožman, M. & Štrukelj, T. (2021). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34(1), 775-806. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1804967>

Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.

Schmidt, M., Tennina, M. y Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Revista CEA*, 2(2), 71-93.

Shalani, B. & Alimoradi, F. (2019). Investigating the Relationship between Job Stress and Innovative Organizational Climate with Burnout in Hospital Personnel. *Depiction of Health*, 10(3), 218-226.

Tapullima, C., Munguía, E., Reyes, E. y Sánchez, E. (2021). Revisión sistemática sobre síndrome de Burnout en personal de salud en América Latina entre 2015-2020. *Revista de Investigación en Psicología*, 24(1), 197-221. <https://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v24i1.20608>

Vallejo-Noguera, F., Rubio-Endara, O., López-Zambrano, J. y Véliz-Gutiérrez, Ó. (2020). Acercamientos conceptuales a los modelos de riesgos psicosociales

- para la salud de Karasek y Siegrist en trabajadores de Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5(9), 707-721. <http://dx.doi.org/10.23857/PC.V5I9.1722>
- Vidak, M., Barać, L., Tokalić, R., Buljan, I. & Marušić, A. (2021). Interventions for Organizational Climate and Culture in Academia: A Scoping Review. *Science and Engineering Ethics*, 27(24), 12-19. <https://doi.org/10.1007/s11948-021-00298-6>
- Vidotti, V., Martins, J., Galdino, M., Ribeiro, R. y Robazzi, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(3), 344-376. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
- Villalobos, M. y Pertuz, F. (2019). Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas del sector gastronómico de Santa Marta Colombia. *SAPIENTIAE: Ciências sociais, Humanas e Engenharias*, 5(1), 31-57. <http://dx.doi.org/10.37293/SAPIENTIAE51.03>
- Vivas-Manrique, S. y Fonseca, M. (2019). Síndrome de Burnout de un fenómeno laboral a un diagnóstico médico. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 9(1), 1-8. <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.1.2019.5962>
- Westreicher, G. (2020, mayo). *Creatividad empresarial*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/creatividad-empresarial.html>
- Zegarra, J. y Arias, W. (2016). Análisis psicométrico de clima organizacional para personal de salud del MINSA Arequipa, Perú. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 17(2), 7-13.
- Zerón-Gutiérrez, L. y Montaña-Fernández, G. (2017). La capacitación del personal de salud y la mejora en la atención. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 55(3), 276-278.

Zona-López, J. y Giraldo-Márquez, J. (2017). Resolución de problemas: escenario del pensamiento crítico en la Didáctica de las Ciencias. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (Colombia)*, 13(2), 122-150.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y las dimensiones del síndrome de burnout en enfermeros del Hospital Regional de Ayacucho, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿Cuál es la relación entre en clima organizacional y las dimensiones del síndrome de burnout en enfermeros del Hospital Regional de Ayacucho, 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del síndrome de burnout en enfermeros del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>HG: El clima organizacional se relaciona significativamente con las dimensiones del síndrome de burnout en enfermeros del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Clima organizacional: será medida a través de las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobierno y organización • Salario y reconocimiento • Compromiso con la organización • Relaciones humanas • Flexibilidad • Sentirme escuchado • Limpieza • Aporte personal • Comodidad en el trabajo • Desarrollo personal • Solución de problemas • Evaluación • Compañerismo 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Población y muestra:</p> <p>La población estuvo constituida por 300 licenciados en enfermería del Hospital Regional de Ayacucho.</p> <p>La muestra quedo fijada en 169 enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho, cantidad que fue obtenido mediante un proceso de muestreo no probabilístico de tipo censal.</p>
	<p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Identificar el nivel del clima organizacional en enfermeros. 2) Identificar el nivel del síndrome de burnout en enfermeros. 3) Identificar la relación entre el nivel de clima organizacional y el tiempo de servicio en enfermeros. 4) Identificar la relación entre el nivel de clima organizacional y el tipo de servicio en enfermeros. 	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>H0: El clima organizacional no se relaciona significativamente con las dimensiones del síndrome de burnout en enfermeros del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p> <p>H_{e1}: El nivel del clima organizacional en enfermeros es bajo.</p> <p>H₀: El nivel del clima organizacional en enfermeros no es bajo.</p> <p>H_{e2}: El nivel del síndrome de burnout en enfermeros es alto.</p> <p>H₀: El nivel del síndrome de burnout en enfermeros no es alto.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos de medición:</p>	

<p>5) Identificar la relación entre el nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones con el tipo de servicio de los enfermeros.</p>	<p>H_{e3}: Existe una relación significativa entre el nivel de clima organizacional y el tiempo de servicio en enfermeros. H₀: No existe una relación significativa entre el nivel de clima organizacional y el tiempo de servicio en enfermeros.</p>	<p>Variable 2: Síndrome de burnout: será medida a través de las siguientes dimensiones:</p>	<p>Cuestionario de Clima Organizacional del Minsa Maslach Burnout Inventory (MBI-GS),</p>
<p>6) Identificar la relación entre el nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones con el sexo de los enfermeros.</p>	<p>H_{e4}: Existe una relación significativa entre el nivel de clima organizacional y el tipo de servicio en enfermeros. H₀: No existe una relación significativa entre el nivel de clima organizacional y el tipo de servicio en enfermeros. H_{e5}: Existe una relación significativa entre el nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones con el tipo de servicio en enfermeros. H₀: No existe una relación significativa entre el nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones con el tipo de servicio en enfermeros. H_{e6}: Existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y sus dimensiones con el sexo de los enfermeros. H₀: No existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y sus dimensiones con el sexo de los enfermeros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento • Cinismo • Eficacia profesional 	

Anexo 2: Protocolo de los instrumentos

Aspectos sociodemográficos

a) Sexo

Masculino	
Femenino	

b) Edad: _____

c) Tiempo de servicio: _____

d) Tipo de servicio

Hospitalización	
Consultorio externo	
Emergencia	

**Cuestionario de Clima Organizacional del Minsa, validado por Zegarra y Arias
(2016)**

El presente instrumento posee como propósito evaluar el clima organizacional en el personal de enfermería del Hospital Regional para lo cual se solicita su gentil colaboración.

Instrucciones: Lea atentamente cada ítem y seleccione marcando una “X” una de las alternativas que mejor represente su respuesta, marcando las opciones que se encuentran entre el 1 y el 5.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”; solo se pide su honestidad. Cabe mencionar que la respuesta que haga es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Además, marque todos los ítems y sírvase responder a cada uno de los ítems en base a los siguientes valores:

- Totalmente en desacuerdo (1)
- En desacuerdo (2)
- Indiferente (3)
- De acuerdo (4)
- Totalmente de acuerdo (5)

N°	Clima organizacional	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
01	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4	5
02	Los trámites en mi organización son simples y facilitan la atención.	1	2	3	4	5
03	Las decisiones se toman en el nivel que deben tomarse.	1	2	3	4	5
04	Considero que el trabajo de mi jefe para realizar conflictos es bueno.	1	2	3	4	5
05	Existe una buena comunicación con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
06	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4	5
07	Mi jefe se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4	5
08	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan el trabajo.	1	2	3	4	5

09	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de salud.	1	2	3	4	5
10	Me interesa el desarrollo de mi organización.	1	2	3	4	5
11	Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4	5
12	Mi jefe me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4	5
13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos organizacionales.	1	2	3	4	5
14	Mi jefe se reúne con los trabajadores para coordinar aspectos del trabajo.	1	2	3	4	5
15	Existe sana competencia entre mis compañeros.	1	2	3	4	5
16	Considero que los beneficios que me ofrece mi trabajo son adecuados	1	2	3	4	5
17	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.	1	2	3	4	5
18	Recibo mi pago a tiempo.	1	2	3	4	5
19	La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4	5
20	Existen incentivos laborales para que trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4	5
21	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.	1	2	3	4	5
22	Se me permite ser creativo e innovador en la solución de problemas.	1	2	3	4	5
23	Me siento a gusto de formar parte de la organización.	1	2	3	4	5
24	Mi centro se encuentra organizado para prever problemas laborales.	1	2	3	4	5
25	El jefe de servicio supervisa constantemente al personal.	1	2	3	4	5
26	Existen formas para evaluar la calidad de la atención.	1	2	3	4	5
27	Conozco las tareas o funciones que debo realizar	1	2	3	4	5
28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4	5
29	Nuestros directivos contribuyen en crear condiciones adecuadas de trabajo.	1	2	3	4	5
30	En mi organización participo de la toma de decisiones.	1	2	3	4	5

31	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la organización.	1	2	3	4	5
32	La información de interés para todos llega de manera oportuna.	1	2	3	4	5
33	Las reuniones de coordinación son frecuentes.	1	2	3	4	5
34	Presto atención a los comunicados emiten mis jefes.	1	2	3	4	5
35	Puedo expresar mi punto de vista aun cuando contradiga a los demás.	1	2	3	4	5
36	En mi organización reconocen habitualmente la buena labor realizada.	1	2	3	4	5
37	Existe equidad en las remuneraciones.	1	2	3	4	5
38	Existe un ambiente organizado en mi organización.	1	2	3	4	5
39	Mi trabajo es evaluado de forma adecuada.	1	2	3	4	5
40	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando se las necesita.	1	2	3	4	5
41	Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa.	1	2	3	4	5
42	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	1	2	3	4	5
43	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4	5
44	La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4	5
45	Mi jefe trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4	5
46	Mi jefe apoya mis esfuerzos.	1	2	3	4	5
47	El trabajo que realizo permite que desarrolle todas mis capacidades.	1	2	3	4	5
48	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4	5
49	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.	1	2	3	4	5
50	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus ideas sean consideradas.	1	2	3	4	5
51	La distribución física de mi área me permite trabajar cómodamente.	1	2	3	4	5
52	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4	5

53	Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4	5
54	Mi remuneración es adecuada en función al trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
55	El sueldo que recibo satisface mis necesidades básicas.	1	2	3	4	5

¡Gracias por su colaboración!

Maslach Burnout Inventory (MBI-GS), validado por Castillo y Paredes (2020)

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar la sintomatología del síndrome de burnout en el personal de enfermería del Hospital Regional para lo cual se solicita su gentil colaboración.

Instrucciones: Lea atentamente cada ítem y escriba en cada una de las alternativas la opción que mejor represente su respuesta. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”; solo se pide su honestidad. Cabe mencionar que la respuesta que haga es completamente reservada y se guardará confidencialidad. Además, marque todos los ítems y sírvase responder a cada uno de los ítems en base a los siguientes valores:

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

N°	Maslach Burnout Inventory (MBI)	
01	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo.	
02	Estoy “consumido” al final de un día de trabajo	
03	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi trabajo	
04	Trabajar todo el día es una tensión para mí	
05	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo	
06	Siento que estoy “quemado” por el trabajo	
07	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización	
08	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto	
09	He perdido entusiasmo por mi trabajo	
10	En mi opinión soy bueno en mi puesto	
11	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	
12	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto	
13	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo	
14	En mi trabajo, tengo la seguridad que soy eficaz en la finalización de cosas	

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 3: Fichas técnicas

Cuestionario de Clima organizacional del MINSA

Nombre	: Cuestionario de Clima Organizacional.
Autores	: Comité Técnico de Clima Organizacional del Ministerio de Salud del Perú.
Año	: 2008.
Objetivo	: Medir el grado de clima organizacional a través de sus factores: a) Gobierno y organización, b) salario y reconocimiento, c) compromiso con la organización, d) relaciones humanas, f) flexibilidad, g) sentirme escuchado, h) limpieza, i) aporte personal, j) comodidad en el trabajo, k) desarrollo personal, l) solución de problemas, m) evaluación y n) compañerismo.
Tiempo de aplicación	: 25 minutos como máximo.
Administración	: Colectiva.
Ámbito de aplicación	: Recursos humanos de las entidades del Sector Salud.
Edad de aplicación	: Población en edad de ejercicio profesional dentro
Total de ítems	: 55.

Maslach Burnout Inventory (MBI-GS)

Nombre	: Inventario de Burnout de Maslach.
Nombre original	: Maslach Burnout Inventory (MBI-GS)
Autores	: Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M.
Año	: 1996.
Objetivo	: Medir el síndrome de Burnout a partir de sus dimensiones: a) Agotamiento, b) cinismo y c) eficacia profesional.
Adaptación al español	: Gil-Monte (2002).
Adaptación al Perú	: Ronald Castillo y Mildred Paredes Tarazona (2020)
Tiempo de aplicación	: 10-15 minutos.
Administración	: Colectiva
Ámbito de aplicación	: Organizacional.
Edad de aplicación	: Adultos que poseen al menos una formación escolar básica.
Total de ítems	: 14.

Anexo 4: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada "Clima organizacional y las dimensiones del síndrome del burnout en enfermeros del Hospital Regional de Ayacucho, 2022" de la Bachiller MAYURI KAREN TORRES FLORES, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología por la Universidad Autónoma del Perú.

Entiendo que este estudio busca conocer la relación entre Clima organizacional y las dimensiones del síndrome del burnout en enfermeros del Hospital Regional de Ayacucho, 2022. Sé que mi participación consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 20 minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, se que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Para confirmar su participación responda lo siguiente:

NOMBRES Y APELLIDOS *

Texto de respuesta breve

¿QUIERO PARTICIPAR ? *

SI

Anexo 5: Documento de autorización



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Lima Sur, 04 de Febrero del 2022

Sr. Mario Octavio Pérez Velarde
Director Ejecutivo del Hospital Regional de Ayacucho
Andrés Avelino Cáceres Dorregaray

Presente. –

De mi mayor consideración, es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y a su vez, comunicarle que la bachiller **TORRES FLORES MAYURI KAREN**, egresada de la carrera profesional de Psicología, viene participando del Curso Taller de Asesoría de Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología en nuestra institución; por lo cual, desea efectuar su investigación titulada: **"Clima Organizacional y Dimensiones del Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho, 2022"**, a través de la aplicación de un cuestionario; es por ello, que solicito a usted le otorgue el permiso correspondiente para que lleve a cabo la investigación antes mencionada en su digna institución, en la medida que reúne con todas las condiciones necesarias.

Desde ya agradezco su gentil atención y esperando contar con su autorización y apoyo, me despido.

Atentamente

Tanh Cubas Romero
Directora
Escuela Profesional de Psicología



Campus Lima Sur: Panamericana Sur Km. 16.3 - Villa El Salvador
Central Telefónica: 715 3335
www.autonoma.pe