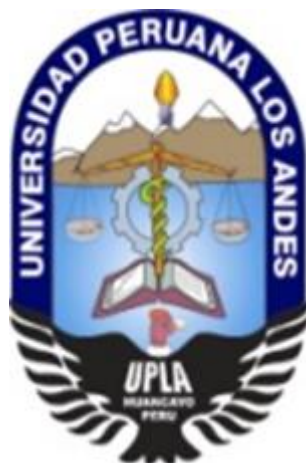


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



TESIS

Título : SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE MEDICINA GENERAL DE UN HOSPITAL DE HUANCVELICA, 2020.

Para Optar : Título Profesional de Psicólogo

Autores : Bach. Aydee Chamorro Aponte
Bach. Jeremías Villa Arizapana

Asesor : Mg. Nilton David Vílchez Galarza
Ps. José Cuadros Espinoza

Línea de Investigación Institucional: Salud y Gestión de Salud

Fecha de inicio y culminación: 15 – 02 – 2020 al 15 – 08 – 2020.

Huancayo – Perú

2020

DEDICATORIA

A nuestros queridos padres que nos dieron la existencia; y en ella la capacidad por superarnos y desear lo mejor en cada paso por este camino difícil y arduo de la vida.

Aydee y Jeremias

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirnos tener y disfrutar a nuestras familias, gracias a nuestras familias por apoyarnos en cada decisión y proyecto, gracias a la vida porque cada día nos demuestra lo hermoso que es la vida y lo justo que puede llegar a ser.

Aydee y Jeremias

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada *Síndrome de Burnout y clima laboral en el personal del departamento de Medicina General de un Hospital de Huancavelica, 2020*, El Síndrome de *Burnout* o de “estar quemado” por el trabajo es común en profesionales que trabajan en el sector de salud, puesto que estos profesionales se hallan en permanente contacto con otras personas que podría conllevar a un estrés laboral crónico, generando la aparición de actitudes y comportamientos negativos. Este síndrome, de acuerdo a las propuestas teóricas, influye en las relaciones interpersonales, la satisfacción en el trabajo y el clima laboral. El clima laboral, como factor influyente en la conducta del trabajador es otro aspecto importante en el análisis de la problemática que resulta en la calidad del servicio que brindan las organizaciones. El objetivo del presente trabajo es determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el clima laboral en el personal hospitalario constituido por médicos enfermeras y técnicos. La investigación se ubica en el enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel de investigación correlacional, y diseño de investigación correlacional. ya que se pretende medir las variables por separado para luego establecer la asociación entre ellas, y posteriormente deducir resultados a la muestra, El desarrollo de esta investigación esta ordenado en cinco capítulos. En el primero se presenta descripción de la realidad problemática, delimitación del problema, formulación del problema, justificación y planteamiento de los objetivos generales y específicos. En el segundo se hace referencia al marco teórico conceptual, investigaciones en torno al problema. En el tercer capítulo la hipótesis general, específicos y la definición de las variables. En el cuarto capítulo refiere a los aspectos metodológicos, se presenta el tipo y el nivel de investigación, diseño, naturaleza de la muestra, descripción de la población, criterios de la inclusión, instrumentos y su valides de estos, procesamiento y análisis de datos. Por último, el quinto capítulo se encuentra descrito la planificación y presupuesto.

CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	ii
INTRODUCCIÓN	iv
CONTENIDO	¡Error! Marcador no definido.
CONTENIDO DE TABLA.....	viii
CONTENIDO DE FIGURA	ix
RESUMEN	x
ABSTRAC	xi
CAPITULO I	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2. Delimitación del problema.....	14
1.3. Formulación del problema	16
1.3.1. Problema general	16
1.3.2. Problemas específicos.....	16
1.4. Justificación	17
1.4.1. Social.....	17
1.4.2. Teórica	17
1.4.3. Metodológica	17
1.5. Objetivos.....	18
1.5.1. Objetivo general.....	18
1.5.2. Objetivos específicos	18
CAPITULO II.....	19
MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. A nivel nacional	19
2.1.2. A nivel internacional.....	21
2.2. Bases teóricas o científicas	22
2.2.1. Definición Síndrome de Burnout	23
2.2.2. Tipos de burnout	25
2.2.3. Orígenes del Síndrome de Burnout.....	26
2.2.4. Factores relacionados con el riesgo de burnout	27

2.2.5. Burnout y depresión.....	28
2.2.6. Diferencia entre estrés y burnout	29
2.2.7. Definición de clima laboral.....	30
2.2.8. Clima laboral, clima organizacional y clima institucional.....	31
2.3. Marco conceptual.....	34
2.3.1. Definición Síndrome de Burnout	34
2.3.2 Definición de clima laboral.....	35
2.3.3. Dimensiones del clima laboral.....	36
CAPITULO III.....	38
HIPÓTESIS.....	38
3.1. Hipótesis General.....	38
3.2. Hipótesis Específicas	38
3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización).....	39
CAPÍTULO IV.....	41
METODOLOGÍA.....	41
4.1. Método de la investigación	41
4.2. Tipo de investigación.....	41
4.3. Nivel de investigación.....	42
4.4. Diseño de la investigación	42
4.5. Población y muestra.....	42
4.5.1. Población.....	42
4.5.2. Muestra	42
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
4.6.1. Técnicas	44
4.6.2. Instrumentos.....	44
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	49
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	50
CAPITULO V.....	51
RESULTADOS.....	51
5.1. Descripción de resultados	51
5.2. Contratación de hipótesis.....	58
DISCUSION	69
CONCLUSIÓN.....	76

RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXO.....	83

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

Anexo 3: Matriz de Operacionalización Instrumentos

Anexo 4: Instrumentos

Anexo 5: Consentimiento informado

Anexo 6: Declaración de Confidencialidad

Anexo 7: Compromiso de Autoría

Anexo 8: Otros documentos

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1: <i>Diferencias entre lo que es estrés y lo que es burnout</i>	29
Tabla 2: <i>Muestra del personal que labora en el departamento de Medicina General del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	44
Tabla 3: <i>Resultado de la variable síndrome de Burnout del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020</i>	51
Tabla 4: <i>Resultado de la variable clima laboral del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020</i>	52
Tabla 5: <i>Resultado de la dimensión autorregulación del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020</i>	53
Tabla 6: <i>Resultado de la dimensión involucramiento del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020</i>	54
Tabla 7: <i>Resultado de la dimensión supervisión del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020</i>	55
Tabla 8: <i>Resultado de la dimensión comunicación del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020</i>	56
Tabla 9: <i>Resultado de la dimensión condiciones laborales del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020</i>	57

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1: <i>Modelo explicativo del burnout de Maslach – Leiter (1988)</i>	24
Figura 2: <i>Modelo de Palma y Likert que explica el clima organizacional</i>	33
Figura 3: <i>Resultado de la variable síndrome de Burnout del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020</i>	51
Figura 4: <i>Resultado de la variable clima laboral del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.</i>	52
Figura 5: <i>Resultado de la dimensión autorregulación del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020</i>	53
Figura 6: <i>Resultado de la dimensión involucramiento del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020</i>	54
Figura 7: <i>Resultado de la dimensión supervisión del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020</i>	55
Figura 8: <i>Resultado de la dimensión comunicación del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020</i>	56
Figura 9: <i>Resultado de la dimensión condiciones laborales del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020</i>	57

RESUMEN

La investigación titulada: Síndrome de Burnout y clima laboral en el personal del departamento de Medicina General de un Hospital de Huancavelica, 2020, tiene como propósito determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima laboral del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, para lo cual se formuló el problema a través de la siguiente interrogante ¿cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y Clima laboral en el personal del departamento de Medicina General de un Hospital de Huancavelica, de la misma manera se formuló la hipótesis existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y clima laboral en el personal del departamento de Medicina General de un Hospital de Huancavelica. La investigación se ubica en el enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel de investigación correlacional, y diseño de investigación correlacional, la población y muestra está conformada por 40 trabajadores del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, a las que se les sometió los cuestionarios de encuestas de ambas variables, siendo previamente validado y dado la confiabilidad respectiva. Al finalizar la investigación se llegó a la siguiente conclusión. Se determinó que existe una relación moderada entre el síndrome de Burnout y el clima laboral del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene que el 52,5% de la muestra, consideran un índice mediano de síndrome de Burnout, mientras el 60% de la muestra considera que hay regular clima laboral, estos resultados fueron contrastados con el estadígrafo rho de Spearman $\rho = -0.444$, siendo relación inversa moderada. Además, el $p = 0,004$ es menor que 0,05, en consecuencia, se corrobora la correlación moderada.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Clima laboral, autorrealización, involucramiento, condiciones laborales.

ABSTRAC

The investigation registered as a legitimate real estate property: Burnout's syndrome and labor climate in the staff of General Medicina's department of Huancavelica's Hospital, 2020, it has like purpose To Determine the relation between Burnout's syndrome and the labor climate of the staff of General Medicina's Department of Huancavelica's departmental Hospital, for which formulated the problem through the following question itself Which one is the relation between Burnout's Syndrome and labor climate in the staff of General Medicina's department of Huancavelica's Hospital, in the same way Existe formulated the hypothesis himself relation between Burnout's Syndrome and labor climate in the staff of General Medicina's department of Huancavelica's Hospital. Investigation is located at the quantitative focus, fact-finding letter type. He took place to the following conclusion when finalizing investigation It Was Determined That a relation moderated between Burnout's syndrome exists and he has the labor climate of the staff of General Medicina's Department of Huancavelica's departmental Hospital, Right After applying the fact-finding instruments than 52.5 % of the sample, they consider Burnout's medium index of syndrome, while you consider 60 % of sample the fact that there is to regulate labor clima, these results were contrasted with the estadígrafo Spearman's rho rho - 0,444, being inverse moderate relation. Besides the the p is 0.004 younger that, in consequence, the moderate correlation corroborates 0.05 itself.

Key words: Burnout's syndrome, labor climate, autorrealization, involucramiento, labor conditions.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En circunstancia que se vive en la región Huancavelica frente a la amenaza por la pandemia del Coronavirus (Covid 19) y siendo el sector de salud y su personal hospitalario la primera respuesta en la atención, se ha evidenciado las carencias en la dotación de equipos de protección personal ante el riesgo de contagio y quejas en la no asignación incentivos a todo el personal y el cambio reciente del director del Hospital, todo esto se dio a conocer por parte de los mismo trabajadores a través de un medio radial local (Studio 1), es muestra que podría darse que el personal este experimentando cambios emocionales y tenga una percepción de un clima laboral inadecuado razón por la cual incentiva la presente investigación.

Ciertos niveles de estrés laboral son condiciones que afectan la salud mental y física en los trabajadores hospitalarios. El estrés prolongado pone a prueba la resistencia inmunitaria del organismo por lo que éste pierde equilibrio, de esta forma hace que el organismo sea más propenso a las infecciones y alergias.

Esta aseveración es afín a los datos proporcionados por un estudio realizado el 2008 por el equipo de investigadores liderados por Jean-Philippe Gougin de la Universidad Central de

Ohio en Columbia. En el experimento desarrollado, los investigadores provocaron intencionalmente pequeñas ampollas de quemadura en el antebrazo de 98 voluntarios. En los ocho días posteriores a la lesión se registraron el proceso de curación diariamente. De acuerdo a los resultados recogidos, los voluntarios que se mostraban más irritables y con un bajo nivel de control de su enfado presentaban una formación de costra más lenta que los examinados con ánimo más sereno (Von Hophhgarten, 2013, pp. 50-51).

En concreto, investigaciones como éstas proporcionan evidencia de que el estrés prolongado al nivel del estado de ánimo tiene correlato con el estado de salud física y mental a modo de un círculo vicioso. De esta asunción se puede deducir que los trabajadores hospitalarios quienes están en constante contacto con pacientes son proclives a experimentar estrés prolongado, por lo que sus relaciones laborales están influenciadas por esta condición.

Un alto nivel y prolongación en el tiempo de estrés experimentado por los profesionales de salud están relacionados con las relaciones laborales y éstas, a su vez, contribuyen con el desarrollo de pensamientos destocados, que son la base del estrés socioemocional. Investigaciones como las de (Tipacti, 2016, p. 11) han evidenciado proporciones considerables de alto síndrome de burnout de 38,8% y niveles medios de 62,9% en trabajadores sanitarios. Por otra parte, esta misma investigación evidencia que un 67,2% de los trabajadores percibe un clima organizacional negativo. Estos datos dan luz de la presencia o prevalencia de porcentajes considerables de trabajadores sanitarios con *burnout* y clima organizacional negativo.

De este modo, un personal con estrés prolongado no solo tiene problemas en sus relaciones laborales, sino que su calidad de atención está condicionada por éste, por lo que la atención y satisfacción de los pacientes se ve afectada.

Por otra parte, el clima laboral está relacionado con la satisfacción que el trabajador siente en su entorno de trabajo. Así, el humor incide de forma directa en la comunicación y la

cohesión entre los empleados, así mismo, hay un elevado nivel de satisfacción personal, productividad y creatividad (Rodríguez & Sanz, 2011, p. 42). De este modo, si se experimenta un estrés prolongado en el trabajo, el clima laboral se vería afectado, evidenciados en las pobres relaciones interpersonales y la poca satisfacción y felicidad en el trabajo.

Al respecto, se ha realizado algunas investigaciones de orden nacional e internacional que han pretendido detallar esta problemática. Entre algunos estudios nacionales acerca del estrés laboral y el clima organizacional se pueden citar a: Falcón & Vergara (2015), Saldaña (2017), Espinoza (2018), Franco (2018) y Flores (2018). Los estudios internacionales que desarrollaron esta temática y hallando diversos resultados son: Sierra (2015), Obrequé (2015), Sánchez (2015), Flores & Ruíz (2018) y Ramírez (2019).

De este modo, por lo detallado líneas arriba la investigación tiene como propósito establecer la relación entre el estrés laboral o síndrome de Burnout y el clima laboral, el cual se evidencia en las relaciones laborales. Se ha decidido realizar la investigación en el Hospital Departamental de la ciudad de Huancavelica con los profesionales del servicio de Medicina General en el año 2020.

1.2. Delimitación del problema

La delimitación se desarrolla en relación al objeto de estudio, esto implica que la “...definición precisa del objeto es el eje en torno al cual se diseña el estudio” (Argimon & Jiménez, 2013, p. 115). Esta afirmación implica que la delimitación en toda investigación tiene como finalidad facilitar las decisiones sobre el tipo de estudio más apropiado, el análisis de la población que se va a incluir y las variables que deberán medirse.

En relación a la identificación del problema de investigación y los objetivos perseguidos se ha decidido que el aspecto que concita el interés por su factibilidad en el estudio es el fenómeno del burnout y el clima laboral a nivel hospitalario. Dado que el estrés laboral afecta las relaciones interpersonales laborales y la atención y satisfacción de los pacientes, es bien

sabido que variables como el clima laboral estén influenciadas por esta condición. A pesar de esta asunción, las conclusiones del estudio solo pueden ceñirse a la relación entre el síndrome de Burnout y el clima laboral.

La elaboración del modelo teórico que relaciona el estrés o agotamiento en el trabajo y el clima laboral tiene la ventaja de que se identificarán algunas variables medidas tales como el síndrome de Burnout y el clima laboral en ámbito hospitalario y su respectiva correlación.

Al respecto, la delimitación se ha realizado en función a los criterios: temporal, espacial y temática.

a) Delimitación temporal

La investigación se realizará dentro de un periodo determinado del 15 de febrero al 15 de agosto del año 2020 donde se realizó el recojo de los datos del personal sanitario del departamento de medicina general con respecto al síndrome de burnout y el clima laboral. Esto de manera directa previa coordinación y por prevención de la pandemia con el equipo de protección personal adecuado tanto de los investigadores y los participantes del estudio.

b) Delimitación espacial

En cuanto a este criterio de delimitación, la investigación se desarrollará en la región de Huancavelica, específicamente en el Hospital Departamental de esta región.

c) Delimitación temática

El criterio de delimitación temática corresponde a la necesidad de especificar el marco temático. En relación a este criterio, la investigación versará sobre el síndrome de *burnout* en trabajadores sanitarios (médicos, enfermeros y técnicos) que laboran en el departamento de medicina general.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y el clima laboral del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la autorrealización en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y el involucramiento laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la supervisión en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la comunicación en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y las condiciones laborales en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

La investigación tiene relevancia social a raíz de la necesidad de atender a una población vulnerable al estrés: Y es útil para implementar políticas de gestión en mejora de la salud del personal hospitalario y mejorar las relaciones interpersonales entre los profesionales del área de medicina, y prestar una mejor atención, con calidez y empatía a los usuarios quienes acuden a este servicio. Y favorecer con iniciativas de mejora como charlas y talleres en Manejo de Estrés y propiciar un entorno laboral saludable en beneficio del personal, en base a los resultados obtenidos.

1.4.2. Teórica

Con esta investigación se ampliará los conocimientos científicos y teóricos sin realizar cambios directos de la realidad ya que debido al incremento de los índices de estrés crónico en el ámbito laboral hospitalario es interés de estudio y conocer del cómo afecta el estado emocional y el entorno laboral, en este sentido identificar los factores de riesgo que conlleva al desgaste emocional originado por el estrés cónico o prolongado que limita al desempeño y desarrollo profesional. Los datos obtenidos de la investigación apoyan las hipótesis sobre la influencia del estrés socio laboral en la dinámica de las relaciones interpersonales dentro del enfoque del clima laboral.

1.4.3. Metodológica

La investigación permitió examinar la relación del Síndrome de Burnout y Clima Laboral en el ámbito hospitalario con la adecuación previa de los instrumentos como la prueba de Burnout de Maslach y el inventario de clima laboral. Estos instrumentos, disponibles, fueron sometidos a validez a través de tres expertos, así como a fiabilidad para verificar su consistencia interna mediante el alfa de cronbach. Los resultados

obtenidos son gracias a la ejecución de métodos psicométricos para la medición del Síndrome de Burnout y Clima Laboral, considerado como un método de diagnóstico en el ámbito organizacional, en tal sentido, se aplicaron los métodos preestablecidos en la ciencia, con la finalidad de obtener datos objetivos en la presente investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el clima laboral del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la autorrealización en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.
- Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el involucramiento laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.
- Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la supervisión en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.
- Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la comunicación en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.
- Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y las condiciones laborales en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel nacional

Falcón & Vergara (2015) han efectuado la tesis titulada *Clima organizacional del departamento de enfermería de un hospital nacional de Lima*. Esta investigación tuvo como propósito determinar el clima organizacional en el departamento de enfermería del servicio de emergencia. El estudio fue de tipo descriptivo simple y se aplicó el inventario de clima organizacional del Mg. Aniceto Elías Aguilar Polo (2011). Los resultados más importantes que la investigación aporta fueron que: el área de enfermería necesita tener una mejor comunicación además de interactuar y motivar al personal con la finalidad de obtener ambiente laboral favorable.

Saldaña (2017) elaboró la tesis titulada *Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*. La investigación tuvo como propósito central establecer la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del profesional de salud del servicio de emergencia. La metodología del estudio descansó bajo el amparo de las investigaciones descriptivas

correlacionales de orden transversal. Los resultados de la investigación evidenciaron una correlación de $\rho=0,650$ a un nivel de significancia $\alpha = 0,05$.

Espinoza (2018) ha desarrollado la investigación titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral – 2016*. La investigación tuvo como propósito central determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral. la metodología cuantitativa se sustentó en el estudio de tipo descriptivo correlacional con una muestra de 105 profesionales. Los resultados más importantes de la investigación fueron: se presenta una correlación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, asimismo entre las dimensiones.

Franco (2018) ha desarrollado la tesis titulada *Clima organizacional y satisfacción del usuario interno en el centro de Salud San Joaquín, junio 2018*. La investigación tuvo como propósito central determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud. El estudio cuantitativo fue de tipo descriptivo correlacional. Los resultados más resaltantes de la investigación fueron que el clima organizacional necesita mejorar en el Centro de Salud, mientras que la satisfacción del usuario interno fue de un 56,8%.

Flores (2018) ha desarrollado la tesis titulada *Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en médicos asistentes del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina SCCIPA en el periodo setiembre – noviembre 2017*. Esta tesis tuvo como propósito determinar la prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout experimentados por los médicos que laboran en el servicio de emergencia. El estudio realizado fue observacional de tipo analítico y corte transversal y una muestra de 59 médicos. Este trabajo proporciona valiosa información sobre la alta prevalencia del síndrome de burnout en el servicio de emergencia y su correlación con factores sociodemográficos: sexo, edad y el tiempo de servicio.

2.1.2. A nivel internacional

Sierra (2015) elaboró la tesis de grado *El clima laboral en los/las colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A. V.* Esta investigación tuvo como objetivo central identificar el clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital de Cobán. El estudio siguió la metodología cuantitativa de orden descriptivo simple. El estudio ha concluido que la comunicación ascendente y descendente es poco adecuada, asimismo, se reporta que la remuneración debiera mejorar y se percibe una solicitud por personal por superación e igualdad de oportunidades.

Obreque (2015) desarrolló la investigación titulada *Clima organizacional y compromiso funcionario en el Hospital Público de Baja Complejidad.* Esta investigación tuvo como propósito explorar el clima organizacional y su relación con el compromiso funcionario y establecer cuál de las dimensiones del clima tiene mayor incidencia sobre el compromiso. EL diseño de investigación fue de tipo descriptivo transversal y una muestra de 102 funcionarios. Culminada la investigación, se halló una relación entre el clima organizacional y el nivel de compromiso funcionario; además, se ha podido confirmar la correlación entre las dimensiones comunicación, motivación, estilo de supervisión y la identidad con el compromiso funcionario.

Sánchez (2015) desarrolló la tesis doctoral titulada *Burnout, resiliencia y frustración existencial.* La investigación tuvo como propósito fundamental fue conocer la realidad y la incidencia del *burnout* en la población de los trabajadores de la administración y servicios de la comunidad universitaria de la Universidad de Zaragoza (España). El diseño de investigación fue de tipo transversal descriptivo y exploratorio. De acuerdo a la administración de la prueba de Maslach, se ha podido hallar que hay poca prevalencia de *burnout* en la muestra estudiada, solamente 11% de la muestra presenta alto cansancio emocional y despersonalización.

Flores & Ruíz (2018) desarrollaron la investigación *Burnout en profesionales de la salud y personal administrativo en una unidad médica de primer nivel*. Esta investigación tuvo como propósito abordar la salud mental en una unidad médica de primer nivel, comparando el burnout en profesionales de salud y personal administrativo. La investigación transversal empleó la escala de Maslach (MBI-HSS) y se aplicó a una muestra de 29 profesionales de salud y 29 trabajadores administrativos. se encontraron diferencias importantes entre ambos grupos de trabajadores en la presencia del síndrome en el componente de despersonalización, mayor en el personal administrativo.

Ramírez (2019) desarrolló la tesis doctoral titulada *Prevalencia de burnout e identificación de grupos de riesgo en el personal de enfermería del servicio andaluz de salud*. La investigación tuvo como propósito principal recabar información general que permita establecer la prevalencia, identificar los perfiles de riesgo teórico y comprobar que estos perfiles se reproducen en los profesionales de enfermería que desarrollan su labor asistencial en el AM en centros hospitalarios del SAS. El diseño de investigación fue un estudio cuantitativo, transversal y multicéntrico. Los resultados principales a los que se arribó fueron que se presentan altos niveles de prevalencia del burnout en los profesionales de enfermería en el área médica del servicio, concretamente, 39,8% presenta el síndrome.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Definición Síndrome de *Burnout*

El término '*burnout*' es una acepción inglesa que significa "estar quemado" y fue originalmente descrito por un médico suizo llamado Freudenberger en 1970. De acuerdo a la definición propuesta por Pines y cols. (1983), citados por Gutiérrez y otros (coords), el síndrome de quemarse por el trabajo o *burnout* es "...un estado de fatiga emocional, resultado del estrés crónico en situaciones laborales que requieren un cierto grado de implicación emocional con los destinatarios del trabajo profesional." (2014, p. 112).

La definición presentada resalta varios aspectos a considerar. En primer lugar, se desata el estado de fatiga emocional que está relacionado con variables como la edad y el apoyo social. Según algunas investigaciones hay correlaciones inversas entre estas variables y la vulnerabilidad al síndrome, es decir, a mayor edad y más apoyo social del contexto, se reduce la vulnerabilidad al síndrome o no lo padece o surgen en niveles moderados (Oblitas, 2010, p. 226).

El desgaste emocional está originado por el estrés cónico o prolongado. Al respecto dos neuropsicólogas, Crystina Maslach y N. Jackson, citadas por Cólica (2012), tipificaron al *burnout* como síndrome de estrés crónico. Estas investigadoras describieron tres dimensiones en este síndrome: desgaste emocional, despersonalización y fracaso de la realización personal; y posteriormente desarrollaron uno de los instrumentos más famosos que mide este cuadro clínico: El MBI (Maslach Burnout Inventory, pp. 19-20).

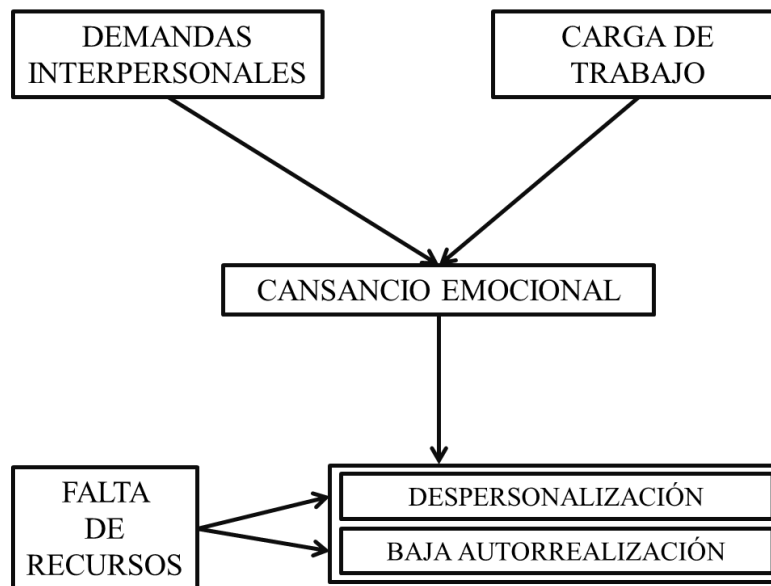
Un tercer aspecto a considerar en la definición está relacionado con el grado de implicación que tiene el profesional de la salud con las personas con las cuales trabaja. Este es uno de los aspectos que diferencia al *burnout* con el estrés, que luego será analizado en otro apartado.

En el ámbito de la prevención de los riesgos laborales el *burnout* se identifica con conceptos como “síndrome de desgaste profesional”, “Síndrome de estar quemado por el trabajo” o SQT, que son las siglas empleadas por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). De acuerdo a este ámbito, el síndrome de estar quemado por el trabajo es “...una *respuesta a una situación de estrés laboral crítico, esto es, prolongado en el trabajo*” (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, 2006, p. 9). De acuerdo a esta definición, las respuestas se caracterizan en relación al desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (pacientes

y compañeros de trabajo) y al propio rol profesional; del mismo modo, se presenta un evidente desgaste emocional.

El modelo explicativo del *burnout* de Leiter presenta esquemáticamente la relación entre las demandas interpersonales y la carga de trabajo con las dimensiones del síndrome (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, 2006, p. 12). Este esquema se presenta de la siguiente forma:

Figura 1: Modelo explicativo del burnout de Maslach – Leiter (1988)



Nota: Este modelo fue tomado de Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (2006, p. 12). Este modelo describe la relación entre las demandas interpersonales y carga de trabajo en el agotamiento emocional que influye a su vez en la despersonalización y la baja autorrealización.

El modelo teórico de Maslach – Leiter (1993) de es un modelo general que explica el estrés laboral. Según este autor, el SQT puede ser entendido como una crisis de la autoconfianza (Gil-Monte, 2005, p. 95). En su planteamiento, el agotamiento emocional se mantiene como un síntoma antecedente de despersonalización, pero realización personal en el trabajo aparece como un síntoma sin relación causal con los otros dos síntomas.

2.2.2. Tipos de *burnout*

La tipología del *burnout* está relacionada con las dimensiones que implican este concepto: desgaste emocional, despersonalización y pocas expectativas de logro personal. Esta perspectiva es ratificada por Maslach y Leiter, según el análisis del enfoque teórico.

a) El trabajador frenético

Las características de este rasgo implican la respuesta de abrumación producto de una sobrecarga de trabajo, así existe la presencia de exceso de responsabilidad y compromiso con el logro de las metas establecidas que ante la realidad de los acontecimientos serán difíciles de alcanzar.

Las respuestas típicas de los trabajadores ante la ausencia de solución o satisfacción de las exigencias externas provocan desahogo emocional que a veces no están bien controlada o direccionadas. A consecuencia de estos limitados recursos personales y de un ambiente desfavorable, el desempeño laboral se ve afectado (OIT, 2016, p. 8).

b) El trabajador desgastado

El síndrome de estrés en ámbito laboral implica un desgaste no solo físico sino también psicológico y emocional. El agotamiento del trabajador minimiza su capacidad de diligencia, proactividad entusiasmo, el descuido de responsabilidades y el abandono de algunas tareas. Hay muchos factores que explican el agotamiento de los servidores sanitarios, y uno de ellos es precisamente el estrés en el trabajo, el cual está relacionado con la fatiga emocional, la despersonalización y las pocas expectativas de éxito profesional en las responsabilidades asumidas (OIT, 2016, p. 9).

c) **El trabajador sin desafío**

Otro aspecto relacionado con el tipo de trabajador con síndrome de burnout es la escasa expectativa en relación al desarrollo profesional. Antes esta situación, un mecanismo de defensa que pretende minimizar la depresión y ansiedad ante las pocas expectativas es evitación cognitiva, es decir, la distracción o distanciamiento. Este mecanismo de defensa hace que las persona desvíen su atención a aspectos que no están relacionados directamente con su desempeño laboral (OIT, 2016, p. 9).

2.2.3. Orígenes del Síndrome de *Burnout*

Como se señaló líneas arriba, el origen del uso del término '*burnout*' se debe al médico suizo Freudenberger. Se estableció que este síndrome afecta especialmente a personas que trabajan prestando servicios a otras personas. Se cuenta que Freudenberger realizaba una pasantía por un hospital de Nueva York durante el año 1970. En ese hospital se encontraban internados un gran número de "chicos de la calle", del Bronx neoyorquino, eran muchachos huérfanos y muchos de ellos eran drogadictos.

El contexto hospitalario no contaba con las herramientas suficientes por lo que brindaba una atención limitada. Así, el personal sanitario (médicos, psicólogos, enfermeros, etc.) contaba con pocos recursos para tratar a estos pacientes y la posibilidad de éxito era ínfima, a pesar de ello, muchos de estos muchachos desvalidos se aferraban afectivamente a cualquiera de ellos que les prestara alguna atención. Esta situación particular establecía una combinación entre la impotencia del personal y el desborde afectivo entre los involucrados, lo cual provocaba alternaciones en el personal de Freudenberger, quien motivado por este enigma decidió realizar observaciones sistemáticas.

Lo anecdótico de este breve relato es que los niños se denominaban a sí mismos como que tenían la "cabeza quemada" por el consumo y abuso de las drogas, entonces,

Freudenberger empleó ese mismo término para designar el síndrome que afectaba a quienes los atendían (Cólica, 2012, p. 19).

2.2.4. Factores relacionados con el riesgo de *burnout*

La incidencia de *burnout* en profesionales ha sido registrada por varios investigadores. Estos resultados revelan que entre personal de docente y sanitario se percibe alrededor del 40% de *burnout* (Pacheco, 2016, p. 28). En relación al tipo de profesión, los profesionales de educación y profesionales que laboran en hospitales y de forma ambulatoria padecen mayor estrés por el trabajo que otros profesionales, según estos estudios.

Otro factor que influye en el surgimiento del estrés laboral es el tipo de organización. Los factores socio laborales más relacionados con el *burnout* son:

- Estructura de la organización muy rígida y jerarquizada.
- Falta de apoyo instrumental por parte de la organización.
- Exceso de burocracia, “burocracia profesionalizada”.
- Falta de participación de los trabajadores.
- Falta de coordinación entre las unidades.
- Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías.
- Falta de refuerzo o recompensa.
- Falta de desarrollo profesional.
- Relaciones conflictivas en la organización.
- Estilo de dirección inadecuado.
- Desigualdad percibida en la gestión de los recursos humanos (Pacheco, 2016, p. 29).

Otro aspecto a considerar en el desarrollo del síndrome de burnout está relacionado con los conflictos de orden interpersonal; éstas pueden ser: trato de usuarios difíciles o problemáticos, relaciones conflictivas con pacientes, dinámica de trabajo negativo, relaciones tensas entre compañeros y usuarios, falta de apoyo y reconocimiento social, falta de colaboración entre compañeros, contagio social del síndrome y ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales (Pacheco, 2016, p. 31).

2.2.5. Burnout y depresión

El síndrome de *burnout* y la depresión guardan estrecha relación y, de hecho, comparten muchos signos y síntomas similares en relación a la tristeza, la fatiga emocional y otros fenómenos que comparten patrones estructurales; asimismo, estos trastornos comparten etiologías (Sánchez, 2015, p. 32).

El síndrome de *burnout* o estrés en entorno laboral contempla aspectos relacionados con el agotamiento emocional, la despersonalización y pocas expectativas para el desarrollo y ejercicio profesional.

Por su parte, la depresión implica un estado emocional negativo de abandono, tristeza, pocas esperanzas del porvenir o pensamiento que indiquen un “sin-salida” de los problemas, esto muchas veces son ocasionados por cogniciones distorsionadas. Es evidente la diferencia y las similitudes de ambos constructos psicológicos.

Aunque hay claras diferencias entre estas dos variables, hay, por otra parte, investigaciones que han puesto evidencias que demuestran que la depresión es una consecuencia final del síndrome de *burnout*, a modo de última etapa (Sánchez, 2015, pp. 32-33).

2.2.6. Diferencia entre estrés y *burnout*

Hay diferencias reconocibles entre el estrés y el *burnout*. En lo que sigue se va a analizar el concepto estrés y con ello se establecerán las diferencias entre éste el síndrome de *burnout*.

El término ‘estrés’ originalmente fue introducido en el argot de las ciencias de la salud por Walter Cannon (1932), pero fue popularizada por Hans Selye (1956). Según Selye, citado por Amigo (2006, p. 113), el estrés se define como “...los cambios psicofisiológicos que se producen en el organismo en respuesta a una situación de sobre demanda”.

Selye desarrolló la teoría del síndrome general de adaptación (SAG) el cual describe el curso de reacción del organismo en tres fases: alarma (movilización inicial para hacer frente a la alarma), resistencia (lucha continuada contra el estresor), y extenuación (agotamiento de los recursos del organismo). Estudios posteriores de Lazarus y Folkman (1984) establecieron que el estrés es una respuesta ante factores cognitivos, los cuales pueden evidenciarse mediante síntomas de tipo conductual, emocional, psicológicos, cognitivos y sociales (Amigo, 2006, p. 114).

No se debe confundir estrés con *burnout*, ambas tienen diferentes implicaciones, los cuales son resumidos en la siguiente tabla:

Tabla 1: Diferencias entre lo que es estrés y lo que es burnout

Estrés	Burnout
<ul style="list-style-type: none"> • Sobre implicación en los problemas • Hiperactividad emocional • Daño fisiológico es el fundamento principal 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de implicación • Desgaste emocional • Daño emocional es el fundamento principal

- Agotamiento o falta de energía física
- La depresión se produce como reacción a preservar las energías físicas.
- Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustrés)
- El agotamiento afecta a la motivación y energía física
- La depresión es como una pérdida de ideas.
- Solo tiene efectos negativos.

Fuente: Tomado de Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. (2006, p. 14).

2.2.7. Definición de clima laboral

El clima laboral se ha definido como la “...conducta de los miembros o de algunos grupos de miembros de una empresa en relación con sus lugares de trabajo, el sistema laboral de la empresa y la estructura de autoridad de la empresa” (Hillmann, 2005, p. 129).

El concepto de clima laboral alude a una conducta individual o social de personas que comparten vínculos laborales. Este individuo o grupo comparten o difieren percepciones sobre su ambiente laboral (lugares de trabajo, sistema labora de la empresa y la estructura de autoridad) que son la base de sus comportamientos.

Según Brunet (1983), Citado por Molina (2005, p. 3), el clima laboral fue concebido desde dos perspectivas o escuelas de pensamiento: la Gestalt y el funcionalismo. El prime enfoque establece que las personas perciben globalmente el ambiente, así se ha defendido la máxima “el todo es más que la suma de las partes”. El funcionalismo, por su parte, indica que el pensamiento y el comportamiento del individuo depende del ambiente que lo rodea y de las diferencias individuales que juegan un papel importante en la adaptación de éste con el medio.

Una definición más cercana al ámbito laboral es el formulado por el Departamento Administrativo de la Función Pública de Colombia (2001), citado por Molina (2005), es:

Clima laboral es el conjunto de percepciones compartidas que los servidores públicos desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como las políticas, prácticas y procedimientos, formales e informales, que la distinguen de otras entidades en influyen en su comportamiento (p. 15).

Esta definición evidentemente está más cercana al ámbito administrativo y laboral, que, al tema de la salud ocupacional, sin embargo, no cabe duda de su utilidad para los propósitos de esta investigación. Esta definición comparte algunos aspectos en relación con la propuesta de Palma (2004) sobre todo en relación a las políticas y procedimientos practicados en la organización.

2.2.8. Clima laboral, clima organizacional y clima institucional

El manejo de los términos, clima laboral, clima organizacional y clima institucional al parecer se han estado usando como sinónimos, sin embargo, se puede advertir algunas ligeras diferencias con respecto a cada una de ellas.

El término clima laboral alude, según Hillmann (2005) a tres aspectos importantes:

- Lugar de trabajo
- Sistema laboral de la empresa
- Estructura de autoridad

Esta visión del clima laboral establecer la presencia de un determinado comportamiento individual o colectivo basado en una percepción sobre estos tres aspectos. Este concepto está más cercano a la Sociología.

El término más utilizado en las investigaciones sobre organizaciones es el clima organizacional. Este concepto está asociado al de motivación; pues se piensa que la motivación (nivel individual) conduce al clima organizacional (nivel organizacional).

El clima organizacional se define como “...el ambiente interno existente entre los miembros de la organización, el cual está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados.” (Chiavenato, 2007, p. 58).

El clima organizacional según Chiavenato (2007) contempla los siguientes aspectos:

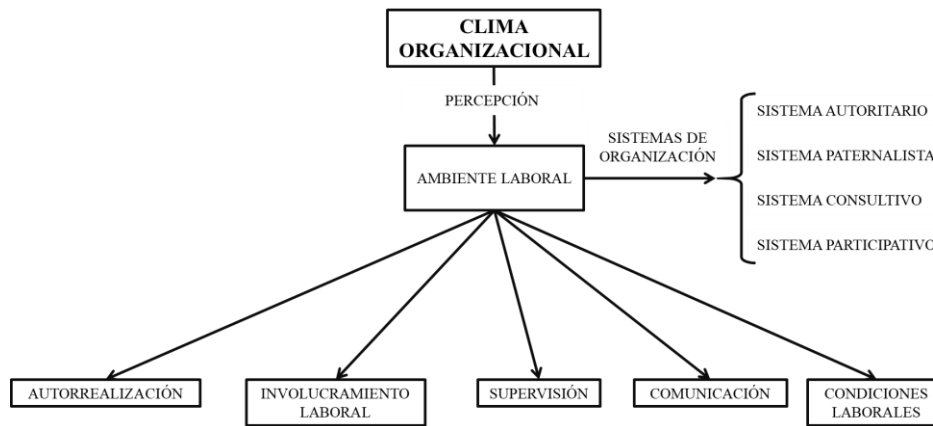
- Se alude a la interrelación entre compañeros de trabajo, esto es, el ambiente interno.
- Encuentra su origen en el grado de motivación individual.

El término ‘clima institucional’ es poco empleado en las disciplinas científicas de la psicología social, psicología organizacional o la administración donde, los usos de clima organizacional están generalizados. El término institución alude al nivel más alto de la organización. El nivel institucional o estratégico está constituido por los altos ejecutivos de una organización o empresa (Chiavenato, 2011, p. 22).

Modelos explicativos del clima laboral

El clima laboral puede enfocarse desde la visión perceptual de Halpin y Crofts, el cual coincide con la visión que tiene Palma (2004). Según esta visión el clima laboral es la percepción que tienen los empleados acerca de la organización, incluyendo dimensiones como la consideración, la cordialidad, la tolerancia al error y la recompensa. El enfoque perceptivo asumido por Palma contempla un modelo de evaluación del clima laboral en cinco dimensiones (2004, pp. 4-6), los cuales se organizan de la siguiente manera:

Figura 2: Modelo de Palma y Likert que explica el clima organizacional



Nota: La figura muestra la visión de Carrillo sobre las cinco dimensiones del clima laboral y la visión de Likert sobre los cuatro sistemas en las organizaciones.

Del modelo esquematizado se destacan la visión de Carrillo y, por otra parte, el modelo de Likert. El modelo de Palma establece la presencia de cinco dimensiones del clima laboral como producto de la percepción del ambiente laboral: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales (Palma, 2004).

La visión de las organizaciones de Likert, citado por Molina (2005), establece la existencia de cuatro sistemas organizacionales:

- Sistema I: Autoritario. Es un sistema caracterizado por la desconfianza. Se trata de un sistema altamente burocratizado donde las órdenes se dan desde la cúspide del poder. El clima en este sistema se caracteriza de desconfianza.
- Sistema II: Paternalista. En este sistema organizacional el poder es centralizado en las cúpulas, como en la anterior, pero en ésta hay una mayor delegación de responsabilidades que en el anterior sistema. En este sistema el clima laboral es de confianza condescendiente de la cúspide a las bases.

- Sistema III: Consultivo. Este sistema admite mayor descentralización y delegación de responsabilidades. Se mantiene la jerarquía, pero las decisiones adoptadas se realizan en función a los rangos medios e inferiores. En este sistema organizacional el clima es de confianza y de un nivel alto de responsabilidad.
- Sistema IV: Participativo. En este sistema organizacional las decisiones se toman de forma descentralizada. La comunicación es vertical como horizontal. El clima en esta organización es de bastante confianza y hay presencia de altos niveles de responsabilidad para la consecución de objetivos comunes (Molina, 2005, p. 8).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Definición Síndrome de *Burnout*

El desgaste emocional está originado por el estrés cónico o prolongado. Al respecto dos neuropsicólogas, Crystina Maslach y N. Jackson, citadas por Cólica (2012), tipificaron al *burnout* como síndrome de estrés crónico. Estas investigadoras describieron tres dimensiones en este síndrome: desgaste emocional, despersonalización y fracaso de la realización personal; y posteriormente desarrollaron uno de los instrumentos más famosos que mide este cuadro clínico: el MBI (Maslach Burnout Inventory) (pp. 19-20).

En el ámbito de la prevención de los riesgos laborales el *burnout* se identifica con conceptos como “síndrome de desgaste profesional”, “Síndrome de estar quemado por el trabajo” o SQT, que son las siglas empleadas por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). De acuerdo a este ámbito, el síndrome de estar quemado por el trabajo es “...una *respuesta a una situación de estrés laboral crítico, esto es, prolongado en el trabajo*” (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, 2006, p. 9). De acuerdo a esta definición, las respuestas se caracterizan en relación al desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (pacientes

y compañeros de trabajo) y al propio rol profesional; del mismo modo, se presenta un evidente desgaste emocional.

2.3.2 Definición de clima laboral

El clima laboral se ha definido como la "...conducta de los miembros o de algunos grupos de miembros de una empresa en relación con sus lugares de trabajo, el sistema laboral de la empresa y la estructura de autoridad de la empresa" (Hillmann, 2005, p. 129).

Según Brunet (1983), Citado por Molina (2005, p. 3), el clima laboral fue concebido desde dos perspectivas o escuelas de pensamiento: la Gestalt y el funcionalismo. El primer enfoque establece que las personas perciben globalmente el ambiente, así se ha defendido la máxima "el todo es más que la suma de las partes". El funcionalismo, por su parte, indica que el pensamiento y el comportamiento del individuo depende del ambiente que lo rodea y de las diferencias individuales que juegan un papel importante en la adaptación de éste con el medio.

Una definición más cercana al ámbito laboral es el formulado por el Departamento Administrativo de la Función Pública de Colombia (2001), citado por Molina (2005), es:

Clima laboral es el conjunto de percepciones compartidas que los servidores públicos desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como las políticas, prácticas y procedimientos, formales e informales, que la distinguen de otras entidades e influyen en su comportamiento (p. 15).

Esta definición evidentemente está más cercana al ámbito administrativo y laboral, que, al tema de la salud ocupacional, sin embargo, no cabe duda de su utilidad para los propósitos de esta investigación. Esta definición comparte algunos aspectos en

relación con la propuesta de Palma (2004) sobre todo en relación a las políticas y procedimientos practicados en la organización.

2.3.3. Dimensiones del clima laboral

Según Palma (2004) el clima laboral puede ser explicado en relación a sus cuatro dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Se detallarán cada una de ellas a continuación.

a) Autorrealización

Corresponde a la apreciación del trabajador en relación a las posibilidades que el medio laboral conspire para el desarrollo a nivel personal y profesional.

b) Involucramiento laboral

Como resultado de la apreciación personal, se presenta la identificación con los valores organizacionales y el compromiso para el cumplimiento y desarrollo conjunto de la organización.

c) Supervisión

Cobre sentido cuando se presenta una relación entre el trabajador y el organismo supervisor de su labor. Se sustenta en la apreciación de la funcionalidad y significación de los superiores entre del trabajo, en tanto que se entienda al proceso de supervisión como una relación de apoyo y orientación para mejorar en el desempeño laboral cotidiano.

d) Comunicación

Toda organización está relacionada por sistemas de comunicación de diversas modalidades y niveles. La comunicación de la organización está sustentada por el tipo de percepción sobre el grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información correspondiente al funcionamiento interno de la empresa, así como en la atención al usuario y/o clientes.

e) Condiciones laborales

Se presenta como la apreciación que se tiene acerca de las condiciones materiales, económicas y psicosociales que la organización brinda al trabajador para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Se presenta una relación inversa entre el síndrome de Burnout y el clima laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

3.2. Hipótesis Específicas

- Existe una relación inversa entre el síndrome de Burnout y la autorrealización en el personal del Departamento de Medicina General en el Hospital departamental de Huancavelica, 2020.
- Existe una relación inversa entre el síndrome de Burnout y el involucramiento laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.
- Existe una relación inversa entre el síndrome de Burnout y la supervisión en el personal del Departamento de Medicina General en el Hospital departamental de Huancavelica, 2020.
- Existe una relación inversa entre de Burnout y la comunicación en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

- Existe una relación inversa entre el síndrome de Burnout y las condiciones laborales en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

a) Definición conceptual

i) Síndrome de burnout

El síndrome de quemarse por el trabajo o *burnout* es un estado de fatiga emocional, resultado del estrés crónico en situaciones laborales que requieren un cierto grado de implicación emocional con los destinatarios del trabajo profesional.” (Gutiérrez, 2014, p. 112).

ii) Clima laboral

Es la conducta de los miembros de una organización basado en su percepción, motivación y el rendimiento profesional en relación con sus lugares de trabajo, el sistema laboral de la organización y la estructura de autoridad de la organización” (Hillmann, 2005, p. 129).

b) Definición operacional

i) *Síndrome de burnout*

Grado en que el personal sanitario del departamento de Medicina General percibe un agotamiento emocional, presencia de despersonalización y nivel de realización personal motivada por el estrés crónico a causa del trabajo.

ii) Clima Laboral

Percepción del trabajador de salud con respecto a su ambiente laboral en aspecto vinculados como posibilidades de autorrealización, involucramiento en la tarea asignada, la supervisión que recibe, acceso a la información relacionada

con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros de trabajo y las condiciones labores que facilitan el desarrollo de su trabajado.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de la investigación

Citando a Sánchez Carlessi & Reyes Meza, (2017) afirman que “es el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo” (p. 29). En otras palabras, el método científico es un conglomerado de procedimientos que se deben seguir para lograr un propósito, en ese sentido dicho método es utilizado por todos los investigadores, En la presente investigación se abordó el enfoque cuantitativo teniendo en cuenta el método científico y como específico el método descriptivo lo que nos permitió señalar y conocer las características de cada variable y posteriormente deducir resultados a la muestra.

4.2. Tipo de investigación

De acuerdo a Sánchez et al. (2017) el tipo de investigación es el sustantivo porque la definen como “aquella que trata de responder a los problemas sustanciales, en tal sentido, está orientada a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad” (p. 45). Es decir, el tipo de investigación sustantiva también es conocida como la básica o pura, porque no busca resolver un problema inmediato, si no, busca incrementar el conocimiento científico para generalizar los resultados alcanzados.

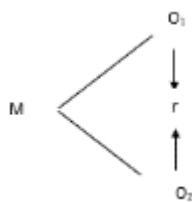
4.3. Nivel de investigación

De acuerdo al nivel de profundidad las investigaciones pueden dividirse en descriptivas, explicativas y exploratorias según (Sierra, 2001, p. 34). De acuerdo a esta clasificación, la presente investigación es de nivel correlacional ya que se pretende medir las variables por separado para luego establecer la asociación entre ellas.

4.4. Diseño de la investigación

De acuerdo a los procedimientos para la recolección de datos, el diseño de la investigación optado será el diseño transversal de tipo correlacional. Este tipo de diseño describe la relación entre dos o más variables en un momento determinado (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 154).

Gráficamente el diseño transversal correlacional se expresa de la siguiente forma:



Dónde:

- M : muestra de la investigación
 O₁ : Recolección de datos sobre el síndrome de *burnout*.
 O₂ : Recolección de datos sobre el clima laboral.
 r : Correlación estadística de las variables.

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

Es un conjunto de individuos seleccionados en las que se evaluará la presencia del efecto o la asociación de interés según (Argimon & Jiménez, 2013, p. 135, 137).

En ese sentido, la población está constituida por 40 profesionales de salud de todas

áreas entre nombrados y contratados del Hospital Departamental de Huancavelica que laboran durante el año 2020.

4.5.2. Muestra

Para Argimon & Jiménez, (2013) la muestra es un subconjunto de individuos donde se pretende llevar a cabo el estudio, al respecto la muestra estará constituido por el personal del departamento de medicina general entre 20 médicos 10 enfermeras, y 10 del personal técnico, ya que es una área con mayor demanda diaria, así mismo el diseño muestral será el no probabilístico e intencional o por conveniencia, dado que la muestra ya está constituida y de acuerdo a las características de los individuos las variables a estudiar se manifiestan por la responsabilidad que tienen, por otro lado, existe interés por parte de los investigadores en conocer el comportamiento de estos fenómenos tomando en cuenta los criterios de selección.

a) Criterios de selección

- **Criterios de inclusión:**

- Profesionales nombrados y contratados
- profesionales del departamento de medicina general.
- Profesionales que acepten participar del estudio
- profesionales que evidencien algún rasgo de síndrome de burnout.

- **Criterios de exclusión:**

- profesionales que no pertenezcan al departamento de medicina general.
- profesionales que no presenten algún rasgo de síndrome de burnout.
- profesionales que voluntariamente no desean ser partícipes de la investigación.

Tabla 2: Muestra del personal que labora en el departamento de Medicina General del Hospital Departamental de Huancavelica.

Profesionales	Hombres	Mujeres	Total
Enfermería	4	6	10
Médico	12	8	20
Técnicos	1	9	10
Total	17	23	40

Fuente: Tomado de área de recursos humanos HDH, (2020)

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas

Citando a Sánchez et al. (2017) Define que las técnicas “son los medios por los cuales se procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de la investigación”. (p. 163). Entonces podemos señalar que como técnicas son recursos que nos permitirán recolectar y almacenar datos en un accionar. Por lo que se empleó la técnica indirecta con la utilización de los inventarios de MBI (Inventario de Burnout de Maslach) y la Escala de clima laboral de Palma, de aplicación directa e individual en un ambiente aislado, adecuado y como medida preventiva del Covid-19 con indumentaria y equipo de protección personal adecuado para los investigadores y los participantes del estudio.

4.6.2. Instrumentos

Según, Sánchez et al. (2017) Señala que los instrumentos, “son las herramientas específicas que se emplean en proceso de recogida de datos”. (p. 166). Estos instrumentos cuentan con características propias de validez y fiabilidad que nos permitieron alcanzar el objetivo del estudio, al respecto se empleó los inventarios que nos favorecieron en medir las variables.

- El MBI (Inventario de Burnout de Maslach).
- El inventario de clima laboral de Palma.

Instrumento para medición del Síndrome de Burnout

Instrumento 01

Escala de Maslach (MBI)

Siendo su autor; es C Maslach y S.E. Jackson y cabe precisar que fue adaptada por N. Seisdedos, Departamento de TEA Ediciones S.A. (Madrid) es procedencia de Consulting Psychologist press, Inc. Palo Alto, California Usa. Indicar que la prueba tiene una duración aproximada entre 10 a 15 minutos en adultos, siendo su aplicación individual y colectiva cuya finalidad es evaluar tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal. Su estructura tiene la intención que la persona que responda o indique la frecuencia que ha experimentado diversos sentimientos, tales como la preocupación, el miedo, el rechazo, el odio, la desesperación, etc. Siendo su tipificación baremos en puntuaciones centiles y típicas, en cada sexo y en el total de una muestra de población general, y estadísticos descriptivos de varios subgrupos de la población asistencial. Las interpretaciones se realizan en función a la tabla de baremos y la tabla de criterios para la calificación Maslach & Jackson, (1997, p. 31): La estructura de la prueba es de 22 elementos divididos en tres escalas, el factor cansancio emocional con nueve elementos (1,2,3,6,8,13,14,16,20) pudiendo calificar máximo de 54 puntos; el factor despersonalización a través de los ítems (5,10,11,15,22) puede calificar un máximo de 30 de puntos; y el factor realización personal con los 08 ítems (4,7,9,12,17,18,19,21) puede calificar un máximo de 48 de puntos. En cada escala se obtiene una puntuación alta, intermedia y baja que permite caracterizar mayor o nivel síndrome de burnout.

Validez

Según Barraza (2011) para medir el nivel del síndrome de burnout, fundamentaba en un instrumento de 47 ítems aplicado a una muestra de 605 personas al servicio en diferentes organizaciones. Las respuestas que se obtuvieron fueron sometidas a un procedimiento de análisis factorial, del cual se obtuvieron 10 factores compuestos por 25 ítems. Estos a su vez fueron nuevamente sometidos al mismo procedimiento en una muestra de 420 personas, en la que reaparecieron 4 factores. Finalmente, de ellos quedaron 3 factores, que, por su alta carga en la explicación de la varianza, lo conformaron las tres áreas del instrumento que mide el síndrome de burnout, con 22 ítems, los cuales sufrieron una modificación y reducción a la versión de MBI – GS, quedándose con 16 ítems finales.

Confiabilidad

El MBI-GS ha sido estudiado para poblaciones de docentes, trabajadores sociales, doctores, profesionales de salud mental, etc. obteniendo altos niveles de confiabilidad y validez sobre las tres áreas o subescalas que componen el instrumento. Las tres áreas o subescalas, en la versión de MBI - GS, alcanzaron puntajes de confiabilidad aceptables de .80 y la validez convergente adecuada. Por otro lado, la confiabilidad por áreas obtuvo valores de .60 para el área de agotamiento emocional, .65 para el área de cinismo y .67 el área de realización personal.

Instrumento para medición el clima laboral

Instrumento 02

Escala de clima laboral

La escala de clima laboral de Palma (2004) Fue diseñada por Sonia Palma Carrillo con la técnica Likert y tiene como final evaluar el nivel y la percepción del clima laboral del trabajador, baremado por Cabanillas, R. y Pérez, M. en el 2004 es de origen peruano,

siendo su aplicación en un tiempo estimado de 20 minutos aproximadamente pudiendo ser de manera individual y colectivo, cuyos factores de interés es Autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales. El instrumento tiene 50 ítems de tipo Likert con alternativas que van desde 1(ninguna o nunca) al 5 (todo o siempre), El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 50 y 250. Los puntajes altos significan un "Clima Laboral Favorable" y los puntajes bajos un "Clima Laboral Desfavorable". La distribución de los ítems, es como sigue: Factor I: Realización Personal (1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46) Factor II: Involucramiento Laboral (2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47) Factor III: Supervisión (3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48) Factor IV: Comunicación (4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49) Factor V: Condiciones Laborales (5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50).

Validez y confiabilidad

En la fase de ajuste final de la Escala CL -SPC, los datos obtenidos del total de la muestra, se analizaron con el Programa del SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de .97 y .90 respectivamente; lo que permite referir de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable. Habiendo descrito los instrumentos se procederán a una adaptación para la muestra a investigar a través de criterio de jueces, una prueba piloto y el análisis con el alpha de cronbach para verificación de su validez y fiabilidad, con la finalidad de recaudar datos objetivos.

Después de describir los instrumentos arriba mencionados que se hicieron uso para la presente investigación cuenta con las respectivas normas de validez y confiabilidad, se procedió con la adaptación pertinente; con el criterio de jueces o expertos (3 expertos):

- Dr. Moisés Huamancaja Espinoza
- Mg. Osmar Jesús Sapaico Vargas
- Mg. Jhonatan Jeoma Meza Santivañez

Prueba piloto

Se realizó con 10 trabajadores distintos a las que respondieron la encuesta de la variable

Clima laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	50

Síndrome Burnout

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,726	22

Interpretación

Luego de hallar el alfa de cronbach aplicando el software SPSS versión 23 se tiene los siguientes resultados: 0.817 y 0,726 lo que ambos resultados se ubican en el nivel de confiabilidad aceptable.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

De acuerdo a Sánchez (2017) las técnicas de procesamiento de datos refieren; al “... tratamiento estadístico que llevamos a cabo con los resultados encontrados en un trabajo de investigación puede ser de dos tipos fundamentales: descriptivo e inferencial” (p. 171).

a) Análisis descriptivo

En la presente investigación la estadística descriptiva nos permitirá ordenar, clasificar la información recabada a través de tablas de frecuencia, porcentajes y figuras una vez vaciados dichos en el Excel.

Las técnicas de procesamiento de información se desarrollarán según las siguientes etapas:

- Recojo de datos mediante las plantillas Excel.
- Obtención de índices en relación a la escala general y por dimensiones.
- Organización de la información en una sábana de datos.
- Empleo del programa estadístico SPSS V23 para procesar los datos y obtener información descriptiva.
- Desarrollo de las pruebas de hipótesis mediante los tests más apropiados.

b) Análisis inferencial

En este estudio la estadística inferencial nos ayudará a corroborar las hipótesis, para ello haremos uso de un estadístico no paramétrico, ya que las variables son cualitativas con una de escala de medición ordinal y la muestra es menos de 100 sujetos, por lo cual el estadígrafo a emplear para la contratación de las hipótesis será la Rho de Spearman; la fórmula es representada de la siguiente manera:

$$r_s = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

4.8. Aspectos éticos de la investigación

En cumplimiento a las normas de los códigos éticos de la investigación es obligación de los investigadores la protección y respeto de su dignidad y privacidad de toda persona que participe durante la etapa de la investigación considerando su condición sociocultural, el mismo que debe ser informado y con su consentimiento, garantizando su bienestar e integridad, actuando con responsabilidad y la veracidad desde la formulación y la interpretación del resultado. Los investigadores actuaron con pertinencia en las líneas de la investigación, garantizando la validez, fiabilidad y credibilidad de sus métodos, asumiendo con responsabilidad frente a las consecuencias, brindando la protección de confidencialidad y anonimato de los participantes en la investigación y la publicación del resultado a la comunidad científica y devolver los resultados a las personas participantes. de acuerdo a los artículos 27 y 28 del Reglamento General de investigación de la Universidad Peruana Los Andes.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

Tabla 3

Resultado de la variable Síndrome de Burnout del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	16	40,0
Mediana	21	52,5
Alta	3	7,5
Total	40	100,0

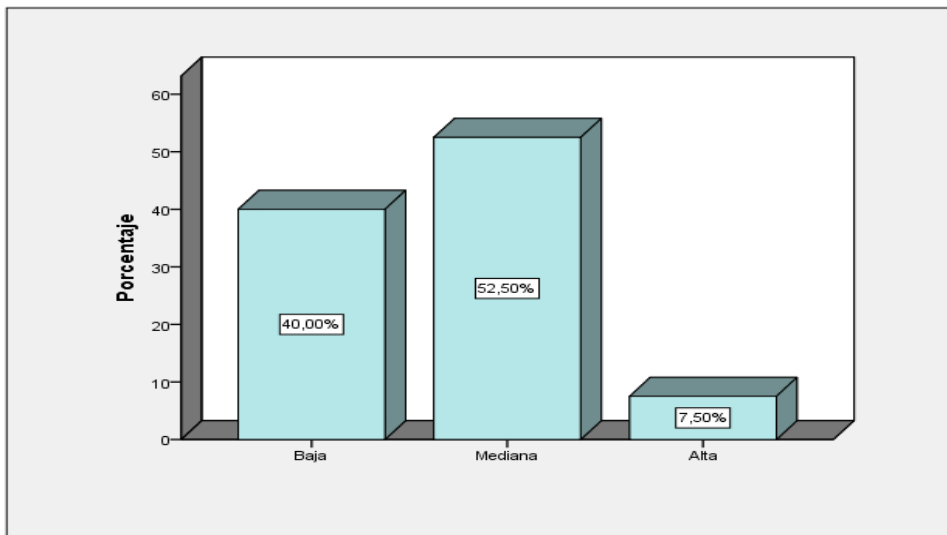


Figura 3

Resultado de la variable Síndrome de Burnout del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020

Interpretación

En la tabla y la figura se observa que hay 16 integrantes del personal del departamento de medicina general que representa el 40% considera bajo índice de Síndrome de Burnout, son 21 integrantes del personal que representa el 52,5% de la muestra, consideran un índice mediano, son 3 integrantes del personal que representa el 7,5% de la muestra considera que hay un índice alto de Síndrome de Burnout. Lo que significa que hay presencia considerable del nivel mediano del Síndrome de Burnout en el personal del departamento de medicina general.

Tabla 4

Resultado de la variable Clima Laboral del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	1	2,5
Deficiente	9	22,5
Regular	24	60,0
Buena	6	15,0
Total	40	100,0

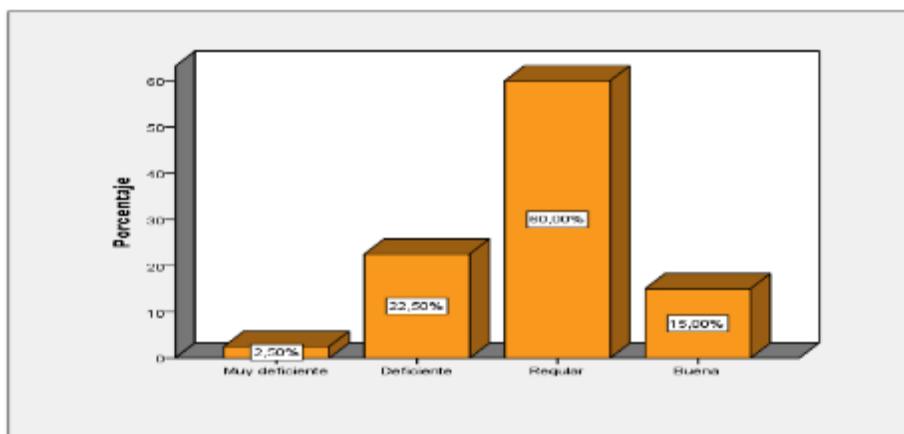


Figura 4

Resultado de la variable Clima Laboral del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Interpretación

En la tabla y la figura se observa que hay 1 personal del departamento de medicina general que representa el 2,5% considera muy deficiente el clima laboral en el departamento de medicina general, son 9 integrantes del personal que representa el 22,5% consideran deficiente, son 24 integrantes del personal que representa el 60% de la muestra considera que hay regular clima laboral, finalmente son 6 integrantes del personal que representa el 15% de la muestra consideran buena el clima laboral. Lo que significa que hay mayor tendencia a un clima laboral deteriorado o deficiente en el personal del departamento de medicina general.

Tabla 5

Resultado de la dimensión autorrealización del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020

	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	2	5,0
Deficiente	14	35,0
Regular	20	50,0
Buena	4	10,0
Total	40	100,0

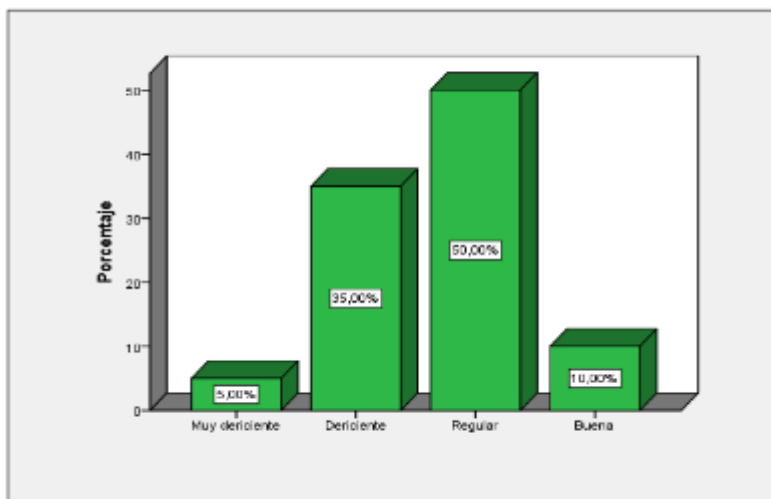


Figura 5

Resultado de la dimensión autorrealización del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Interpretación

En la tabla y la figura se observa que hay 2 integrantes del personal del departamento de medicina general que representa el 5% de la muestra considera muy deficiente la *autorrealización* en el personal del departamento de medicina general, son 14 integrantes del personal que representa el 35% consideran deficiente, son 20 integrantes del personal que representa el 50% de la muestra considera regular, finalmente son 4 integrantes del personal que representa el 10% de la muestra consideran buena la autorrealización. Lo significa que hay mayor tendencia a una autorrealización deficiente en el personal del departamento de medicina general.

Tabla 6

Resultado de la dimensión involucramiento del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	7,5
Regular	22	55,0
Buena	12	30,0
Muy buena	3	7,5
Total	40	100,0

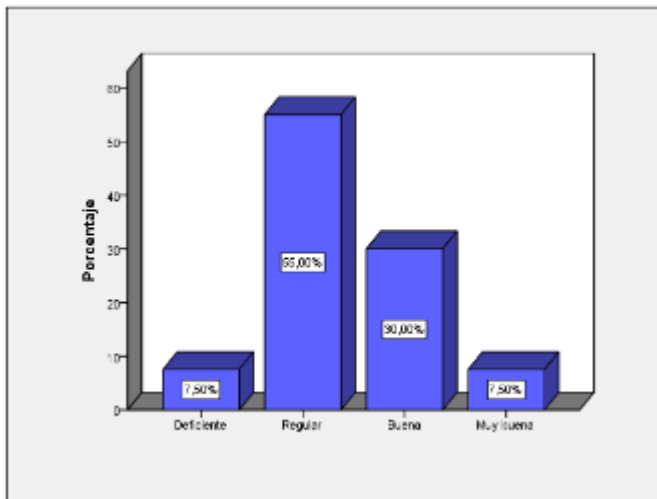


Figura 6

Resultado de la dimensión involucramiento del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020

Interpretación

En la tabla y la figura se observa que hay 3 integrantes del personal del departamento de medicina general que representa el 7,5% de la muestra considera deficiente el *involucramiento* en el personal del departamento de medicina general, son 22 integrantes del personal que representa el 55% de la muestra consideran regular, son 12 integrantes del personal que representa el 30% de la muestra considera buena, finalmente son 3 integrantes del personal que representa el 7,5% de la muestra consideran muy buena el involucramiento. Lo que significa que hay mayor tendencia de buena a regular en el involucramiento en el personal del departamento de medicina general.

Tabla 7

Resultado de la dimensión supervisión del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020

	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	1	2,5
Deficiente	5	12,5
Regular	24	60,0
Buena	10	25,0
Total	40	100,0

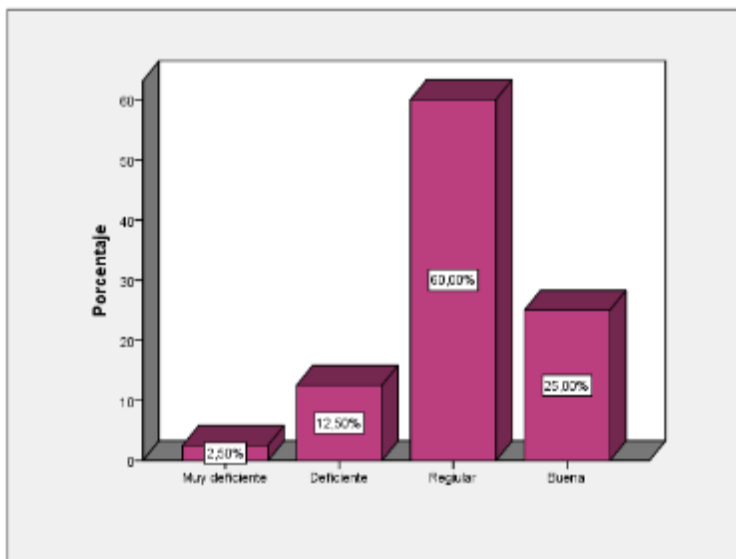


Figura 7

Resultado de la dimensión supervisión del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020

Interpretación

En la tabla y la figura se observa que hay 1 personal del departamento de medicina general que representa el 2,5% de la muestra considera muy deficiente la *supervisión* en el personal del departamento de medicina general, son 5 integrantes del personal que representa el 12,5% de la muestra consideran deficiente, son 24 integrantes del personal que representa el 60% de la muestra considera regular, finalmente son 10 integrantes del personal que representa el 25% de la muestra consideran buena la supervisión. Lo significa que hay mayor tendencia de regular a buena en la supervisión en el personal del departamento de medicina general.

Tabla 8

Resultado de la dimensión comunicación del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	1	2,5
Deficiente	13	32,5
Regular	21	52,5
Buena	5	12,5
Total	40	100,0

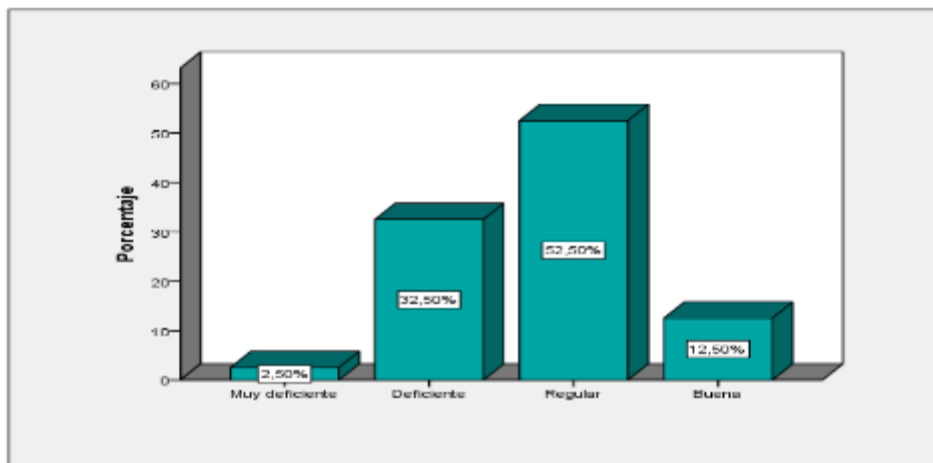


Figura 8

Resultado de la dimensión comunicación del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020

Interpretación

En la tabla y la figura se observa que hay 1 personal del departamento de medicina general que representa el 2,5% de la muestra considera muy deficiente la *comunicación* en el personal del departamento de medicina general, son 5 integrantes del personal que representa el 12,5% de la muestra consideran deficiente, son 24 integrantes del personal que representa el 60% de la muestra considera regular, finalmente son 10 integrantes del personal que representa el 25% de la muestra consideran buena la comunicación. Lo significa que hay mayor tendencia de regular a buena en la comunicación en el personal del departamento de medicina general.

Tabla 9

Resultado de la dimensión condiciones laborales del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020

	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	1	2,5
Deficiente	5	12,5
Regular	24	60,0
Buena	10	25,0
Total	40	100,0

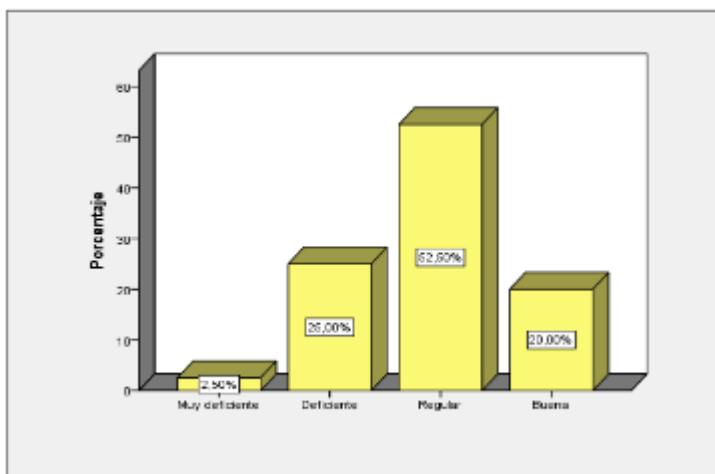


Figura 9

Resultado de la dimensión *condiciones laborales* del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Interpretación

En la tabla y la figura se observa que hay 1 personal del departamento de medicina general que representa el 2,5% de la muestra considera muy deficiente las *condiciones laborales* en el personal del departamento de medicina general, son 10 integrantes del personal que representa el 25% de la muestra consideran deficiente, son 21 integrantes del personal que representa el 52,5% de la muestra considera regular, finalmente son 8 integrantes del personal que representa el 20% de la muestra consideran buena las condiciones laborales. Lo significa que hay mayor tendencia de regular a buena en las condiciones laborales en el personal del departamento de medicina general.

5.2. Contratación de hipótesis

Hipótesis general.

Hipótesis nula. Ho

No existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y el Clima laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Hipótesis alterna. Ha

Si existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y el Clima laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Correlación entre Clima laboral y Síndrome de Burnout

Correlaciones

			Síndrome de Burnout	Clima laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,444**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	40	40
	Clima laboral	Coefficiente de correlación	-,444**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Siendo $\rho = -0,444$

Ubicando en la tabla

<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante.
0,20 - 0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña.
0,40 - 0,70	Correlación moderada; relación considerable.
0,70 - 0,90	Correlación elevada; relación notable.
>0,90	correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Ubicando en la tabla de correlación que $\rho = -0,444$, se tiene correlación moderada, por lo tanto, si existe una relación inversa moderada entre el Síndrome de Burnout y el Clima laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

a) Estadística de prueba

ρ de Spearman, por tener variables cualitativas

b) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

si $p > 0,05$ entonces se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a)

c) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,004$ entonces $0,004 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

d) Conclusión estadística.

Se concluye que, si existe una relación inversa moderada entre el síndrome de Burnout y el clima laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Hipótesis específica 1:

Hipótesis nula. H_0

No existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y la autorrealización en el personal del Departamento de Medicina General en el Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Hipótesis alterna. H_a

Si existe una relación inversa entre el síndrome de Burnout y la autorrealización en el personal del Departamento de Medicina General en el Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Correlaciones

			Síndrome de Burnout	Autorrealización
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,317*
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	40	40
	Autorrealización	Coeficiente de correlación	-,317*	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Siendo $\rho = -0,317$

Ubicando en la tabla

<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante.
0,20 - 0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña.
0,40 - 0,70	Correlación moderada; relación considerable.
0,70 - 0,90	Correlación elevada; relación notable.
>0,90	correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Ubicando en la tabla de correlación que $\rho = -0.317$, se tiene correlación baja, por lo tanto, Si existe una relación inversa baja entre el Síndrome de Burnout y la autorrealización en el personal del Departamento de Medicina General en el Hospital departamental de Huancavelica, 2020. .

Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

e) Estadística de prueba

rho de Spearman, por tener variables cualitativas

f) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ de rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

si $p > 0,05$ entonces de acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a)

g) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,046$ entonces $0,046 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

h) Conclusión estadística.

Se concluye que, Si existe una relación inversa baja entre el Síndrome de Burnout y la autorrealización en el personal del Departamento de Medicina General en el Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Hipótesis específica 2:

Hipótesis nula. H_0

No existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y el involucramiento laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Hipótesis alterna. Ha

Si existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y el involucramiento laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Correlaciones			Síndrome de Burnout	Involucramiento
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,435**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	40	40
	Involucramiento	Coefficiente de correlación	-,435**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Siendo rho= -0,435

Ubicando en la tabla

<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante.
0,20 - 0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña.
0,40 - 0,70	Correlación moderada; relación considerable.
0,70 - 0,90	Correlación elevada; relación notable.
>0,90	correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Ubicando en la tabla de correlación que rho = - 0.435, se tiene correlación moderada, por lo tanto, Si existe una relación inversa baja entre el Síndrome de Burnout y el involucramiento laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

b) Estadística de prueba

rho de Spearman, por tener variables cualitativas

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

si $p > 0,05$ entonces se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a)

d) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,005$ entonces $0,005 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, Si existe una relación inversa moderada entre el Síndrome de Burnout y el involucramiento laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Hipótesis específica 3:**Hipótesis nula. H_0**

No existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y la supervisión en el personal del Departamento de Medicina General en el Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Hipótesis alterna. H_a

Si existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y la supervisión en el personal del Departamento de Medicina General en el Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Correlaciones

			Síndrome de Burnout	de Supervisión
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,370*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	40	40
	Supervisión	Coefficiente de correlación	-,370*	1,000

	Sig. (bilateral)	,019	.
	N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Siendo $\rho = -0,370$

Ubicando en la tabla

<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante.
0,20 - 0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña.
0,40 - 0,70	Correlación moderada; relación considerable.
0,70 - 0,90	Correlación elevada; relación notable.
>0,90	correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Ubicando en la tabla de correlación que $\rho = -0,370$, se tiene correlación baja por lo tanto, Si existe una relación inversa baja entre el Síndrome de Burnout y la supervisión en el personal del Departamento de Medicina General en el Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

b) Estadística de prueba

ρ de Spearman, por tener variables cualitativas

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

si $p > 0,05$ entonces se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a)

d) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,019$ entonces $0,019 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, Si existe una relación inversa baja entre el Síndrome de Burnout y la supervisión en el personal del Departamento de Medicina General en el Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Hipótesis específica 4:

Hipótesis nula. Ho

No existe una relación inversa entre de Burnout y la comunicación en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Hipótesis alterna. Ha

Si existe una relación inversa entre de Burnout y la comunicación en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Correlaciones

			Síndrome de Burnout	de Comunicación
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,409**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	40	40
	Comunicación	Coeficiente de correlación	-,409**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Siendo rho= -0,409

Ubicando en la tabla

<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante.
0,20 - 0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña.
0,40 - 0,70	Correlación moderada; relación considerable.
0,70 - 0,90	Correlación elevada; relación notable.
>0,90	correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Ubicando en la tabla de correlación que $\rho = -0.409$, se tiene correlación moderada, por lo tanto, Si existe una relación inversa moderada entre de Burnout y la comunicación en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

b) Estadística de prueba

ρ de Spearman, por tener variables cualitativas

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ de rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

si $p > 0,05$ entonces de acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a)

d) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,004$ entonces $0,004 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, Si existe una relación inversa moderada entre de Burnout y la comunicación en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Hipótesis específica 5:

Hipótesis nula. H_0

No existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y las condiciones laborales en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Hipótesis alterna. Ha

Si existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y las condiciones laborales en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

Correlaciones

			Síndrome de Burnout	Condiciones laborales
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,431**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	40	40
	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	-,431**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Siendo rho= -0,431

Ubicando en la tabla

<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante.
0,20 - 0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña.
0,40 - 0,70	Correlación moderada; relación considerable.
0,70 - 0,90	Correlación elevada; relación notable.
>0,90	correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Ubicando en la tabla de correlación que rho = - 0.431, se tiene correlación moderada, por lo tanto, Si existe una relación inversa moderada entre el Síndrome de Burnout y las condiciones laborales en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

b) Estadística de prueba

rho de Spearman, por tener variables cualitativas

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

si $p > 0,05$ entonces se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a).

d) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,006$ entonces $0,006 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, Si existe una relación inversa moderada entre el Síndrome de Burnout y las condiciones laborales en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

DISCUSION

Al inicio de la investigación se formuló el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima laboral del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, Luego de aplicar los instrumentos de investigación se llegó a los siguientes resultados se observa que hay 16 integrantes del personal del departamento de medicina general que representa el 40% considera bajo índice de Síndrome de Burnout, son 21 integrantes del personal que representa el 52,5% de la muestra, consideran un índice mediano, son 3 integrantes del personal que representa el 7,5% de la muestra considera que hay un índice alto de Síndrome de Burnout. Lo significa que hay presencia considerable del síndrome de burnout en el personal del departamento de medicina general. (Tabla N° 1)

En cuanto a la segunda variable se observa que hay 1 personal del departamento de medicina general que representa el 2,5% considera muy deficiente el clima laboral en el departamento de medicina general, son 9 integrantes del personal que representa el 22,5% consideran deficiente, son 24 integrantes del personal que representa el 60% de la muestra considera que hay regular clima laboral, finalmente son 6 integrantes del personal que representa el 15% de la muestra consideran buena el clima laboral. Lo significa que hay mayor tendencia a un clima laboral deteriorado o deficiente en el personal del departamento de medicina general (Tabla N° 2)

La contrastación de hipótesis se desarrolló aplicando el estadígrafo de prueba rho de Spearman por tener variables cualitativas y escala de medición ordinal ubicando en la tabla de correlación que $\rho = - 0.444$, se tiene correlación moderada, por lo tanto, si existe una relación inversa moderada entre el síndrome de Burnout y el clima laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020. Puesto que $p = 0,004$ entonces $0,004 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, si existe una relación inversa moderada entre el síndrome de

Burnout y el clima laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

A similar resultado llega la investigación realizada por Flores (2018) en su tesis titulada *Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en médicos asistentes del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina SCCIPA en el periodo setiembre – noviembre 2017*. Este trabajo proporciona valiosa información sobre la alta prevalencia del síndrome de burnout en el servicio de emergencia y su correlación con factores sociodemográficos: sexo, edad y el tiempo de servicio.

En cuanto al objetivo específico 1: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la autorrealización en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se llegó a los siguientes resultados se observa que hay 2 integrantes del personal del departamento de medicina general que representa el 5% de la muestra considera muy deficiente la autorregulación en el personal del departamento de medicina general, son 14 integrantes del personal que representa el 35% consideran deficiente, son 20 integrantes del personal que representa el 50% de la muestra considera regular, finalmente son 4 integrantes del personal que representa el 10% de la muestra consideran buena la autorregulación. Lo significa que hay mayor tendencia a una autorregulación deficiente en el personal del departamento de medicina general. (Tabla N° 3)

La contrastación de hipótesis se desarrolló aplicando el estadígrafo de prueba rho de Spearman Ubicando en la tabla de correlación que $\rho = -0.317$, se tiene correlación baja, por lo tanto, Si existe una relación inversa baja entre el síndrome de Burnout y la autorrealización en el personal del Departamento de Medicina General en el Hospital departamental de Huancavelica, 2020. Puesto que $p = 0,046$ entonces $0,046 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, Si existe una relación inversa baja entre el

Síndrome de Burnout y la autorrealización en el personal del Departamento de Medicina General en el Hospital departamental de Huancavelica, 2020

A similar resultado llega la investigación realizada por Sierra (2015) en su tesis *El clima laboral en los/las colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A. V.* Esta investigación tuvo como objetivo central identificar el clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital de Cobán. El estudio siguió la metodología cuantitativa de orden descriptivo simple. El estudio ha concluido que la comunicación ascendente y descendente es poco adecuada, asimismo, se reporta que la remuneración debiera mejorar y se percibe una solicitud por personal por superación e igualdad de oportunidades

En caso del objetivo específico 2: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el involucramiento laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se llegó a los siguientes resultados se observa que hay 3 integrantes del personal del departamento de medicina general que representa el 7,5% de la muestra considera deficiente el involucramiento en el personal del departamento de medicina general, son 22 integrantes del personal que representa el 55% de la muestra consideran regular, son 12 integrantes del personal que representa el 30% de la muestra considera buena, finalmente son 3 integrantes del personal que representa el 7,5% de la muestra consideran muy buena el involucramiento. Lo significa que hay mayor tendencia de buena a regular en el involucramiento en el personal del departamento de medicina general. (Tabla N° 4)

La contrastación de hipótesis se desarrolló aplicando el estadígrafo de prueba rho de Spearman, Ubicando en la tabla de correlación que $\rho = -0.435$, se tiene correlación moderada por lo tanto, Si existe una relación inversa baja entre el Síndrome de Burnout y el involucramiento laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020, Puesto que $p = 0,005$ entonces $0,005 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula

(Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Se concluye que, Si existe una relación inversa moderada entre el Síndrome de Burnout y el involucramiento laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

A similar resultado llega la investigación realizada por Obreque (2015) en su trabajo titulado *Clima organizacional y compromiso funcionario en el Hospital Público de Baja Complejidad*. EL diseño de investigación fue de tipo descriptivo transversal y una muestra de 102 funcionarios. Culminada la investigación, se halló una relación entre el clima organizacional y el nivel de compromiso funcionario; además, se ha podido confirmar la correlación entre las dimensiones comunicación, motivación, estilo de supervisión y la identidad con el compromiso funcionario.

En cuanto al objetivo específico 3: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la supervisión en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se llegó a los siguientes resultados se observa que hay 1 personal del departamento de medicina general que representa el 2,5% de la muestra considera muy deficiente la supervisión en el personal del departamento de medicina general, son 5 integrantes del personal que representa el 12,5% de la muestra consideran deficiente, son 24 integrantes del personal que representa el 60% de la muestra considera regular, finalmente son 10 integrantes del personal que representa el 25% de la muestra consideran buena la supervisión. Lo que significa que hay mayor tendencia de regular a buena en la de supervisión en el personal del departamento de medicina general. (Tabla N| 5)

La contrastación de hipótesis se desarrolló aplicando el estadígrafo de prueba rho de Spearman, Ubicando en la tabla de correlación que $\rho = -0.370$, se tiene correlación baja por lo tanto, Si existe una relación inversa baja entre el síndrome de Burnout y la supervisión en el personal del Departamento de Medicina General en el Hospital departamental de Huancavelica, 2020, Puesto que $p = 0,019$ entonces $0,019 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Se concluye que, Si existe una relación inversa baja entre el síndrome de

Burnout y la supervisión en el personal del Departamento de Medicina General en el Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

A similar resultado llega la investigación realizada por Sánchez (2015) en su tesis titulada *Burnout, resiliencia y frustración existencial*. La investigación tuvo como propósito fundamental fue conocer la realidad y la incidencia del *burnout* en la población de los trabajadores de la administración y servicios de la comunidad universitaria de la Universidad de Zaragoza (España). El diseño de investigación fue de tipo transversal descriptivo y exploratorio. De acuerdo a la administración de la prueba de Maslach, se ha podido hallar que hay poca prevalencia de *burnout* en la muestra estudiada, solamente 11% de la muestra presenta alto cansancio emocional y despersonalización.

En cuanto al objetivo específico 4: Identificar la relación entre el síndrome de Burnout y la comunicación en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se llegó a los siguientes resultados se observa que hay 1 personal del departamento de medicina general que representa el 2,5% de la muestra considera muy deficiente la comunicación en el personal del departamento de medicina general, son 5 integrantes del personal que representa el 12,5% de la muestra consideran deficiente, son 24 integrantes del personal que representa el 60% de la muestra considera regular, finalmente son 10 integrantes del personal que representa el 25% de la muestra consideran buena la comunicación. Lo significa que hay mayor tendencia de regular a buena en la comunicación en el personal del departamento de medicina general. (Tabla N| 6).

La contrastación de hipótesis se desarrolló aplicando el estadígrafo de prueba rho de Spearman, Ubicando en la tabla de correlación que $\rho = -0.409$, se tiene correlación moderada por lo tanto, Si existe una relación inversa moderada entre de Burnout y la comunicación en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020, Puesto que $p = 0,004$ entonces $0,004 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta

la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, Si existe una relación inversa moderada entre de Burnout y la comunicación en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

A similar resultado llega la investigación realizada por Flores & Ruíz (2018) en su tesis titulada: *Burnout en profesionales de la salud y personal administrativo en una unidad médica de primer nivel*. Esta investigación tuvo como propósito abordar la salud mental en una unidad médica de primer nivel, comparando el burnout en profesionales de salud y personal administrativo. La investigación transversal empleó la escala de Maslach (MBI-HSS) y se aplicó a una muestra de 29 profesionales de salud y 29 trabajadores administrativos. se encontraron diferencias importantes entre ambos grupos de trabajadores en la presencia del síndrome en el componente de despersonalización, mayor en el personal administrativo.

En cuanto al objetivo específico 5. Identificar la relación entre el síndrome de Burnout y las condiciones laborales en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se llegó a los siguientes resultados se observa que hay 1 personal del departamento de medicina general que representa el 2,5% de la muestra considera muy deficiente las condiciones laborales en el personal del departamento de medicina general, son 10 integrantes del personal que representa el 25% de la muestra consideran deficiente, son 21 integrantes del personal que representa el 52,5% de la muestra considera regular, finalmente son 8 integrantes del personal que representa el 20% de la muestra consideran buena las condiciones laborales. Lo significa que hay mayor tendencia de regular a buena en las condiciones laborales en el personal del departamento de medicina general. (Tabla N° 7)

La contratación de hipótesis se desarrolló aplicando el estadígrafo de prueba rho de Spearman Ubicando en la tabla de correlación que $\rho = -0.431$, se tiene correlación moderada por lo tanto, Si existe una relación inversa moderada entre el síndrome de Burnout y las condiciones laborales

en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020, Puesto que $p = 0,006$ entonces $0,006 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, Si existe una relación inversa moderada entre el síndrome de Burnout y las condiciones laborales en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.

A similar resultado llega la investigación realizada por Ramírez (2019) en su tesis titulada *Prevalencia de burnout e identificación de grupos de riesgo en el personal de enfermería del servicio andaluz de salud*. La investigación tuvo como propósito principal recabar información general que permita establecer la prevalencia, identificar los perfiles de riesgo teórico y comprobar que estos perfiles se reproducen en los profesionales de enfermería que desarrollan su labor asistencial en el AM en centros hospitalarios del SAS. El diseño de investigación fue un estudio cuantitativo, transversal y multicéntrico. Los resultados principales a los que se arribó fueron que se presentan altos niveles de prevalencia del burnout en los profesionales de enfermería en el área médica del servicio, concretamente, 39,8% presenta el síndrome.

CONCLUSIÓN

Se determinó que existe una relación moderada entre el síndrome de Burnout y el clima laboral del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene que el 52,5% de la muestra, consideran un índice mediano de síndrome de Burnout, mientras el 60% de la muestra considera que hay regular clima laboral, estos resultados fueron contrastados con el estadígrafo rho de Spearman $\rho = -0.444$, siendo relación inversa moderada. Además, el $p = 0,004$ es menor que 0,05, en consecuencia, se corrobora la correlación moderada.

Se determinó que existe una baja correlación entre el síndrome de Burnout y la autorrealización en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se llegó a que el 50% de la muestra considera regular la autorregulación. aplicando rho de Spearman se tiene $\rho = -0.317$, se tiene correlación baja. además, $p = 0,046$ menor que 0,05, en consecuencia, se corrobora la correlación baja.

Se determinó que existe una correlación moderada entre el síndrome de Burnout y el involucramiento laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se llegó a que el 55% de la muestra consideran regular, el involucramiento. Además, aplicando rho de Spearman, $\rho = -0.435$, se tiene correlación moderada. Además, $p = 0,005$ es menor que 0,05, en consecuencia, se corrobora la correlación moderada.

Se determinó que existe una relación baja entre el síndrome de Burnout y la supervisión en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se llegó a los siguientes resultados que el 60% de la muestra considera regular el involucramiento. aplicando el estadígrafo rho de

Spearman rho = - 0.370, se tiene correlación baja. Además, puesto que $p = 0,019$ es menor que 0,05, en consecuencia, se corrobora la correlación.

Se determinó que existe una correlación moderada entre el síndrome de Burnout y la comunicación en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se llegó a los siguientes resultados el 60% de la muestra considera regular la supervisión. donde aplicando el estadígrafo de prueba rho de Spearman rho = - 0.409, se tiene correlación moderada, Además puesto que $p = 0,004$ es menor que 0,05, en consecuencia, se corrobora la correlación moderada.

Se determinó que existe una correlación moderada entre el síndrome de Burnout y las condiciones laborales en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene que el 52,5% de la muestra considera regular las condiciones laborales. Aplicando el estadígrafo de prueba rho de Spearman rho = - 0.431, se tiene correlación moderada, Además puesto que $p = 0,006$ es menor que 0,05, en consecuencia, se corrobora la correlación.

RECOMENDACIONES

- A los directivos del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica se les recomienda realizar trabajos de sensibilización para disminuir el índice del síndrome de Burnout y mejorar el clima laboral del personal.
- A los directivos del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica se les recomienda realizar talleres de fortalecimiento del clima laboral para todos sus colaboradores.
- A los responsables del área de personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, se les recomienda mejorar a través de reuniones permanentes la autorrealización de sus trabajadores.
- A los responsables del Hospital departamental de Huancavelica, se les recomienda generar espacios agradables para que el personal sienta mejor el involucramiento laboral y mejorar la atención a los usuarios.
- A los responsables del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, se les recomienda desarrollar acciones de mejora de las condiciones laborales de los trabajadores para que estos se sientan mejor comprometidos.
- Dar a conocer los resultados de la investigación a la comunidad Huancavelicana a través de medios alternativos y a las entidades involucradas del sector y sirva de información referencial para próximas investigaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Psychological Association. (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association*. 7th. Ed. Washington: American Psychological Association.
- Amigo, I. (2006). *Manual de psicología de la salud*. 2da. Ed. España: Pirámide.
- Argimon, J. M. & Jiménez, J. (2013). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica*. 4ta. Ed. Barcelona: Elsevier.
- Cea D'Ancona, M. A. (2001). *Metodología Cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social*. España: Editorial Síntesis.
- Cea D'Ancona, M. A. (2004). *Métodos de encuesta. Teoría y práctica, errores y mejora*. España: Editorial Síntesis.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de los recursos humanos*. 8va. ed. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. 9na. Ed. México: McGraw-Hill.
- Colás, M. P., Buendía, L. & Hernández, F. (2005). *Competencias científicas para la realización de una tesis doctoral*. España: Colección Redes.
- Cólica, P. R. (2012). *Estrés: lo que usted querría preguntar y debe conocer*. Argentina: Brujas.
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. (2006). *Guía sobre el síndrome de quemado (burnout)*. España: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.
- Coolican, H. (2005). *Métodos de investigación y estadística en Psicología*. 3ra. Ed. México: Manual Moderno.
- Espinoza, C. R. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral – 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital de Chamorro y Villa.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13226/Espinoza_CCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y


- Falcón, F. L. & Vergara, A. (2015). *Clima organizacional del departamento de enfermería de un hospital nacional de Lima*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Norbert Wiener]. Archivo digital de Chamorro y Villa. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/154/FALC%C3%93N-VERGARAY.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Flores, J. B. (2018). *Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en médicos asistentes del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina SCCIPA en el periodo setiembre – noviembre 2017*. [Tesis de medicina, Universidad Ricardo Palma]. Archivo digital de Chamorro y Villa. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1153/TESIS%20-%20JOSE%20BRYAN%20FLORES%20SIERRA%20HECHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, S. Y. & Ruíz, A. O. (2018). *Psicología de la Salud. Burnout en profesionales de la salud y personal administrativo en una unidad médica de primer nivel*, 28 (1), 63-72. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/80185/Articulo%20Burnout%20Sandra%3AAAna.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Franco, S. J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción del usuario interno en el centro de Salud San Joaquín, junio 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital de Chamorro y Villa. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33296/franco_ssh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, B. (2009). *Manual de métodos de investigación para las ciencias sociales. Un enfoque de enseñanza basado en proyectos*. México: Manual Moderno.
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemado por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. España: Psicología Pirámide.
- Gutiérrez, T. & otros (coords.). (2014). *Instrumentos de evaluación psicológica en salud*. Madrid: Alianza Editorial.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta. Ed. México: McGraw-Hill.
- Hillmann, K. (2005). *Diccionario enciclopédico de Sociología*. España: Herder.
- Maslach, A & Jackson, S. E. (1997). *Manual MBI. Inventario "Burnout" de Maslach*. España: Ediciones Tea.
- Molina, F. (2005). *Manual para la Aplicación del Inventario de Clima Laboral*. Perú: s.e.
- Oblitas, L. A. (2010). *Psicología de la Salud y la calidad de vida*. 3ra. Ed. México: CENGAGE Learnig.
- Obreque, A. E. (2015). *Clima organizacional y compromiso funcionario en el Hospital Público de Baja Complejidad*. [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Archivo digital de Chamorro y Villa. http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis_+Andrea+Obreque+Huenchuan.pdf;jsessionid=EF609ACE6F0A88702A0BE717509FF653?sequence=1
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Turín: Organización Internacional del Trabajo.
- Pacheco, S. G. (2016). *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería en una clínica de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia].
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Lima: s.e.
- Ramírez, L. (2019). *Prevalencia de burnout e identificación de grupos de riesgo en el personal de enfermería del servicio andaluz de salud*. [Tesis doctoral, Universidad de Granada]. Archivo digital de Chamorro y Villa. <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/55980/68026.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Rodríguez, A. & y Sanz, A. I. (2011). La felicidad en el trabajo. *Mente y Cerebro. Trabajo y Felicidad, Claves para lograr un clima laboral positivo*, 50, 42-49.

- Saldaña, A. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital de Chamorro y Villa. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8718/Salda%C3%B1a_LA.pdf?sequence=1
- Sánchez, J. M. (2015). *Burnout, resiliencia y frustración existencial*. [Tesis doctoral, Universidad de Salamanca]. Archivo digital de Chamorro y Villa. https://gredos.usal.es/bitstream/10366/128818/1/DPETP_SanchezGomezJM_Burnout.pdf
- Sierra, M. A. (2015). *El clima laboral en los/las colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A. V.* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Archivo digital de Chamorro y Villa. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
- Sierra, R. (2001). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Tipacti, C. A. (2016). *Relación entre percepción del clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial de una Instituto de Salud de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia].
- Triola, M. (2003). *Estadística*. 9na. Ed. México: Pearson Educación.
- Vara, A. A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Perú: Editorial Macro.
- Von Hophgarten, A. (2013). Protección mental. *Mente y cerebro. Las Huellas del estrés. El exceso de tensión cognitiva y emocional repercute en el cuerpo y en la psique*, 59, 50-56.

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE DE ESTUDIO	DE	METODOLOGÍA
Síndrome de Burnout y clima laboral en el personal del departamento de Medicina General de un Hospital de Huancavelica, 2020.	<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y el clima laboral del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020?</p> <p>Problemas Específicos: - ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la autorrealización en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020? - ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y el involucramiento laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020? - ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la supervisión en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020? - ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el clima laboral del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos: - Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la autorrealización en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020. - Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el involucramiento laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020. - Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la supervisión en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital</p>	<p>Hipótesis General: Se presenta una relación inversa entre el síndrome de Burnout y el clima laboral del personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.</p> <p>Hipótesis Específicas: - Se presenta una relación inversa entre el síndrome de Burnout y la autorrealización en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020. - Se presenta una relación inversa entre el síndrome de Burnout y el involucramiento laboral en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020. - Se presenta una relación inversa entre el síndrome de Burnout y la supervisión en el personal del Departamento de Medicina General del</p>	<p>Variable 1: Síndrome de <i>burnout</i> en personal sanitario del departamento de Medicina General</p> <p><u>Dimensiones:</u> - Agotamiento personal - Despersonalización - Realización personal</p> <p>Variable 2: Clima laboral en personal sanitario del departamento de Medicina General</p> <p><u>Dimensiones:</u> - Autorrealización - Involucramiento laboral - Supervisión - Comunicación - Condiciones laborales</p>		<p>Tipo de investigación: Método básico y puro.</p> <p>Nivel de investigación: El nivel de investigación es el correlacional.</p> <p>Diseño de investigación: El diseño de investigación es el transversal correlacional, el cual se grafica de la siguiente forma:</p>  <p>Población: 40 personales del departamento de Medicina General.</p> <p>Muestra: 40 personales del departamento de Medicina General.</p> <p>Técnica de muestreo: No probabilístico.</p>

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE DE ESTUDIO	DE METODOLOGÍA
	<p>comunicación en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y las condiciones laborales en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020?</p>	<p>departamental de Huancavelica, 2020.</p> <p>- Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la comunicación en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.</p> <p>- Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y las condiciones laborales en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.</p>	<p>Hospital departamental de Huancavelica, 2020.</p> <p>- Se presenta una relación inversa entre de Burnout y la comunicación en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital departamental de Huancavelica, 2020.</p>		

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Variable 1: Síndrome de burnout en personal sanitario del departamento de Medicina General	El síndrome de quemarse por el trabajo o burnout es "...un estado de fatiga emocional, resultado del estrés crónico en situaciones laborales que requieren un cierto grado de implicación emocional con los destinatarios del trabajo profesional." (Gutiérrez y otros (coords), 2014, p. 112).	Grado en que el personal sanitario del departamento de Medicina General percibe un agotamiento emocional, presencia de despersonalización y nivel de realización personal motivada por el estrés crónico a causa del trabajo.	Agotamiento personal	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. 8. Siento que mi trabajo me está desgastando. 13. Me siento frustrado en mi trabajo. 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	Ordinal
			Despersonalización	5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales. 10. Siento que me he hecho más duro con la gente. 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes. 22. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.	Ordinal
			Realización personal	4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes. 7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes. 9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. 12. Me siento con mucha energía en mi trabajo. 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes. 18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes. 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. 21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	Ordinal

Anexo 3: Matriz de Operacionalización Instrumentos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Variable 2: Clima laboral en personal sanitario del departamento de Medicina General	“...conducta de los miembros o de algunos grupos de miembros de una empresa en relación con sus lugares de trabajo, el sistema laboral de la empresa y la estructura de autoridad de la empresa” (Hillmann, 2005, p. 129).	Percepción del trabajador de salud con respecto a su ambiente laboral en aspecto vinculados como posibilidades de autorrealización, involucramiento en la tarea asignada, la supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros de trabajo y las condiciones labores que facilitan el desarrollo de su trabajado.	Autorrealización	Existen oportunidades de progresar en la institución. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. Se valora los altos niveles de desempeño. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. Los países promueven la capacitación que se necesita. La empresa promueve el desarrollo del personal. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora. Se reconocen los logros en el trabajo.	Ordinal
			Involucramiento laboral	Se siente comprometido con el éxito en la organización Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. Los trabajadores están comprometidos con la organización. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. Cumplir productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	Ordinal
			Supervisión	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	Ordinal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
			Comunicación	<p>Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.</p> <p>Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.</p> <p>Los objetivos de trabajo están claramente definidos.</p> <p>El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.</p> <p>Existe un trato justo en la empresa.</p> <p>Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.</p> <p>En mi oficina, la información fluye adecuadamente.</p> <p>En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.</p> <p>Existen suficientes canales de comunicación.</p> <p>Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.</p> <p>En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.</p> <p>La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</p> <p>El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.</p> <p>Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.</p> <p>Se conocen los avances en otras áreas de la organización.</p>	Ordinal
			Condiciones laborales	<p>Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.</p> <p>Los objetivos de trabajo son retadores.</p> <p>Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.</p> <p>El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.</p> <p>cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.</p> <p>Existe buena administración de los recursos.</p> <p>La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.</p> <p>Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.</p> <p>Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.</p> <p>La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.</p>	Ordinal

Anexo 3: Matriz de Operacionalización Instrumentos

Variable	Dimensiones	Indicadores	Reactivos (Ítems)	Escala Valorativa	Criterios de Validez y Confiabilidad	Escala de medición	Instrumento
Variable 1: Síndrome de burnout en personal sanitario del departamento de Medicina General	Agotamiento personal	Fatiga física, emocional	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. 8. Siento que mi trabajo me está desgastando. 13. Me siento frustrado en mi trabajo. 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	Alta Media Baja	Por criterio de expertos y alfa de cronbach .80	Ordinal	MBI (Inventario de Burnout de Maslach)
	Despersonalización	Actitud irritable	5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales. 10. Siento que me he hecho más duro con la gente. 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes. 22. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.				
	Realización personal	Sentimiento de autoeficacia	4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes. 7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes. 9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. 12. Me siento con mucha energía en mi trabajo. 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes. 18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.				

Variable	Dimensiones	Indicadores	Reactivos (Ítems)	Escala Valorativa	Criterios de Validez y Confiabilidad	Escala de medición	Instrumento
			19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. 21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.				

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Valorativa	Criterios de Validez y Confiabilidad	Escala de medición	Instrumento
Variable 2: Clima laboral en personal sanitario del departamento de Medicina General	Autorrealización	Posibilidades de realización, aprender y desarrollarse	Existen oportunidades de progresar en la institución. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. Se valora los altos niveles de desempeño. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. Los países promueven la capacitación que se necesita. La empresa promueve el desarrollo del personal. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora. Se reconocen los logros en el trabajo.	Muy favorable Favorable Media Desfavorable Muy desfavorable	Por criterio de expertos y alfa de cronbach y half de guttman .97 y .90	Ordinal	Inventario de clima laboral de Palma.
	Involucramiento laboral		Se siente comprometido con el éxito en la organización				

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Valorativa	Criterios de Validez y Confiabilidad	Escala de medición	Instrumento
		Involucramiento con la tarea asignada, Compromiso con la organización	<p>Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.</p> <p>Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.</p> <p>Los trabajadores están comprometidos con la organización.</p> <p>En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.</p> <p>Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.</p> <p>Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.</p> <p>Cumplir productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.</p> <p>Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.</p> <p>La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.</p>				
	Supervisión	Supervisión como apoyo, evaluación para mejorar la producción	<p>El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.</p> <p>En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.</p> <p>La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.</p> <p>Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.</p> <p>Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.</p> <p>Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.</p> <p>Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.</p> <p>Los objetivos de trabajo están claramente definidos.</p>				

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Valorativa	Criterios de Validez y Confiabilidad	Escala de medición	Instrumento
	Comunicación	Acceso a la información, adecuados canales de comunicación	<p>El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.</p> <p>Existe un trato justo en la empresa.</p> <p>Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.</p> <p>En mi oficina, la información fluye adecuadamente.</p> <p>En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.</p> <p>Existen suficientes canales de comunicación.</p> <p>Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.</p> <p>En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.</p> <p>La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</p> <p>El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.</p> <p>Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.</p> <p>Se conocen los avances en otras áreas de la organización.</p>				
	Condiciones laborales	Remuneración atractiva, Ambientes, seguridad, materiales	<p>Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.</p> <p>Los objetivos de trabajo son retadores.</p> <p>Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.</p> <p>El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.</p> <p>cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.</p> <p>Existe buena administración de los recursos.</p> <p>La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.</p>				

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Valorativa	Criterios de Validez y Confiabilidad	Escala de medición	Instrumento
			<p>Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.</p> <p>Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.</p> <p>La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.</p>				

Anexo 4: Instrumentos

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH
para diversas profesiones

Escala de valoración de frecuencia y reactivos del MASLACH BURNOUT INVENTORY (Adaptado por José F. Gómez del Campo) Dirigido a personas que prestan servicios profesionales en diversas áreas							
0	1	2	3	4	5	6	
Nunca	Alguna vez al año o menos	Alguna vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días	
1 EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado					()	
2 EE	Al final de la jornada me siento agotado					()	
3 EE	Me encuentro cansado por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo					()	
4 PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan las personas a las que presto un servicio profesional					()	
5 D	Creo que trato a algunas personas a quienes doy servicio como si fueran objetos					()	
6 EE	Trabajar todos los días prestando servicios a otras personas es una tensión para mí					()	
7 PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan las personas a quienes doy un servicio					()	
8 EE	Me siento "quemado" por el trabajo					()	
9 PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros					()	
10 D	Creo que tengo un comportamiento más insensible desde que hago este trabajo					()	
11 D	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					()	
12 PA	Me encuentro con mucha vitalidad					()	
13 EE	Me siento frustrado por mi trabajo					()	
14 EE	Siento que estoy trabajando demasiado					()	
15 D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunas personas a las que tengo que atender					()	
16 EE	Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés					()	
17 PA	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada con las personas a quienes brindo servicios					()	
18 PA	Me siento animado después de trabajar junto con las personas a quienes atiendo					()	
19 PA	En este trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena					()	
20 EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades					()	
21 PA	Siento que sé tratar en forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo					()	
22 D	Siento que las personas a las que ayudo me culpan de algunos de sus problemas					()	
			CALIFICACIÓN				
				Bajo	Medio	Alto	
EE: Agotamiento emocional			()	EE	0 a 18	19 a 38	39 a 54
D: Despersonalización			()	D	0 a 10	11 a 20	21 a 30
PA: Realización personal en el trabajo			()	PA	0 a 16	17 a 32	33 a 48

ESCALA CLIMA LABORAL

Nombre Del Área: _____

Fecha : _____ Edad : _____ Sexo: Masculino Femenino

Jerarquía Laboral: _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

No.	Ítems	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13.	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19.	Existen suficientes canales de comunicación.					
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					

24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29.	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30.	Existe buena administración de los recursos.					
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36.	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37.	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46.	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48.	Existe un trato justo en la empresa.					
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Anexo 5: Consentimiento informado

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “*Síndrome de Burnout y clima laboral en el personal del departamento de Medicina General de un Hospital de Huancavelica 2020*”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: “Aydee Chamorro Aponte y Jeremías Villa Arizapana”

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancavelica, de 2020.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres:

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Chamorro Aponte Aydee
 D.N.I. N° 40181211
 N° de teléfono/celular: 951233370
 Email: aydecita_20@hotmail.com.
 Firma:

2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Villa Arizapana Jeremias
 D.N.I. N° 40290879
 N° de teléfono/celular: 943975619
 Email: jeremiaslove@hotmail.com

3. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: Vilchez Galarza David
 D.N.I. N° 41665934
 N° de teléfono/celular: 966658111
 Email: vilchezdavid1@gmail.com
 Firma:



Anexo 6

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

UNIDAD DE INVESTIGACION

DECLARACION DE CONFIDENCIALIDAD

Yo Jeremías Villa Arizapana identificado con DNI N° 40290879 egresado de la escuela profesional de Psicología vengo implementando el proyecto de tesis titulado “**Síndrome de Burnot y Clima Laboral en el personal del departamento de Medicina General de un Hospital Huancavelica**”, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán únicamente con fines de investigación basado en los artículos 6 y 7 del reglamento de ética de investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo 13 de Marzo del 2020



Villa Arizapana Jeremías
Responsable de la Investigación



DECLARACION DE CONFIDENCIALIDAD

Yo Aydee Chamorro Aponte identificado con DNI N° 40181211 egresado de la escuela profesional de Psicología vengo implementando el proyecto de tesis titulado **“Síndrome de Burnot y Clima Laboral en el personal del departamento de Medicina General de un Hospital Huancavelica”**, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán únicamente con fines de investigación basado en los artículos 6 y 7 del reglamento de ética de investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo 13 de Marzo del 2020



.....
Aydee Chamorro Aponte
Responsable de la Investigación

Anexo 7
COMPROMISO DE AUTORIA

En la fecha, Yo Jeremías Villa Arizapana identificado con DNI N° 40290879 Domiciliado en Jr. 7 de Junio N° 112 distrito de Ascensión y región de Huancavelica Bachiller de la Universidad Peruana Los Andes, me COMPROMETO a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“Síndrome de Burnot y Clima Laboral en el personal del departamento de Medicina General de un Hospital Huancavelica”**, se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancavelica 15 de Marzo 2020

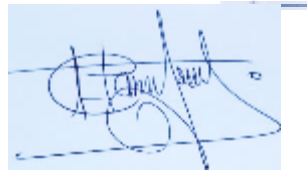


.....
Jeremias Villa Arizapana
DNI N° 40290879

COMPROMISO DE AUTORIA

En la fecha, Yo Aydee Chamorro Aponte identificado con DNI N° 40181211 Domiciliado en Av. Los Incas S/N Santa Ana distrito y región de Huancavelica Bachiller de la Universidad Peruana Los Andes, me COMPROMETO a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“Síndrome de Burnot y Clima Laboral en el personal del departamento de Medicina General de un Hospital Huancavelica”**, se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancavelica 15 de Marzo 2020



.....
Aydee Chamorro Aponte
DNI N° 40181211

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO :MOISÉS HUAMANCAJA ESPINOZA

TÍTULO PROFESIONAL : Licenciado

ESPECIALIDAD :Pedagogía y Humanidades.....

AÑOS DE EXPERIENCIA :20 años.....

INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA :UNCP.....

POST GRADO : Doctor en Administración de la educación.....

OTROS MERITOS : Pos doctor en Investigación...

.....

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....Aplicable.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Moisés Huamancaja Espinoza
Dr. en Educación
Pos. Doctorado en Investigación

Dr. Moisés Huamancaja Espinoza
DNI:19838175.

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : JHONATAN JEOMAR MEZA SANTIVÁÑEZ

TÍTULO PROFESIONAL : PSICOLOGO

ESPECIALIDAD : PSICOLOGIA

AÑOS DE EXPERIENCIA : 10.....

INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

POST GRADO : PSICOLOGIA EDUCATIVA.....

OTROS MERITOS :

.....

EN RESUMEN CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1 **MEDIANAMENTE ADECUADO 2** **INADECUADO 3**

OBSERVACIONES:.....APLICABLE.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



.....
 Ps. JHONATAN JEOMAR MEZA SANTIVÁÑEZ
 Psicólogo C. No. P. 21043
 Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación
 "El Sol" - Huancayo
 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

MG. JHONATAN JEOMAR MEZA SANTIVÁÑEZ
DNI: 45984218

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : OMAR JESUS SAPAICO VARGAS.....
TÍTULO PROFESIONAL : PSICOLOGO
ESPECIALIDAD : PSICOLOGIA
AÑOS DE EXPERIENCIA : 8
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : PROGRAMA NACIONAL PAIS
POST GRADO : PSICOLOGIA EDUCATIVA.....
OTROS MERITOS :
.....

EN RESUMEN CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....APLICABLE.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


Mg. Omar J. Sapaico Vargas
MG. OMAR JESUS SAPAICO VARGAS
DNI: 46411147

FOTOS
SOLICITUD DE AUTORIZACION

SOLICITA: Autorización para Realizar Trabajos de Investigación

Señor Director del Hospital Departamental de Huancavelica.
S.D.

Yo, Aydee CHAMORRO APONTE, con DNI N°40181211 Jeremías VILLA ARIZAPANA con DNI N°40290879 domiciliado en la Av. Agustín Gamarra N°390 Cercado, y Av. Andres Avelino Cáceres s/n - Yananaco respectivamente, Distrito, Provincia y Región de Huancavelica, me presento ante usted con el debido respeto y expongo lo siguiente:

Que, se presenta el Proyecto de Investigación titulado "Síndrome de Gurnot y Clima Laboral en Personal del Departamento de Medicina General del Hospital de Huancavelica 2020". En tal sentido, solicito autorización para la ejecución del Proyecto de Investigación. Así mismo me comprometo a cumplir con las buenas prácticas de Investigación, con el cronograma de supervisión de la ejecución según corresponda y hacerle llegar los resultados de la investigación con las recomendaciones respectivas.

POR LO TANTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud por ser justicia que espero alcanzar

Adjunto:

Copia de DNI



Huancavelica, 21 de febrero 2020


Aydee Chamorro Aponte
DNI N°40181211


Jeremías Villa Arizapana
DNI N°40290879



CARTA DE ACEPTACION

"Voz de la administración de la salud"

Huancavelica, 08 de Junio del 2020.

CARTA N° 010 - 2020/GOB.REG.HVCA/-HD-HVCA-OADI.


Señor(a):
AYDEE CHAMORRO APONTE
JEREMÍAS VILLA ARIZAPANA
Presente:

**ASUNTO : Aceptación para la aplicación de
instrumento de evaluación de tesis**

Por medio del presente me dirijo a Usted, a fin de comunicarle que la Oficina de Apoyo a la Docencia e investigación autoriza a los egresados de la Universidad Peruana Los Andes de la Carrera Profesional de Psicología Humana **Aydee, CHAMORRO APONTE Y Jeremías VILLA ARIZAPANA** para que pueda aplicar su instrumento de evaluación de la tesis titulado **"SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA 2020 "**, así mismo pongo de su conocimiento que los investigadores son las únicas personas autorizadas para la recolección de la información.

Sin otro particular me despido de usted, sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración

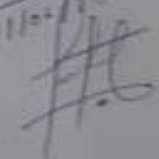
Atentamente,



Andrés Avelino Cárdenas
OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION

Recibido

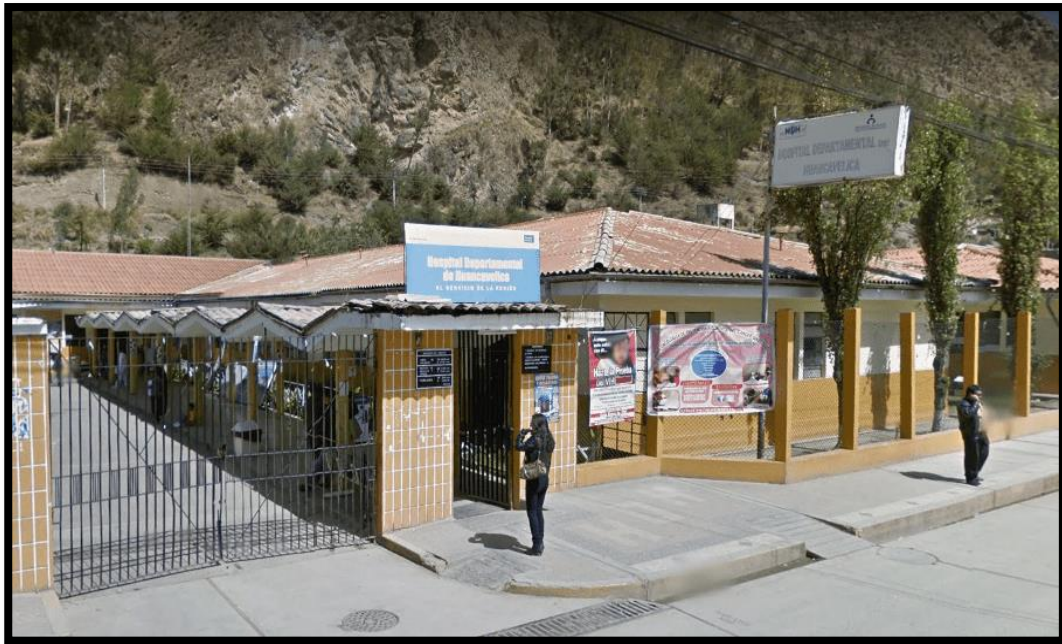
11/06/20



Andrés Avelino Cárdenas s/n
Huancavelica

TELEFAX 067-453198
TELEFONO 067-452990 ANEXO 451

VISTA N° 01 DE FRONTIS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HVCA



VISTA N° 02 DEPARTAMENTO DE MEDICINA DEL HDH



VISTA N° 03-04 APLICACIÓN DE LOS TEST AL PERSONAL TECNICO



VISTA N° 05-06 APLICACIÓN DE LOS TEST AL PERSONAL MEDICO



VISTA N^a 06-07 APLICACIÓN DE LOS TEST AL PERSONAL LIC. EN ENFERMERIA



PRUEBA PILOTO DEL SINDROME DE BURNOUT

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	
1	5	3	2	4	2	0	0	1	2	1	1	0	1	0	3	2	3	3	4	1	0	1	39
2	3	3	0	5	0	0	2	0	2	3	0	3	1	0	2	4	2	1	2	3	3	3	42
3	5	5	1	4	0	0	2	0	2	3	2	3	0	0	0	4	3	3	4	4	3	3	51
4	3	2	2	2	0	0	2	0	2	1	0	3	0	1	3	4	3	3	4	3	3	3	44
5	3	3	4	4	1	2	2	3	2	3	1	3	1	0	3	4	3	3	4	3	3	4	59
6	2	3	2	4	1	2	2	1	2	3	2	3	1	0	3	4	3	3	4	3	3	3	54
7	3	3	2	4	0	0	2	0	2	3	0	3	0	0	3	4	5	3	4	3	3	3	50
8	3	1	2	4	0	2	2	0	0	1	1	3	0	1	3	4	3	3	4	3	3	3	46
9	3	3	2	4	0	1	4	0	2	3	3	3	0	1	3	4	3	3	4	3	3	3	55
10	3	3	2	4	2	2	1	1	3	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	62
Varianza suma	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1
Var.	15																						
Var. Total	50																						

PRUEBA PILOTO CLIMA LABORAL

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50		
14	3	2	3	5	1	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	1	1	1	1	2	4	3	5	5	4	4	3	1	1	1	3	3	2	1	4	3	1	3	1	4	1	3	1	3	1	1	2	176		
23	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	148		
32	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	5	3	2	3	4	5	5	3	1	2	2	5	2	3	3	3	5	3	2	2	5	2	1	2	156		
42	4	3	3	3	5	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	1	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	5	2	2	148		
53	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	153
61	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	4	5	5	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	149		
73	4	2	3	3	3	2	5	3	3	4	5	4	3	4	5	2	3	3	3	1	4	2	1	4	4	4	4	1	1	1	2	3	3	5	1	1	4	4	1	5	2	3	4	2	1	1	4	3	2	1	148	
82	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	114		
94	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	170		
103	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	140		
Varian	0,81	0,81	0,64	0,36	0,8	0,89	0,64	0,56	0,6	0,8	0,89	0,61	0,45	0,69	0,45	0,89	0,49	0,8	0,45	0,56	0,49	0,8	0,49	0,96	0,44	0,4	0,8	0,84	0,76	0,44	0,84	1,36	0,96	0,69	0,64	0,36	0,76	0,41	0,61	0,96	0,24	0,44	0,44	0,69	0,64	0,4	0,84	0,44	0,49	0,64		
S. Vari	32,5																																																			
Var. T	253																																																			

BASE DE DATOS

SINDROME DE BURNOUT

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	5	2	1	6	0	0	0	1	6	1	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	27
2	3	3	0	5	0	0	6	0	6	5	0	0	1	0	2	0	2	1	4	2	1	0	41
3	5	5	1	6	0	0	6	0	6	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	39
4	3	2	2	2	0	0	6	0	6	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	24
5	3	3	4	0	1	2	0	3	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	5	4	29
6	2	3	2	6	1	6	6	1	1	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	33
7	5	3	1	5	0	0	0	0	6	0	0	5	0	0	0	1	5	5	5	1	5	5	52
8	1	1	2	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	5	6	2	5	5	35
9	2	3	2	4	0	1	6	0	5	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	27
10	2	2	2	5	0	1	5	1	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	0	5	5	75
11	2	4	2	2	1	3	3	1	2	2	5	4	3	3	3	2	5	3	0	2	2	2	56
12	0	5	0	0	3	1	2	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	16
13	1	2	2	6	1	1	5	5	6	2	2	6	2	5	1	0	5	5	1	5	5	0	68
14	3	3	2	2	1	2	4	1	3	3	4	4	2	3	4	3	3	2	2	4	0	2	57
15	3	3	2	4	1	1	3	4	6	1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	74
16	6	0	5	0	3	0	0	2	0	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	5	0	5	31
17	4	4	4	0	0	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
18	1	3	5	6	0	5	6	5	4	5	4	6	4	5	4	4	6	6	5	4	4	5	97
19	2	2	0	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	3	1	4	21
20	2	2	3	3	1	3	5	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	65
21	5	5	3	6	0	2	6	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	38
22	3	1	0	5	3	1	5	1	1	3	0	5	2	1	0	4	5	3	2	1	1	1	48
23	4	5	4	3	5	4	5	2	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	1	1	41
24	0	0	0	6	0	0	6	1	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	1	1	0	45
25	3	5	5	6	1	2	5	1	5	5	5	5	1	2	1	2	5	5	6	6	5	6	87
26	1	1	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	1	2	5	52
27	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	99
28	4	4	0	6	0	6	6	0	0	0	6	6	0	0	0	0	6	6	6	6	2	5	69
29	2	3	2	2	0	2	3	2	0	2	3	6	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	35
30	5	6	0	6	0	2	6	1	5	0	5	6	1	5	3	0	6	6	6	1	4	1	75
31	5	6	0	6	0	2	5	1	6	0	0	6	5	4	6	3	6	3	2	2	3	5	76
32	5	2	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	1	3	1	4	4	5	6	5	5	5	91
33	5	5	3	4	0	5	4	1	5	4	3	5	5	3	2	4	4	5	3	3	4	2	79
34	3	4	5	1	0	5	2	1	1	2	3	5	6	6	0	4	3	6	5	5	1	1	69
35	4	5	3	6	1	3	5	0	6	2	2	5	2	2	0	2	3	5	5	5	4	3	73
36	3	3	2	4	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	0	3	59
37	2	3	0	2	0	0	1	1	2	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0	35
38	5	4	2	6	0	1	1	2	5	0	1	2	1	0	1	2	4	6	6	5	3	0	57
39	4	4	1	4	0	0	1	0	1	1	1	6	0	1	0	1	4	5	6	1	4	4	49
40	2	3	1	2	0	2	2	2	3	2	1	5	0	2	2	2	2	5	3	3	2	2	48

PRUEBAS APLICADAS DE MUESTRA

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

DATOS PERSONALES:

Apellidos y nombre: Alberto Conono Rivera Edad: 34 Cargo: Medio
 Sexo: Masculino Femenino () Empresa: H. R. H Fecha: 07/07/20

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta, cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Contesté todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

		Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho(4)	Todo o siempre (5)
1	Existen oportunidades de progresar en la institución,				<input checked="" type="checkbox"/>	
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización			<input checked="" type="checkbox"/>		
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.			<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.			<input checked="" type="checkbox"/>		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus			<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.			<input checked="" type="checkbox"/>		
8	En la organización. Se mejoran continuamente el método de trabajo.			<input checked="" type="checkbox"/>		
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.			<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Los objetivos de trabajo son retadores.			<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.			<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.			<input checked="" type="checkbox"/>		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.			<input checked="" type="checkbox"/>		
14	En los grupos de trabajo, existe una buena relación armoniosa.				<input checked="" type="checkbox"/>	
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.				<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Se valora los altos niveles de desempeño.			<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.			<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.			<input checked="" type="checkbox"/>		
19	Existen suficiente canales de comunicación				<input checked="" type="checkbox"/>	
20	El grupo con el trabajo, funciona como un equipo bien integrado.				<input checked="" type="checkbox"/>	
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.			<input checked="" type="checkbox"/>		
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.			<input checked="" type="checkbox"/>		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.			<input checked="" type="checkbox"/>		
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.			<input checked="" type="checkbox"/>		
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.			<input checked="" type="checkbox"/>		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollar.			<input checked="" type="checkbox"/>		

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Para diversos profesionales

Escala de valoración de frecuencia y reactivos del **MASLACH BURNOUT INVENTORY**
 (Adaptado por José F. Gómez del Campo)
 Dirigido a personas que prestan servicios profesionales en diversas áreas

o Nunca	1 Alguna vez al año o menos	2 Alguna vez al mes o menos	3 Algunas veces al mes	4 Una vez por semana	5 Algunas veces por semana	6 Todos los días	
1 EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado						(3)
2 EE	Al final de la jornada me siento agotado						(3)
3 EE	Me encuentro cansado por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo						(2)
4 PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan las personas a las que presto un servicio profesional						(4)
5 D	Creo que trato algunas personas a quienes doy servicio como si fueran objetos						(4)
6 EE	Trabajar todo los días prestando servicio a otras personas es una tensión para mi						(3)
7 PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan las personas a quienes doy un servicio						(3)
8 EE	Me siento "quemado" por el trabajo						(2)
9 PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros						(3)
10 D	Creo que tengo un comportamiento más insensible desde que hago este trabajo						(2)
11 D	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente						(2)
12 PA	Me encuentro con mucha vitalidad						(3)
13 EE	Me siento frustrado por mi trabajo						(3)
14 EE	Siento que estoy trabajando demasiado						(4)
15 D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunas personas a las que tengo que atender						(3)
16 EE	Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés						(3)
17 PA	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada con las personas a quienes brindo servicios						(2)
18 PA	Me siento animado después de trabajar junto con las personas a quienes atiendo						(3)
19 PA	En este trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena						(2)
20 EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades						(0)
21 PA	Siento que se trata en forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo						(3)
22 D	Siento que las personas a las que ayudo me culpan de algunos de sus problemas						(3)
EE: Agotamiento emocional		()			Bajo	Medio	Alto
D: Despersonalización		()	EE		0 a 18	19 a 38	39 a 54
PA: Realización personal en el trabajo		()	D		0 a 10	11 a 20	21 a 30
		()	PA		0 a 16	17 a 32	33 a 48

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

DATOS PERSONALES:

 Apellidos y nombre: Raymunda Cruz L. Angel Edad: 45 Cargo: TEC. ENF

 Sexo: Masculino () Femenino () Empresa: M. D. HUANCAYELICA Fecha: 18/02/20

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta, cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Contesté todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

		Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho(4)	Todo o siempre (5)
1	Existen oportunidades de progresar en la institución,			X		
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización					X
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.		X			
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X				
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.		X			
6	El jefe se interesa por el éxito de sus		X			
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.			X		
8	En la organización. Se mejoran continuamente el método de trabajo.		X			
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X				
10	Los objetivos de trabajo son retadores.		X			
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.			X		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.		X			
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.		X			
14	En los grupos de trabajo, existe una buena relación armoniosa.				X	
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.				X	
16	Se valora los altos niveles de desempeño.		X			
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X				
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.		X			
19	Existen suficiente canales de comunicación			X		
20	El grupo con el trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X				
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	X				
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.		X			
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					X
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.		X			
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.					X
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollar.					X

27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					X
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.		-		X	
29	En la institución, se afronta y superan los obstáculos.					X
30	Existe buena administración de los recursos.		X			
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X				
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.		X			
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X				
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X				
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X				
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	X				
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.			X		
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.			X		X
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.		X			
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.				X	
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X				X
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.		X			
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.		X		X	
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	X				
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.		X			
48	Existe un trato justo en la institución.			X	X	
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X				

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Para diversos profesionales

Escala de valoración de frecuencia y reactivos del **MASLACH BURNOUT INVENTORY**
(Adaptado por José F. Gómez del Campo)

Dirigido a personas que prestan servicios profesionales en diversas áreas

o Nunca	1 Alguna vez al año o menos	2 Alguna vez al mes o menos	3 Algunas veces al mes	4 Una vez por semana	5 Algunas veces por semana	6 Todos los días	
1 EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado						(5)
2 EE	Al final de la jornada me siento agotado						(6)
3 EE	Me encuentro cansado por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo						(0)
4 PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan las personas a las que presto un servicio profesional						(6)
5 D	Creo que trato algunas personas a quienes doy servicio como si fueran objetos						(0)
6 EE	Trabajar todo los días prestando servicio a otras personas es una tensión para mi						(2)
7 PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan las personas a quienes doy un servicio						(6)
8 EE	Me siento "quemado" por el trabajo						(1)
9 PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros						(5)
10 D	Creo que tengo un comportamiento más insensible desde que hago este trabajo						(0)
11 D	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente						(5)
12 PA	Me encuentro con mucha vitalidad						(6)
13 EE	Me siento frustrado por mi trabajo						(1)
14 EE	Siento que estoy trabajando demasiado						(5)
15 D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunas personas a las que tengo que atender						(3)
16 EE	Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés						(0)
17 PA	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada con las personas a quienes brindo servicios						(6)
18 PA	Me siento animado después de trabajar junto con las personas a quienes atiendo						(6)
19 PA	En este trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena						(6)
20 EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades						(1)
21 PA	Siento que se trata en forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo						(4)
22 D	Siento que las personas a las que ayudo me culpan de algunos de sus problemas						(1)
EE: Agotamiento emocional		()	EE		Bajo	Medio	Alto
D: Despersonalización		()	D		0 a 18	19 a 38	39 a 54
PA: Realización personal en el trabajo		()	PA		0 a 10	11 a 20	21 a 30
					0 a 16	17 a 32	33 a 48

ESCALA CLIMA LABORAL CI-SPC

DATOS PERSONALES:

 Apellidos y nombre: Martínez Cubo Karims Edad: 37 Cargo: Lic. Enf.
 Sexo: Masculino () Femenino (x) Empresa: H. D. H Fecha: 07/07/20

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta, cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

		Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho(4)	Todo o siempre (5)
1	Existen oportunidades de progresar en la institución,			X		
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización				X	
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.			X		
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.				X	
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.				X	
6	El jefe se interesa por el éxito de sus			X		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.			X		
8	En la organización. Se mejoran continuamente el método de trabajo.			X		
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.		X			
10	Los objetivos de trabajo son retadores.				X	
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.			X		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.				X	
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.				X	
14	En los grupos de trabajo, existe una buena relación armoniosa.			X		
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.			X		
16	Se valora los altos niveles de desempeño.			X		
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.			X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.			X		
19	Existen suficiente canales de comunicación			X		
20	El grupo con el trabajo, funciona como un equipo bien integrado.			X	X	
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.			X		
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día			X		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					X
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.			X		
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.				X	
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollar.				X	

27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.				P	
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.			P		
29	En la institución, se afronta y superan los obstáculos.				P	
30	Existe buena administración de los recursos.			P		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	P				
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.				P	
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.				P	
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.			P		
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.			P		
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.			P		
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.			P		
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.			P		
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.			P		
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.			P		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.			P		
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.			P		
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.			P		
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.			P		
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.			P		
46	Se reconocen los logros en el trabajo.			P		
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.			P		
48	Existe un trato justo en la institución.			P		
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.			P		
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.			P		

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Para diversos profesionales

Escala de valoración de frecuencia y reactivos del MASLACH BURNOUT INVENTORY
(Adaptado por José F. Gómez del Campo)

Dirigido a personas que prestan servicios profesionales en diversas áreas

0 Nunca	1 Alguna vez al año o menos	2 Alguna vez al mes o menos	3 Algunas veces al mes	4 Una vez por semana	5 Algunas veces por semana	6 Todos los días	
1 EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado						(5)
2 EE	Al final de la jornada me siento agotado						(2)
3 EE	Me encuentro cansado por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo						(5)
4 PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan las personas a las que presto un servicio profesional						(5)
5 D	Creo que trato algunas personas a quienes doy servicio como si fueran objetos						(0)
6 EE	Trabajar todo los días prestando servicio a otras personas es una tensión para mí						(5)
7 PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan las personas a quienes doy un servicio						(5)
8 EE	Me siento "quemado" por el trabajo						(5)
9 PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros						(5)
10 D	Creo que tengo un comportamiento más insensible desde que hago este trabajo						(5)
11 D	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente						(5)
12 PA	Me encuentro con mucha vitalidad						(1)
13 EE	Me siento frustrado por mi trabajo						(3)
14 EE	Siento que estoy trabajando demasiado						(1)
15 D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunas personas a las que tengo que atender						(4)
16 EE	Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés						(4)
17 PA	Tengo facilidad para crear una atmosfera relaja con las personas a quienes brindo servicios						(5)
18 PA	Me siento animado después de trabajar junto con las personas a quienes atiendo						(5)
19 PA	En este trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena						(6)
20 EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades						(5)
21 PA	Siento que se trata en forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo						(5)
22 D	Siento que las personas a las que ayudo me culpan de algunos de sus problemas						(5)
EE: Agotamiento emocional D: Despersonalización PA: Realización personal en el trabajo		()		Bajo	Medio	Alto	
		()	EE	0 a 18	19 a 38	39 a 54	
		()	D	0 a 10	11 a 20	21 a 30	
		()	PA	0 a 16	17 a 32	33 a 48	

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

DATOS PERSONALES:

 Apellidos y nombre: MARILUZ BENNERU ESTEBAN Edad 40 Cargo IC ENF

 Sexo: Masculino () Femenino (x) Empresa: H. D. HUANCABALLA Fecha: 19/07/20

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta, cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

		Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho(4)	Todo o siempre (5)
1	Existen oportunidades de progresar en la institución,			x		
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización					x
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.		x			
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	x				
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.		x			
6	El jefe se interesa por el éxito de sus		x			
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.			x		
8	En la organización, se mejoran continuamente el método de trabajo.		x			
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	x				
10	Los objetivos de trabajo son retadores.		x			
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.			x		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.		x			
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.		x			
14	En los grupos de trabajo, existe una buena relación armoniosa.				x	
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.				x	
16	Se valora los altos niveles de desempeño.		x			
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	x				
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.		x			
19	Existen suficiente canales de comunicación			x		
20	El grupo con el trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	x				
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	x				
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.		x			
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					x
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.		x			
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.					x
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollar.					x

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Para diversos profesionales

Escala de valoración de frecuencia y reactivos del MASLACH BURNOUT INVENTORY
(Adaptado por José F. Gómez del Campo)

Dirigido a personas que prestan servicios profesionales en diversas áreas

0 Nunca	1 Alguna vez al año o menos	2 Alguna vez al mes o menos	3 Algunas veces al mes	4 Una vez por semana	5 Algunas veces por semana	6 Todos los días	
1 EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado						(5)
2 EE	Al final de la jornada me siento agotado						(6)
3 EE	Me encuentro cansado por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo						(0)
4 PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan las personas a las que presto un servicio profesional						(6)
5 D	Creo que trato algunas personas a quienes doy servicio como si fueran objetos						(0)
6 EE	Trabajar todo los días prestando servicio a otras personas es una tensión para mí						(2)
7 PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan las personas a quienes doy un servicio						(5)
8 EE	Me siento "quemado" por el trabajo						(1)
9 PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros						(6)
10 D	Creo que tengo un comportamiento más insensible desde que hago este trabajo						(0)
11 D	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente						(0)
12 PA	Me encuentro con mucha vitalidad						(6)
13 EE	Me siento frustrado por mi trabajo						(5)
14 EE	Siento que estoy trabajando demasiado						(4)
15 D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunas personas a las que tengo que atender						(6)
16 EE	Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés						(3)
17 PA	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada con las personas a quienes brindo servicios						(6)
18 PA	Me siento animado después de trabajar junto con las personas a quienes atiendo						(6)
19 PA	En este trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena						(6)
20 EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades						(4)
21 PA	Siento que se trata en forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo						(3)
22 D	Siento que las personas a las que ayudo me culpan de algunos de sus problemas						(5)
EE: Agotamiento emocional		()	EE	Bajo	Medio	Alto	
D: Despersonalización		()	D	0 a 18	19 a 38	39 a 54	
PA: Realización personal en el trabajo		()	PA	0 a 10	11 a 20	21 a 30	
		()		0 a 16	17 a 32	33 a 48	

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

DATOS PERSONALES:

Apellidos y nombre: Jiménez Castro, Pedro Edad: 30 Cargo: Lic. Sat.
 Sexo: Masculino Femenino () Empresa: UDH Fecha: 07/07/20

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta, cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

		Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho(4)	Todo o siempre (5)
1	Existen oportunidades de progresar en la institución,		x2			
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización				x	
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.		x			
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.		x			
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.			x		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus				x	
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.			x		
8	En la organización. Se mejoran continuamente el método de trabajo.		x			
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.			x		
10	Los objetivos de trabajo son retadores.			x		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.			x		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.				x	
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.			x		
14	En los grupos de trabajo, existe una buena relación armoniosa.			x		
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.			x		
16	Se valora los altos niveles de desempeño.				x	
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.				x	
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.		x			
19	Existen suficiente canales de comunicación		x			
20	El grupo con el trabajo, funciona como un equipo bien integrado			x		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.				x	
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.		x			
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.		x			
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.			x		
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede		x			
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollar			x		

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Para diversos profesionales

Escala de valoración de frecuencia y reactivos del **MASLACH BURNOUT INVENTORY**
(Adaptado por José F. Gómez del Campo)

Dirigido a personas que prestan servicios profesionales en diversas áreas

o Nunca	1 Alguna vez al año o menos	2 Alguna vez al mes o menos	3 Algunas veces al mes	4 Una vez por semana	5 Algunas veces por semana	6 Todos los días	
1 EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado						(5)
2 EE	Al final de la jornada me siento agotado						(5)
3 EE	Me encuentro cansado por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo						(3)
4 PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan las personas a las que presto un servicio profesional						(4)
5 D	Creo que trato algunas personas a quienes doy servicio como si fueran objetos						(0)
6 EE	Trabajar todo los días prestando servicio a otras personas es una tensión para mi						(5)
7 PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan las personas a quienes doy un servicio						(4)
8 EE	Me siento "quemado" por el trabajo						(5)
9 PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros						(4)
10 D	Creo que tengo un comportamiento más insensible desde que hago este trabajo						(3)
11 D	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente						(5)
12 PA	Me encuentro con mucha vitalidad						(5)
13 EE	Me siento frustrado por mi trabajo						(3)
14 EE	Siento que estoy trabajando demasiado						(2)
15 D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunas personas a las que tengo que atender						(4)
16 EE	Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés						(4)
17 PA	Tengo facilidad para crear una atmosfera relaja con las personas a quienes brindo servicios						(5)
18 PA	Me siento animado después de trabajar junto con las personas a quienes atiendo						(5)
19 PA	En este trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena						(3)
20 EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades						(3)
21 PA	Siento que se trata en forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo						(4)
22 D	Siento que las personas a las que ayudo me culpan de algunos de sus problemas						(2)
EE: Agotamiento emocional		()			Bajo	Medio	Alto
D: Despersonalización		()	EE		0 a 18	19 a 38	39 a 54
PA: Realización personal en el trabajo		()	D		0 a 10	11 a 20	21 a 30
		()	PA		0 a 16	17 a 32	33 a 48

Consentimiento informado



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Anexo 5: Consentimiento informado

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Síndrome de Burnout y clima laboral en el personal del departamento de Medicina General de un Hospital de Huancavelica 2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: "Aydee Chamorro Aponte y Jeremías Villa Arizapana"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.


Huancavelica, ..07 JULIO... de ..JULIO... 2020.





(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: CONRADO RIVERA ALBERTO

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Chamorro Aponte Aydee
D.N.I. N° 40181211
N° de teléfono/celular: 951233370
Email: aydee.chamorra@hotmail.com
Firma: 

2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Villa Arizapana Jeremías
D.N.I. N° 40290879
N° de teléfono/celular: 943975619
Email: jeremiaslove@hotmail.com
Firma: 

3. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: Vilchez Galarza David
D.N.I. N° 41665934
N° de teléfono/celular: 966658111
Email: vilchezdavid1@gmail.com
Firma: 



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Anexo 5: Consentimiento informado

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Síndrome de Burnout y clima laboral en el personal del departamento de Medicina General de un Hospital de Huancavelica 2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: "Aydee Chamorro Aponete y Jeremías Villa Arizapana"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido,

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancavelica,18 de JULIO..... 2020.



Rayhuuoc Casio Angel

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: RAYHUUOC CASIO ANGEL

1. **Responsable de investigación**
Apellidos y nombres: Chamorro Aponete Aydee
D.N.I. N° 40181211
N° de teléfono/celular: 951233370
Email: aydecin_20@hotmail.com
Firma: *Aydee Chamorro Aponete*
2. **Responsable de investigación**
Apellidos y nombres: Villa Arizapana Jeremías
D.N.I. N° 40290879
N° de teléfono/celular: 943975619
Email: jeremiaslove@hotmail.com
Firma: *Jeremías Villa Arizapana*
3. **Asesor(a) de investigación**
Apellidos y nombres: Vilchez Galarza David
D.N.I. N° 41665934
N° de teléfono/celular: 966658111
Email: vilchezdavid1@gmail.com
Firma: *David Vilchez Galarza*



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Anexo 5: Consentimiento informado

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Síndrome de Burnout y clima laboral en el personal del departamento de Medicina General de un Hospital de Huancavelica 2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: "Aydee Chamorro Aponte y Jeremías Villa Arizapana"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancavelica,07 de JULIO..... 2020.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: MARTINEZ COBA MARINA

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Chamorro Aponte Aydee

D.N.I. N° 40181211

N° de teléfono/celular: 951233370

Email: aydecam_20@hotmail.com

Firma:

2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Villa Arizapana Jeremías

D.N.I. N° 40290879

N° de teléfono/celular: 943975619

Email: jeremiaslove@hotmail.com

Firma:

3. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: Vilchez Galarza David

D.N.I. N° 41665934

N° de teléfono/celular: 966658111

Email: vilchezdavid1@gmail.com

Firma:



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Anexo 5: Consentimiento informado

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Síndrome de Burnout y clima laboral en el personal del departamento de Medicina General de un Hospital de Huancavelica 2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: "Aydee Chamorro Aponte y Jeremías Villa Arizapana"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancavelica,19..... deJULIO..... 2020.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: BENDEZU CRISTIAN MARILUZ

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Chamorro Aponte Aydee

D.N.I. N° 40181211

N° de teléfono/celular: 951233370

Email: aydecristian@hotmail.com

Firma:

2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Villa Arizapana Jeremías

D.N.I. N° 40290879

N° de teléfono/celular: 943975619

Email: jeremiaslove@hotmail.com

Firma:

3. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: Vilchez Galarza David

D.N.I. N° 41665934

N° de teléfono/celular: 966658111

Email: vilchezdavid1@gmail.com

Firma:



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Anexo 5: Consentimiento informado

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Síndrome de Burnout y clima laboral en el personal del departamento de Medicina General de un Hospital de Huancavelica 2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: "Aydee Chamorro Aponte y Jeremías Villa Arizapana"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancavelica, 07 de Julio 2020.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: YARA MICA CUERVO BUELO

1. **Responsable de investigación**
Apellidos y nombres: Chamorro Aponte Aydee
D.N.I. N° 40181211
N° de teléfono/celular: 951233370
Email: aydee@chamorro.com
Firma:
2. **Responsable de investigación**
Apellidos y nombres: Villa Arizapana Jeremías
D.N.I. N° 40290879
N° de teléfono/celular: 943975619
Email: jeremiaslosos@hotmail.com
Firma:
3. **Asesor(a) de investigación**
Apellidos y nombres: Vilchez Galarza David
D.N.I. N° 41665934
N° de teléfono/celular: 966658111
Email: vilchezdavid1@gmail.com
Firma: