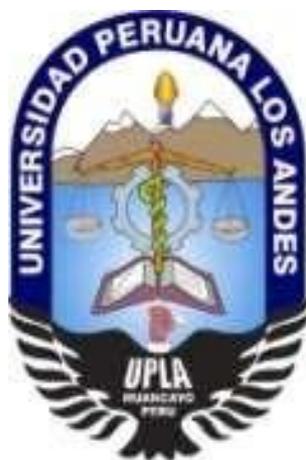


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad De Ciencias De La Salud

Escuela Profesional De Psicología



TESIS

Título : SÍNDROME BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD EN TIEMPOS DE PANDEMIA - PASCO, 2021

Para Optar : Título profesional de Psicóloga

Autores : Bachiller Edith Evelin Prudencio Gutierrez
Bachiller Susi Pilar Cristobal Angulo

Asesora : Mg. Julia Esther Ríos Pinto

Línea de Investigación Institucional: Salud y Gestión de la salud

Fecha de inicio y culminación: Marzo a diciembre del 2021

Huancayo – Perú – 2022

DEDICATORIA

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Edith

Se la dedico al forjador de mi camino, a mi padre celestial, al que me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo.

Susi

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Privada Los Andes de Huancayo por darnos la oportunidad de nuestra formación profesional.

A nuestra asesora Mg Julia E. Ríos Pinto por darnos las recomendaciones y sugerencias y culminar la investigación

Edith y Susi

INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout y el clima laboral son especialmente importantes para el desarrollo de las organizaciones. En la actualidad se ha prestado mayor interés a estos conceptos, sin embargo, todavía se evidencia una problemática importante relacionada con la aparición de síntomas de burnout. Los trabajadores de todos los sectores del país se encuentran afectados por diversos problemas, en el año 2020 la infección COVID-19 ha originado cambios importantes en las jornadas laborales en tanto del tiempo y la modalidad, por ejemplo el trabajo es principalmente remoto y los horarios de trabajo se encuentran difusos, puesto que no existe una jornada estable, por lo que las empresas solicitan actividades laborales en horas inadecuadas, provocando de esta forma que probablemente exista un incremento en la sintomatología del síndrome de burnout tal como plantean Coaguila y Velásquez (2018).

Los síntomas del síndrome de burnout relacionados con la despersonalización generan siempre problemas de interacción entre los trabajadores de una organización, y ello conlleva a un problema mayor en el clima laboral, por tanto, es de vital importancia estudiar estas dos variables en un contexto como el que vivimos actualmente.

La finalidad de este estudio es determina la relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral, para lograr este objetivo se plantea una metodología cuantitativa, con un diseño de investigación descriptivo correlacional, la muestra estará conformada por 54 participantes, los mismos que serán elegidos según criterio del autor y los instrumentos que se utilizarán serán el Inventario de Burnout MBI y la Escala de opiniones CL-SPC.

En el capítulo I se plantea el problema con referencias bibliográficas que demuestran la relevancia del desarrollo de la investigación.

El capítulo II propone las teorías base que se utilizarán para el entendimiento del

síndrome de burnout y el clima laboral.

En el capítulo III se plantean las hipótesis de investigación, así como la definición clara de las variables.

En el capítulo IV, se detalla la metodología propuesta para alcanzar los objetivos de la investigación y finalmente en el capítulo V se da cuenta de los resultados, la discusión de la misma manera la conclusión, recomendación, referencias bibliográficas y los anexos respectivos de la investigación.

CONTENIDO

Contenido

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INTRODUCCIÓN	iv
CONTENIDO	vi
CONTENIDO DE TABLAS	viii
CONTENIDO DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
CAPÍTULO I.....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Delimitación del problema	14
1.2.1. Delimitación espacial	14
1.2.2. Delimitación temporal.....	15
1.2.3. Delimitación teórica	15
1.3. Formulación del problema	15
1.3.1. Problema general.....	15
1.3.2. Problemas específicos.....	15
1.4. Justificación	15
1.4.1. Social	15
1.4.2. Teórica.....	16
1.4.3. Metodológica.....	16
1.5. Objetivos.....	17
1.5.1. Objetivo general.....	17
1.5.2. Objetivos específicos.....	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes	18
2.1.1. Antecedentes internacionales	18
2.1.2. Antecedentes nacionales	21
2.2. Bases Teóricas	23
2.2.1. Síndrome de burnout.....	23
2.2.2. Clima laboral	27
2.3. Marco conceptual	33
CAPÍTULO III.....	35
HIPÓTESIS.....	35

3.1. Hipótesis General.....	35
3.2. Hipótesis específicas	35
3.3. Variables	36
CAPÍTULO IV	38
METODOLOGÍA.....	38
4.1. Método de investigación.....	38
4.2. Tipo de investigación	38
4.3. Nivel de investigación	39
4.4. Diseño de investigación.....	39
4.5. Población y muestra.....	40
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	48
4.8. Aspectos éticos de la investigación	48
CAPÍTULO V	50
RESULTADOS.....	50
5.1. Descripción de la muestra	50
5.2. Descripción de resultados	53
5.2. Contrastación de hipótesis	59
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	65
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
ANEXOS	76
Anexo 1: Matriz de consistencia	77
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	78
Anexo 3: Matriz de operacionalización de los instrumentos.	81
Anexo 4: Instrumentos de investigación	85
Anexo 5: Consentimiento informado	89
Anexo 6: Declaración de confidencialidad.....	94
Anexo 7: Compromiso de autoría	96
Anexo 8: Solicitud de aplicación	98
Anexo 9: Constancia de ejecución	99
Anexo 10: Constancia de validación de expertos.....	100
Anexo 11: Prueba piloto	131
Anexo 12: Base de datos	133

CONTENIDO DE TABLAS

N°	Título	Pág.
Tabla 1	<i>Muestra del Centro de salud</i>	41
Tabla 2	<i>Resumen de procesamiento de datos prueba piloto variable síndrome de burnout</i>	46
Tabla 3	<i>Estadística de fiabilidad</i>	47
Tabla 4	<i>Resumen de procesamiento de casos</i>	47
Tabla 5	<i>Estadística de fiabilidad</i>	47
Tabla 6	<i>Resultado del personal según edad de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021</i>	50
Tabla 7	<i>Resultado del personal según sexo de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021</i>	52
Tabla 8	<i>Frecuencia de relación entre síndrome de Burnout y clima laboral</i>	53
Tabla 9	<i>Frecuencia de relación entre dimensión agotamiento emocional y clima laboral</i>	54
Tabla 10	<i>Frecuencia de relación entre dimensión despersonalización y clima laboral</i>	56
Tabla 11	<i>Frecuencia de relación entre dimensión realización personal y clima laboral</i>	57
Tabla 12	<i>Datos de interpretación de correlación</i>	59
Tabla 13	<i>Relación de síndrome de burnout y clima laboral</i>	60
Tabla 14	<i>Relación entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral</i>	61
Tabla 15	<i>Relación entre la dimensión despersonalización y clima laboral</i>	62
Tabla 16	<i>Relación entre la dimensión realización personal y clima laboral</i>	64

CONTENIDO DE FIGURAS

N°	Título	Pág.
Figura 1	<i>Factores del entorno laboral</i>	31
Figura 2	<i>Elementos del clima laboral</i>	32
Figura 3	<i>Resultado del personal según edad de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.</i>	51
Figura 4	<i>Resultado del personal según sexo de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021</i>	52
Figura 5	<i>Frecuencia de relación entre variable síndrome de Burnout y clima laboral (2021)</i>	53
Figura 6	<i>Frecuencia de relación entre dimensión agotamiento emocional y clima laboral</i>	55
Figura 7	<i>Frecuencia de relación entre dimensión despersonalización y clima laboral</i>	56
Figura 8	<i>Frecuencia de relación entre dimensión realización personal y clima laboral</i>	58

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito establecer la relación que existe entre el síndrome burnout y clima laboral en el personal de un centro de salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021. para lo cual se formuló el problema ¿Cuál es la relación entre el síndrome burnout y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, ¿2021? , con respecto a la metodología de la investigación está fundado en un enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental correlacional transversal, y una muestra de 54 personales de un centro de salud, a las que se aplicó dos instrumentos de investigación inventario de burnout y la escala de opiniones de clima laboral, las mismas que se validó y halló la confiabilidad. Al finalizar la investigación, los resultados demostraron que aplicando Rho de Spearman se tiene que $\rho = -0,327$ lo que se ubica en el nivel de correlación inversa y baja, además $p = 0,016 < 0,05$ corrobora la relación inversa, tras este análisis se llegó a la conclusión, que existe relación inversa entre el síndrome burnout y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021, lo cual es indicativo de que mientras más alto sea el nivel del síndrome de burnout, menor será la calidad del clima laboral.

Palabras clave: Síndrome de burnout y clima laboral

ABSTRACT

The purpose of the research was to establish the relationship between burnout syndrome and work environment in the staff of a health center in times of pandemic - Pasco, 2021. For which the problem was formulated What is the relationship between burnout syndrome and work climate in the staff of a Health Center in times of pandemic - Pasco, 2021? , with respect to the research methodology, it is based on a quantitative approach, basic type, correlational level, cross-sectional correlational non-experimental design, and a sample of 54 personnel from a health center, to which two inventory research instruments were applied of burnout and the scale of opinions of work climate, the same ones that were validated and I found the reliability. At the end of the investigation, the results showed that applying Spearman's Rho we have that $\rho = -0.327$ which is located at the level of inverse correlation and low, in addition $p = 0.016 < 0.05$ corroborates the inverse relationship, after this The analysis concluded that there is an inverse relationship between burnout syndrome and work climate in the personnel of a Health Center in times of pandemic - Pasco, 2021, which is indicative that the higher the level of the syndrome of burnout, the lower the quality of the work environment.

Keywords: Burnout syndrome and work environment

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Según Freudenberger (1974), citado en Bosqued, (2008), definió al Burnout como “Un conjunto de síntomas médicos, biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía.” (p. 19)

Maslach y Jackson (1981), plantean que hay tres dimensiones en el síndrome de burnout: la primera es el agotamiento emocional, el mismo que hace referencia a la percepción que tienen los trabajadores sobre la limitación que supone interactuar con otras personas debido a los aspectos emocionales que se encuentran alterados, la segunda dimensión es la despersonalización, la cual indica que los trabajadores presentan reacciones agresivas o poco empáticas y que llegan a desconocer como reacciones normales, finalmente la tercera dimensión es la baja realización personal, la cual se relaciona con una percepción inadecuada de su desarrollo profesional

Gil-Monte y Peiró (2007), enfatizan que estudiar el síndrome de burnout es

sumamente importante, considerándolo una necesidad fundamental, ya que tiene una repercusión directa en la estabilidad de los trabajadores.

Ramírez y Zurita (2009), mencionan que las personas que se encuentran motivadas por factores vocacionales robustos en el área de su trabajo, son menos propensos a desarrollar síndrome de burnout, mientras que, por el contrario, las personas que perciben sus actividades laborales como lejanas de su vocación, son muchos más propensos a desarrollar el síndrome de burnout.

Según la 2ª Organización médica Colegial de España (2020) menciona que “la Organización Mundial de la Salud – OMS en la 72 Asamblea mundial de la Salud que se realiza cada año en la ciudad de Ginebra, ha reconocido al Burnout o Síndrome de estar quemado o de desgaste profesional como una enfermedad, después de décadas de estudios, dicho diagnóstico entrará en vigencia a partir del 2022.”

Tagiuri y Pace (1968) indican que el clima laboral puede ser entendido como una característica o cualidad del entorno o ecosistema de la organización, este clima laboral es percibido y experimentado por los integrantes de la organización y tiene una influencia directa sobre el comportamiento de cada uno de ellos.

Autores como Maslach (1997) han aclarado las definiciones en torno al clima laboral y las consecuencias de un clima laboral poco saludable o inadecuado, poniendo énfasis en las características clínicas de los trabajadores, es decir, en los síntomas que manifiestan como consecuencia de un inadecuado sistema de trabajo en la organización, estos elementos consolidan lo que actualmente conocemos como síndrome de burnout. Por otro lado, Bautista y Bravo (2017) indican que los colaboradores cuyas labores implican la interacción con otras personas (que podrían ser clientes, usuarios o colegas) son más sensibles a desarrollar esta sintomatología, en tanto de que dichas interacciones se van volviendo inadecuadas.

Seisdedos (Seisdedos, 1996), se refiere al clima laboral como “conjunto de percepciones globales (tanto del constructo personal y como del psicológico), que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta cómo lo perciben otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización” (p.168). Según Flippo (1984) el clima laboral puede entenderse también a partir del entendimiento de las condiciones ergonómico-ambientales de la organización, es decir, tener en cuenta sus atributos, estructura y tipos de liderazgo, que ejercen efecto sobre las relaciones, comportamientos y actividades de los diferentes componentes de la organización.

Coaguila y Velásquez (2018), en un estudio realizado en el año 2018 encontraron altos niveles de presencia del síndrome de burnout en Lima, los resultados evidenciaron que el 82% de participantes del estudio presentaron síntomas del síndrome de burnout.

Algunas investigaciones realizadas en Perú demuestran la realidad del clima laboral y organizacional en algunas organizaciones puntuales, sin embargo, estos resultados pueden generalizarse ya que dependen de nuestra cultura en general, de esta forma Santamaria y Zaña (2015) encontraron en una Entidad Universitaria que el 65% de trabajadores perciben el clima laboral como Muy desfavorable y desfavorable. En esta misma línea Espejo (2016) encontró que, en una entidad gubernamental de Junín, más del 50% de trabajadores percibe el clima laboral de la organización como muy desfavorable.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

El presente estudio se llevó a cabo en el centro de salud “Fredy Vallejo Oré”, Ubicada en la “Región Pasco de la provincia Daniel Alcides Carrión del distrito de Yanahuanca, en la Av. 28 de Julio S/N”.

1.2.2. Delimitación temporal

El presente estudio se llevó en un tiempo iniciándose en marzo a diciembre del 2021.

1.2.3. Delimitación teórica

A través de este estudio se pretendió saber cómo se relaciona el burnout con el clima laboral considerando las dimensiones de la variable burnout.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el síndrome burnout y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión agotamiento emocional y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión despersonalización y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión realización personal y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

El estudio es importante porque favoreció a las autoridades que administran el Centro de Salud adquirir la situación del clima laboral en el personal de salud y las que afectan en ella. Así mismo, es de utilidad para conocer el grado de burnout para que posteriormente se permitan formular alternativas de mejora y llevarlas a cabo para un favorable clima laboral. Dicho estudio será de beneficio a todo el centro de salud, los profesionales que laboran actualmente y porque no referirnos a los usuarios externos e internos de la institución, así

como a las autoridades administrativas y directores del Centro de Salud porque reestablecerán sus comportamientos con el propósito de optimizar el clima laboral y en consecuencia ser eficientes como Centro de Salud en su conjunto pese a estar expuestos a esta realidad sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID19, siendo ello, un factor detonante para llegar a un burnout por la cantidad de pacientes que llegan con necesidad de ser atendidos en condiciones no tan favorables. Y con los resultados del estudio se implementarán talleres y/o programas de acuerdo a los problemas evidenciadas en favor del cambio de conductas de los colaboradores de salud y administradores del centro, restableciendo el clima laboral y en consecuencia un buen trato a los usuarios.

1.4.2. Teórica

La investigación revisó conocimientos teóricos respecto al burnout y clima laboral, ya que es continuo en la praxis clínica, de modo que conoceremos sobre los indicadores del síndrome de burnout ya que de alguna forma existe carencia del significado de esta variable en nuestra sociedad y no se presta real atención.

Por otro lado, los resultados que se encuentran permitirán la generalización en la muestra objetivo y en esa misma línea se llenará el vacío que hay sobre el saber de estas variables al presentar información actual incrementando a la teoría ya existente.

1.4.3. Metodológica

La justificación metodológica tiene importancia porque se examinaron ambas variables en el personal de salud que laboran en estos tiempos de dificultad sanitaria, y mediante el procedimiento psicométrico se arriba a un diagnóstico de tipo tamizaje en un entorno laboral con la que puede dar lugar a políticas de mejora en diferentes centros de salud y nosocomios de gran envergadura. Y finalmente dichos instrumentos fueron expuestos a verificación de validez y fiabilidad.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre el síndrome burnout y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.
- Identificar la relación que existe entre la dimensión despersonalización y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.
- Identificar la relación que existe entre la dimensión realización personal y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Guzmán (2018) en su investigación titulada “*Síndrome de burnout y clima organizacional en el instituto técnico de formación para el trabajo y el desarrollo humano sur colombiano*”, cuyo objetivo fue “identificar el nivel de prevalencia del síndrome de burnout, y luego correlacionarla con las variables del clima organizacional”. Realizó un estudio de corte cuantitativo, diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional. Teniendo una población de 20 docentes del municipio de Pitalito, Huila. Para el estudio se hizo uso del Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Inventario de clima organizacional de Koys y Decottis. Teniendo como resultado los niveles bajos para las dimensiones de Cansancio emocional y Despersonalización, y para la Realización personal un nivel medio. La habilidad de afrontamiento más eficaz es el Afrontamiento activo. Por último, la dimensión organizacional más dinámica es la de Autonomía. Finalmente, se hallaron correlaciones positivas entre las variables anteriores.

Gómez (2017), en su investigación titulada “*El Síndrome de Burnout y su relación con el Clima Laboral de los Trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la zona de planificación tres*”, con un tipo de estudio de análisis correlacional, teniendo una población de 45 trabajadores, con la finalidad de “determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en los trabajadores de la zona de planificación tres del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda”. Para ello utilizo el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y Clima Laboral de la Escala CL-SPC. Teniendo como resultado las correlaciones se mostró que los componentes de Agotamiento Emocional (-,498; $p < ,01$), Despersonalización (-,413; $p < ,01$) y Problemas de Realización personal (-,518; $p < ,01$) junto con la valoración global del MBI (-,573; $p < ,01$) se correlacionan de manera moderada y negativa con el Clima Laboral. Es decir, que los elementos ligados al síndrome de burnout covarían con el clima laboral.

Vasilev (2017) realizaron una investigación titulada “*Evaluación del síndrome de Burnout, satisfacción laboral y clima laboral en enfermeros de hemodiálisis de tres hospitales de la provincia de Alicante*”, cuyo objetivo fue “analizar los riesgos que pueden presentar los enfermeros de diálisis de tres hospitales de la provincia de Alicante para sufrir síndrome de Burnout, el clima laboral que presentan y la satisfacción laboral que sienten”. Metodológicamente se utilizó un diseño de investigación de tipo transversal y descriptivo-correlacional, teniendo una población de 22 sujetos en total y se seleccionó de manera aleatoria. Para la recolección de datos se utilizaron el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) y la Escala de Clima Organizacional (CLIOR). Los resultados permitieron concluir que existe una relación significativa y negativa entre síndrome de Burnout y clima laboral, y síndrome de Burnout y satisfacción laboral, por otro lado, se confirmó la relación significativa positiva entre clima laboral y satisfacción laboral.

Álvarez, Chacón y Sánchez (2016) en su investigación “*Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en funcionarios de prisiones de Arica-Chile*”. Con un diseño de investigación de tipo ex post facto retrospectivo con alcance descriptivo-correlacional y causal, en 290 participantes, con la finalidad de “describir y relacionar el Burnout (SBO, Síndrome de Burnout) con Satisfacción Laboral en funcionarios de Gendarmería de Arica-Chile”. Para ello utilizo Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) y Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Cuyo resultado muestra que los funcionarios quemados por su trabajo se sienten igual de satisfechos que los no quemados o sin SBO. Por otro lado, los participantes que presentan altos niveles de satisfacción laboral en su trabajo, están más realizados personalmente, a diferencia de los que presentan bajas satisfacción, pues están más agotados emocionalmente y despersonalizados con su trabajo. Los funcionarios de prisiones más satisfechos de forma general, es decir, mayor satisfacción intrínseca y con la supervisión, están menos quemados.

Gavilanes (2015) en su tesis titulado “*Síndrome de Burnout y sus efectos en el clima laboral en el personal que labora en un medio de comunicación escrita en Ambato, Ecuador*”, cuyo objetivo fue “analizar el Síndrome de Burnout y sus efectos en el clima laboral. Realizo una investigación de tipo descriptiva”. Teniendo una población de 57 trabajadores de ambos sexos. Para el estudio se hizo uso de la Escala Maslach Burnout Inventory (MBI) y la encuesta Great Place to Work (Clima Laboral). Llegó a la conclusión que al diagnosticar el síndrome de burnout midiendo los aspectos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal se obtuvo un resultado favorable para la investigación ya que los mismos tuvieron una calificación baja y se concluye en que en verdad el síndrome de burnout afecta directamente al clima laboral.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Chuco y Peña (2018) realizaron un estudio titulado “*Clima laboral y síndrome de burnout del profesional de enfermería en emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo*” con el objetivo de determinar la “relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión”. La metodología utilizada fue aplicada, descriptiva y correlacional, la muestra estuvo conformada por 120 profesionales asistenciales licenciados en enfermería, los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron 45 reactivos propios a las 9 dimensiones, diseñado por Lieda, Mabelle, Mejía y Cárdenas y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los resultados muestran que existe una relación inversa entre el clima laboral y Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Velásquez y Coaguila (2018) realizaron un estudio titulado “*Clima laboral y síndrome de burnout en personal policial que labora en el departamento de criminalística de Lima y Arequipa*”, el objetivo fue “relacionar el clima laboral con el síndrome de burnout en personal policial del departamento de criminalística de Lima y Arequipa”, la metodología que guió el estudio fue de tipo descriptivo y diseño correlacional, la muestra estuvo compuesta por 200 suboficiales en el Departamento de Criminalística de Arequipa y 600 en la Dirección Ejecutiva de Criminalística de Lima. Para el acopio de información se utilizaron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Clima Laboral (CLSPC). Los resultados demostraron que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout ($\chi^2= 14.004$; $p < .05$), se puede observar que los policías que sufren de síndrome de Burnout perciben mayormente un clima laboral desfavorable (39%) o muy desfavorable (50%) en su institución.

Pérez y Taipe (2017) realizaron un estudio titulado “*Síndrome de Burnout y*

Satisfacción Laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo". Con la finalidad de "establecer la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en enfermeras", metodológicamente se planteó un estudio de diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 120 profesionales de enfermería, para ello utilizo el Inventario "Burnout" de Maslach (MBI) y Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Los resultados confirman que la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, observándose que del 12% de enfermeros con síndrome de Burnout alto, el 8.7% presentan una alta insatisfacción laboral. ($p < 0.01$).

Gago, Matinez y Alegre (2017) realizaron un estudio titulado "*Clima Laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras de un Hospital General de Huancayo*", con el objetivo de "determinar la relación entre la percepción de clima laboral y el síndrome de burnout". El estudio tuvo una metodología cuantitativa, con un diseño descriptivo correlacional, la muestra para realizar la medición estuvo conformada por 97 enfermeras y los instrumentos de recolección de datos fueron la Escala de Clima Laboral (CLIOR SCALE) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los resultados permitieron concluir que solo existe correlación estadísticamente significativa entre el Clima Laboral con la dimensión Realización personal del Burnout ($r = .297$, $p = .003$) con un tamaño del efecto pequeño (Cohen, 1988).

Gonzales (2017) realizó un estudio titulado "*Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Lima*", con la finalidad de "determinar la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú-Lima". Para esto se planteó una metodología enmarcada en lo cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 180 participantes, y para la recolección de los datos se utilizó la Escala Maslach Burnout

Inventory Human Services (MBI: HSS) y el Cuestionario para medir Desempeño Laboral. Los resultados evidenciaron la existencia de una relación débil o baja e inversa ($r = -0,228$) entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú-Lima-2017, donde el inverso indica que si el desempeño laboral mejora el Síndrome de Burnout baja menos stress).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Síndrome de burnout

Autores como Salanova, Bresó, y Schaufeli (2005) plantean que el síndrome de burnout se origina en USA en la década de los 70, el término en general estaba destinado a explicar las consecuencias negativas que aparecían como resultado del trabajo constante en los servicios sociales. Maslach se encargó de iniciar una línea de pensamiento sólida relacionada con la sintomatología que presentaban estos trabajadores y lo denominó *burnout*, en relación a su significado de *quemado* por la carga laboral y las interacciones que ella conllevaba.

Desde esta línea, Spoerer (2008) tras una revisión detallada sobre la historia del término, concluye que Freudenberg en el año 1974 es quien utiliza el término de burnout para referirse a una condición de manifestaciones sintomatológicas clínicas y que tiene su origen en las interacciones sociales asociadas al trabajo. Así, el síndrome de burnout, proviene del término *burnout* que en su traducción significa *quemado*, haciendo referencia al agotamiento que sufre una persona en un contexto laboral que no sea saludable. Posteriormente el síndrome de burnout es estudiado desde enfoques más relacionados con los aspectos clínicos, sociales y en la actualidad incluso se estudia su presencia en entornos académicos.

Saborio e Hidalgo (2015) explican como el síndrome de burnout es definido por la

OMS como una alteración cuyo entorno es principalmente el ámbito laboral, y que como consecuencia de su presencia, afecta la salud física y mental de los trabajadores, puede entenderse el síndrome de burnout como una respuesta desadaptativa a las situaciones de tensión y demandas constantes que el entorno laboral pone sobre estos trabajadores, además, tiene un carácter crónico y en el tiempo desestructura las esferas de funcionamiento del trabajador.

Maslach y Jackson (1997) socializaron sus puntos de vista con respecto a este estudio, enfatizando la importancia de considerar los aspectos emocionales relacionados con el burnout, indicando que la tensión laboral constante interviene de forma significativa en la aparición y mantenimiento del estrés y en consecuencia del agotamiento psicológico. Además, plantean que las estrategias de afrontamiento que cada persona tiene son importantes en el desarrollo de los síntomas de burnout y que estos, dependen también, de su identidad y características personales.

Modelo de Maslach

El modelo de Maslach es probablemente el más importante en el entendimiento del síndrome de burnout, al respecto Oramas et al (2007, p. 38) remarcan que en el modelo de Maslach, el síndrome de burnout se entiende como “una crisis en las relaciones con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis en las relaciones con las personas en el trabajo”, al respecto Maslach y Jackson (1981) amplían esta idea indicando que el síndrome de burnout se caracteriza por la cronicidad y la forma en que desestructura el funcionamiento de un trabajador con el tiempo, es una forma de estrés prolongado, por lo que el estado de malestar se vuelve permanente sin la necesidad de situaciones conflictivas explícitas.

Maslach y Jackson (1981) explican el origen externo del síndrome de burnout, a partir de esta propuesta es que los estudios posteriores se han centrado en el entorno organizacional o industrial. Según estos autores, el síndrome de burnout es originado por

factores externos, es debido a constantes situaciones de tensión en el entorno laboral que los trabajadores experimentan situaciones de malestar que se instalan en su forma de experimentar la vida laboral, por tanto, se prestó mucha atención a las condiciones laborales, tanto físicas como organizacionales, la cultura, las jerarquías, la normativa y los aspectos relacionados con las recompensas y castigos.

Dentro de esta propuesta teórica, se detallan cuatro etapas en el desarrollo del síndrome de burnout, las mismas que permiten comprender la forma en que el entorno laboral origina y mantiene el síndrome de burnout:

Etapas 1. Las constantes tensiones del trabajo son percibidas por el trabajador como inadecuadas, ya que, en su propio entender, no tiene los recursos para cumplir tales exigencias, esta situación se sostiene en el tiempo, originando una experiencia desagradable del entorno laboral.

Etapas 2. Como parte de su labor, el empleado ejecuta una serie de acciones que le permitan liberarse de la tensión, sin embargo, estas estrategias no son suficientes, por lo que se somete a un sobre esfuerzo constante, en cada situación posible intenta satisfacer las demandas laborales sin éxito y percibe una imagen de fracaso.

Etapas 3. Los síntomas del síndrome de burnout empiezan a manifestarse de forma física, acompañando a la experiencia psicológica inadecuada del constante fracaso.

Etapas 4. La experiencia sintomatológica se hace crónica, el trabajador experimenta agotamiento emocional y su productividad disminuye considerablemente.

Tras explicar estas etapas en las cuales el síndrome de burnout evoluciona desde un conflicto en la interacción con el entorno laboral hasta un estado físico de disfunción psicofísica, una de las consecuencias más notables se hace visible en términos de la productividad del trabajador, lo que finalmente origina pérdidas económicas a la empresa/organización, es por esta razón justamente que el síndrome de burnout se estudia

principalmente en entornos organizacionales (Thomaé, et al, 2006).

Dimensiones del síndrome de burnout

Para Maslach y Jackson (1997), el síndrome de burnout puede ser entendido de forma tridimensional, ya que existen tres dimensiones fundamentales: cansancio emocional, Despersonalización y Realización Personal.

Agotamiento emocional. Maslach y Jackson (1997) explican que el agotamiento emocional está relacionado con el desgaste y problemas de estructuración en el funcionamiento emocional del trabajador, se caracteriza por la pérdida de energía y la inestabilidad emocional, además de que el estado de ánimo tiende a estar dominado por la irritabilidad, lo cual se evidencia en las situaciones de contacto diario en el trabajo

Despersonalización. Maslach y Jackson (1997), plantean que la despersonalización se caracteriza por una sensación de desconocimiento de las propias experiencias en el trabajo, es decir, el trabajador no reconoce las reacciones que tiene y siente que no le corresponden. Esta despersonalización puede verse externamente como falta de *humanidad* o empatía en las interacciones diarias. Además, la eficiencia en el trabajo disminuye y el trabajador le atribuye la responsabilidad de los problemas a los clientes

Realización personal. Maslach y Jackson (1997), plantean que la realización personal es un factor importante en la aparición del síndrome de burnout. Indican que cuando el trabajador no percibe condiciones que le permitan experimentar realización personal dentro del centro de trabajo, los síntomas del burnout aparecen o se intensifican, relacionándose con problemas de autoestima y pobre desempeño laboral, a largo plazo, esto incluso es percibido como fracaso personal.

Componentes personales

Existen una serie de componentes personales que están relacionados con la aparición

e intensificación de los síntomas del síndrome de burnout. Estos componentes varían de persona a persona.

Edad. La edad es un factor fundamental en la aparición del síndrome de burnout, la información recopilada por Gil Monte (1997) demuestra que los jóvenes son más propensos a desarrollar síntomas de burnout, mientras que las personas de mayor edad muestran índices más bajos. Esto se relaciona con las expectativas de desarrollo que tienen los jóvenes y el impacto que puede generar pobres condiciones de trabajo en el centro de labores.

Sexo. Maslach y Jackson (1997), explican que las mujeres tienden a presentar mayores índices de agotamiento emocional, mientras que los varones presentan mayores puntajes de despersonalización.

Estado civil. Maslach y Jackson (1997) plantean que los estudios muestran que los solteros tienden a experimentar mayor agotamiento emocional y despersonalización, mientras que las personas casadas aparentemente tienen más resistencia a la aparición de los síntomas, esto se relaciona con la presencia de los hijos y las interacciones familiares en general, que sirven de soporte para las dificultades que aparecen en el entorno laboral.

Horario de trabajo. Maslach y Jackson (1997) explican que la duración de la jornada de trabajo es fundamental para la aparición de síntomas del síndrome de burnout, en este sentido cuando un trabajador es sometido a una carga laboral muy grande en jornadas de trabajo muy largas, será más probable que los síntomas de burnout aparezcan.

2.2.2. Clima laboral

Brunet (1987) plantea que el clima laboral y su conceptualización, tienen poco tiempo en el ámbito de estudio de las organizaciones y que fue considerado por primera vez en referencias relacionadas con estudios de psicología industrial u organizacional, en 1960 Gellerman habría sido el primer autor en utilizar el término.

Méndez (2006) aclara que el clima organizacional es considerado el ambiente general, el mismo que tiene características particulares en cada organización, diferenciándose de las demás, ya que es formado y consolidado por las interacciones que tienen los miembros de la organización y que son sensibles a ser percibidas por los trabajadores.

En esta línea, se encuentra que con más frecuencia las investigaciones *actuales* definen al clima organizacional según la medida perceptiva de los atributos organizacionales (Brunet, 1987). “Así pues es fundamental comprender que referirnos al clima organizacional exige un entendimiento general de la estructura y los procesos organizacionales, puesto que es a partir de estas dos variables que el individuo puede generar juicios sobre las demandas que la organización exige y los comportamientos que puede adoptar según las limitantes de la organización.”

Por otro lado, si es importante puntualizar que la cultura y el clima organizacional son dos conceptos ampliamente entrelazados, pero diferentes, tal como lo aclaran Jaime y Araujo (2007) “Mientras que la cultura se refiere a los valores y las presunciones profundamente arraigadas y que se dan por supuesto en la organización, el clima alude a los factores ambientales percibidos de manera consciente y sujetos al control organizacional” (p. 296).

Chiavenato (2009) refuerza esta idea, enfatizando que el clima organizacional está referido principalmente al ambiente que existe entre los miembros de una organización y que puede ser percibido de forma personal. Esto nos permite extender el razonamiento propuesto por estos autores para explicar que el clima organizacional tiene un carácter dinámico, es decir, que las percepciones de los individuos se encuentran sujetas a factores externos e internos que pueden cambiar de forma continua, generando opiniones diferentes con respecto a la misma organización.

Teoría del clima organizacional de Likert

Likert (1974), citado por Brunet (1987) propone dos grandes tipos de clima “organizacional o clima laboral y cada uno de ellos a su vez se encuentra dividido en dos sistemas que describen claramente la forma en que el conjunto de personas incluidas en el sistema laboral debe funcionar.”

Clima tipo autoritario

Sistema I – Autoritarismo explotador

Se caracteriza porque los directivos no generan confianza en los trabajadores, además de ello se evidencia de forma muy clara que los colaboradores no tienen participación en la toma de decisiones, enmarcando de forma sumamente rígida la presencia de la jerarquía.

Sistema II – Autoritarismo Paternalista

La característica de este tipo de sistema es que los directivos se encargan de tomar todas las decisiones importantes, sin embargo, debido a su interacción, hacen creer a los colaboradores que su opinión y participación es importante, aunque realmente no lo sea.

Clima tipo participativo

Sistema III – Consultivo

Se caracteriza por remarcar la jerarquía vertical, dejando la toma de decisiones importantes en los directivos, sin embargo, los colaboradores de niveles jerárquicos inferiores, son consultados y se les permite la toma de decisiones de menor complejidad.

Sistema IV – Participación en Grupo

Se caracteriza por una tendencia hacia la horizontalidad, si bien no es posible alcanzar una jerarquía totalmente horizontal, se observa con frecuencia una participación casi igualitaria de todos los miembros, por lo que las decisiones importantes son tomadas

entre directivos y colaboradores, fortaleciendo de esa forma los vínculos entre los miembros.

El diagnóstico organizacional

Al referirnos al clima laboral desde una perspectiva teórica, queda clara su la necesidad de estudiarlo de forma sistemática, por lo que el diagnóstico organizacional cobra relevancia ya que permite identificar aspectos fundamentales del funcionamiento de la organización con la finalidad de establecer propuestas de mejora.

En esta línea, Palma (2004, p. 67) “enfatisa que el mundo actual con todos los avances tecnológicos y su carácter globalizado, exigen a las organizaciones a prestarle atención a los procesos de mejoramiento continuo, teniendo en cuenta los sistemas de información, tecnología y sobre todo gestión del sistema humano.”

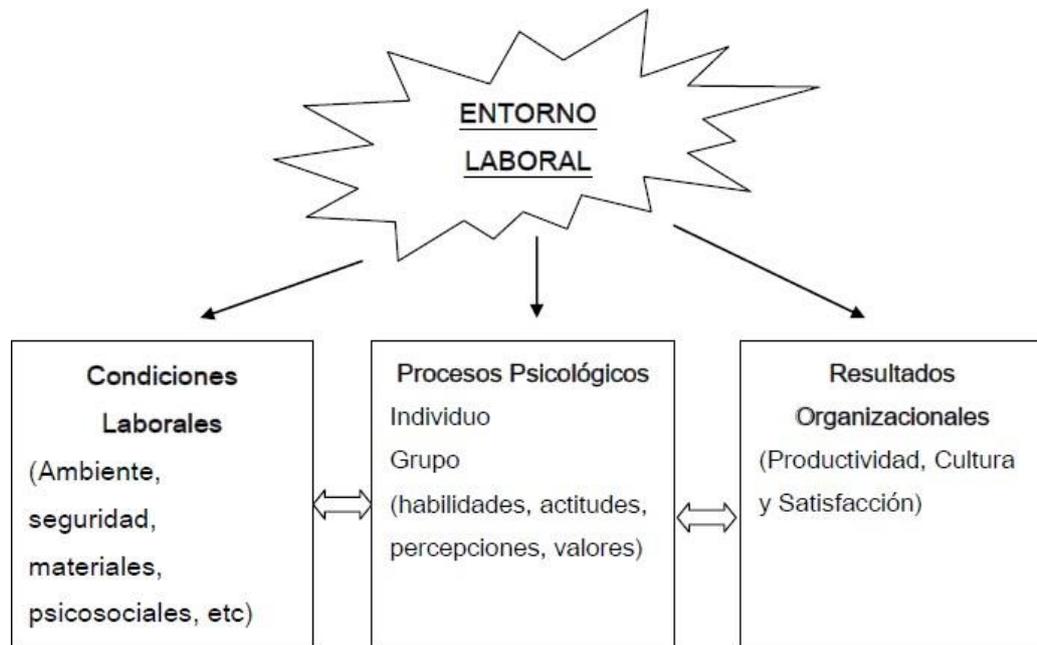
“El Diagnóstico se fundamenta de manera general, en la necesidad de evaluar, anticipar o ponderar las alternativas en la toma de decisiones, así como a partir de la información disponible o mediante la adquisición de nuevos antecedentes, encontrar criterios que permitan hacer relevantes algunos elementos y dejar otros. ¡Particularmente en las organizaciones es imprescindible el diagnóstico para determinar los nuevos esquemas de interacción para encarar tanto la cultura, el entorno como la productividad y calidad de las misma!;. La eficiencia en la toma de decisiones depende, en gran medida, de un acertado diagnóstico.” (Palma, 2004 p. 14)

Estas afirmaciones permiten entender la importancia del diagnóstico organizacional para alcanzar un estado de funcionamiento óptimo en las organizaciones, pero además de ello, también es importante para alcanzar el bienestar de los colaboradores, los mismos que son los responsables de la productividad de la organización. Para lograr de forma óptima entender la forma en que las variables organizacionales se relacionan con esta percepción del clima laboral, debemos entender que el entorno laboral se compone de tres dimensiones o grupos de condiciones indispensables para la emisión del juicio atribuible a la percepción

del clima laboral.

Figura 1

Factores del entorno laboral



Fuente: Extraído de Palma, 2004

Las condiciones laborales. “Son un factor importante a nivel general en la organización ya que garantiza aspectos fundamentales como la seguridad, la higiene, así como el manejo de los riesgos psicosociales”.

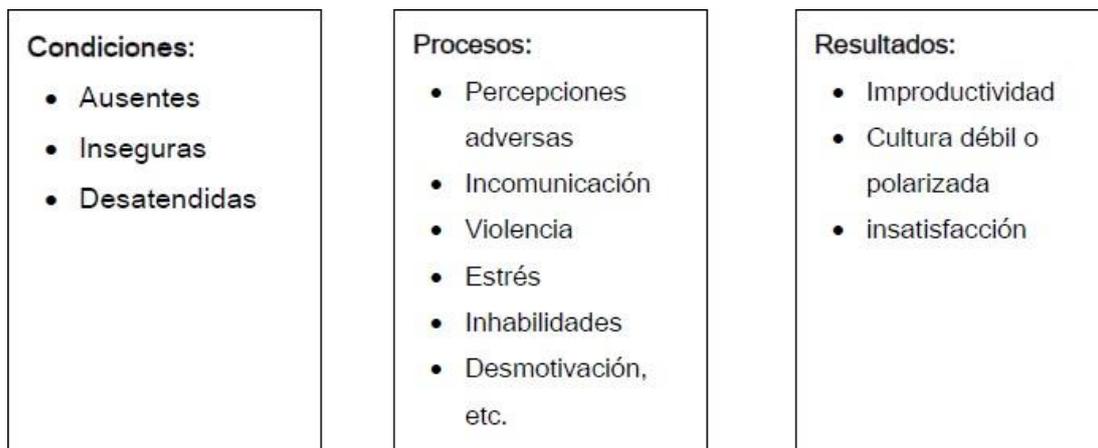
Los Procesos Psicológicos. “Este factor es el que más relevancia ha tomado los últimos años gracias a la influencia de la psicología industrial/organizacional.”

Los Resultados Organizacionales. Que son el factor más importante para los intereses de la empresa persé.

Palma (2004), propone mediante un ejemplo (ver figura 2) como los factores anteriormente definidos pueden fallar, generando dificultades mayores en la percepción del clima laboral.

Figura 2

Elementos del clima laboral



Fuente: Extraído de Palma, 2004

Dimensiones del Clima Laboral. La Escala de Clima Laboral propuesta por Palma (2004) considera 5 factores fundamentales para la evaluación del clima laboral, estos factores son coherentes con los constructos teóricos estudiados anteriormente y se relacionan directamente con el estado de funcionamiento de las variables organizacionales.

Autorrealización. Hace referencia a la percepción que tiene el trabajador sobre las posibilidades de que el medio laboral ayude a su desarrollo personal y profesional.

Involucramiento Laboral. Este factor o dimensión hace referencia a la identificación del colaborador con los valores organizacionales, de forma tal que se genere compromiso con el cumplimiento de las metas propias de la organización.

Supervisión. Se refiere a la percepción que se tiene de la funcionalidad y el significado de las acciones de todos aquellos que sean considerados superiores jerárquicamente según la organización del sistema, manteniendo una idea constante de estar siendo evaluados según su desempeño.

Comunicación. Básicamente es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y claridad de la información que es distribuida en todos los niveles de

la organización.

Condiciones Laborales. Tiene que ver con el reconocimiento de que la organización cuenta con las características físicas y remunerativas adecuada para ser percibidas como adecuadas y les permita desarrollarse.

2.3. Marco conceptual

Síndrome de Burnout

Maslach & Jackson (1997, p. 56), menciona el “Síndrome de Burnout, es una forma inadecuada de afrontar el estrés laboral, desarrollando en la persona el desgaste físico y emocional por la presión laboral ante las demandas que requiere el trabajo y factores que influyen en la presencia de Burnout y afectando las tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal; esto puede terminar en el abandono de interés laboral y personal.”

Cansancio emocional

Maslach & Jackson (1997), Sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento: “Me siento emocionalmente agotado Por mi trabajo” (p. 8)

Despersonalización

Maslach & Jackson (1997), Los elementos de esta escala describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional. “Tanto en ésta como en la escala anterior, los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial como algunos de sus elementos presentan pequeñas saturaciones en la otra escala, se observan pequeñas correlaciones entre ambas dimensiones. Es decir, aunque son medidas separadas, están

relacionadas y se presentan como aspectos del síndrome.” (p. 8)

Realización personal

Maslach & Jackson (1997), “Esta escala contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome; pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen pesos negativos en ellas.” (p. 8)

Clima Laboral

Palma (2004), “El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.” (p. 9)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

H₀: No existe relación inversa entre el burnout y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.

H₁: Existe relación inversa entre el burnout y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.

3.2. Hipótesis específicas

H₀: No existe relación inversa entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia, Pasco, 2021,

H_{e1} Existe relación inversa entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia – Pasco, 2021.

- H₀** No existe relación inversa entre la dimensión despersonalización y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia – Pasco, 2021.
- He2** Existe relación inversa entre la dimensión despersonalización y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.
- H₀** No existe relación inversa entre la dimensión realización personal y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia – Pasco, 2021.
- He3** Existe relación inversa entre la dimensión realización personal y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.

3.3. Variables

Definición conceptual

- **Burnout:** “Es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo”. Manifestados en tres dimensiones como “agotamiento emocional” “despersonalización” y “realización personal” y que provocan sentimiento de ineficiencia y carencia de logros en el trabajo (Maslach C., 2009)
- **Clima laboral:** Es un componente interno que tienen los empleados o trabajadores, donde está implicada el espacio y particularidades psicológicas del entorno laboral. También intervienen diferentes situaciones en cuanto se refiere al estilo de la organización, herramientas tecnológicas, cultura organizacional, a los valores y conductas de los trabajadores que incitan o castigan (Chiavenato, 1989)

Definición operacional

- **Síndrome de burnout:** La variable presente se medirá con el inventario de Maslach donde los puntajes oscilan de 1 a 5 en relación a cada reactivo contestado. Posteriormente de la aplicación del instrumento se suman por dimensiones; “agotamiento emocional”, “despersonalización” “realización personal” luego de ello, se prosigue a convertir en puntajes de percentiles.
- **Clima laboral:** La examinación del clima laboral será mediante las puntuaciones que se obtengan en la “escala de opiniones CL-SPC”, donde se valora la percepción del personal de salud en relación a su entorno de trabajo y asociados con la posible factibilidad de autorrealizarse, de involucrarse en las tareas delegadas, del monitoreo que se aprecia, la coordinación con sus colegas de labores y sus respectivas condiciones laborales que favorezcan su desarrollo en su centro laboral.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

Según Gómez, (2012) el método de investigación es definida como: “una forma de ordenar y estructurar el trabajo, y si esto no se realiza de forma eficaz, obviamente se desperdiciarán tiempo y recursos” (p. 10). En otras palabras, este concepto puede entenderse como un procedimiento sistematizado que evita la improvisación que conduciría a problemas graves cuando se trata de encontrar un conocimiento científico. En tal sentido, como método general se consideró el método científico que nos favorece en seguir pasos ya establecidos de manera secuencial, y como método específico se aplicará el hipotético deductivo, toda vez que podemos inferir de forma lógica y deducir a partir de los resultados que podamos encontrar en este estudio.

4.2. Tipo de investigación

Citando a Sánchez & Reyes, (2017) el estudio se ubica en un tipo de investigación básica, porque se caracteriza “por conocer y entender mejor algún asunto o problema, sin

preocuparse por la aplicación práctica de los nuevos conocimientos adquiridos. La investigación básica busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, persigue la generalización de los resultados” (p. 44). En razón a esta definición el estudio se realiza una descripción y explicar la realidad en base a un conocimiento teórico ya existente porque no resolverá el problema de forma mediática.

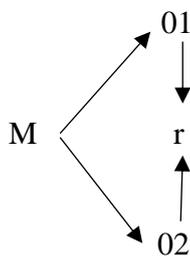
4.3. Nivel de investigación

De acuerdo Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) el nivel de estudio es correlacional porque se comprende que busca “el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas y después se cuantifican, analizan y establecen vinculaciones.” (p. 93). Por ello, partiendo de esta perspectiva la investigación incurre en determinar la relación o asociación de las dos variables expuestas como son el burnout y clima laboral.

4.4. Diseño de investigación

La estrategia o diseño a emplear es la no experimental porque en este estudio no existe intención de dirigir o movilizar variable alguna y que afecten los resultados, así mismo, es transeccional porque los instrumentos a ser aplicados se llevaron a cabo en un solo momento y efectivamente es correlacional contando con dos variables y una muestra objetivo y accesible.

El diseño a emplear es como sigue:



Leyenda:

Muestra	:	Personal de salud y administrativo
O1	:	Burnout
r	:	Relación entre las variables
O2	:	Clima laboral

4.5. Población y muestra

De acuerdo a Hernández et al (2014) la población es considerada como “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). Es decir, el universo o población es delimitada por las particularidades que tienen en común y que los resultados pueden ser inferidos en ellos. En tal sentido, para este estudio la población estuvo constituida por 54 empleados del estado. Así mismo, “la muestra es el subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativa de está” (Hernández et al., 2014, p. 173). Sin embargo, en este estudio la muestra también estuvo compuesta por los 54 participantes ya que según los autores por ser una población finita y específica la población también compondrá la muestra en su totalidad y se detalla en la tabla 1.

Tabla 2*Muestra del Centro de salud*

Colaboradores del centro de salud “Fredy Vallejos Oré”	Profesionales	Cantidad
Personal de salud	Médicos	6
	Enfermeras	6
	Obstetras	7
	Técnicos en enfermería	13
	Personal de asistencia en Farmacia	3
	Laboratorio	3
	Odontólogo	2
	Psicólogo	2
	Veterinario	1
	Servicio covid	4
	Personal administrativo	Conductor
Vigilante		1
Limpieza		1
Lavandería		1
Digitadora		1
Técnico administrativo		1
	Total	54

Fuente: Información proporcionada de la Oficina de personal del Centro de Salud (2021)

El tipo de muestreo que se aplicó para seleccionar la muestra será mediante la “no probabilística o dirigida, porque el grupo de la población elegida los elementos no dependen de la probabilidad, sino de acuerdo a los investigadores” (Hernández et al., 2014, p. 176). Lo que significa que en este caso es intencional o por las decisiones de las investigadoras empleando los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión

- Aquellos que firman voluntariamente el consentimiento informado.
- Aquellos que respondieron a cada uno de los reactivos de los instrumentos

Criterios de exclusión

- Participantes que voluntariamente deciden no ser parte de la investigación
- Aquellos que no respondieron de forma completa a los ítems de los

instrumentos.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Sánchez et al (2017) existen técnicas directas e indirectas y cada una de ellas tiene su particularidad, sin embargo, en esta investigación se empleará la segunda porque, no amerita una comunicación directa con las investigadoras y los participantes del estudio, en tal sentido, la técnica es la encuesta porque es un “documento escrito” que contiene preguntas asociadas con el propósito de la investigación y el instrumento es el cuestionario porque estuvo dirigido en recabar información pertinente y específico mediante respuestas múltiples, es por ello, que a continuación presentamos en las fichas técnicas.

Estrategias para evitar el riesgo del COVID 19

Ante la situación coyuntural que aun vivimos se tomarán acciones responsables para llevar a cabo la investigación, ante ello, las comunicaciones con el responsable del centro fue mediante teléfonos celulares y mediante correos personales e institucional, la aplicación de los instrumentos se procedieron a digitalizar con el propósito de no exponer a los participantes y las investigadoras conforme se manifiesta en la ética de este estudio, así mismo, se tendrá total responsabilidad en que los resultados se repitan en la aplicación del Google formulario.

Ficha técnica 1

Nombre del test	:	Inventario de Burnout (MBI)
Autores	:	Cristina Maslach y Susan Jackson, 1981
Adaptación	:	Llaja, Sarria, & García, (2007)
Administración	:	Forma individual y colectiva, adultos
Duración	:	Aproximadamente de 10 a 15 minutos.
Propósito	:	Mide el burnout y sus 3 dimensiones; cansancio

emocional, despersonalización y realización personal.

Calificación : Los baremos están en puntuaciones de centiles y típicas, en el total de una muestra de población general y estadísticos descriptivos de varios subgrupos de la población.

Presentación del instrumento: el instrumento “(MBI)” tiene reactivos que están plasmados por dar a conocer “sentimientos o actitudes personales relacionados al trabajo” y examinan 3 dimensiones compuestas por 22 reactivos disgregadas de la siguiente manera: “cansancio emocional 9 reactivos”, “despersonalización 5 reactivos” y “realización personal 8 reactivos” (Vizcarra, Llaja, & Talavera, 2015)

Los puntajes que se obtienen de cada reactivo es mediante la escala múltiple o tipo policotómica, “donde 0 = Nunca, 1= alguna vez al año al menos, 2= alguna vez al mes, 3= algunas veces al mes, 4= una vez por semana, 5= algunas veces por semana, 6= todos los días”. Así mismo, según las autoras del instrumento refieren que la construcción de este inventario en su versión original duró un lapso de “8 años aproximadamente”, contando al inicio con 47 reactivos y ejecutada en 605 profesionales de la salud, posterior a ello, solo se eligieron 25 reactivos que reunían los criterios de “saturación factorial superior a 0.40, amplia variabilidad de respuestas y una elevada correlación de los reactivos con su dimensión”. Seguidamente hubo otro momento, y fue aplicada a “420 profesionales” y los hallazgos fueron similares a lo anterior que se optaron por unir las muestras “(N=1025)” en esta muestra hubo deferentes profesionales de las ciencias humanas. Que luego en el análisis de los puntajes encontradas de “frecuencia y en el continuo de intensidad de 22 reactivos ofrecían índices que variaban entre 0.35 y 0.75 con un promedio de 0.56”, resultando favorable, aunque todavía no a la perfección y decidieron tomar en cuenta el continuo de

frecuencia (Maslach & Jackson, 1997, p. 13).

Cabe mencionar que este instrumento fue adaptado en España con la versión de 1986, con una población de “156” profesionales de ciencias de la salud y los hallazgos de este experimento reportaron un índice de correlación continua de 0.91 para la dimensión 1, 0.87 para la dimensión 2 y de 0.83 para la tercera dimensión, esto permitió una constitución factorial y de sus asociaciones, llegando a una conclusión que el instrumento se recaba información con respecto al burnout y desde entonces se trabaja con los 22 reactivos (Maslach & Jackson, 1997, p. 21). Y según la versión traducida al español en 1997 por TEA Ediciones la confiabilidad para la D1 es 0.90, la D2 es 0.79 y la tercera dimensión es 0.71, resultado emitidos de acuerdo al análisis de consistencia interna por el alfa de Cronbach y en cuanto a su validez se llevaron a cabo 3 tipos de análisis en que dan evidencia de una homogeneidad positiva con cada dimensión.

Adaptación del instrumento al Perú por Llaja, Sarria, & García, (2007) se llevó a cabo con una población de profesionales en Lima con el objetivo de examinar el “síndrome de burnout” en 313 sujetos conformados por ciencias de salud y no salud en un nosocomio de Lima. Para tal labor de la adaptación dicho instrumento fue llevado a criterio de jueces (15) de psicología del área clínica y de la salud, evidenciando específicamente correcciones en la semántica y manteniendo las frases en su versión española adaptada. En el análisis de fiabilidad fue a través del alfa de Cronbach, obteniéndose en la D1 un índice de 0.80, en la D2 0.56 y finalmente en la D3 0.72, lo que significa que las puntuaciones obtenidas son confiables. Y en cuanto a la validez se obtuvo una varianza de 39.97% con respecto al análisis factorial de la D1, en la D2 se alcanzó un 37.59% y en la D3 un 34.90%.

En la dimensión (CE) el puntaje máximo es 54, si el participante obtiene un puntaje de manera proporcional con la intensidad del burnout, se entiende que está pasando o vivenciando este “síndrome burnout” porque a mayor puntaje existe cansancio emocional.

En la dimensión (DP) El puntaje máximo es 30, y mientras el participante se aproxime a esa puntuación hay evidencia de la “despersonalización” y por tanto existe el burnout. En la dimensión (RP) El puntaje de 48 es máximo, y a diferencia a las dos anteriores, las puntuaciones bajas son indicios del burnout y mientras más puntajes se obtienen existe una realización personal.

Ficha técnica 2

Nombre	:	Escala de opiniones CL.SPC
Autora	:	Sonia Palma Carrillo, 2004
Origen	:	Perú
Numero de Ítems	:	50 (no hay negativos)
Tipos de respuesta	:	Escala Likert
Normativa	:	298 trabajadores del área administrativa de una institución pública

Presentación breve del instrumento: La escala “CL-SPC” fue creada por Sonia Palma Carrillo, con la finalidad de examinar el clima laboral en los trabajadores o empleados, consta con 50 reactivos y fueron disgregados en 5 dimensiones y son; “realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales”, la administración del instrumento puede ser de manera colectiva o individual, con un tiempo no determinado. Las opciones de respuesta están organizadas desde el valor 1 a 5 donde; “1= ninguno o nunca, 2= poco, 3= regular, 4= mucho y 5= todo o siempre”, la puntuación global está constituida desde 50 a 250 puntos, así mismo, las puntuaciones elevadas evidencian un adecuado o saludable clima laboral y contraposición las puntuaciones bajas manifiestan un grado negativo de clima laboral. En cuanto a la validez del instrumento se llevó a cabo mediante la técnica ítem- test y para la D1 (RP) compuestas por los reactivos “1,6,11,16,21,26,31,36,41, y 46”, se aprecian que todos estos reactivos están en un rango de

0.36 y 0.60, lo que implican resultados significativos en cuanto a lo estadístico, porque superan al 0.20. En la D2 (IL) constituidas por los reactivos; “2,7,12,17,22,27,32,42 y 47” están en un rango de índice de 0.30 a 0.60, resultando significativos y aceptados. En la D3 (S) con los reactivos; “3,8,13,18,23,28,33,38,43 y 48” oscilan entre 0.21 a 0.61, lo cual son aceptados porque son significativos de manera estadística. En la D4 (C) que consta de los reactivos; “4,9,14,19,24,29,34,39,44” y oscilan en un índice de 0.25 a 0.62, por lo cual, son aceptados por superar el valor de 0.20. En la D5 (CL) constituida por los reactivos; “5,10,15,20,25,30,35,40,45 y 50” evidencian un índice de 0.20 a 0.45, presentando aceptabilidad significativa. Y en relación a la confiabilidad se demostró por medio del análisis del alfa de Cronbach obteniendo una consistencia interna por dimensiones; D1=0.80, D2=0.79, D3=0.77, D4=0.77 y D5=0.57.

Sin embargo, pese a contar con las características psicométricas de los cuestionarios se llevaron a verificación de validez y fiabilidad en una muestra equivalente con el propósito de ser objetivos en la recaudación de los datos, para ello, solicitamos el apoyo de expertos para la validez de contenido y el empleo del alfa de Cronbach respectivamente una vez aplicada la prueba piloto con 10 sujetos de similares características a la muestra.

Resultados de validez y confiabilidad

Análisis del alfa de Cronbach de la prueba piloto

Variable síndrome de burnout

Tabla 2

Resumen de procesamiento de datos prueba piloto variable síndrome de burnout

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

Fuente: Análisis estadístico Alfa de Cronbach

Tabla 3*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	22

Fuente: Estadístico alfa de Cronbach

Siendo alfa de Cronbach 0,884 entonces existe una confiabilidad **ALTA** piloto de clima laboral.

Resultados de validez y confiabilidad**Variable Clima laboral****Tabla 4***Resumen de procesamiento de casos*

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

Fuente: La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento. Análisis estadístico Alfa de Cronbach

Tabla 5*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	50

Fuente: Análisis estadístico Alfa de Cronbach

Siendo el Alfa de Cronbach de clima laboral 0,909 se tiene una confiabilidad **ALTA**.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

De acuerdo a Sánchez et al, (2017) para este procedimiento se tuvieron en cuenta los resultados obtenidos de la investigación y para ello se contaron con el análisis estadístico descriptivo e inferencial.

En el estadístico descriptivo nos ayudó a exponer los datos recaudados del estudio de manera sistemática mostrando en tablas, frecuencias y figuras, luego por supuesto de haber calificado los instrumentos y organizados en la sábana del Excel. Tareas a considerar para el análisis descriptivo son:

- Organizar la información en hojas del Excel.
- Hallar índices asociados a las variables y luego por sus dimensiones.
- Ordenar los datos en una sábana del Excel.
- Utilización del programa SPSS V24 para el procesamiento de la información descriptiva y posteriormente la corroboración de las hipótesis por el estadígrafo adecuado.

Por otro lado, la estadística inferencial nos permitió contrastar las hipótesis, por lo cual, de acuerdo a la naturaleza de las variables del estudio que son cualitativas utilizaremos un estadígrafo no paramétrico y siendo los instrumentos con opciones de respuesta múltiple u ordinales y, seguido de ello, la muestra accesiblees de 54 participantes, en tal sentido, la “Rho de Spearman.”

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Al iniciar esta investigación y en todo el proceso de la misma se aplica la ética correspondiente siendo esencial en la práctica científica, ante ello se recurre al Reglamento general de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes, particularmente en los artículos 27 y 28 de dicho documento ya mencionado. El primero hace énfasis en el

respeto que se debe tener por toda persona sin la discriminación por su diferencia étnica, simplemente porque todos como humanos tienen una dignidad, seguido de ello, los participantes de un estudio tienen que ser informados del propósito de la investigación con la cual ellos darán su consentimiento en ser partícipes, y explicarles que dicho trabajo de investigación no tendrá efectos dañinos que perjudiquen su integridad de los participantes, ya que los responsables del estudio tienen y actúan con responsabilidad social y con el honor a la verdad. En el artículo 28 nos encamina en la conducta investigativa que deben practicar los investigadores, en razón a ello, se tuvo en cuenta la originalidad del estudio y con relación a la línea de investigación de nuestra alma mater empleando también instrumentos con los criterios que exigen en la comunidad científica, y guardando en todo momento la confidencialidad correspondiente y de esta forma dar a conocer los resultados de manera pública con el cumplimiento de principios éticos tanto a nivel nacional e internacional, evitando el plagio en todo el proceso de este trabajo académico (Universidad Peruana Los Andes, 2019)

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de la muestra

Luego de la aplicación de los instrumentos se procedieron a organizar los datos recogidos en una sábana de Excel, seguidamente se presentan los resultados descriptivos como corresponde y en lo consecutivo se proceden a presentar la contrastación de las hipótesis.

Tabla 6

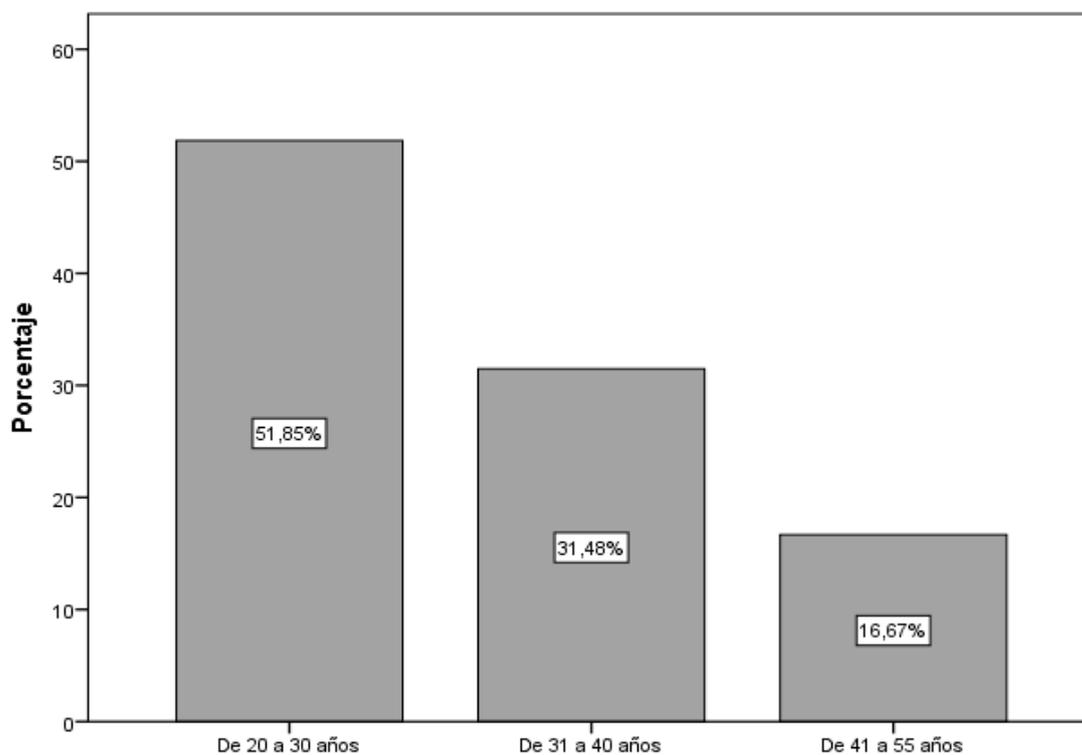
Resultado del personal según edad de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021

Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 20 a 30 años	28	51,9
De 31 a 40 años	17	31,5
De 41 a 55 años	9	16,9
Total	54	100,0

Fuente: Caracterización de la muestra según edad Spss V24

Figura 3

Resultado del personal según edad de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.



Fuente: Caracterización de la muestra según edad Spss V24

Interpretación

En la tabla y la figura se observa que de los 54 personales del Centro de Salud se tiene a 28 trabajadores que representa el 51,9% tienen edad entre 20 a 30 años, son 17 trabajadores que representa el 31,5% de la muestra tienen edad entre 31 a 40 años, son 9 trabajadores que representa el 16,7% de la muestra tienen edad de 41 a 55 años.

Tabla 7

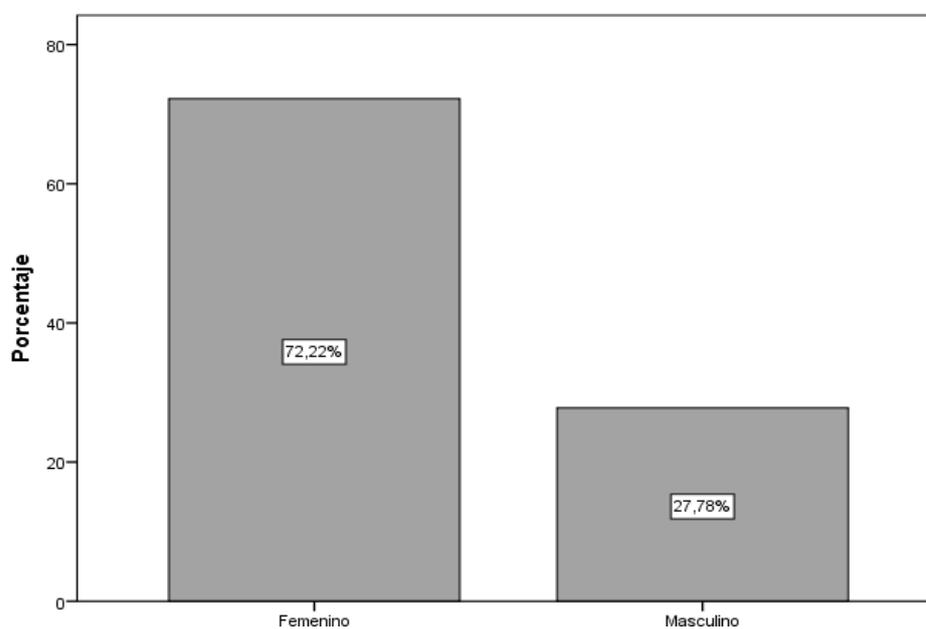
Resultado del personal según sexo de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	39	72,2
Masculino	15	27,8
Total	54	100,0

Fuente: caracterización de la muestra según genero Spss V24

Figura 4

Resultado del personal según sexo de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021



Fuente: Caracterización de la muestra según genero Spss V24

Interpretación

En la tabla y la figura se observa que de los 54 personales del Centro de Salud se tiene a 39 trabajadores que representa el 72,2% de la muestra son femeninas, son 15 trabajadores que representa el 27,8% de la muestra son masculinos.

5.2. Descripción de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la presente investigación, considerando los objetivos generales y específicos.

Objetivo general

Establecer la relación que existe entre el síndrome burnout y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.

Tabla 8

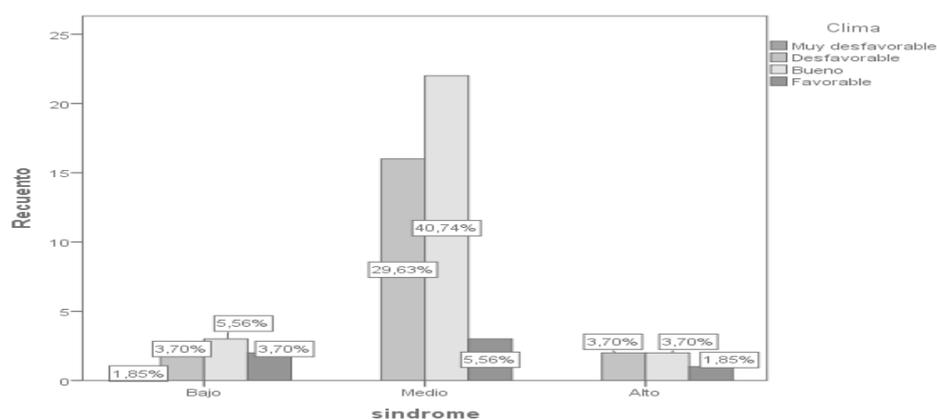
Frecuencia de relación entre síndrome de Burnout y clima laboral

		Clima laboral				Total	
		Muy desfavorable	Desfavorable	Bueno	Favorable		
Síndrome de Burnout	Bajo	Recuento	1	2	3	2	8
		% del total	1,9%	3,7%	5,6%	3,7%	14,8%
	Medio	Recuento	0	16	22	3	41
		% del total	0,0%	29,6%	40,7%	5,6%	75,9%
	Alto	Recuento	0	2	2	1	5
		% del total	0,0%	3,7%	3,7%	1,9%	9,3%
Total		Recuento	1	20	27	6	54
		% del total	1,9%	37,0%	50,0%	11,1%	100,0%

Fuente: La tabla muestra la cantidades y porcentajes de la relación entre las variables

Figura 5

Frecuencia de relación entre variable síndrome de Burnout y clima laboral (2021)



Fuente: Resultados muestra de cantidades y porcentajes de la relación entre las variables.

Interpretación:

En la tabla 8 y la figura 5 se observa que, del total de los servidores de salud encuestados, el 5,6% tienen un nivel bajo de síndrome de Burnout y consideran bueno el clima laboral, el 40,7% de los servidores tienen un nivel de síndrome medio y consideran bueno el clima laboral, finalmente son 3,7% de la muestra que tienen un nivel alto de síndrome de Burnout y consideran clima laboral bueno.

Objetivo específico 1

Identificar la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.

Tabla 9

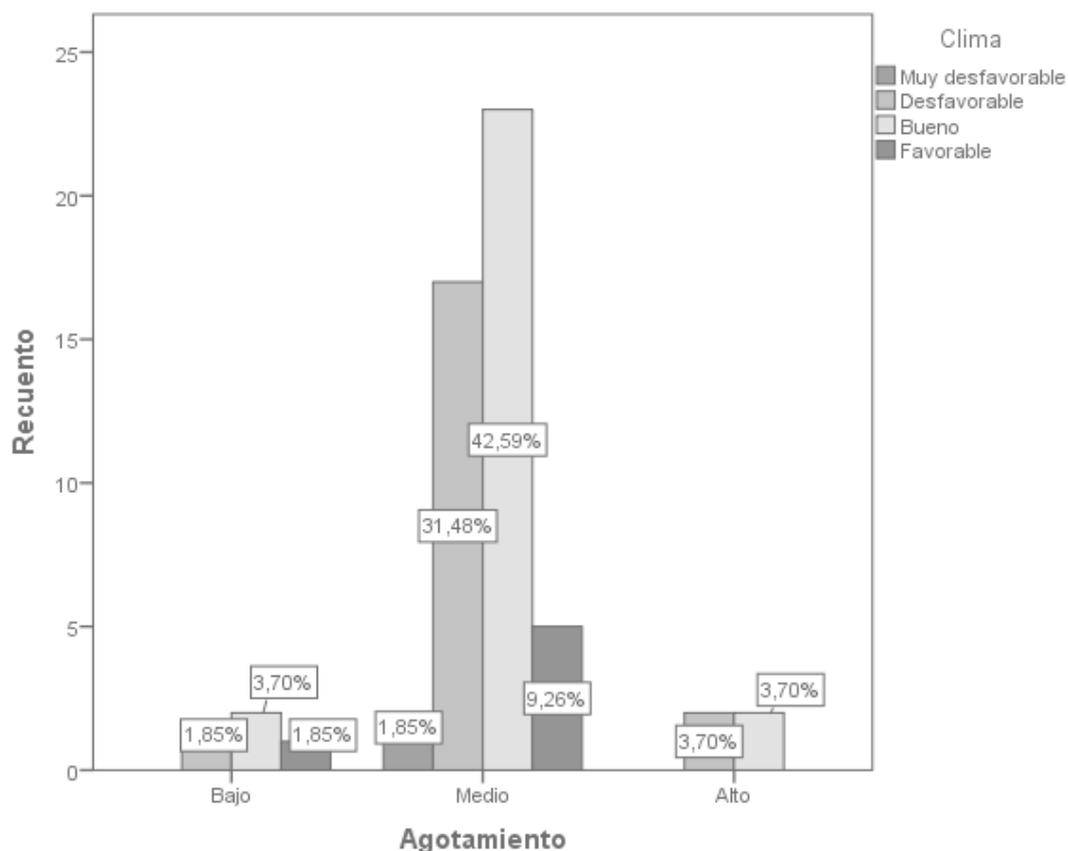
Frecuencia de relación entre dimensión agotamiento emocional y clima laboral

		Clima laboral					
			Muy desfavorable	Desfavorable	Bueno	Favorable	Total
Agotamiento emocional	Bajo	Recuento	0	1	2	1	4
		% del total	0,0%	1,9%	3,7%	1,9%	7,4%
	Medio	Recuento	1	17	23	5	46
		% del total	1,9%	31,5%	42,6%	9,3%	85,2%
	Alto	Recuento	0	2	2	0	4
		% del total	0,0%	3,7%	3,7%	0,0%	7,4%
Total		Recuento	1	20	27	6	54
		% del total	1,9%	37,0%	50,0%	11,1%	100,0%

Fuente: Escala de opiniones CL-SPC

Figura 6

Frecuencia de relación entre dimensión agotamiento emocional y clima laboral



Fuente: Escala de opiniones CL-SPC

Interpretación

En la tabla 9 y la figura 6 se observa que, del total de los servidores de salud encuestados, el 3,7% tienen un nivel bajo de agotamiento emocional y consideran bueno el clima laboral, el 42,6% de los servidores tienen un nivel medio y consideran bueno el clima laboral, finalmente son 3,7% de la muestra que tienen un nivel alto de agotamiento emocional y consideran clima laboral bueno.

Objetivo específico 2

Identificar la relación que existe entre la dimensión despersonalización y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.

Tabla 10

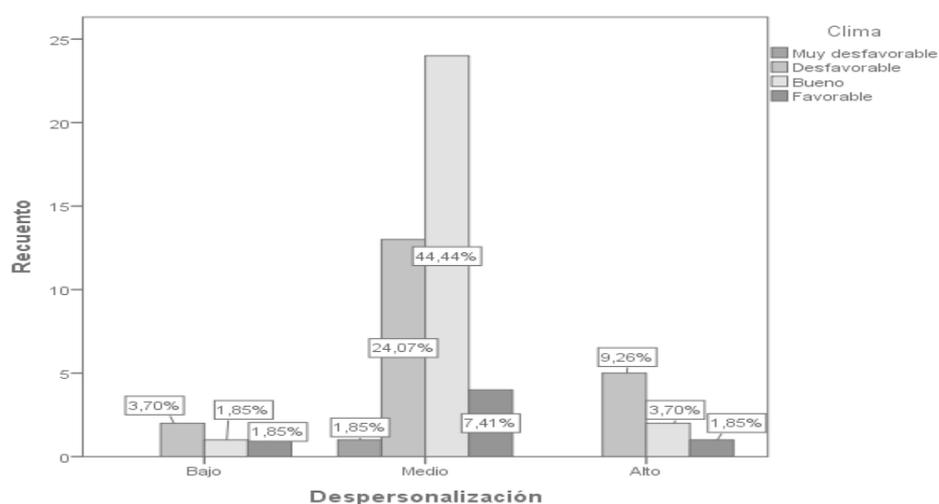
Frecuencia de relación entre dimensión despersonalización y clima laboral

		Clima				Total	
		Muy desfavorable	Desfavorable	Bueno	Favorable		
Despersonalización	Bajo	Recuento	0	2	1	1	4
		% del total	0,0%	3,7%	1,9%	1,9%	7,4%
	Medio	Recuento	1	13	24	4	42
		% del total	1,9%	24,1%	44,4%	7,4%	77,8%
	Alto	Recuento	0	5	2	1	8
		% del total	0,0%	9,3%	3,7%	1,9%	14,8%
Total		Recuento	1	20	27	6	54
		% del total	1,9%	37,0%	50,0%	11,1%	100,0%

Fuente: Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Figura 7

Frecuencia de relación entre dimensión despersonalización y clima laboral



Fuente: Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Interpretación

En la tabla 10 y la figura 7 se observa que, del total de los servidores de salud encuestados, el 3,7% tienen un nivel bajo de despersonalización y consideran desfavorable el clima laboral, el 44,4% de los servidores tienen un nivel medio y consideran bueno el clima laboral, finalmente son 9,3% de la muestra que tienen un nivel alto de despersonalización y consideran clima laboral bueno.

Objetivo específico 3

Identificar la relación que existe entre la dimensión realización personal y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.

Tabla 11

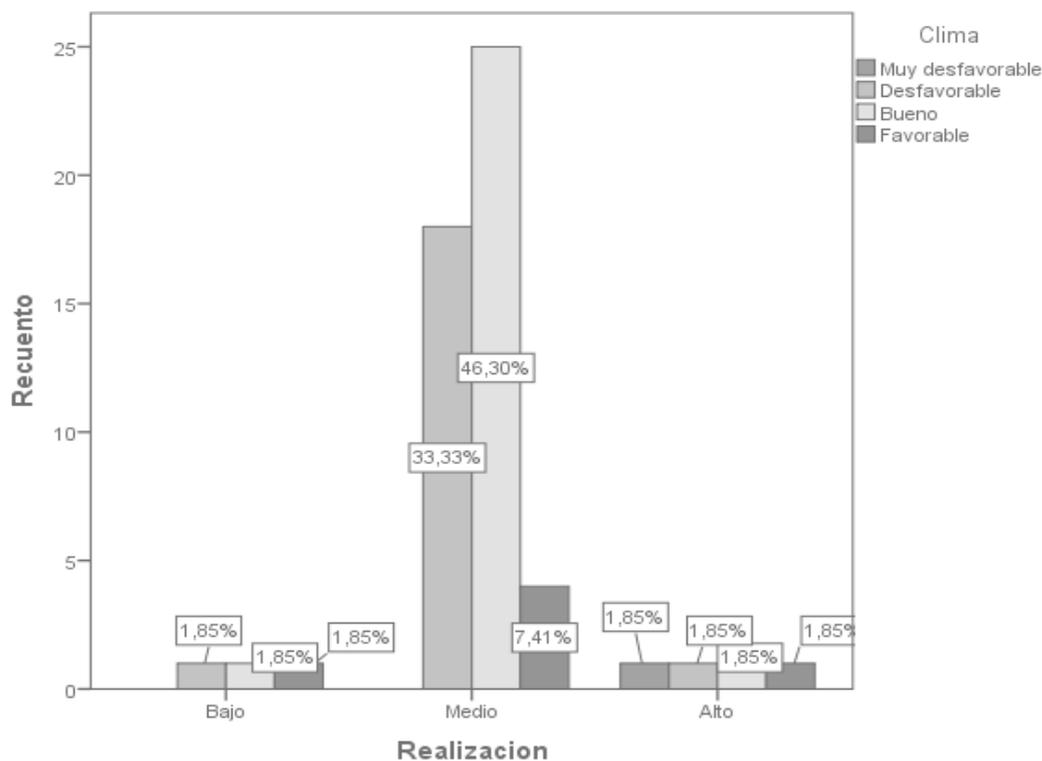
Frecuencia de relación entre dimensión realización personal y clima laboral

		clima l					
		Muy					
		desfavorable	Desfavorable	Bueno	Favorable	Total	
realización personal	Bajo	Recuento	0	1	1	1	3
		% del total	0,0%	1,9%	1,9%	1,9%	5,6%
	Medio	Recuento	0	18	25	4	47
		% del total	0,0%	33,3%	46,3%	7,4%	87,0%
	Alto	Recuento	1	1	1	1	4
		% del total	1,9%	1,9%	1,9%	1,9%	7,4%
Total		Recuento	1	20	27	6	54
		% del total	1,9%	37,0%	50,0%	11,1%	100,0%

Fuente: Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Figura 8

Frecuencia de relación entre dimensión realización personal y clima laboral



Fuente: Resultados del Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Interpretación

En la tabla 11 y la figura 8 se observa que, del total de los servidores de salud encuestados, el 1,9% tienen un nivel bajo de realización personal y consideran desfavorable el clima laboral, el 46,3% de los servidores tienen un nivel medio y consideran bueno el clima laboral, finalmente son 1,9% de la muestra que tienen un nivel alto de realización personal y consideran favorable el clima laboral.

5.2. Contrastación de hipótesis

Para la Contrastación de hipótesis se tiene como aspectos generales los siguiente:

Tabla 12

Datos de interpretación de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Fuente: (Amon, 1990)

Nivel de significancia

0,05 o al 95% de margen de error estadístico

Criterio de decisión

- Si p valor es menor que 0,05 entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
- Si p valor es mayor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis general

H0 No existe relación inversa entre el burnout y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.

H1 Si existe relación inversa entre el síndrome de Burnout y Clima Laboral en el personal

de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.

Tabla 13

Relación de síndrome de burnout y clima laboral

		Síndrome	Clima
Rho de Spearman	Síndrome	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,327*
		N	54
Clima	Clima	Coefficiente de correlación	-,327*
		Sig. (bilateral)	,016
		N	54

Fuente: Aplicación de Rho de Spearman

Ubicando el resultado de Rho de Spearman en la tabla de correlación se tiene que Rho = - 0, 327 lo que indica que se ubica en el nivel de correlación inversa y baja entre el síndrome de Burnout y Clima Laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021

a) Identificación de p valor

$$p = 0,016$$

b) Decisión estadística

Puesto que p valor es menor que 0,05 donde ($0,016 < 0,05$) entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

c) Conclusión estadística

Se concluye que si existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral en el personal de un 2021 Centro de Salud en tiempos de pandemia – Pasco, eso quiere decir que mientras más altos son los niveles de síndrome de burnout, menor será la calidad del clima laboral.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación inversa entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco. 2021.

Ha: Si existe relación inversa entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco. 2021.

Tabla 14

Relación entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral

			Agotamiento	Clima
Rho de Spearman	Agotamiento	Coefficiente de correlación	de 1,000	-,446**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	54	54
	Clima	Coefficiente de correlación	de -,446**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	54	54

Fuente: Aplicación de Rho de Spearman

Ubicando el resultado de Rho de Spearman en la tabla de correlación se tiene que $Rho = -0,446$ lo que indica que se ubica en el nivel de correlación inversa moderada entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco. 2021

a) Identificación de p valor.

$$p = 0,016$$

b) Decisión estadística

Puesto que p valor es menor que 0,05 donde $(0,001 < 0,05)$ entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

c) Conclusión estadística

Se concluye que si existe una relación inversa moderada entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021, esto indica que mientras mayores niveles de cansancio emocional se presenten, el clima laboral será menor.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación inversa entre la dimensión despersonalización y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021

Ha: Si existe relación inversa entre la dimensión despersonalización y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.

Tabla 15

Relación entre la dimensión despersonalización y clima laboral

			Despersonalización	Clima
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente correlación	de 1,000	-,286*
		Sig. (bilateral)	.	,036
		N	54	54
Clima	Clima	Coefficiente correlación	de -,286*	1,000
		Sig. (bilateral)	,036	.
		N	54	54

Fuente: Aplicación de Rho de Spearman

Ubicando el resultado de Rho de Spearman en la tabla de correlación se tiene que $Rho = -0,286$ lo que indica que se ubica en el nivel de correlación inversa baja entre la dimensión despersonalización y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.

a) Identificación de p valor

$$p = 0,036$$

b) Decisión estadística

Puesto que p valor es menor que 0,05 donde ($0,036 < 0,05$) entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

c) Conclusión estadística

Se concluye que si existe una relación inversa baja entre la dimensión despersonalización y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021. este resultado indica que mientras más altos son los niveles de despersonalización, menor será el clima laboral adecuado.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación inversa entre la dimensión realización personal y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.

Ha: Si existe relación inversa entre la dimensión realización personal y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021.

Tabla 16*Relación entre la dimensión realización personal y clima laboral*

		Realización	Clima
Rho de Spearman	Realización	de 1,000	-,285*
	Coeficiente correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,037
	N	54	54
Clima	Coeficiente correlación	de -,285*	1,000
	Sig. (bilateral)	,037	.
	N	54	54

Fuente: Aplicación de Rho de Spearman

Ubicando el resultado de Rho de Spearman en la tabla de correlación se tiene que Rho = - 0, 285 lo que indica que se ubica en el nivel de correlación inversa baja entre la dimensión realización personal y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021

a) Identificación de p valor.

$$p = 0,037$$

b) Decisión estadística

Puesto que p valor es menor que 0,05 donde $(0,037 < 0,05)$ entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

c) Conclusión estadística

Se concluye que si existe una relación inversa baja entre la dimensión realización personal y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021, este resultado indica que la relación es débil y que mientras más realización personal exista, menor percepción de clima laboral adecuado existirá

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo general, establecer la relación que existe entre el síndrome burnout y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados que de los 54 profesionales del Centro de Salud respecto al síndrome burnout y clima laboral.

Se describe que se tiene a el 14,8% de la muestra consideran tener nivel bajo de síndrome de burnout, mientras son el 75,9% de la muestra consideran tener un nivel medio, finalmente son el 9,3% de la muestra consideran tener un nivel alto de síndrome de burnout.

En cuanto a la variable clima laboral se aprecia el 1,9% de la muestra consideran tener nivel muy desfavorable, mientras son el 37% de la muestra consideran tener un nivel desfavorable, se tiene a el 50% de la muestra que consideran estar en el nivel bueno, finalmente son el 11,1% de la muestra tienen un nivel favorable de clima laboral.

Aplicando Rho de Spearman se tiene que $Rho = -0,327$ lo que se ubica en el nivel de correlación inversa y baja entre el síndrome de burnout y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021. Además, p valor es menor que 0,05 donde $(0,016 < 0,05)$ entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que si existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021, esta prueba estadística evidencia que en la medida en que el síndrome de burnout sea más elevado, menor será la percepción del clima laboral como adecuado, existiendo una serie de problemas organizacionales importantes, desde otra perspectiva, indica también que entre menor sea el nivel de presencia del síndrome de burnout, mayor será la calidad del clima laboral.

Estos resultados nos muestran que en las épocas de pandemia de todas maneras los

servidores o colaboradores se sienten amenazadas por el síndrome de burnout, así como manifiesta Salanova, Bresó, y Schaufeli (2005) plantean que el síndrome de burnout desde los años 70, está en relación a su significado de quemado por la carga laboral y las interacciones que ella conllevaba.

A similar resultado llega la investigación realizada por Gavilanes (2015) en su tesis titulado “Síndrome de Burnout y sus efectos en el clima laboral en el personal que labora en un medio de comunicación escrita en Ambato, Ecuador”. Llegó a la conclusión que al diagnosticar el síndrome de burnout midiendo los aspectos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal se obtuvo un resultado favorable para la investigación ya que los mismos tuvieron una calificación baja y se concluye en que en verdad el síndrome de burnout afecta directamente al clima laboral.

Al inicio de la investigación se formuló el **objetivo específico 1** el cual fue Identificar la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene que el 7,4% de la muestra consideran tener nivel bajo de Agotamiento emocional, mientras son el 85,2% de la muestra consideran tener un nivel medio, finalmente son el 7,4% de la muestra consideran tener un nivel alto de agotamiento emocional. aplicando Rho de Spearman se tiene que $\rho = -0,446$ lo que se ubica en el nivel de correlación inversa moderada entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco. 2021. además p valor es menor que 0,05 donde $(0,001 < 0,05)$ entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que si existe una relación inversa moderada entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral en el personal de un centro de salud en tiempos de pandemia - Pasco. 2021, de este resultado estadístico se puede entender que cuando los niveles de cansancio emocional se incrementan, la calidad del clima laboral

disminuye, por lo que se resalta la importancia de la prevención de esta dimensión.

Estos resultados nos muestran que la mayoría de los personales se sienten agotados emocionalmente, eso implica que la pandemia siempre ha atacado el aspecto emocional de los servidores así Maslach y Jackson (1997) explican que el agotamiento emocional está relacionado con el desgaste y problemas de estructuración en el funcionamiento emocional del trabajador, se caracteriza por la pérdida de energía y la inestabilidad emocional, además de que el estado de ánimo tiende a estar dominado por la irritabilidad, lo cual se evidencia en las situaciones de contacto diario en el trabajo

A similar resultado llega la investigación realizada por Chuco y Peña (2018) realizaron un estudio titulado “Clima Laboral y Síndrome de Burnout del profesional de enfermería en emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo” Los resultados muestran que existe una relación inversa entre el clima laboral y Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Al inicio de la investigación se formuló el **objetivo específico 2** el cual fue identificar la relación que existe entre la dimensión despersonalización y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene que el 7,4% de la muestra consideran tener nivel bajo de despersonalización, mientras son el 77,8% de la muestra consideran tener un nivel medio, finalmente son el 14,8% de la muestra consideran tener un nivel alto de despersonalización.

Aplicando Rho de Spearman se tiene que $\rho = -0,286$ lo que indica que se ubica en el nivel de correlación inversa baja entre la dimensión despersonalización y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021. Además, siendo p valor es menor que 0,05 donde $(0,036 < 0,05)$ entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que si existe una relación inversa baja entre la dimensión despersonalización y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en

tiempos de pandemia - Pasco, 2021, este análisis significa que mientras más altos son los niveles de la despersonalización, menor calidad tendrá el clima laboral, por ello es importante procurar mantener un nivel bajo de despersonalización y de esa forma la calidad del clima laboral debería incrementarse.

Este Resultado nos muestra siempre las nuevas circunstancias pueden generar un espacio negativo en el accionar de los servidores, por lo que Despersonalización. Según Maslach y Jackson (1997), plantean que la despersonalización se caracteriza por una sensación de desconocimiento de las propias experiencias en el trabajo, es decir, el trabajador no reconoce las reacciones que tiene y siente que no le corresponde. Esta despersonalización puede verse externamente como falta de humanidad o empatía en las interacciones diarias.

A similar resultado llega la investigación realizada por Gago, Martínez y Alegre (2017) realizaron un estudio titulado “Clima Laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras de un Hospital General de Huancayo”. Los resultados permitieron concluir que solo existe correlación estadísticamente significativa entre el Clima Laboral con la dimensión Realización personal del Burnout ($r = .297$, $p = .003$) con un tamaño del efecto pequeño (Cohen, 1988).

Al inicio de la investigación se formuló el **objetivo específico 3**, el cual fue identificar la relación que existe entre la dimensión realización personal y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene que el 5,6% de la muestra consideran tener nivel bajo de desarrollo personal, mientras son el 87% de la muestra consideran tener un nivel medio, finalmente son el 7,4% de la muestra consideran tener un nivel alto de desarrollo personal. Aplicando Rho de Spearman se tiene que $\rho = -0,285$ lo que se ubica en el nivel de correlación inversa baja entre la dimensión realización personal y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021. además, puesto que

p valor es menor que 0,05 donde ($0,037 < 0,05$) entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que si existe una relación inversa baja entre la dimensión realización personal y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021, estos resultados demuestran que, a mayor nivel de realización personal, podría disminuir la percepción de la calidad del clima laboral.

Estos resultados nos muestran que siempre al trabajador afecta las nuevas situaciones difíciles en la estamos viviendo Maslach y Jackson (1997), plantean que la realización personal es un factor importante en la aparición del Síndrome de Burnout. Indican que cuando el trabajador no percibe condiciones que le permitan experimentar realización personal dentro del centro de trabajo, los síntomas del burnout aparecen o se intensifican, relacionándose con problemas de autoestima y pobre desempeño laboral, a largo plazo, esto incluso es percibido como fracaso personal.

A similar resultado llega la investigación realizada por Velásquez y Coaguila (2018) realizaron un estudio titulado “Clima laboral y síndrome de burnout en personal policial que labora en el departamento de criminalística de Lima y Arequipa”. Los resultados demostraron que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout ($\chi^2= 14.004$; $p < .05$), se puede observar que los policías que sufren de síndrome de Burnout perciben mayormente un clima laboral desfavorable (39%) o muy desfavorable (50%) en su institución, lo cual coincide con los resultados obtenidos en la investigación y como se aclara líneas arriba según la teoría empleada.

CONCLUSIONES

1. Se estableció que existe relación inversa entre el síndrome burnout y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene que el 75,9% del personal tienen nivel medio del síndrome y el 50% consideran estar en el nivel bueno de clima laboral. Aplicando Rho de Spearman se tiene que $\rho = -0,327$ lo que se ubica en el nivel de correlación inversa y baja, además $p = 0,016 < 0,05$ corrobora la relación inversa.
2. Se identificó que existe relación inversa entre la dimensión agotamiento emocional y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene que el 85,2% de la muestra consideran tener un nivel medio de agotamiento emocional, aplicando Rho de Spearman $\rho = -0,446$ lo que se ubica en el nivel de correlación inversa moderada, además $p = 0,001 < 0,05$ entonces se corrobora la relación inversa.
3. Se identificó que existe relación inversa entre la dimensión despersonalización y clima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene que el 77,8% de la muestra consideran tener un nivel medio de despersonalización. Aplicando Rho de Spearman $\rho = -0,286$ lo que indica que se ubica en el nivel de correlación inversa baja. Además, siendo $p = 0,036 < 0,05$ entonces se corrobora la relación inversa.
4. Se identificó que existe relación inversa entre la dimensión realización personal

yclima laboral en el personal de un Centro de Salud en tiempos de pandemia - Pasco, 2021. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene que el 87% de la muestra consideran tener un nivel medio de realización personal, aplicando Rho de Spearman $Rho = - 0, 285$ lo que se ubica en el nivel de correlación inversa baja, además $p = 0,037 < 0,05$ entonces se corrobora la relación inversa

RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de la Universidad Peruana Los Andes se le recomienda publicar el trabajo de investigación y compartir los resultados con la comunidad universitaria y la comunidad científica
2. A las autoridades del Centro de Salud se les propone que deban realizar talleres de fortalecimiento para superar el Síndrome de Burnout y mejorar el servicio de los usuarios del Centro de Salud.
3. A las autoridades del Centro de Salud se les exhorta a fortalecer a través de eventos virtuales fortalecer el Clima Laboral ya que mejoraría el servicio a los usuarios del Centro de Salud.
4. Al personal que labora en el Centro de Salud se les encarga reestructurar su sistema de trabajo y no generar excesiva carga laboral que está generando el cansancio emocional y deteriorando el servicio a los usuarios
5. Se sugiere llevar investigaciones futuras en muestras más amplias de manera que se puedan generalizar los resultados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bosqued, M. (2008). Quemados, el síndrome de burnout qué es y cómo superarlo. España: Grupo Planeta.
- Brunet, J. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. Méjico: Trillas
- Chiavenato. (1989). Introducción a la Teoría General de Administración. México: McGraw-Hill S.A.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión de Talento Humano (Octava ed.). Mc Graw Hill.
- Coaguila, M., y Velásquez, E. (2018). Clima laboral y síndrome de Burnout en personal policial que labora en el departamento de criminalística de Lima y Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín. Perú.
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis.
- Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la Investigación. Estado de México: Red Tercer Milenio.
- Hernández, R., Fernández, R., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta Edición. México: McGrawHill.
- Jaime, P., y Araujo, Y. (2007). clima y cultura organizacional: ¿dos constructos para explicar un mismo fenómeno?, decisiones basadas en el conocimiento y en el papel social de la empresa. Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM).
- Llaja, V., Sarria, C., & García, P. (2007). MBI Inventario "Burnout" de Maslach & Jackson. Muestra Peruana. Lima: Pinedo Grafic.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. Ciencia & Trabajo (32), 37-43. Obtenido

de

[https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/41126168_Co
mprendiendo_el_Burnout/links/00b495282b3a4b088a000000.pdf#page=21](https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/41126168_Co_mprendiendo_el_Burnout/links/00b495282b3a4b088a000000.pdf#page=21)

Maslach, C., & Jackson, S. (1997). MBI Inventario "Burnout" de Maslach: Manual. Madrid: TEA. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/243266942/MBI-Bournot-de-Malash-PDF>

Méndez, C. (2006). Clima Organizacional en Colombia el IMOCC: Un método de análisis para su intervención. Bogotá, Colombia: Centro Editorial Universitario del Rosario

Palma, S. (2004). Manual de escala clima laboral CL-SPC. 1° Edic. Lima.

Ramírez, M. y Zurita, R. (2009), "Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional" en Polis, Revistas de la Universidad Bolivariana. Vol. 9, N.º 25, pp.537- 553
Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). Metodología y Diseños en la Investigación Científica (Quinta Edición). Lima: Business Support Aneth.

Santamaría, F., y Zaña, K. (2015). Percepción del Clima Laboral de los trabajadores de una Entidad Universitaria, 2015. Universidad Privada Juan Mejía Baca. Perú.

Seisdedos, N. (1996). El clima laboral y su medida. Revista Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, (2).

Tagiuri, R., y Pace, C. (1968). 'The concept of Organizational Climate'. En: R. TAGIURI y G. LITWIN (Eds), Organizational Climate: Explorations of a Concept. Boston: Harvard University Division of Research, Graduate School of Business Administration.

Universidad Peruana Los Andes. (19 de 09 de 2019). <https://upla.edu.pe/>. Obtenido de <https://upla.edu.pe/transparencia-institucional/reglamentos-institucionales/>:
<https://upla.edu.pe/wp-content/uploads/2020/01/Reglamento-General-de->

Investigaci%C3%B3n-2019.pdf

Vizcarra, M., Llaja, V., & Talavera, J. (2015). Clima laboral, Burnout y perfil de personalidad de un Hospital público en Lima. *informes Psicológicos*, 15(2), 111-126.
doi:<http://dx.doi.org/10.18566/infpsicv15n2a06>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable de estudio	Metodología
<p>Problema General:</p> <p>¿Existe relación entre el burnout y clima laboral en personal de un centro de salud en tiempo del COVID19 de Cerro de Pasco, 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y clima laboral en personal de un centro de salud en tiempo del COVID19 de Cerro de Pasco, 2021?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión despersonalización y clima laboral en personal de un centro de salud en tiempo del COVID19 de Cerro de Pasco, 2021?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión realización personal y clima laboral en personal de un centro de salud en tiempo del COVID19 de Cerro de Pasco, 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Establecer la relación que existe entre el burnout y clima laboral en personal de un centro de salud en tiempo del COVID19 de Cerro de Pasco, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional y clima laboral en el personal de un centro de salud en tiempo del COVID19 de Cerro de Pasco, 2021.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión despersonalización y clima laboral en el personal de un centro de salud en tiempo del COVID19 de Cerro de Pasco, 2021.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión realización personal y clima laboral en personal de un centro de salud en tiempo del COVID19 de Cerro de Pasco, 2021.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación inversa y significativa entre el burnout y clima laboral en personal de un centro de salud en tiempo del COVID19 de Cerro de Pasco, 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Existe relación inversa y significativa entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral en el personal de un centro de salud en tiempo del COVID19 de Cerro de Pasco, 2021.</p> <p>Existe relación inversa y significativa entre la dimensión despersonalización y clima laboral en el personal de un centro de salud en tiempo del COVID19 de Cerro de Pasco, 2021.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión realización personal y clima laboral en el personal de un centro de salud en tiempo del COVID19 de Cerro de Pasco, 2021.</p>	<p>Variable 1: Síndrome de <i>burnout</i> en personal sanitario del departamento de Medicina General</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento personal - Despersonalización - Realización personal <p>Variable 2: Clima laboral</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Autorrealización - Involucramiento - Supervisión - Comunicación - Condiciones laborales 	<p>Tipo de investigación: Método básico y puro.</p> <p>Nivel de investigación: El nivel de investigación es CORRELACIONAL</p> <p>Diseño de investigación: El diseño de investigación es el no experimental transversal correlacional, el cual se grafica de la siguiente forma:</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Población: 54 personales del dentro de salud.</p> <p>Muestra: 54 personales del centro de salud</p> <p>Técnica de muestreo: No probabilístico.</p>

Fuente: Información recopilada por las investigadoras 2021

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Síndrome de burnout	“Es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo”. Manifestados en tres dimensiones como “agotamiento emocional” “despersonalización” y “realización personal” y que provocan sentimiento de ineficiencia y carencia de logros en el trabajo (Maslach C., 2009)	La variable presente se medirá con el inventario de Maslach donde los puntajes oscilan de 1 a 5 en relación a cada reactivo contestado. Posteriormente de la aplicación del instrumento se suman por dimensiones; “agotamiento emocional”, “despersonalización” “realización personal” luego de ello, se prosigue a convertir en puntajes de percentiles.	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

Fuente: Información recopilada por las investigadoras 2021

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Clima laboral	Es un componente interno que tienen los empleados o trabajadores, donde está implicada el espacio y particularidades psicológicas del entorno laboral. También intervienen diferentes situaciones en cuanto se refiere al estilo de la organización, Herramientas tecnológicas, Cultura organizacional, a los valores y conductas de los trabajadores que incitan o castigan (Chiavenato, 1989).	La examinación del clima laboral será mediante las puntuaciones que se obtengan en la “escala de opiniones CL-SPC”, donde se valora la percepción del personal de salud en relación a su entorno de trabajo y asociados con la posible factibilidad de autorrealizarse, de involucrarse en las tareas delegadas, del monitoreo que se aprecia, la coordinación con sus colegas de labores y sus respectivas condiciones laborales que favorezcan su desarrollo en su centro laboral.	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 lograrlos. 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. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	Ordinal

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

Fuente: Información recopilada por las investigadoras 2021

Anexo 3: Matriz de operacionalización de los instrumentos.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Reactivos (Ítems)	Escala Valorativa	Criterios de Validez y Confiabilidad	Escala de medición	Instrumento
Variable 1: Síndrome de burnout.	Agotamiento personal	Fatiga física, emocional	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	Alta Media Baja	Por criterio de expertos y alfa de Cronbach .80	Ordinal	MBI (Inventario de Burnout de Maslach)
			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.						
	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.				
			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	Autorrealización	Posibilidades de realización, aprender y desarrollarse	Existen oportunidades de progresar en la institución.	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.
			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.				
	Involucramiento laboral	Involucramiento con la tarea asignada, Compromiso con la organización	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				

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Valorativa	Criterios de Validez y Confiabilidad	Escala de medición	Instrumento
			calidad de vida laboral.				
	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> <p>El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.</p> <p>Existe un trato justo en la empresa.</p>				
	Comunicación	Acceso a la información, adecuados canales de comunicación	<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>				

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Valorativa	Criterios de Validez y Confiabilidad	Escala de medición	Instrumento
			Se conocen los avances en otras áreas de la organización.				
	Condiciones laborales	Remuneración atractiva, Ambientes, seguridad, materiales	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.				
			Los objetivos de trabajo son retadores.				
			Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.				
			El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.				
			cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.				
			Existe buena administración de los recursos.				
			La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.				
			Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.				
			Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.				
					La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.		

Fuente: Información recopilada por las investigadoras 2021

Anexo 4: Instrumentos de investigación

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.					

CUESTIONARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT DE MASLACH

ESTIMADOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD "FREDY VALLEJOS ORE", LA PRESENTE INVESTIGACIÓN ES CONDUCTA POR EDITH EVELIN PRUDENCIO GUTIERREZ Y SUSI PILAR CRISTOBAL ANGULO, EGRESADAS DE LA CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, Y TIENE COMO FINALIDAD DETERMINAR LA RELACION QUE EXISTE ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN TIEMPOS DE COVID - 19 DENTRO DE SU INSTITUCIÓN. POR TANTO SOLICITO SU CONSENTIMIENTO PARA PODER PARTICIPAR DE ESTA INVESTIGACION VOLUNTARIAMENTE, ASI MISMO LA INFORMACIÓN RECABADA SERA UTILIZADA EXCLUSIVAMENTE COMO PARTE DE ESTE ESTUDIO, Y SE MANTENDRA EN COMPLETA CONFIDENCIALIDAD. SI TUVIERA ALGUNA DUDA O CONSULTA SOBRE LA INVESTIGACIÓN, PUEDE CONTACTAR A LOS SIGUIENTES NÚMEROS: 927780792 - 942494686, CUANDO LO ESTIME CONVENIENTE.

 susi.pilar1@gmail.com (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#) 

*Obligatorio

POR LO EXPUESTO Y PARA DAR VALIDEZ AL PRESENTE TEST, SOLICITO ADJUNTE EL NÚMERO DE SU D.N.I. *

Tu respuesta

CUESTIONARIO DEL CLIMA LABORAL (CL- SPC)

ESTIMADOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD "FREDY VALLEJOS ORE", LA PRESENTE INVESTIGACIÓN ES CONDUCTA POR EDITH EVELIN PRUDENCIO GUTIERREZ Y SUSI PILAR CRISTOBAL ANGULO, EGRESADAS DE LA CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, Y TIENE COMO FINALIDAD DETERMINAR LA RELACION QUE EXISTE ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN TIEMPOS DE COVID - 19 DENTRO DE SU INSTITUCIÓN. POR TANTO SOLICITO SU CONSENTIMIENTO PARA PODER PARTICIPAR DE ESTA INVESTIGACION VOLUNTARIAMENTE, ASI MISMO LA INFORMACIÓN RECABADA SERA UTILIZADA EXCLUSIVAMENTE COMO PARTE DE ESTE ESTUDIO, Y SE MANTENDRA EN COMPLETA CONFIDENCIALIDAD. SI TUVIERA ALGUNA DUDA O CONSULTA SOBRE LA INVESTIGACIÓN, PUEDE CONTACTAR A LOS SIGUIENTES NÚMEROS: 927780792 - 942494686, CUANDO LO ESTIME CONVENIENTE.

 susi.pilar1@gmail.com (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#) 

*Obligatorio

POR LO EXPUESTO Y PARA DAR VALIDEZ AL PRESENTE TEST, SOLICITO ADJUNTE EL NÚMERO DE SU D.N.I. *

Tu respuesta

Anexo 5: Consentimiento informado



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

CONSENTIMIENTO INFORMADO

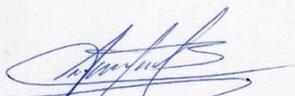
Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "SÍNDROME BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD EN TIEMPOS DE PANDEMIA - PASCO, 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Edith Evelin PRUDENCIO GUTIERREZ Y Susi Pilar CRISTOBAL ANGULO

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.

Huancayo, 06 de noviembre de 2020.




 (PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres:

ARENAS TORRES MEITOR

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Edith Evelin PRUDENCIO GUTIERREZ
 D.N.I. N° 47982203
 N° de teléfono/celular: 9277807902
 Email: edithala_0203@outlook.com

Firma: 

2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Susi Pilar CRISTOBAL ANGULO
 D.N.I. N° 41373562
 N° de teléfono/celular: 942494686
 Email: susi.pilar1@gmail.com

Firma: 



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

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 BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD EN TIEMPOS DE PANDEMIA - PASCO, 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Edith Evelin PRUDENCIO GUTIERREZ Y Susi Pilar CRISTOBAL ANGULO

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.

Huancayo, 06 de noviembre de 2020.



[Handwritten signature]

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres:

Ariosa Regnolia Puggi de la Rosa

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Edith Evelin PRUDENCIO GUTIERREZ

D.N.I. N° 47982203

N° de teléfono/celular: 9277807902

Email: edithala_0203@outlook.com

Firma: *[Handwritten signature]*

2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Susi Pilar CRISTOBAL ANGULO

D.N.I. N° 41373562

N° de teléfono/celular: 942494686

Email: susi.pilar1@gmail.com

Firma: *[Handwritten signature]*



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

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 BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD EN TIEMPOS DE PANDEMIA - PASCO, 2021”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Edith Evelin PRUDENCIO GUTIERREZ Y Susi Pilar CRISTOBAL ANGULO

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.

Huancayo, 06 de noviembre de 2020.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres:

Huayan Luna Sharen

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Edith Evelin PRUDENCIO GUTIERREZ

D.N.I. N° 47982203

N° de teléfono/celular: 9277807902

Email: edithala_0203@outlook.com

Firma:

2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Susi Pilar CRISTOBAL ANGULO

D.N.I. N° 41373562

N° de teléfono/celular: 942494686

Email: susi.pilar1@gmail.com

Firma:



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

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 BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD EN TIEMPOS DE PANDEMIA - PASCO, 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Edith Evelin PRUDENCIO GUTIERREZ Y Susi Pilar CRISTOBAL ANGULO

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.

Huancayo, 06 de noviembre de 2020.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres:

GARCIA MEZA, Esther Elizabeth

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Edith Evelin PRUDENCIO GUTIERREZ
 D.N.I. N° 47982203
 N° de teléfono/celular: 9277807902
 Email: edithala_0203@outlook.com

Firma:

2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Susi Pilar CRISTOBAL ANGULO
 D.N.I. N° 41373562
 N° de teléfono/celular: 942494686
 Email: susi.pilar1@gmail.com

Firma:



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

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 BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD EN TIEMPOS DE PANDEMIA - PASCO, 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Edith Evelin PRUDENCIO GUTIERREZ Y Susi Pilar CRISTOBAL ANGULO

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.

Huancayo, 06 de noviembre de 2020.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres:

PANDURO VECASQUEZ, PAUL CESAR

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Edith Evelin PRUDENCIO GUTIERREZ

D.N.I. N° 47982203

N° de teléfono/celular: 9277807902

Email: edithala_0203@outlook.com

Firma:

2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Susi Pilar CRISTOBAL ANGULO

D.N.I. N° 41373562

N° de teléfono/celular: 942494686

Email: susi.pilar1@gmail.com

Firma:

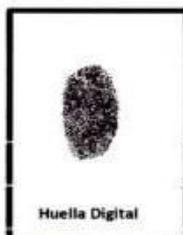
Anexo 6: Declaración de confidencialidad

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

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo **EDITH EVELIN PRUDENCIO GUTIERREZ**, identificado (a) con **DNI N° 47982203**, estudiante/docente/egresado la escuela profesional de Psicología, (vengo/habiendo) implementando/implementado el proyecto de investigación titulado **"BURNOUT Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL EN EL CENTRO DE SALUD EN TIEMPO DE COVID-19 DE CERRO DE PASCO, 2020"**, 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 usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General 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, 06 de Noviembre 2020.



PRUDENCIO GUTIÉRREZ Edith Evelin

Responsable de investigación



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

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, **CRISTOBAL ANGULO SUSI PILAR** identificado (a) con DNI N° **41373562** estudiante/docente/egresado la escuela profesional de **Ciencias de la salud** (vengo/habiendo) implementando/implementado el proyecto de investigación titulado **“BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD EN TIEMPO DEL COVID 19 DE PASCO, 2020”**, 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 usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General 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, 06 noviembre de 2020.




Apellidos y nombres: Cristobal Angulo Susi
Responsable de investigación

Anexo 7: Compromiso de autoría**COMPROMISO DE AUTORÍA**

Mediante la presente, Yo **EDITH EVELIN PRUDENCIO GUTIERREZ**, Identificado con **DNI N° 47982203**, Domiciliado en el AA. HH. Tahuantinsuyo – Mz. 6, Lote 4, Distrito de Chaupimarca, Pasco, Bachiller de la Universidad Peruana Los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiere lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“BURNOUT Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL EN EL CENTRO DE SALUD EN TIEMPO DE COVID-19 DE CERRO DE PASCO, 2020”**, 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.

Huancayo, 06 de Noviembre 2020.



PRUDENCIO GUTIÉRREZ Edith Evelin

Responsable de investigación

COMPROMISO DE AUTORÍA

Mediante la presente, Yo, **CRISTOBAL ANGULO SUSI PILAR**, Identificado con DNI N° **41373562**, Domiciliado en el **AA. HH. TECHO PROPIO AV. TULIPANEZ – Mz.QT, Lote 07, Distrito De Yanacancha, Provincia Y Departamento Pasco**, Bachiller de la Universidad Peruana Los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiere lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“BURNOUT Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL EN EL CENTRO DE SALUD EN TIEMPO DE COVID-19 DE CERRO DE PASCO, 2020”**, 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.

Huancayo, 06 de Noviembre 2020.



CRISTOBAL ANGULO SUSI PILAR

Responsable De Investigación

Anexo 8: Solicitud de aplicación

SOLICITO: Autorización para la Aplicación de Instrumento de Evaluación en el Establecimiento de Salud FREDY VALLEJOS ORÉ.

Sra. Obs. MARÍA AMÉRICA GALLO HUATUCO.

Directora del Establecimiento de Salud: **FREDY VALLEJOS ORÉ.**

Nosotras, **EDITH EVELIN PRUDENCIO GUTIERREZ** identificado con **DNI N° 47982203**, domiciliado en el **AA. H.H. Tahuantinsuyo – Mz. 6, Lote 4, Distrito de Chaupimarca, Pasco** y **SUSY PILAR CRISTÓBAL ANGULO** identificado con **DNI N° 41373562**, domiciliado en el **AA. H.H. Techo Propio, Av. Los Tulipanes Mz Qt, Lote 7, Distrito de Yanacancha, Pasco**; bachilleres en Psicología, egresadas de la Universidad Peruana Los Andes, ante Ud. nos presentamos y exponemos:

Qué, teniendo interés de realizar el proyecto de investigación conducente al Título de Licenciado en Psicología, denominado: **“Burnout y Clima Laboral del Personal en el Centro de Salud en Tiempo de COVID19 de Cerro de Pasco, 2020”**, razón a ello, le solicitamos que el instrumento de evaluación sea aplicado en el personal del Establecimiento de Salud FREDY VALLEJOS ORÉ, Distrito de Yanahuanca, Provincia Daniel Alcides Carrión, Región Pasco, que Usted mercedamente representa, guardando absoluto rigor científico y confidencialidad, el mismo que servirá de base para adquirir conocimientos sobre el tema de empatía e indicar los niveles que presentan los trabajadores de dicho Centro de Salud, para que sirva de antecedente que permita lograr la formación de buenos profesionales.

Por tanto:

Sírvase acceder a nuestra petición.



EDITH EVELIN PRUDENCIO GUTIERREZ
DNI N° 47982203



SUSY PILAR CRISTÓBAL ANGULO
DNI N° 41373562



Anexo 9: Constancia de ejecución



“Año de la Universalización de la Salud”

La Directora del Centro de Salud FREDY VALLEJO ORÉ otorga la:

CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE INVESTIGACIÓN

A la Bach. Edith Evelin PRUDENCIO GUTIERREZ y Bach. Susi Pilar CRISTOBAL ANGULO, por haber culminado satisfactoriamente a ejecución del Proyecto de Tesis titulado: “Burnout y Clima Laboral del Personal en el Centro de Salud en Tiempo de COVID-19 de Cerro de Pasco, 2020”, el cual se llevó a cabo de manera virtual por la situación que venimos atravesando, en coordinación con el área de tutoría de la institución de salud, se inició con la aplicación de la prueba en el mes de Setiembre 2020 a junio del 2021.

Se expide la presente constancia a los interesados en la Ciudad de Pasco a los 11 días del mes noviembre de 2020.

Se emite el presente certificado para los fines que el interesado estime conveniente.



[Handwritten signature]
 Edith Evelin PRUDENCIO GUTIERREZ
 DNI: 77678723
 10/11/2020

Anexo 10: Constancia de validación de expertos

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



Cerro de Pasco, 18 junio del 2021

Estimado psicólogo: Mg Federico Renato VILLAR YZARRA

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración con la revisión de los ítems de un instrumento de evaluación psicológica, anexo al presente documento, el cual tiene como objetivo obtener la validación de dicho instrumento.

Acudo a usted debido a sus amplios conocimientos y experiencia en la materia, los cuales aportarán una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de elaboración de una prueba psicológica.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,

CRISTOBAL ANGULO SUSI PILAR

DNI N° 41373562

PRUDENCIO GUTIERRES DHIT

DNI N° 47982203

CRITERIO DE JUECES

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO : Mg. FEDERICO RENATO VILLAR YZARRA
TÍTULO PROFESIONAL : Licenciado
ESPECIALIDAD : Psicólogo
AÑOS DE EXPERIENCIA : 25 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Universidad Nacional "Daniel Alcides Carrión"
POST GRADO : Psicología Educativa
OTROS MERITOS : Docente de posgrado

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO MEDIANAMENTE ADECUADO INADECUADO

OBSERVACIONES: NINGUNO

.....

.....

.....

.....

.....


Mg. Psic. Federico R. Villar Yzarr.
C.Ps. F. 9291

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

juicio de expertos

Quien suscribe, **Mg. FEDERICO RENATO VILLAR YZARRA**, con documento nacional de identidad **04026245**. Hago constar que realice el juicio de expertos al instrumento de **ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC** Presentado por los estudiantes de la universidad Peruana los Andes, facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela profesional de Psicología: **PRUDENCIO GUTIERRES EDITH EVELIN y CRISTOBAL ANGULO SUSI PILAR**.

Cerro de Pasco 21 de junio del 2021



Mg. Psic. Federico R. Villar Yzarr
C.Ps. P. 9291
Sello y Firma del Experto

JUICIO DE EXPERTOS SOBRE CUESTIONARIO QUE SERA APLICADA EN LA MUESTRA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Suficiencia, Relevancia, Coherencia y Claridad en la redacción de los ítems. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta

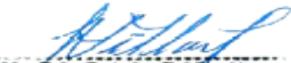
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ESCALA CLIMA LABORAL SPC

N°	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución	X		X		X		X		
2.	Se siente compromiso con el éxito en la organización.	X		X		X		X		
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		X		
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		X		
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		X		
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	X		X		X		X		
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		X		
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		X		
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		X		
10.	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		X		
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X		X		
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		X		
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		X		
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		X		X		X		

15.	Los trabajadores 'tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X		X		X		X		
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		X		
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		X		X		X		
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		X		
19.	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X		X		
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X		X		
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los Logros.	X		X		X		X		
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X		X		
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		X		
24.	Es posible la interacción con personas de mayor Jerarquía.	X		X		X		X		
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X		X		
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X		X		
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		X		
28.	Se dispone de un sistema para et seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		X		
29.	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X		X		
30.	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X		X		
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		X		
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		X		
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		X		
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X		X		

35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		X		X		X	
36.	La empresa promueve el desarrollo del personal.	X		X		X		X	
37.	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		X	
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		X	
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X		X	
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X		X	
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o	X		X		X		X	
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		X		X		X	
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		X		X		X	
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas	X		X		X		X	
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X		X	
46.	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X		X	
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		X	
48.	Existe un trato justo en la empresa.	X		X		X		X	
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	X		X		X		X	
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los	X		X		X		X	

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN:


 Mg. Psic. Federico R. Millar Yza
 C.Ps. P. 9291
 Sello y Firma del Experto

CRITERIO DE JUECES

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Mg. FEDERICO RENATO VILLAR YZARRA

TÍTULO PROFESIONAL : Licenciado

ESPECIALIDAD : Psicólogo

AÑOS DE EXPERIENCIA : 25 años

INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Universidad Nacional "Daniel Alcides Carrión"

POST GRADO : psicología educativa

OTROS MERITOS : docente de postgrado

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINION SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO MEDIANAMENTE ADECUADO INADECUADO

OBSERVACIONES: NINGUNO

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 Mg. Psic. Federico R. Villar Yzarr
 C.Ps. P. 9291

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

juicio de expertos

Quien suscribe, **Mg. FEDERICO RENATO VILLAR YZARRA** Con documento nacional de identidad **04026245** Hago constar que realice el juicio de expertos al instrumento de **INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH** Presentado por los estudiantes de la universidad peruana los andes, facultad de ciencias de la salud de la escuela profesional de psicología: **PRUDENCIO GUTIERRES EDITH EVELIN Y CRISTOBAL ANGULO SUSI PILAR.**

Cerro de Pasco 21 de junio del 2021



Mg. Psic. Federico R. Villar Yzarr
C.Ps. P. 9291

Sello y Firma del Experto

JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INVENTARIO QUE SERÁ APLICADA A LA MUESTRA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Suficiencia, Relevancia, Coherencia y Claridad en la redacción de los ítems. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta

NOMBRE DEL INSTRUMENTO 2: INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH – MBI

DIMENSIONES	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
D1 AGOTAMINETO EMOCIONAL EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	X		X		X		X		
	Al final de la jornada me siento agotado.	X		X		X		X		
	Me encuentro cansado por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		X		X		X		
	Trabajar todos los días prestando servicios a otras personas es una tensión para mí.	X		X		X		X		
	Me siento estresado por el trabajo.	X		X		X		X		
	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X		X		
	Siento que estoy trabajando demasiado.	X		X		X		X		
	Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés.	X		X		X		X		
En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (agotado).	X		X		X		X			
D2 DESPERSONALIZACION D	Creo que trato a algunas personas a quienes doy servicio como si fueran objetos.	X		X		X		X		
	Creo que tengo un comportamiento más insensible desde que hago este trabajo.	X		X		X		X		
	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	X		X		X		X		
	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunas personas a las que tengo que atender.	X		X		X		X		

	Siento que las personas a las que ayudo me culpan de alguno de sus problemas.	X		X		X		X	
D3 REALIZACION PERSONAL EN EL TRABAJO PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan las personas a las que presto un servicio profesional.	X		X		X		X	
	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan las personas a quienes doy un servicio.	X		X		X		X	
	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		X		X		X	
	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		X		X		X	
	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada con las personas a quienes brindo servicios.	X		X		X		X	
	Me siento animado después de trabajar junto con las personas a quienes atiendo.	X		X		X		X	
	En este trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena.	X		X		X		X	
	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	X		X		X		X	

Observaciones y sugerencias:


 Mg. Psic. Federico R. Villar Yzuri
 C.P.S. P. 9291
 Sello y Firma del Experto



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



Cerro de Pasco, 22 de junio del 2021

Estimado psicólogo: Mg. Osmar Jesus Sapaico Vargas

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración con la revisión de los ítems de un instrumento de evaluación psicológica, anexo al presente documento, el cual tiene como objetivo obtener la validación de dicho instrumento.

Acudo a usted debido a sus amplios conocimientos y experiencia en la materia, los cuales aportarán una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de elaboración de una prueba psicológica.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,

CRISTOBAL ANGULO SUSI PILAR
DNI N° 41373562

PRUDENCIO GUTIERRES DHIT
DNI N° 47982203

CRITERIO DE JUECES

Nombre y apellidos del Juez : Mg. OSMAR JESUS SAPAICO VARGAS
Formación académica : PSICOLOGIA
Áreas de experiencia laboral : PSICOLOGIA CLINICA
Tiempo : 8 AÑOS :
Cargo Actual : PSICOLOGO
Institución : MINISTERIO DEL INTERIOR

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO MEDIANAMENTE ADECUADO INADECUADO

OBSERVACIONES: NINGUNO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

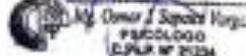

Mg. Osmar J. Sapaico Vargas.
PSICOLOGO
E.P.A.P. N° 21234

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

juicio de expertos

Quien suscribe, Mg OSMAR SAPAICO VARGAS Con documento nacional de identidad **4641147**. Hago constar que realice el juicio de expertos al instrumento de **ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC** Presentado por los estudiantes de la universidad peruana los andes, facultad de ciencias de la salud de la escuela profesional de psicología: **PRUDENCIO GUTIERRES EDITH EVELIN Y CRISTOBAL ANGULO SUSI PILAR**.

Cerro de Pasco 22 de junio del 2021

Osmar Sapaico Vargas
PSICOLOGO
EPAP N° 21234

Sello y Firma del Experto

JUICIO DE EXPERTOS SOBRE CUESTIONARIO QUE SERA APLICADA EN LA MUESTRA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Suficiencia, Relevancia, Coherencia y Claridad en la redacción de los ítems. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ESCALA CLIMA LABORAL SPC

N°	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución	X		X		X		X		
2.	Se siente compromiso con el éxito en la organización.	X		X		X		X		
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		X		
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		X		
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		X		
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	X		X		X		X		
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		X		
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		X		
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		X		
10.	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		X		
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X		X		
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		X		
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		X		
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		X		X		X		

15.	Los trabajadores 'tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X		X		X		X		
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		X		
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		X		X		X		
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		X		
19.	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X		X		
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X		X		
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los Logros.	X		X		X		X		
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X		X		
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		X		
24.	Es posible la interacción con personas de mayor Jerarquía.	X		X		X		X		
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X		X		
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X		X		
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		X		
28.	Se dispone de un sistema para et seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		X		
29.	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X		X		
30.	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X		X		
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		X		
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		X		
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		X		
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X		X		

35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		X		X		X	
36.	La empresa promueve el desarrollo del personal.	X		X		X		X	
37.	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		X	
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		X	
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X		X	
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X		X	
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o	X		X		X		X	
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		X		X		X	
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		X		X		X	
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas	X		X		X		X	
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X		X	
46.	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X		X	
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		X	
48.	Existe un trato justo en la empresa.	X		X		X		X	
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	X		X		X		X	
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los	X		X		X		X	

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN:



 M^c. Osmar J. Sapaico Vargas
 PSICÓLOGO
 C.F.P.R. N° 21134

CRITERIO DE JUECES

Nombre y apellidos del Juez : Mg. OSMAR JESUS SAPAICO VARGAS
Formación académica : PSICOLOGÍA
Áreas de experiencia laboral : PSICOLOGIA CLINICA
Tiempo: 8 AÑOS : Cargo actual: PSICOLOGO
Institución : MINISTERIO DEL INTERIOR

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO MEDIANAMENTE ADECUADO INADECUADO

OBSERVACIONES: NINGUNO

.....
.....
.....
.....
.....
.....



Mg. Osmar J. Sapaico Vargas
PSICOLOGO
E.P.N. N° 1254

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

juicio de expertos

Quien suscribe, Mg. OSMAR SAPAICO VARGAS Con documento nacional de identidad **4641147**.. Hago constar que realice el juicio de expertos al instrumento de **INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH** Presentado por los estudiantes de la universidad peruana los andes, facultad de ciencias de la salud de la escuela profesional de psicología: **PRUDENCIO GUTIERRES EDITH EVELIN Y CRISTOBAL ANGULO SUSI PILAR**.

Cerro de Pasco, 21 de junio del 2021



Mg. Osmar J Sapaico Vargas
PSICOLOGO
C.P.P.P. N° 21134

Sello y Firma del Experto

JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INVENTARIO QUE SERÁ APLICADA A LA MUESTRA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

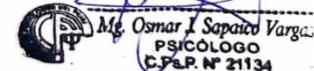
Las categorías a evaluar son: Suficiencia, Relevancia, Coherencia y Claridad en la redacción de los ítems. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta

NOMBRE DEL INSTRUMENTO 2: INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH – MBI

DIMENSIONES	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
D1 AGOTAMINETO EMOCIONAL EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	X		X		X		X		
	Al final de la jornada me siento agotado.	X		X		X		X		
	Me encuentro cansado por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		X		X		X		
	Trabajar todos los días prestando servicios a otras personas es una tensión para mí.	X		X		X		X		
	Me siento estresado por el trabajo.	X		X		X		X		
	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X		X		
	Siento que estoy trabajando demasiado.	X		X		X		X		
	Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés.	X		X		X		X		
En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (agotado).	X		X		X		X			
D2 DESPERSONALIZACION D	Creo que trato a algunas personas a quienes doy servicio como si fueran objetos.	X		X		X		X		
	Creo que tengo un comportamiento más insensible desde que hago este trabajo.	X		X		X		X		
	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	X		X		X		X		
	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunas personas a las que tengo que atender.	X		X		X		X		

	Siento que las personas a las que ayudo me culpan de alguno de sus problemas.	X		X		X		X		
D3 REALIZACION PERSONAL EN EL TRABAJO PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan las personas a las que presto un servicio profesional.	X		X		X		X		
	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan las personas a quienes doy un servicio.	X		X		X		X		
	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		X		X		X		
	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		X		X		X		
	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada con las personas a quienes brindo servicios.	X		X		X		X		
	Me siento animado después de trabajar junto con las personas a quienes atiendo.	X		X		X		X		
	En este trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena.	X		X		X		X		
	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	X		X		X		X		

Observaciones y sugerencias:



 Mg. Osmar J. Sapaico Varga
 PSICÓLOGO
 C.P.P. N° 21134



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



Cerro de Pasco, 18 junio del 2021

Estimada psicóloga: Mg. Gloria SANTIAGO TEODORO

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración con la revisión de los ítems de un instrumento de evaluación psicológica, anexo al presente documento, el cual tiene como objetivo obtener la validación de dicho instrumento.

Acudo a usted debido a sus amplios conocimientos y experiencia en la materia, los cuales aportarán una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de elaboración de una prueba psicológica.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,

CRISTOBAL ANGULO SUSI PILAR

DNI N° 41373562

PRUDENCIO GUTIERRES DHIT

DNI N° 47982203

CRITERIO DE JUECES

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO : Mg. Gloria SANTIAGO TEODORO
TÍTULO PROFESIONAL : Licenciada
ESPECIALIDAD : Psicología Forense
AÑOS DE EXPERIENCIA : 18 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Unidad de Medicina Legal. Ministerio Público
POST GRADO : Intervención Psicológica e Investigación
OTROS MERITOS : Conciliadora, Psicóloga Educativa y Clínica

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO MEDIANAMENTE ADECUADO INADECUADO

OBSERVACIONES: NINGUNO

.....

.....

.....

.....

.....



Mg. Gloria Santiago Teodoro
Psicóloga Forense
Unidad de Medicina Legal

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

juicio de expertos

Quien suscribe, Mg. Gloria SANTIAGO TEODORO, con documento nacional de identidad 40317578. Hago constar que realice el juicio de expertos al instrumento de **ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC** Presentado por los estudiantes de la universidad Peruana los Andes, facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela profesional de Psicología: **PRUDENCIO GUTIERRES EDITH EVELIN y CRISTOBAL ANGULO SUSI PILAR.**

Cerro de Pasco 21 de junio del 2021



Mg. Gloria SANTIAGO TEODORO
D.N.I. 40317578

Sello y Firma del Experto

JUICIO DE EXPERTOS SOBRE CUESTIONARIO QUE SERA APLICADA EN LA MUESTRA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Suficiencia, Relevancia, Coherencia y Claridad en la redacción de los ítems. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ESCALA CLIMA LABORAL SPC

N°	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución	X		X		X		X		
2.	Se siente compromiso con el éxito en la organización.	X		X		X		X		
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		X		
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		X		
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		X		
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	X		X		X		X		
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		X		
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		X		
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		X		
10.	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		X		
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X		X		
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		X		
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		X		
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		X		X		X		
15.	Los trabajadores 'tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X		X		X		X		

16.	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		X	
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		X		X		X	
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		X	
19.	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X		X	
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X		X	
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los Logros.	X		X		X		X	
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X		X	
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		X	
24.	Es posible la interacción con personas de mayor Jerarquía.	X		X		X		X	
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X		X	
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X		X	
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		X	
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		X	
29.	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X		X	
30.	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X		X	
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		X	
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		X	
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		X	
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X		X	
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		X		X		X	

36.	La empresa promueve el desarrollo del personal.	X		X		X		X	
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		X	
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		X	
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X		X	
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X		X	
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o	X		X		X		X	
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		X		X		X	
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		X		X		X	
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas	X		X		X		X	
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X		X	
46.	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X		X	
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		X	
48.	Existe un trato justo en la empresa.	X		X		X		X	
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	X		X		X		X	
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los	X		X		X		X	

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN:



JUAN CARLOS SÁNCHEZ TEODORO
PSICÓLOGO
C.R.P. N° 11028

.....

Sello y Firma del Experto

CRITERIO DE JUECES**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO : Mg. Gloria SANTIAGO TEODORO****TÍTULO PROFESIONAL : Licenciada****ESPECIALIDAD : Psicología Forense****AÑOS DE EXPERIENCIA : 18 años****INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Unidad de Medicina Legal. Ministerio Público****POST GRADO : Intervención Psicológica e Investigación****OTROS MERITOS : Conciliadora, Psicóloga Educativa y Clínica****EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO**

ADECUADO

MEDIANAMENTE ADECUADO

INADECUADO

OBSERVACIONES: NINGUNO

.....

.....

.....

.....

.....



Mg. Gloria Santiago Teodoro
Psicóloga Forense
Unidad de Medicina Legal
Ministerio Público

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

juicio de expertos

Quien suscribe, Mg. Gloria SANTIAGO TEODORO Con documento nacional de identidad 40317578 Hago constar que realice el juicio de expertos al instrumento de **INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH** Presentado por los estudiantes de la universidad peruana los andes, facultad de ciencias de la salud de la escuela profesional de psicología: **PRUDENCIO GUTIERRES EDITH EVELIN Y CRISTOBAL ANGULO SUSI PILAR.**

Cerro de Pasco 21 de junio del 2021



Mg. Gloria Santiago Teodoro
CIP 11 11111

.....
Sello y Firma del Experto

JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INVENTARIO QUE SERÁ APLICADA A LA MUESTRA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Suficiencia, Relevancia, Coherencia y Claridad en la redacción de los ítems. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta

NOMBRE DEL INSTRUMENTO 2: INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH – MBI

DIMENSIONES	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
D1 AGOTAMINETO EMOCIONAL EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	X		X		X		X		
	Al final de la jornada me siento agotado.	X		X		X		X		
	Me encuentro cansado por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		X		X		X		
	Trabajar todos los días prestando servicios a otras personas es una tensión para mí.	X		X		X		X		
	Me siento estresado por el trabajo.	X		X		X		X		
	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X		X		
	Siento que estoy trabajando demasiado.	X		X		X		X		
	Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés.	X		X		X		X		
D2 DESPERSONALIZACION D	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (agotado).	X		X		X		X		
	Creo que trato a algunas personas a quienes doy servicio como si fueran objetos.	X		X		X		X		
	Creo que tengo un comportamiento más insensible desde que hago este trabajo.	X		X		X		X		
	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	X		X		X		X		
	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunas personas a las que tengo que atender.	X		X		X		X		

	Siento que las personas a las que ayudo me culpan de alguno de sus problemas.	X		X		X		X	
D3 REALIZACION PERSONAL EN EL TRABAJO PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan las personas a las que presto un servicio profesional.	X		X		X		X	
	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan las personas a quienes doy un servicio.	X		X		X		X	
	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		X		X		X	
	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		X		X		X	
	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada con las personas a quienes brindo servicios.	X		X		X		X	
	Me siento animado después de trabajar junto con las personas a quienes atiendo.	X		X		X		X	
	En este trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena.	X		X		X		X	
Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	X		X		X		X		

Observaciones y sugerencias:



Saúl Teodoro
PSICÓLOGO
CRIP N° 11028

Sello y Firma del Experto

VALIDEZ INTERNA POR EL MÉTODO POR CRITERIO DE JUECES

Validez de contenido del Inventario de síndrome de burnout

Nombre del Juez	Categoría	Valor
Mg. Gloria Santiago Teodoro	Adecuada	1
Mg. Osmar Sapaico Vargas	Adecuada	1
Mg. Federico Villar Yzarra	Adecuada	1

Validez de contenido del cuestionario de Clima Laboral

Nombre del Juez	Categoría	Valor
Mg. Gloria Santiago Teodoro	Adecuada	1
Mg. Osmar Sapaico Vargas	Adecuada	1
Mg. Federico Villar Yzarra	Adecuada	1

Anexo 12: Base de datos

EDAD	SEXO	Agotamiento personal										BURNOUT				Realizacion personal													
		1	2	3	5	6	8	13	14	16	20	10	11	15	22	4	7	9	12	17	18	19				21			
1	45	1	1	2	1	2	3	3	1	4	1	3	21	3	1	1	1	6	3	1	4	1	1	1	1	3	15	42	154
2	54	1	4	5	6	4	4	4	3	3	3	4	40	3	4	4	4	15	5	3	3	2	5	2	2	2	24	79	109
3	37	1	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	34	4	4	4	4	16	2	3	3	4	3	4	3	2	24	74	125
4	35	1	5	6	5	4	3	3	3	4	5	1	39	3	4	3	4	14	4	4	3	3	2	2	4	4	26	79	137
5	41	1	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	36	4	3	4	3	14	4	4	4	3	4	4	3	4	30	80	136
6	37	1	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	30	5	2	3	1	11	3	3	3	4	3	3	4	5	28	69	141
7	38	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38	3	4	4	4	15	4	3	4	4	4	3	4	3	29	82	154
8	38	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	32	4	4	4	4	16	2	4	5	3	3	4	3	2	26	74	130
9	38	2	4	4	3	3	3	2	5	2	3	3	32	3	4	4	3	14	4	3	3	3	4	3	3	2	25	71	174
10	35	1	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	35	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	3	4	4	31	81	143
11	30	1	4	3	4	3	3	3	2	2	4	2	30	4	4	4	4	16	3	2	3	5	3	3	3	3	25	71	119
12	30	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38	3	4	4	4	15	3	3	4	4	3	4	4	3	28	81	98
13	39	2	2	3	3	3	5	4	3	3	3	2	31	3	3	3	3	12	4	2	3	2	4	3	5	4	27	70	185
14	30	1	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	37	4	4	4	5	17	4	4	5	4	4	4	6	4	35	89	120
15	32	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	32	4	3	3	3	13	3	2	3	4	5	5	5	3	30	75	154
16	33	1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	37	4	3	3	5	15	3	4	4	4	4	3	4	4	30	82	133
17	34	1	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	32	3	4	3	3	14	3	3	4	3	4	4	3	4	28	74	144
18	30	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	35	4	4	4	4	16	4	3	3	3	3	3	4	5	28	79	119
19	30	1	3	3	4	5	2	3	3	5	3	4	35	3	3	4	4	14	3	4	3	4	3	4	3	4	28	77	150
20	32	1	4	3	4	3	1	3	1	1	2	3	25	4	4	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	8	43	148
21	30	1	3	4	3	2	2	3	1	2	4	1	25	3	4	3	1	11	1	3	3	1	1	1	1	1	12	48	166
22	38	1	3	3	2	3	4	5	3	3	3	3	32	3	3	4	3	13	3	3	2	2	4	3	3	2	22	67	129
23	31	1	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	37	4	4	4	4	16	4	4	1	1	1	3	1	1	16	69	104
24	31	1	3	2	3	4	3	2	3	4	5	2	31	3	2	3	3	11	3	5	2	3	3	3	3	4	26	68	142
25	27	1	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	4	4	4	32	82	96
26	31	2	5	2	4	3	3	3	3	3	2	2	30	5	2	3	3	13	3	2	3	1	1	1	4	4	19	62	154
27	30	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	4	3	4	29	81	125
28	32	2	4	4	3	3	2	5	2	2	4	2	32	3	4	2	3	12	4	3	1	1	1	1	4	16	60	164	
29	28	1	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	37	4	3	4	3	14	4	4	3	4	3	4	4	4	30	81	111
30	29	1	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	23	3	3	3	1	10	3	1	1	1	1	1	1	1	10	43	178
31	26	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3	4	3	3	13	3	3	4	4	4	4	3	4	29	81	91
32	25	1	2	3	3	3	5	2	3	3	3	4	31	3	3	4	3	13	4	2	3	2	3	5	2	3	24	68	155
33	28	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	33	5	2	3	5	15	3	3	3	4	2	3	3	3	24	72	187
34	25	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	37	3	4	3	3	13	4	3	4	4	4	3	3	2	27	77	123
35	24	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	32	2	2	3	4	11	2	4	5	3	4	3	4	4	29	72	162
36	20	1	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	35	4	4	4	3	15	3	3	4	4	3	3	3	3	26	76	126
37	21	1	4	3	5	4	3	3	3	4	5	3	37	3	3	3	4	13	2	3	2	3	3	4	4	3	24	74	155
38	20	2	4	4	3	1	3	1	1	1	3	2	23	1	3	1	1	6	1	1	4	1	1	3	1	1	13	42	82
39	28	2	4	4	3	3	2	5	2	4	4	3	34	3	4	2	3	12	4	3	3	3	4	4	3	4	28	74	142
40	22	1	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	35	4	3	4	3	14	4	4	3	4	3	3	3	3	27	76	110
41	22	1	3	2	3	4	3	2	2	3	4	4	30	3	3	3	3	12	3	5	4	3	3	4	4	4	30	72	170
42	29	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	3	2	3	25	78	113
43	26	1	2	3	3	3	5	2	3	3	3	3	30	3	3	4	3	13	4	2	3	2	4	4	3	4	26	69	136
44	24	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	33	5	2	3	3	13	3	3	3	4	3	5	2	3	26	72	139
45	25	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38	3	4	3	4	14	4	3	4	4	4	3	4	3	29	81	161
46	23	1	3	3	3	1	1	1	1	3	3	1	20	2	2	1	1	6	2	1	1	3	1	2	2	1	13	39	101
47	22	1	3	4	4	3	1	4	4	3	4	3	33	4	4	4	2	14	3	3	4	4	3	3	4	5	29	76	129
48	21	2	4	3	5	4	3	3	3	4	5	4	38	3	3	3	4	13	2	3	2	3	4	3	4	3	24	75	138
49	49	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	37	4	3	4	2	13	4	4	4	4	3	4	3	2	28	78	150
50	47	1	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	31	3	3	5	4	15	2	4	4	3	4	3	4	4	28	74	196
51	44	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	31	3	4	3	3	13	4	4	4	3	3	3	3	3	27	71	131
52	43	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	34	3	3	4	3	13	3	3	3	4	3	4	4	4	28	75	123
53	55	1	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	34	4	4	3	3	14	3	4	3	3	4	3	3	2	25	73	120
54	50	1	3	5	2	3	3	3	3	3	3	4	32	3	5	4	3	15	4	3	4	4	4	3	4	3	29	76	142

