

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**



**TESIS**

---

**“Síndrome de burnout y el clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital Regional de Huánuco- 2023”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA: Leandro Cecilio, Jobeht Mariela

ASESORA: Celis Victorio, Maximiliana

HUÁNUCO – PERÚ

2024

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Psicología educativa  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias sociales

**Sub área:** Psicología

**Disciplina:** Psicología (incluye terapias de aprendizaje, habla, visual y otras discapacidades físicas mentales)

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de licenciada en psicología

Código del Programa: P34

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45562929

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 42176066

Grado/Título: Maestro en sistema de protección de los derechos del niño, niña y adolescente frente a la violencia

Código ORCID: 0009-0008-1495-109X

# H

### DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Mendoza Morales, Carmen	Maestra en gestión pública	22515653	0000-0002-5360-1649
2	Cornejo Cervantes, Cyndi Melissa	Maestra en administración de la educación	43665542	0000-0001-6724-1915
3	Miraval Tarazona, Lincoln Abraham	Magister en psicología educativa	22404062	0000-0003-0269-8599



# Facultad de Ciencias de la Salud

Programa Académico Profesional de Psicología

*"Psicología, la fuerza que mueve al mundo y lo cambia"*

**"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"**

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 10:00 A.M horas del día 04 del mes de julio del año dos mil veinticuatro, en el auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud de la ciudad universitaria La Esperanza en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el **Jurado Calificador** integrado por los docentes:

- MG. CARMEN MENDOZA MORALES PRESIDENTA
- MG. CYNDI MELISSA CORNEJO CERVANTES VDA. DE HURTADO SECRETARIO
- MG. LINCOLN ABRAHAM MIRAVAL TARAZONA VOCAL
- MG. KARINA VANESSA DIESTRO CALORETTI (JURADO ACCESITARIO)
- ASESOR DE TESIS. MG. MAXIMILIANA CELIS VICTORIO.

Nombrados mediante Resolución N° 1390-2024-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis titulada. **"SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUÁNUCO 2023"**; Presentado por el Bachiller en Psicología, SRA. **MARIELA, LEANDRO CECILIO**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobado por unanimidad con el calificativo cuantitativo de 15 y cualitativo de bueno.

Siendo las, 12:04 Horas del día 04 del mes de julio del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

MG. CARMEN MENDOZA MORALES

Orcid.org/0000-0002-5360-1649 - DNI - 22515653

PRESIDENTA

MG. CYNDI MELISSA CORNEJO CERVANTES VDA. DE HURTADO

Orcid.org/0000-0001-6724-1915 - DNI - 43665542

SECRETARIA

MG. LINCOLN ABRAHAM MIRAVAL TARAZONA

Orcid.org/0000-0003-0269-8599 - DNI - 24404062

VOCAL



# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: JOBEHT MARIELA LEANDRO CECILIO, de la investigación titulada “SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUÁNUCO 2023”, con asesora MAXIMILIANA CELIS VICTORIO, designada mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1282-2023-D-FCS-UDH del P.A. de PSICOLOGÍA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 16 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 20 de junio de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

# TURNITIN Leandro Cecilio, Jobeht Mariela.docx

## INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO,  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## **DEDICATORIA**

Esta investigación está consagrada a Dios por brindarme buena salud, por mis conocimientos adquiridos, por acompañarme durante mis estudios, a mi señor padre Tolomeo Leandro y a mi madre la señora Eusebia Cecilio por su gran esfuerzo y empeño en guiarme a seguir sus pasos para lograr mis objetivos y a mi familia por ser mi gran motivación.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero dar gracias a Dios por darme fortaleza para proseguir creciendo profesionalmente, así como a mi casa de estudios por consolidar, afianzar y coadyuvar en mi crecimiento profesional, a los magísteres y doctores por aportarme sus experiencias del mundo actual, también agradecer a mi asesora la Mg. Maximiliana Celis Victorio por su comprensión, disponibilidad y que siga adelante en bien de los futuros profesionales, muchas gracias. Y finalmente al director y al grupo ocupacional del área de farmacia del Hospital de Huánuco, por su preciada cooperación para la realización de esta investigación quedo muy agradecida.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTOS .....	III
ÍNDICE .....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VIII
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT .....	X
INTRODUCCIÓN .....	XI
CAPÍTULO I .....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	16
1.3. OBJETIVOS .....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
CAPÍTULO II .....	19
MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES .....	22
2.2. BASES TEÓRICAS .....	24
2.2.1. SÍNDROME DE BURNOUT .....	24
2.2.2. DIFERENCIA ENTRE ESTRÉS LABORAL Y EL BURNOUT ..	26

2.2.3.	TEORÍAS DEL ESTRÉS LABORAL Y EL BURNOUT .....	28
2.2.4.	CAUSAS PARA DESARROLLAR EL SÍNDROME DE BURNOUT.....	30
2.2.5.	SÍNTOMAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	31
2.2.6.	DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT .....	32
2.2.7.	CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT .....	33
2.2.8.	PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN .....	34
2.2.9.	CLIMA ORGANIZACIONAL .....	36
2.2.10.	FACTORES QUE GENERAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL .....	37
2.2.11.	LA PERCEPCIÓN.....	38
2.2.12.	DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL .....	39
2.2.13.	TEORÍA DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	40
2.2.14.	IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL .....	41
2.2.15.	CREACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO DE HUÁNUCO.....	41
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	41
2.4.	HIPÓTESIS.....	43
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	43
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	43
2.5.	VARIABLES.....	44
2.5.1.	VARIABLE 1.....	44
2.5.2.	VARIABLE 2.....	44
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	45
CAPÍTULO III .....		47
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		47
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	47
3.1.1.	TIPO.....	47
3.1.2.	ENFOQUE .....	47
3.1.3.	ALCANCE O NIVEL .....	47
3.1.4.	DISEÑO .....	47
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	48
3.2.1.	POBLACIÓN .....	48
3.2.2.	MUESTRA.....	49

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS...	49
3.3.1. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	49
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.....	54
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS..	54
CAPÍTULO IV.....	55
RESULTADOS.....	55
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS .....	55
4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS.....	61
4.2.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL.....	65
4.2.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA.....	66
CAPÍTULO V.....	69
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	69
CONCLUSIONES .....	72
RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
ANEXOS.....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población del área de Farmacia del hospital regional de Huánuco 2023.....	49
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento: Síndrome de burnout .....	51
Tabla 3 Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable de síndrome de burnout .....	51
Tabla 4 Confiabilidad del instrumento: Escala de Clima Laboral (CL-SPC) .....	53
Tabla 5 Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable de Escala de Clima Laboral CL – SPC.....	54
Tabla 6 Tamaño y distribución de la muestra del personal de farmacia del hospital regional de Huánuco 2023.....	55
Tabla 7 Resultados de la evaluación de la variable Síndrome de Burnout del personal de farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023 .....	55
Tabla 8 Resultados de la evaluación de la dimensión agotamiento emocional del personal de Farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023 .....	57
Tabla 9 Resultados de la evaluación de la dimensión despersonalización del personal de Farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023.....	58
Tabla 10 Resultados de la evaluación de la dimensión realización personal del personal de Farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023 .....	59
Tabla 11 Resultados de la evaluación de la variable Clima Organizacional del personal de farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023 .....	60
Tabla 12 Prueba de Normalidad .....	61
Tabla 13 Intervalos de correlación .....	64
Tabla 14 Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis general.....	65
Tabla 15 Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis específica 1. ....	66
Tabla 16 Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis específica 2. ....	67
Tabla 17 Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis específica 3. ....	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño y dimensiones.....	48
Figura 2	Resultados de la evaluación de la variable Síndrome de Burnout del personal de Farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023 .....	56
Figura 3	Resultados de la dimensión agotamiento emocional del personal de Farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023 .....	57
Figura 4	Resultados de la evaluación de la dimensión despersonalización del personal de Farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023 .....	58
Figura 5	Resultados de la evaluación de la dimensión realización personal del personal de Farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023 .....	59
Figura 6	Resultados de la evaluación de la variable Clima organizacional del personal de Farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023.....	60
Figura 7	Normalidad de los datos para la variable Síndrome de burnout ...	62
Figura 8	Normalidad de los datos para la variable Clima organizacional....	63

## RESUMEN

Esta investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital Regional de Huánuco, 2023.

Este estudio se asienta en un enfoque no experimental y adopta un diseño correlacional transversal. La población de interés estuvo constituida por 40 trabajadores que brindan atención en el área de farmacia del Hospital Regional de Huánuco. Se optó por la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia para la elección de participantes. En cuanto a la instrumentación, se emplearon técnicas de encuesta y cuestionarios diseñados específicamente para cada variable con sus respectivas dimensiones. Para valorar la fiabilidad de los instrumentos, se usó la estadística de alfa de Cronbach, que tiene una alta confiabilidad, lo que permitió su aplicación con confianza.

Finalmente, el análisis de correlación Rho Spearman reveló una alta correlación positiva ( $r = 0,858$ ) con un valor  $p < 0,000$ , el cual posee un grado mínimo de significación (0,05). Estas comprobaciones confirman las hipótesis de la investigación, evidenciando una relación notable entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital Regional de Huánuco, 2023.

**Palabras claves:** síndrome de burnout, clima organizacional, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between Burnout Syndrome and organizational climate in the pharmacy staff of the Regional Hospital of Huánuco, 2023.

This study is based on a non-experimental approach and adopts a cross-sectional correlational design. The population of interest consisted of 40 workers who provide care in the pharmacy area of the Regional Hospital of Huánuco. The non-probabilistic convenience sampling technique was chosen for the selection of participants. As for the instrumentation, survey techniques and questionnaires specifically designed for each variable with their respective dimensions were used. To assess the reliability of the instruments, the Cronbach's alpha statistic was used, which has a high reliability, allowing its application with confidence.

Finally, the Rho Spearman correlation analysis revealed a high positive correlation ( $r = 0.858$ ) with a p-value of 0.000, which has a minimum degree of significance (0.05). These findings confirm the hypotheses of the research, evidencing a notable relationship between burnout syndrome and organizational climate in the pharmacy staff of the Regional Hospital of Huánuco, 2023.

**Keywords:** burnout syndrome. organizational climate. emotional exhaustion, depersonalization, personal achievement.

## INTRODUCCIÓN

El Burnout se manifiesta en aquellos empleados de una entidad que enfrentan un estrés laboral continuó, siendo fundamental también comprender el clima organizacional, ya que son temas de gran envergadura que interesa mucho a los gerentes de las empresas y diversas organizaciones.

En la sociedad actual, el burnout se observa con mucha frecuencia entre diversos profesionales, lo que puede repercutir en su bienestar personal y, en consecuencia, en el calibre de los servicios prestados, además de las relaciones de trabajo interprofesionales.

El personal se ve sometido a las exigencias laborales y personales, dadas las circunstancias que rodean a las prestaciones de atención de la salud, las cuales a veces superan sus capacidades, lo que eleva el riesgo de estrés y agotamiento mental o psicológico.

Hoy en día, la carga laboral y las condiciones laborales tienen una repercusión significativa en la calidad de atención, ya que las investigaciones a nivel internacional señalan que el burnout es un componente determinante en la baja productividad laboral.

Esta investigación proporcionará al hospital regional de Huánuco la oportunidad de mejorar las condiciones laborales que afectan a su progreso. Esto implica identificar las percepciones de los trabajadores, como la motivación, falta de empatía, insatisfacción con respecto a salario, horas de trabajo, etc. A partir de esto, se podrán mediar estrategias, talleres de intervención que mejoren la producción laboral del personal de salud.

El estudio que se presenta está compuesto por cinco secciones: La primera sección trata del problema de investigación, abarcando su descripción, planteamiento, objetivos, justificación, limitaciones y viabilidad. Seguidamente la segunda sección se centra en el marco teórico, que comprende antecedentes, bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis, variables y su Operacionalización. Posteriormente, la tercera sección, se describe en detalle la metodología empleada, que abarca la categoría de investigación, la población y la muestra examinada, así como las técnicas e instrumentación empleadas para recopilar información. Luego, la cuarta sección presenta los resultados y evalúa las hipótesis propuestas.

Finalmente, la quinta sección analiza y discute las conclusiones obtenidas en función al marco teórico y objetivos establecidos.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel mundial es un tema de gran relevancia también conocida como el síndrome del quemado o simplemente burnout que al castellano refiere agotamiento, se presenta en profesionales que están expuestos a altas demandas laborales, donde el personal no pueden resolver conflictos, tiene una perspectiva negativa de su entorno laboral, se siente desmotivado, atrapado por el trabajo, prolongándose en el tiempo, siendo este sinónimo de un trabajador mentalmente y físicamente agotado, manifestándose en el clima organizacional de tal forma que se desarrollará el estrés laboral crónico como consecuencia.

Para comenzar a desarrollar este tema tenemos que comprender que es el estrés laboral, para Hellriegel, y Slocum (2009) manifiestan que se ha convertido en un desafío común y costoso para las organizaciones, afectando a la mayoría de las personas. Por ejemplo, varios estudios han revelado lo siguiente:

- Un cuarto de los trabajadores considera que su trabajo es la principal fuente de estrés en sus vidas.
- Tres cuartos de los empleados creen que experimentan más estrés en sus roles laborales que las generaciones anteriores.
- Los problemas laborales están vinculados a quejas sobre la salud con más frecuencia que cualquier otro factor estresante en la vida de las personas, incluso más que problemas financieros o familiares.

Considerando lo mencionado por los autores podemos concluir que muchas de las empresas, descuidan la gestión del estrés y no le han prestado la debida importancia, debido a ello los personales pueden experimentar una disminución en la productividad, impactos en el estado de ánimo de los empleados y mayores costos laborales. Las repercusiones negativas del

estrés son tan significativas que sobrepasan la capacidad de la persona es así que se engendra este síndrome de aquí en adelante veremos su actuación en nuestra sociedad.

Por lo tanto es un problema para la entidad como para los trabajadores, porque un trabajador estresado estará poco motivado y será menos productivo como lo menciona en sus investigaciones la Organización mundial de la Salud (OMS,2010) cuando, refiere que el término estrés se utiliza para definir aquellas percepciones o sentimientos que se manifiestan en el lugar de trabajo como: factores estresantes, riesgos psicosociales, sentimientos de estar abatido debido a las exigencias laborales, constantes acosos por los compañeros, por lo que pierde el control el trabajador.

Es por ello que Posada (2011), en sus investigaciones considera que el estrés laboral es un obstáculo considerable a los que enfrentan, casi el 35% de los trabajadores de nuestra sociedad. En la cual se muestra que el 50% y 60% está enlazada con esta enfermedad.

Al mismo tiempo la (OIT, 2016) contempla que se han experimentado transformaciones significativas en las relaciones laborales y en el sistema de trabajo de toda la humanidad, ya que se ha intensificado la presión para adaptarse a las exigencias de la vida laboral actual. También la OMS (2010), considera que los elementos del entorno laboral pueden aumentar la probabilidad de desarrollar los trastornos mentales, o empeorar los existentes e incluso puede contribuir directamente al malestar mental (como la depresión, ansiedad, burnout entre otros). Este malestar mental puede alcanzar niveles diagnósticos de trastorno mental, pero aun así puede causar sufrimiento significativo para el empleado.

Mejía et al. (2019), pudo evidenciar en su muestra de estudio que los países con mayores niveles de estrés fueron: Venezuela con un 63%, seguidamente de Ecuador con un 54% y por último Panamá con un 49%. Y los países con menores niveles de estrés fueron Perú con un 29% y Colombia con un 26%, en la cual las mujeres tuvieron mayores niveles de estrés con un 44,8% versus 37,6% para los hombres.

En el caso de nuestro país el Síndrome de Burnout se evidencia en diversas conductas dentro del ambiente laboral. A lo que Gil (2001) considera que en esta línea de atención estarán personales de salud, profesores, personales asistenciales, etc.; siendo los más propensos a sufrir este síndrome. Presentándose con efectos negativos en las condiciones de trabajo, como la falta de compromiso, la desmotivación, llevándolo así a un agotamiento emocional de tal manera que estos problemas tienen un impacto significativo y positivo en la tasa de incidencias laborales como en el ausentismo y rotación de empleados, al tiempo que reducen su compromiso con la organización.

También Uribe (2015) considera como un elemento determinante porque participa con un fin en el entorno de trabajo y que incide en el trabajador como en el desenvolvimiento dentro de la organización por lo cual, es de gran relevancia considerar el clima organizacional. Presentándose en la productividad, en el emprendimiento de la empresa, de tal forma que, si no hay motivación, el trabajador será más propenso a sufrir esta enfermedad.

En nuestra región el hospital regional tiene una amplia cartera de atención donde brinda servicios a diferentes usuarios debido a su alto flujo de atención donde puede estar manifestándose situaciones que el personal asistencial se sienta agotado, irritado, desmotivado, cansado hasta muchas veces con llevarlo al límite, estos comportamientos se manifiestan en el clima organizacional del equipo de trabajo.

Por todo lo referido anterior, esta investigación está orientada a evaluar al personal asistencial de farmacia debido a que es un grupo importante a estudiar porque está en contacto con la atención al público. Esto contribuiría al bienestar físico y mental de este conjunto de empleados, permitiendo que la organización se consolide de manera efectiva y se prevea una mejor atención.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿De qué manera se relaciona el agotamiento emocional y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la despersonalización y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023?
- ¿Qué relación hay entre la realización personal y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conocer la relación que existe entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023.
- Analizar la relación que existe entre la despersonalización y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023.

- Identificar la relación que existe entre la realización personal y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

A nivel teórico, se ha aportado con nuevos conceptos, que contribuyen con más estudios en relación a este tema, donde ayudamos a promover, fortalecer las relaciones laborales de manera que se pudo brindar mayores fundamentos y beneficios para el personal de salud.

### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

A nivel práctico fue conveniente el aporte de este trabajo porque proporcionó una investigación actualizada, lo que nos permitió conocer que se está aconteciendo dentro del ámbito laboral, de modo que se pueda ayudar a resolver los problemas que existen en relación con nuestras variables en mención de estudio dando respuestas mediante la recolección de datos, las cuales se obtuvieron resultados concretos. Y así las autoridades de la institución decidan qué estrategias implementar para afrontar este problema, de manera que puedan tomar medidas de prevención e impulsar la formulación de un plan de intervención en la organización, que conlleven a mejorar el estado emocional y brindar así una adecuada atención al paciente en el Hospital.

### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Y finalmente fue de gran utilidad metodológica, porque la institución va a comprender cuál es correlación del Síndrome de burnout, con esta variable y como se manifiesta en el grupo ocupacional de farmacia, el fruto de esta investigación, favorecerá en el desarrollo emocional del equipo de trabajo, como en el ámbito del comportamiento organizacional del servicio, brindando así un apoyo adecuado a aquellos personales que requieran ayuda, y a los jefes mediar estrategias de gestión oportunas acuerdo a la realidad existente, es así que este estudio tiene

como objeto de producir reflexión y debate académico. Lo cual permitió que la institución priorice esta necesidad, y posteriormente este estudio proveerá de referencia para otras instituciones u otras investigaciones.

### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

En lo que respecta a la revisión de antecedentes, se encontró una escasez de estudios relacionados con el tema a nivel internacional, nacional y local. Y con respecto a la población y la muestra, se obtuvo la autorización de la Dirección regional de Salud, en cooperación con el director del establecimiento de salud y las autoridades administrativas, para ejecutar la investigación.

Finalmente, debemos tener en cuenta que los profesionales de la salud, su disponibilidad de tiempo libre es escaso, debido a sus altas demandas laborales, debido a ello se les dificultó desarrollar los cuestionarios.

### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Este estudio es realizable debido a que se cuenta con la colaboración activa de los trabajadores del Hospital, al igual que es una zona urbana con facilidad de acceso, también dispongo del tiempo para ejecutar esta investigación y con los recursos necesarios para su realización, también se cuenta con un adecuado instrumento analítico que permitirá establecer los indicios del burnout y el clima organizacional para dicha población.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

González (2021), llevó a cabo una investigación de posgrado titulada: “Medición del síndrome de burnout y su impacto en el clima laboral del área de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo de la ciudad de Guayaquil”. Su propósito fue diagnosticar la prevalencia del síndrome de burnout en las licenciadas de enfermería de dicho hospital. Su metodología de estudio fue únicamente descriptiva – correlacional, con una perspectiva cuantitativa. Además, su evidencia estaba compuesta por 240 licenciados de enfermería de clase estratificado, para la instrumentación usó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y la Escala Multidimensional de Clima Organizacional. La información obtenida muestra un alto porcentaje de profesionales que experimentan agotamiento emocional, con un 82%, indicando sentirse frecuentemente cansados y sobrecargados. Además, un 86% un grado alto de despersonalización hacia su trabajo, manifestando actitudes negativas y falta de preocupación, lo que puede llevar a problemas de maltrato a los pacientes. Asimismo, un 86% del personal, no se sienten realizados o satisfechos personalmente. Estos hallazgos respaldan una interrelación directamente concreta entre sus variables, donde  $r=0,898$ . Como solución, recomienda el programa Juntos Creemos HTMC, de manera que busca mejorar la visión y la condición del servicio, promoviendo la protección integral del personal.

Rendón et al. (2020), en su tesis nombrada “Síndrome de burnout y sus dimensiones en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización de la ciudad de México”. Tuvo como objeto determinar cuán común era el síndrome de burnout y qué aspectos del mismo afectan al personal de enfermería de las unidades de

hospitalización y cuidados críticos. Empleó una metodología observacional descriptiva transversal, utilizando el instrumento Maslach Burnout Inventory, demostrando su evidencia en noventa enfermeras. Por lo tanto, sus observaciones nos dieron a entender que el 82,2% de las enfermeras presentaban una categoría media de burnout, en tanto que el 62,2% presenta un agotamiento emocional bajo, el 57,8% presenta una despersonalización baja y un 40% presenta una autorrealización baja. Se evidenció que no había diferencias estadísticamente notables entre los rasgos sociológicos del personal de enfermería y los aspectos del síndrome de burnout. Sin embargo, se destacó que los factores laborales son los elementos decisivos para que se presente este síndrome.

Gutiérrez (2020), desarrolló su investigación titulada “Clima Organizacional y su influencia con el síndrome de Burnout en los colaboradores de Dilipa, en el año 2019” en la ciudad de Quito en Ecuador. Teniendo por objetivo investigar la interrelación existente entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los empleados de dicha organización. Aplicó una metodología de investigación cuantitativa de grado descriptivo, mientras su muestra estuvo conformada por una población de 101 trabajadores, el instrumento utilizado fue el EDCO (Escala de clima organizacional) y el test de MBI (Inventario de burnout de Maslach). En sus resultados mostraron que el 97% de la población exhibe un impacto en el entre las dos variables, mientras que el 3% muestra un cierto grado de influencia debido a las variables mencionadas. Definió que entre ambas variables hay una existente relación, con un valor 0,06 de chi-cuadrado, de manera que desestima la hipótesis nula concluyendo que las dos variables están sujetas y son notablemente significativas.

## 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Bermúdez (2022), en su estudio de posgrado reconocida como “Síndrome de Burnout y clima organizacional en obstetras del Hospital Eleazar Guzmán Barrón en pandemia Covid-19, Chimbote – 2021”. Su propósito fue encontrar la interrelación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout. Aplicó una perspectiva cuantitativa, con una concepción no experimental, de carácter transversal y correlacional. Su instrumentación incluyó el Cuestionario de Clima Organizacional y el Cuestionario del Síndrome de Burnout (MBI, Maslach Burnout Inventory). Su evidencia estuvo conformada por 37 profesionales. Ambas variables mostraron una asociación moderadamente proporcional negativa, determinada por la prueba de correlación Rho Spearman. Donde  $r = -0,681$ , precisando una correlación negativa entre las dos variables. En definitiva, dedujo que existe una correlación entre las dos variables.

Gómez y Valle (2021), elaboraron su tesis sobre “el Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas, 2021”. Su objetivo era investigar la interrelación entre las dos variables en mención. Empleó un enfoque transversal, descriptivo correlacional, cuantitativo, de concepción no experimental, y 108 trabajadores constituyeron su evidencia. Su instrumentación incluyó el inventario de Maslach y el cuestionario de clima organizacional. El 66% del personal médico se encuentra en el grado moderado de Burnout, mientras que el 31% del personal estaría experimentando el grado severo. El personal médico presenta un clima organizacional saludable, aunque el 42% también informa que el clima organizacional necesita ser mejorado. El 31% del personal médico del centro presenta un elevado agotamiento emocional, el 42% presenta niveles altos de despersonalización, el 24% presenta un nivel medio de despersonalización y el 44% un bajo nivel de desarrollo personal; solo el 25% de los profesionales presentan un alto nivel de desarrollo personal, frente al 31% que se sitúa en un nivel medio. Según las conclusiones del estudio, las dos variables están fuerte y directamente relacionados.

Vásquez (2021), en su tesis de Pregrado titulada “Síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de enfermería del hospital regional de Apurímac en tiempos de covid-19, 2021”. Su propósito fue conocer la interrelación entre ambas variables basándose en el personal de enfermería del mencionado hospital. Las 100 enfermeras constituyeron su muestra, empleó la técnica del muestreo no probabilístico por intención y fue por conveniencia. Su instrumentación incluyó la Escala de Clima y Desarrollo Organizacional (EDCO) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Se usó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para analizar la interrelación entre ambas variables, sus resultados revelaron una débil relación negativa entre las dos variables. Por último, se alcanzaron conclusiones similares respecto a las relaciones entre las dimensiones: el agotamiento emocional muestra una correlación negativa débil, la despersonalización exhibe una correlación negativa moderada y la realización personal no presenta ninguna correlación. Respecto a la tercera dimensión, la realización personal, no presenta ninguna relación con el clima organizacional, por lo que nos da a entender que mejorar el clima organizacional no necesariamente conducirá a una reducción en esta dimensión.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Duran (2021), en su estudio de posgrado de Maestría titulada “Síndrome de burnout y clima organizacional en el profesional de enfermería que labora en el hospital de contingencia Hermilio Valdizan Huánuco 2019”. Su propósito fue, comprobar el impacto entre estas dos variables. Su muestra consistió en 50 profesionales, y los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y la encuesta del Clima Organizacional del Ministerio de Salud (MINS). La metodología utilizada fue simple (transversal), con un grado de estudio explicativo, causal, y cuantitativo. Las evidencias indican una conexión notable entre estas dos variables. Para finalizar, se encontró que, en promedio, el 68% de los profesionales evaluados exhibieron un grado moderado de burnout y el 16% mostro un grado severo; sin embargo, el

70% de ellos mostró signos de que el clima organizacional necesitaba mejoras.

Aranda (2020), en sus estudios de Maestría titulada “Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el personal de salud de la Micro Red Pillco Marca Huánuco 2019”. Su objeto de estudio fue analizar la correlación entre el síndrome de burnout en el personal de salud y la satisfacción laboral. Usó un diseño correlacional-transversal, con una perspectiva descriptiva, de concepción no experimental correlacional. Su evidencia coincidió con la población total, que comprendía a los 96 profesionales de la Micro red Pillco Marca. Su instrumentación que aplicó fue el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), junto con una encuesta de 20 ítems para examinar la satisfacción laboral. Los resultados del estudio revelan una interrelación inversa entre las dos variables, evidenciando un coeficiente negativo bajo de -0,266, lo que confirmaría que cuando la satisfacción laboral es alta, el síndrome de burnout tiende a ser bajo, y viceversa.

Vargas (2019), en su tesis de Maestría titulada: “Relación entre clima laboral y síndrome de burnout en el personal de salud de la Micro red Amarilis Huánuco 2018”. Su propósito principal fue encontrar la interrelación entre las ambas variables basándose en el personal de la salud. Su metodología fue de tipo descriptiva y correlacional. Le llevó a concluir una investigación analítica, transversal, prospectiva y observacional. El estudio empleó un abordaje descriptivo correlacional, con 68 personales de salud como muestra. La instrumentación usada fue la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) y la Escala del Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los hallazgos muestran que, en términos de clima laboral, el 66,2% del equipo de salud mostraron unos niveles elevados, en tanto que el 33,8% presentaron un nivel bajo. Respecto al síndrome de burnout, el 35,3% de los profesionales de la salud evaluados evidenciaron síntomas, mientras que 64,7% no los presentaron. En conclusión, se determinó que, en el año 2018, existió una interrelación entre las dos variables.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. SÍNDROME DE BURNOUT**

Actualmente, se utilizan varias denominaciones para referirse a este síndrome, como el cuidador descuidado, la quemazón profesional, estrés ocupacional asistencial, síndrome del carbonizado, síndrome de desgaste profesional, entre otros, todos con significados similares.

Según Lovo (2020), identifica en sus investigaciones al burnout como un estado de estrés enmarcado por una activación prolongada del sistema simpático que no encuentra una resolución adecuada. Con el tiempo, esta situación sobrepasa la capacidad de regulación fisiológica del individuo y se demuestra a través de la tríada. Conforme pasa el tiempo, pueden aparecer síntomas adicionales que reflejan el estrés no gestionado.

Según la (CIE-10, 1992), el burnout se considera una enfermedad y se diagnostica con el código Z73.0, siendo definido como agotamiento. Se clasifica dentro del capítulo de problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida. En consecuencia, ha sido examinado en varios estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), y algunos autores lo valoran como una enfermedad de gran importancia que afecta a nivel mundial.

De acuerdo con la teoría de Maslach, el burnout es una reacción gradual que se desarrolla como parte de una secuencia continua de estrés laboral. Este fenómeno tiende a predominar en profesiones que implican la prestación de servicios, aunque también puede manifestarse en otros contextos laborales (Olivares, 2017).

El-Sahili (2015) considera que esta afección es una manifestación a largo tiempo del estrés crónico que se presenta en entidades donde están en constante atención, en el cual la ayuda del personal es imperativo, en las profesiones como de la salud, administradores, profesores y otras que están en atención al público, donde hay una confrontación entre ambas partes donde se buscará conservar una

buena relación, aceptando las reglas que establece la empresa para responder a estas demandas, se enfrentará a estímulos externos e internos como el desgaste físico, frustración, falta de motivación y donde se sobrepasa su límites surgiendo así el burnout.

De acuerdo con Mateo (2013) refiere que esta enfermedad no surge como resultado de la precariedad del empleador, sino más bien de las exigencias interpersonales y emocionales inherentes al trabajo, sin que la persona cuente con los recursos adecuados para hacerles frente. En este sentido, el burnout se convierte en la principal consecuencia del trabajo en entornos interpersonales, común en muchas profesiones de servicios.

De igual forma Hellriegel y Slocum (2009) sugiere, que el agotamiento en el trabajo afecta al desempeño de la persona manifestándose a través del estrés, que es una emoción caracterizada por sentimiento de ansiedad o tensión física que se produce cuando las exigencias que se le imponen a una persona exceden su capacidad para afrontarlas.

Para que el síndrome de burnout se manifieste, generalmente comienza con niveles elevados de estrés dentro del entorno laboral. Con el tiempo, este estrés puede convertirse en estrés laboral crónico, lo que lleva a la aparición de características específicas del burnout. Estas características incluyen el agotamiento emocional y físico, el desgaste laboral, la adopción de conductas negativas en el trabajo y hacia los colegas, así como sentimientos negativos hacia las propias funciones profesionales. Esta progresión gradual puede afectar profundamente el estado físico y mental del individuo y su capacidad para desempeñarse eficazmente en el trabajo.

A lo que Lazarus (2000) también cree que es causado por un evento en nuestro entorno que puede contribuir al desencadenamiento de este síndrome; tales como: la pérdida del empleo sería un impulso que podría provocar como consecuencia el estrés. Es por ello que, en sus investigaciones de las últimas dos décadas, estima que el estrés

laboral se ha centrado en las condiciones del entorno de trabajo, que conllevan a las reacciones de estrés y variables importantes de la personalidad.

Luego de investigar diversas actualizaciones se puede ver que hay estudios de muchos años atrás, con diferentes perspectivas que consideran que es un tipo de estrés crónico por el trabajo que se desarrolla en un tiempo prolongado, donde no se trató eficazmente afectando así a la organización y sus condiciones de vida.

### **2.2.2. DIFERENCIA ENTRE ESTRÉS LABORAL Y EL BURNOUT**

Para diferenciar Quinceno y Vinaccia (2007) manifestaron que el agotamiento es sólo una de las formas en que puede agravarse el estrés laboral. Esta enfermedad está vinculado a muchos acontecimientos relevantes de la vida cotidiana.

De acuerdo con Hellriegel y Slocum (2009), el estrés se caracteriza por la sensación de ansiedad, carga emocional o tensión física que surge cuando una persona percibe que se le exigen tareas que están más allá de su capacidad para manejarlas. Este fenómeno es de corta duración y afecta tanto el estado físico como emocional de los empleados en una organización.

Tal cual indica Ramos (2012) cuando menciona que las sociedades actuales viven y se desarrollan a un ritmo acelerado, enfrentando diariamente fuertes demandas laborales resultantes de las tendencias de la globalización y el consumismo, por lo que el cambio del ritmo de vida de una persona, provoca una serie de respuestas (psicológicas, físicas, emocionales, conductuales) que interfiere en las diversas tareas impuestas dentro de la organización, desarrollándose así el estrés laboral.

De acuerdo con Mateo (2013) considera que es importante destacar las diferencias entre el burnout y el estrés, ya que la particularidad principal del burnout es que se puede presentar en otras situaciones estresantes. Donde se distingue del estrés como un riesgo

psicosocial por sus efectos más pronunciados como el agotamiento emocional en lugar del físico, la falta de intervención en su organización y el descuido de la motivación laboral. A diferencia del estrés, que en niveles moderados puede ser beneficioso, el burnout siempre tiene consecuencias negativas. Además, el burnout es más grave y ocurre únicamente en el ámbito de la organización.

A lo que Armas et al. (2017) refiere que el estrés es una serie de respuestas físicas, químicas y psicológicas que experimenta una persona, cuando el estrés alcanza un nivel alto, puede causar cambios importantes en el cuerpo como problemas físicos y psicológicos que puede impactar a la salud de una persona.

En la sociedad actual estamos estrechamente relacionados con el estrés debido a las altas exigencias que estamos expuestos ya sean objetivos de la organización, metas por cumplir, privación de algunas necesidades básicas y de manera cualquier persona está expuesta a padecerlo.

El estrés también es conocido como presión, tensión, esfuerzo y estrés está directamente relacionado con el desarrollo de enfermedades y dolencias en las personas como consecuencia de acontecimientos específicos que tienen lugar en el trabajo (Chiavenato, 2009).

Para la autora Marulanda (2007) considera que el estrés laboral posee una gran influencia en la salud del personal tanto en la productividad como en el área de trabajo es por ello que los aspectos psicosociales presentes en su entorno laboral intervienen en la percepción que el personal tiene de su ambiente de trabajo.

Por otro lado, Ramos (2012) refiere que el burnout es una afección generada por el estrés que no se produce de forma repentina, sino que reacciona a un proceso continuo. Este es el estrés crónico que se desarrolla dentro de la organización.

Finalmente, Lovo (2020), el estrés es una respuesta ajustada a los cambios, que mantienen al organismo en un estado hiperactivo, debido

a diversos factores estresantes, desencadenando la respuesta de lucha o huida del cuerpo. Uno de los factores estresantes crónicos más comunes es el entorno laboral. Cuando los procesos adaptativos no logran superar estas demandas de manera efectiva, pueden producirse cambios significativos, dando lugar al desarrollo del síndrome de burnout.

Considerando las distintas perspectivas de los diferentes autores se concluye que:

- El estrés laboral, se desarrolla en un corto tiempo, manifestándose como respuesta a estímulos estresantes como puede ser problemas en el horario de trabajo, excesiva carga laboral o cambios bruscos dentro de la empresa.
- El Burnout, se desarrolla gradualmente como respuesta al estrés laboral crónico. Se caracteriza por la presencia de actitudes negativas, falta de empatía hacia los demás con quienes se trabaja, así como un estado emocional agotado y desmotivado. Estos síntomas suelen manifestarse tras un período prolongado de exposición al estrés laboral y pueden afectar significativamente el bienestar y la capacidad de trabajo del individuo.

### **2.2.3. TEORÍAS DEL ESTRÉS LABORAL Y EL BURNOUT**

Para tener un mejor entendimiento con respecto al estrés laboral se considerarán las siguientes teorías:

#### **A. Modelo Demanda, Control y Apoyo Social (Job Strain)**

Modelo fundamentado por Robert Karasek y Tores Theorell (1996), es uno de los modelos más empleados por lo cual propone que es un tipo de relación que se puede determinar entre las altas demandas del trabajo y el bajo control. De manera, que, para reaccionar a dichas demandas, generarán tensión emocional en el trabajador que finalmente repercuten en su salud. De igual forma

la autora cree que las altas exigencias del trabajo y la variedad de tareas realizadas por los empleados agregan más tareas y los empleados tienen menos control, lo que dificulta el desempeño adecuado de estas tareas, lo que reduce la salud de los empleados (Marulanda,2007).

### **B. Modelo Desbalance Esfuerzo-Recompensa (ERI)**

Este modelo, planteado por Johannes Siegrist (1996) considera la trascendencia que tiene en la vida del trabajador, el esfuerzo realizado en el entorno laboral, como su aportación dentro de la organización y la retribución o la recompensa obtenida, de manera si al trabajador se le presentan altas demandas de trabajo y hay una baja recompensa se verá afectado su bienestar emocional, es por ello que este modelo de muestra que la falta de reciprocidad entre las recompensas y los beneficios de correspondencia laboral puede conducir a un estado de ansiedad o preocupación que promueve al desarrollo de muchas tensiones (Marulanda, 2007).

### **C. Modelo Tridimensional del Burnout de Maslach**

Esta investigación se basará a la teoría de Maslach, siendo ella una de las investigadoras más relevantes de dicha teoría porque considera que esta enfermedad está presente en profesionales que brindan ayuda o servicios, lo cual se asemeja a los profesionales de la salud que brindan servicios. A lo que Olivares (2017) menciona que, según la Dra. Christina Maslach, el burnout es una condición tridimensional marcada por la despersonalización (actitudes negativas e impersonales), una reducida realización personal (disminución percepción de la competencia y el éxito), y el agotamiento emocional (sensación de estar emocionalmente exhausto).

#### **2.2.4. CAUSAS PARA DESARROLLAR EL SÍNDROME DE BURNOUT**

¿Si nos hacemos la pregunta que causas tiene el síndrome de burnout? A lo que Chiavenato (2009) considera que es debido a tres fuentes potenciales que son: factores de entorno (con respecto al medio ambiente que rodea al trabajador como la incertidumbre económica, política e incertidumbre tecnológica), factores de organización (con respecto a las demandas de tarea, funciones, estructura de la organización, liderazgo todo referente dentro de la organización) y factores individuales (aquí encontramos problemas familiares, económicos y de personalidad).

Para la OIT (2016) indica que el tipo de labor que genera mayor estrés es aquella en la que las demandas y tensiones sobrepasan el nivel de habilidades y conocimientos del empleado, donde las oportunidades para adoptar decisiones o ejercer control son limitadas, y el respaldo recibido de los demás es insuficiente.

De igual modo El-Sahili (2015) considera en sus estudios que las causas de burnout son notablemente debido a las condiciones de trabajo, siendo una definición laboral debido a que analiza como su principal determinante es el trabajo y las características individuales de cada trabajador (personas dependientes, de pobre autoeficacia, bajas defensas ante el estrés).

Para Ramos (2012) considera que la aparición del burnout comienza con factores desencadenantes relacionados al trabajo, como despidos, accidentes laborales, jubilaciones, relaciones desleales, competencia personal, rotación del personal, también se añaden otros factores predisponentes, como la escasez de planificación formal, altas demandas laborales y pocos profesionales, disminución de la confianza en uno mismo, personales sin capacidad de liderazgo, etc.

En resumen, Megías y Castro (2018) recalca que las causas para desarrollar este síndrome son los estresores laborales, como son: estresores derivados del ambiente físico (condiciones de trabajo del

personal como: el ruido, la humedad, iluminación), estresores de carácter psíquico (tareas asignadas por el empleador, sobre carga laboral, control de la tarea encomendada) y estresores de carácter individual (características de la personalidad).

Por otra parte, Lovo (2020) destaca que los factores de riesgo para desarrollar esta condición son variados y abarcan diferentes aspectos de la vida de una persona, englobando lo personal, social, organizacional, laboral e incluso cultural. Es primordial reconocer estos factores para poder implementar estrategias efectivas de prevención, especialmente con la llegada de nuevas modalidades de trabajo que pueden introducir desafíos adicionales en el entorno laboral.

### **2.2.5. SÍNTOMAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

De acuerdo con la OMS (2010) los síntomas de burnout relacionados con el trabajo incluyen: que la persona desarrollará actitudes cínicas, sarcásticas y críticas en el trabajo, experimentaran dificultades para asistir al trabajo y para desarrollar tareas laborales, muestra irritabilidad y falta de paciencia con sus colegas, clientes o usuarios, sienten una falta de energía lo que dificulta mantener la productividad de manera consistente en el trabajo, recurren a la automedicación con alcohol o drogas como forma de afrontar el estrés laboral.

Para Gil (2001) diferencia estos síntomas como: fisiológicos (dolores de cabeza intensos, presión alta, alteraciones cardíacas) al igual que se presentan síntomas psicológicos (depresión, insatisfacción laboral) y síntomas en el comportamiento (ausentismo, baja productividad, intolerancia).

Del mismo modo Marulanda (2007) muestra notoriamente que, si bien el estrés es un suceso de interacción entre el medio ambiente y las personas, las condiciones bajo las cuales se produce el burnout en el lugar de trabajo pueden afectar significativamente la salud de los trabajadores. Considerando lo anterior, el estrés tiene muchos efectos

en la salud de los trabajadores, entre ellos gastritis, enfermedades cardíacas, enfermedades psicológicas como ansiedad y depresión.

Así mismo El-Sahili (2015) denota que cada persona presenta síntomas de burnout de forma única, debido a que el desgaste está enlazado según a su personalidad, pero se caracteriza por tres facetas:

- Deterioro de compromiso en el trabajo (su labor se hace desagradable).
- Desgaste de las emociones se caracteriza por la pérdida de sentimientos positivos hacia el trabajo, los cuales son sustituidos por emociones como la ira, la ansiedad, la depresión.
- Desajuste entre la persona y el trabajo (hay un desencanto en la labor produciendo menos dedicación y las sanciones le generan desilusión).

Según Uribe (2007), el síndrome de Burnout se muestra a través de un cansancio severo que no es común, lo que resulta en un padecimiento que afecta tanto a nivel psicológico como físico y social. Este síndrome se caracteriza por un deterioro en las relaciones interpersonales, acompañado de síntomas como depresión, ansiedad, irritabilidad y una disminución en el sentimiento de realización personal. Estos signos y síntomas reflejan el impacto profundo que el Burnout puede tener en la vida de un individuo, afectando su bienestar en múltiples aspectos.

#### **2.2.6. DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

Según los estudios de Maslach y Jackson (1986) y otros autores sugieren que para identificar el burnout hay síntomas que permanecen y abarcan estas tres dimensiones como señala Uribe (2007):

- **AGOTAMIENTO EMOCIONAL:** es una disminución gradual de energía y la presencia de fatiga, donde el trabajador siente que ya no puede dar más de sí mismo, cansado a causa del contacto

constante y sostenido por personas a las que atiende, quienes son tratadas como objetos.

- **DESPERSONALIZACIÓN:** manifestándose como una irritabilidad, con respuestas frías e impersonales hacia las demás personas, desarrollando sentimientos negativos, cinismo, con un trato deshumanizado.
- **REALIZACIÓN PERSONAL:** hay una presencia de insatisfacción de logro, donde el trabajador se evalúa negativamente, presenta sentimientos de fracaso caracterizándose por una gran desilusión y falta de expectativas dándose como consecuencia la falta de compromiso del trabajo, abandono al trabajo y no querer ejercer su profesión.

### **2.2.7. CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

Muchas de sus repercusiones se manifiestan desde formas leves desde un dolor de cabeza, cansancio, hasta un nivel grave, tal que llegue al ausentismo laboral hasta formas extremas de suicidio.

De acuerdo con Mateo (2013) Los efectos para la salud del trabajador se pueden dividir en varias categorías:

- Alteraciones conductuales, que incluyen comportamiento violento y un incremento en el consumo de tabaco, café, drogas y fármacos.
- Problemas psicosomáticos, como fatiga persistente, insomnio, dolores de cabeza y espalda, y molestias gastrointestinales.
- Perturbaciones psicológicas, como ansiedad, depresión e irritabilidad.

Además, el burnout también tiene repercusiones negativas para la organización, tales como un aumento en el absentismo laboral, bajo rendimiento, escasez de compromiso e ineficacia en el trabajo grupal por parte de aquellos que lo experimentan.

Según la OIT (2016), el estrés laboral puede resultar en comportamientos inusuales y disfuncionales en el entorno laboral, así como contribuir a problemas de salud tanto físicos como mentales para el individuo. En situaciones extremas, el estrés prolongado en el trabajo o eventos traumáticos laborales pueden desencadenar dificultades psicológicas y favorecer el desarrollo de trastornos psiquiátricos que, en última instancia, pueden llevar a la ausencia laboral y obstaculizar la capacidad del empleado para regresar al trabajo.

Para lo cual Megías y Castro (2018) cita algunos de los efectos más frecuentes de este síndrome, entre ellos: distanciamiento emocional como forma de autodefensa; aburrimiento y cinismo; problemas de comportamiento como abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, drogas, etc.); insuficiencia para llevar un estilo de vida relajado; y problemas psicosomáticos como dolores de cabeza frecuentes, dificultades para dormir, úlceras y fatiga crónica. Por último, desde la perspectiva del lugar de trabajo, aumentan las interacciones hostiles y la comunicación inadecuada.

### **2.2.8. PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN**

Se considera que es preciso conocer los recursos con los que cuenta la organización para así gestionar, mediar estrategias adecuadas según a la realidad del personal y la institución, para reconocer aquellos factores de riesgo, y por ende trabajar en ellos para eliminarlos de tal forma que se mejorará la calidad de vida del personal y la organización. Es por ello que se considera tres tipos de intervención que son:

- **Intervención Primaria:** Es fundamental destacar que las acciones de prevención afectan la estructura organizativa. En ese sentido, podría ser necesario ajustar elementos como la forma en que se organiza el trabajo, las particularidades del puesto y las especificaciones de la tarea. (Mateo, 2013).

Para Ray et al. (2012) considera que las intervenciones primarias buscan modificar el diseño, la estructura y la gestión

del trabajo para abordar directamente las fuentes de estrés laboral o promover aspectos que generen bienestar. En resumen, se centran en abordar las causas subyacentes del estrés laboral o en crear condiciones que fomenten el bienestar. Estas intervenciones suelen dirigirse a aquellos trastornos que afectan a la gran parte de empleados y se enfocan en el nivel grupal en lugar del individual. La premisa es que al eliminar o reducir significativamente el problema, se previene el deterioro de la salud del empleado asociado a este.

- **Intervención Secundaria:** Las medidas dentro de esta categoría se enfocan principalmente en la capacitación incluyendo actividades de sensibilización y programas para desarrollar habilidades (Mateo, 2013).

Por otro lado, Ray et al. (2012) indica que las intervenciones secundarias buscan alterar las respuestas psicológicas del grupo ocupacional, hacia aspectos difíciles o estresantes de su trabajo. A través de estas modificaciones, se busca debilitar o eliminar las relaciones entre la exposición al estrés y sus resultados negativos entre la exposición al estrés y sus efectos negativos. El objetivo es mitigar el daño que los empleados podrían experimentar, sin cambiar su exposición al estrés. La forma en que los empleados perciben la situación es fundamental para los planteamientos del estrés; por lo tanto, estas intervenciones suelen enfocarse en ayudarles a analizar las situaciones de manera más favorable.

- **Intervención Terciaria:**  
Aquí se consideran estrategias para disminuir los efectos de los problemas que se manifiestan en los trabajadores y en la empresa, de manera se actuará desde el momento que se detecte la enfermedad que incluirá el tratamiento a los síntomas, recibiendo así un tratamiento especializado. Considerando ambas premisas que se mencionan al inicio son de carácter

preventivo mientras la última intervención es de carácter reparador (Mateo, 2013).

Por otra parte, la OIT (2016) indica que, en las organizaciones, la prevención terciaria se centra en proporcionar servicios de salud ocupacional efectivos y receptivos. En consecuencia, en la actualidad, la gestión del estrés laboral debe abarcar la prevención terciaria.

### **2.2.9. CLIMA ORGANIZACIONAL**

El siguiente índice que desarrollaremos se ha vuelto muy importante en los últimos años. Debido a que esta variable se refuerza en muchas empresas manifestándose en el comportamiento de los empleados y en diversos aspectos de la organización, también conocido como clima laboral o clima organizacional.

Es un componente crucial en el crecimiento de la organización, ya que es considerado como el espíritu de la institución que se muestra en profundidad en el diagnóstico, en el mejoramiento de la empresa en lo cual puede incurrir de manera directa (Torres et al., 2019).

Ray et al. (2012) conceptualizan en sus investigaciones que el clima organizacional pueda ser el origen del estrés para un individuo si percibe que el funcionamiento de la organización es injusto, poco claro o impredecible, lo que puede generar ambigüedad en los roles laborales. Por otro lado, el apoyo organizacional percibido se refiere al nivel en que los empleados sienten que la empresa valora sus aportes y se preocupa por su satisfacción. Se ha mostrado que este respaldo tiene un impacto favorable en aspectos laborales como la comprensión de tareas y la gestión de roles, además de influir en el deseo de continuar trabajando en la organización.

También, García et al.(2020) cree que es muy importante estudiar esta variable porque se centra en factores relacionados al entorno laboral en el que se realiza el trabajo y los diferentes métodos que

ayudan a medir el trabajo y de manera brinde la facilidad para lograr la satisfacción laboral. Considera que la naturaleza de la organización debe considerarse en un constructo psicológico porque la experiencia de los individuos en una organización, se establecerá según su experiencia dentro de un determinado clima.

#### **2.2.10. FACTORES QUE GENERAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

De acuerdo con Maldonado (2017) establece nueve componentes que inciden en la creación del clima organizacional que son:

- **ESTRUCTURA:** Se refiere a cómo está formada la organización y sus relaciones a nivel jerárquico, el organigrama de la organización, donde establecerá las normas, políticas, etc. que brinden el buen desarrollo de las actividades de la organización.
- **RESPONSABILIDAD:** Está direccionado a la autonomía del trabajador para desarrollar su labor encomendada y a la vez tiene una interrelación con el tipo de supervisión de manera que si se desarrolla una actividad que complace y el compromiso que asumimos será importante.
- **RECOMPENSA:** es el primer incentivo en una relación laboral, que constituye un salario apropiado por el trabajo realizado.
- **DESAFÍOS:** este ayudará a mantener un clima competitivo con el fin de llegar a los propósitos propuestos por la empresa.
- **RELACIONES:** es fundamental para mantener el respeto entre los trabajadores con un buen trato, la colaboración del equipo será efectivo para la productividad y obediencia sin que se torne excesivo y conflictivo donde se establecerá el estrés y otros inconvenientes.
- **COOPERACIÓN:** se relaciona con el fortalecimiento de la agrupación, a través del apoyo oportuno para concretar los objetivos en común con relación a los propósitos propuestos dentro la organización.
- **ESTÁNDARES:** es un parámetro que indica su alcance y cumplimiento, deberán ser fijados en racionalidad para poder ser

logrados sin exceder los esfuerzos, de manera que el grupo percibirá estos con sentido de equidad y justicia.

- **CONFLICTO:** será producido por la disconformidad entre los miembros de la agrupación que puede estar generado por diversos motivos relacionados al trabajo, con lo social o con relación a jefes o superiores.
- **IDENTIDAD:** el sentido de pertenencia, también conocido como la sensación de pertenecer a la empresa y sentirse orgulloso de ello, implica que el trabajador se siente parte integral de la organización y experimenta la satisfacción de contribuir con sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos corporativos.

### 2.2.11. LA PERCEPCIÓN

Es la forma como el individuo percibe los diferentes estímulos que conforman el clima organizacional en la empresa, por lo cual les atribuye un valor a las actitudes, ya sean positivas o negativas de acuerdo a la situación. Estas dependen en gran medida a las experiencias e interacciones que tenga cada miembro con la organización y están relacionadas con las convicciones, mitos, y valores que son parte de la cultura organizacional (Maldonado, 2017).

Para comprender este tema Chiavenato (2009) considera que la vida implica un constante proceso de adquisición de aprendizajes, donde conocer equivale a la captación de información, siendo la percepción el portal a través de cual se adquiere la información y se introduce en nuestra mente. Dado que el entorno es dinámico y complejo, la forma en que interpretamos los sucesos en las organizaciones no es totalmente imparcial. Los hechos pueden ser interpretados de diversas maneras según las distintas perspectivas individuales. Consta de tres factores que inciden en la conducta del individuo que son:

- Los elementos externos o factores ambientales son fuerzas externas que influyen constantemente en el comportamiento del individuo.

- Características estructurales de cada personalidad son los factores rectores internos, que orientan al procesamiento de información obtenida mediante las experiencias propias y la interacción con otros individuos. Este proceso avanza a través de etapas repetidas de exposición a la información, percepción y comprensión, culminando finalmente en la acción o la conducta del individuo.
- Los elementos que imprimen el movimiento a la personalidad, son las fuerzas de motivación que se activan y mantienen el procesamiento y registro, son aquellos que otorgan energía a la personalidad, actuando como las fuerzas motivadoras que desencadenan y sostienen el procesamiento y almacenamiento de la información, se conocen como factores dinámicos internos.

De igual forma Torres et al. (2019) refiere que un clima laboral bueno o malo, influirá de manera positiva o negativa en el desarrollo de la organización. Donde los beneficios de un clima sano se evidenciarán en las actitudes laborales positivas, con ideas creativas, mejores logros de resultado, baja rotación, mientras un clima organizacional deficiente tendrá consecuencias negativas como la inadaptación, impuntualidad, actitudes laborales negativas, etc.

#### **2.2.12. DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Para Palma (2004), considera las cinco dimensiones que son:

- **DIMENSIÓN I: AUTORREALIZACIÓN:** es la evaluación que hace un empleado de lo que quiere obtener de su lugar de trabajo en términos de oportunidades de crecimiento profesional y personal.
- **DIMENSIÓN II: INVOLUCRAMIENTO LABORAL:** es la comprensión por parte del trabajador de los principios de la empresa y su unidad.

- **DIMENSIÓN III: SUPERVISIÓN:** es la evaluación de la eficacia de la organización llevada a cabo por superiores o supervisores.
- **DIMENSIÓN IV: COMUNICACIÓN:** es el grado de fluidez y el intercambio o diálogo dentro de la organización.
- **DIMENSIÓN V: CONDICIONES LABORALES:** está relacionado en cuanto al lugar donde se desarrollará las labores del trabajador abordando aspectos como la seguridad, bienestar del trabajador, uniformes, materiales necesarios, herramientas de trabajo, horarios de trabajo, remuneración, etc.

### **2.2.13. TEORÍA DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Así mismo Brunet (1987) hace referencia del investigador en psicología organizacional, Rensis Likert donde refiere en su fundamentación del clima organizacional que las causas, efectos de la naturaleza del clima, juegan un rol en el rendimiento de la empresa, siendo causado por las condiciones de la organización que están dentro de lo que captan en su ambiente, es así que la respuesta de un individuo siempre está en función a lo que percibe. Considerando tres variables que son: variables causales, variables intermedias y variables finales.

Desde la perspectiva García et al. (2020), se aborda la teoría del campo de Lewin (1935), la cual describe la experiencia laboral de los miembros de la organización como un producto del entorno laboral en el que operan. Esta teoría juega un papel crucial en la comprensión del comportamiento de los individuos, ya que sostiene que las percepciones individuales del contexto influyen en su rendimiento. En esencia, la conexión entre la persona y su entorno determina su comportamiento laboral.

En resumen, Fincowsky y Krieger (2011) consideran que Lewin examina cómo, el individuo se relaciona con su entorno social y cómo las condiciones de dicho entorno impactan en el individuo. En el caso de las instituciones, es relevante destacar que estas crean condiciones

específicas de interacción, las cuales pueden ser beneficiosas o perjudiciales. Estas condiciones organizacionales influyen directamente en el comportamiento y en la mejora de diversas habilidades y capacidades psicológicas, como la adquisición de nuevos conocimientos, la percepción, la memoria, la creatividad, entre otras.

#### **2.2.14. IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

De acuerdo con Brunet (1987) considera que la importancia del clima laboral se refleja en las actitudes del empleador dentro de su entorno, como también en su desempeño dentro de la empresa, pudiéndose evidenciar en su productividad y la satisfacción laboral.

Para Uribe (2015) refiere que es el resultado de la interacción y el efecto sobre los empleados de la organización. Por tanto, el impacto que tiene el clima organizacional se muestra en las actitudes de los empleados, y en su rendimiento general que es lo que le hace tan significativo.

#### **2.2.15. CREACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO DE HUÁNUCO**

El hospital regional de Huánuco fue establecido el 20 de julio de 1963, durante la gestión de la junta de gobierno liderada por los generales Nicolás Lindley, Juan Torres M. y Pedro Vargas, la construcción de este centro de salud fue encargada al arquitecto Fernando Belaúnde Terry. Actualmente el Hospital Regional de Huánuco opera como una Unidad Ejecutora 402, y es un establecimiento de salud de nivel II-2, perteneciente al segundo nivel de atención de salud. Es un órgano desconcentrado y referencial, encargado de proporcionar servicios asistenciales. (Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco [HRVM], 2015)

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

- **Síndrome de burnout:** Es una réplica al estrés, que se desarrolla por la implicancia de un estresor que provoca sentimientos de cansancio e

incapacidad para enfrentar las situaciones que antes podía resolver con eficacia, como la despersonalización y con una sensación de no realización, los cuales sobrepasan la capacidad de la persona de manera se mantiene en un tiempo prolongado dentro del ámbito laboral (Lovo, 2021).

- **Agotamiento Emocional:** es una respuesta fisiológica de la persona que se siente cansado, fatigado, consumido, extenuado manifestándose en su entorno (Olivares, 2017).
- **Despersonalización:** se manifestará con una pérdida de identidad donde la persona desarrollará actitudes negativas frente a su entorno (Olivares, 2017).
- **Falta de realización personal:** la persona tiene una percepción negativa de su trabajo debido a que no puede alcanzar sus logros, lo que implica sus sentimientos de incapacidad (Olivares, 2017).
- **Clima organizacional:** Según Brunet (1987) reconoce que el clima está determinado por las actitudes de los individuos y las cuales constituye en realidad la personalidad de una organización.
- **Autorrealización:** Es alcanzar la satisfacción de las aspiraciones personales.
- **Involucramiento:** Es la participación de la persona donde se siente comprometido, y se siente capaz de gestionar soluciones.
- **Supervisión:** Es el control o revisión de un trabajo.
- **Comunicación:** Es un proceso que nos permite relacionarnos, compartir y participar de manera que se transmita la información de una persona a otra.
- **Condiciones laborales:** Son las condiciones donde se realiza un conjunto de tareas y funciones de la organización.
- **Personal de la salud:** constituido por profesionales de la salud y personal técnico y auxiliar asistencial de la salud. Ministerio de la Salud (Minsa, 2021).

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

H1: Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout con el clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital regional de Huánuco-2023.

H0: No existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout con el clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital regional de Huánuco-2023.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

H1: Existe relación significativa entre la dimensión del agotamiento emocional y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco - 2023.

H0: No existe relación significativa entre la dimensión del agotamiento emocional y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco - 2023.

H2: Existe relación significativa entre la dimensión de la despersonalización y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco – 2023.

H0: No existe relación significativa entre la dimensión de la despersonalización y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco - 2023.

H3: Existe relación significativa entre la dimensión de la realización personal y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco- 2023.

H0: No existe relación significativa entre la dimensión de la realización personal y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco- 2023.

## 2.5. VARIABLES

### 2.5.1. VARIABLE 1

- **Síndrome de Burnout:** es una manifestación de un estado de estrés dentro del ámbito laboral durante un tiempo prolongado donde sobrepasa la capacidad de la persona.

### 2.5.2. VARIABLE 2

- **Clima organizacional:** es la valoración que tiene el trabajador de su ambiente de trabajo.

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V1: SÍNDROME DE BURNOUT</b>	Es una respuesta al estrés, debido a un estresor que provoca sentimientos de cansancio e incapacidad para enfrentar las situaciones que antes podía resolver con eficacia, como la despersonalización y con una sensación de no realización, los cuales sobrepasan la capacidad de la persona de manera se mantiene en un tiempo prolongado dentro del ámbito laboral (Lovo,2021).	<b>D<sub>1</sub>.</b> Agotamiento Emocional	Son los sentimientos de una persona con un estado de cansancio al límite, desmotivado, siendo el reflejo de una sobrecarga física y emocional.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Inventario de Burnout de Maslach (IBM)	Ordinal Uso de escala de Likert: 0: Nunca 1: Pocas veces al año. 2: Una vez al mes. 3: Pocas veces al mes. 4: Una vez a la semana 5: Pocas veces a la semana. 6: Todos los días.
		<b>D<sub>2</sub>.</b> Despersonalización	Es una falta de pertenencia así mismo, se siente desconectado, es la pérdida de motivación.	10,11,12,13, 14		
		<b>D<sub>3</sub>.</b> Realización personal	Son sentimientos que ayudan a la persona a lograr el éxito mediante sus motivaciones personales y crecimiento profesional.	15,16,17,18, 19,20,21,22		
<b>V2: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Son características determinantes de la organización que intervienen en el desempeño del trabajador siendo en función a lo que percibe en el clima y	<b>D<sub>1</sub>.</b> Autorrealización	Se refiere al proceso de alcanzar el máximo potencial personal, expresando y desarrollando las capacidades y habilidades de uno mismo, así como alcanzando metas y objetivos que reflejen los valores y aspiraciones más profundos de la persona.	1 6 11 16 21 26 31 36 41 46	Escala de Clima laboral (CL-SPC)	Ordinal Uso de escala de Likert: 1: Ninguno o Nunca 2: Poco. 3: Regular o algo.

se podrá detectar alguna deficiencia en base a sus dimensiones (Brunet, 1987).	D2. Involucramient o laboral	Es la participación de la persona donde se siente comprometido, y se siente capaz de gestionar soluciones.	2 7 12 17 22 27 32 37 42 47	4: Mucho. 5: Todo o siempre
	D3. Supervisión	Es el control o revisión de un trabajo.	3 8 13 18 23 28 33 38 43 48	
	D4. Comunicación	Es un proceso que nos permite relacionarnos, compartir y participar de manera que se transmita la información de una persona a otra.	4 9 14 19 24 29 34 39 44 49	
	D5. Condicione s laborales	Son las condiciones donde se realiza un conjunto de tareas y funciones de la organización.	5 10 15 20 25 30 35 40 45 50	

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. TIPO**

Se trata de un estudio descriptivo, no experimental. Es una investigación básica o puramente teórica basada en argumentos teóricos. Que se considera pura porque no está enfocada a objetivos económicos, su motivación es la simple comprensión, curiosidad y ensimismado en adquirir nuevos conocimientos (Ñaupas et al., 2014).

##### **3.1.2. ENFOQUE**

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo, empleando análisis estadísticos para establecer una correlación entre el conocimiento existente y lo que se puede descubrir a través de la investigación. Este enfoque se distingue por su utilización de métodos y técnicas cuantitativas, centradas en la medición, el empleo de magnitudes, la observación, la medición de unidades de análisis, el muestreo y el procesamiento estadístico (Ñaupas et al., 2014).

##### **3.1.3. ALCANCE O NIVEL**

Este estudio se categoriza como correlacional, ya que establece una relación entre dos variables: la variable N° 1 corresponde al Síndrome de Burnout y la variable N°2 corresponde al clima organizacional. Según Hernández et al. (2014), en una investigación de este tipo, el objetivo principal radica en comprender el nivel de relación o conexión entre ciertos conceptos, categorías o variables.

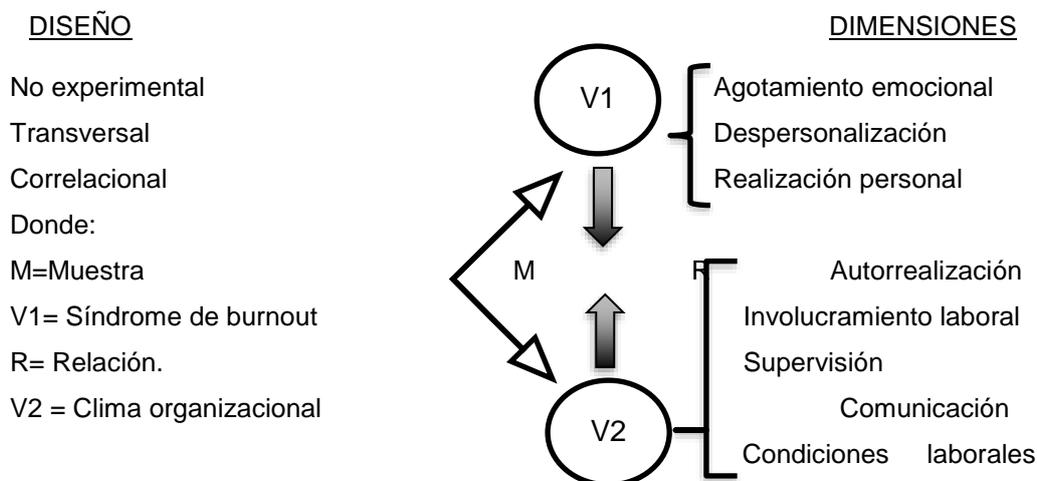
##### **3.1.4. DISEÑO**

Este estudio es de naturaleza no experimental, ya que se observó los fenómenos que ocurren en situaciones naturales sin operar las variables. Los datos se recopilaron en un solo instante y se procesaron

estadísticamente. De acuerdo con Hernández et al. (2014), en su libro, este tipo de diseño se clasifica como no experimental, donde se analizan los fenómenos observados en el entorno sin manipular variables. Considerando lo menciona, este estudio se categoriza como de tipo transversal debido a que los datos se recolectaron en un instante excepcional.

**Figura 1**

*Diseño y dimensiones*



## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

Conforme a Ríos (2017), plantea que la población es el conjunto completo de elementos o entidades que se desea investigar, identificados por sus características específicas. Por lo tanto, en este estudio, la población en consideración son los trabajadores del servicio de farmacia del Hospital de Huánuco. Para el estudio de nuestras variables, el marco de la población tiene las siguientes características:

- Personal que están en contacto directo y brindan atención al usuario.
- Personal que labora más de 3 meses en el área de farmacia.
- Tienen conocimiento sobre las variables de estudio, síndrome de burnout y clima organizacional.

**Tabla 1***Población del área de Farmacia del hospital regional de Huánuco 2023*

Profesionales de la Salud	Sexo		Total
	M	F	
Químicos Farmacéuticos	10	3	13
Técnicos Asistenciales	3	24	27
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>29</b>	<b>40</b>

*Nota:* con base de datos del HRHVM (2023).

### 3.2.2. MUESTRA

Según Carrasco (2005) refiere que son partes representativas de la población donde deben tener rasgos y características similares. Teniendo en cuenta la afirmación del autor para la obtención de la muestra, se considera como referencia a toda la población ya que las características son las mismas, y depende de la opinión del investigador.

Igualmente, Ríos (2017) considera que la elección de las unidades se basa en el juicio del investigador, lo que muchas veces resulta en juicios subjetivos y sesgados, se emplea la técnica del muestreo no probabilístico y será por conveniencia, considerando todo lo mencionado la muestra serán los 40 trabajadores. (Tabla N°1).

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.3.1. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La metodología empleada para recopilar la información será la evaluación psicométrica, ya que facilitará la recolección de información, permitiéndonos obtener la opinión de cada profesional de la salud con respecto a nuestras variables de interés.

Variables	Técnicas	Instrumento	Autor
<b>Síndrome de Burnout</b>	Psicométrica	Maslach Burnout Inventory (MBI)	Maslach & Jakson versión adaptada por Ruiz Caqui, Yanet (2020)

<b>Clima organizacional</b>	Psicométrica	Escala de	Sonia Palma (2004) adaptado
		Clima Laboral	por Bravo Chauca, Joana (2015)
		(CL-SPC).	(2015)

- **Para medir la variable de síndrome de Burnout:**

### **FICHA TÉCNICA**

- a. **Nombre del Test:** Maslach Burnout Inventory (MBI)
- b. **Autores:** Maslach & Jakson (1986)
- c. **Procedencia:** Estados Unidos.
- d. **Adaptado:** Yanet Jesús, Ruiz Caqui (2020)
- e. **Particularidad:** Instrumento de exploración Psicológica
- f. **Objetivo:** determinar el síndrome de Burnout.
- g. **Escala:** tipo Likert o politómica, que está compuesta por 22 ítems.
- h. **Estructuración:** evalúa tres dimensiones del Síndrome de Burnout como son:
  - Dimensión 1: Agotamiento Emocional
  - Dimensión 2: Despersonalización
  - Dimensión 3: Realización Personal
- i. **Administración:** Individual o Colectiva.
- j. **Tiempo:** Aproximadamente 15 a 30 minutos.
- k. **Corrección de la prueba:** Se evalúa las 3 escalas, donde: Agotamiento emocional consta de 9 ítems siendo el nivel alto 36 a 54, nivel medio 18 a 35 y nivel bajo de 0 a 17, Despersonalización consta de 5 ítems siendo nivel alto 20 a 30, nivel medio 10 a 19 y nivel bajo 0 a 9 y Realización personal consta de 8 ítems siendo el Nivel alto 32 a 48, Nivel medio 16 a 31 y Nivel bajo 0 a 15.
- l. **Categorías:** Rango de puntuación general del grado del Síndrome de Burnout:
  - Nivel bajo es de (0-43 puntos)
  - Nivel moderado es de (44- 87 puntos)
  - Nivel alto es de (88-132 puntos)

**m. Confiabilidad del instrumento:** En el manual original su consistencia fue estimada con un alfa Cronbach de 0.80, con valores de AE (0.90), D (0.79) y RP (0.71) por lo cual se considera una alta confiabilidad como lo menciona Maslach, C. y Jackson, S. (1997). Considerado lo mencionado, para Ruiz (2020) analizó las propiedades del MBI en cuanto a su fiabilidad su adaptación tuvo como resultado un alfa de Cronbach de 0.878. En cuanto al instrumento desarrollado, se evaluó la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach, el cual evidenció un valor de 0.872. Considerando este resultado aceptable.

**Tabla 2**

*Confiabilidad del instrumento: Síndrome de burnout*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.872	22

**n. Validación:** Se empleó la técnica de validación mediante juicio de expertos para validar el instrumento utilizado en la investigación. Este método respalda la validez del instrumento y ofrece una base sólida para interpretar y generalizar los resultados obtenidos. Con este fin, se llevó a cabo una validación de contenido a nivel local mediante la participación de expertos, quienes determinaron la viabilidad de aplicar el instrumento.

**Tabla 3**

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable de síndrome de burnout*

Expertos	Nombres y apellidos	Nº de colegiatura	Aplicable
1	Mg. Kathleen Santos Basilio	22116	Aplicable
2	Mg. Maximiliana Celis Victorio	28094	Aplicable
3	Mg. Rossana A. Chávez Firma	5019	Aplicable

➤ **Para medir la variable de Clima Organizacional**

**FICHA TÉCNICA**

- a. **Nombre del test:** Escala de Clima Laboral CL – SPC
- b. **Autora:** Sonia Palma Carrillo (2004)
- c. **Procedencia:** Perú
- d. **Adaptado:** Joana Bravo Chauca (2015)
- e. **Particularidad:** Instrumento de indagación Psicológica
- f. **Objetivo:** evalúa el Clima Laboral con respecto a la percepción que tiene el personal, con relación a su ambiente laboral.
- g. **Escala:** tipo Likert que consta de 50 cuestiones.
- h. **Estructuración:** compuesta por cinco dimensiones donde se evalúa las percepciones del personal que son:
  - Autorrealización presente en la dimensión 1.
  - Involucramiento laboral presente en la dimensión 2.
  - Supervisión presente en la dimensión 3.
  - Comunicación presente en la dimensión 4.
  - Condiciones laborales presente en la dimensión 5, cada una de ellas con 10 preguntas.
- i. **Administración:** Individual o grupal.
- j. **Tiempo:** de 15 a 30 minutos en su aplicación.
- k. **Corrección de la prueba:** Los cinco factores que mide son:
  - Factor I: Autorrealización
  - Factor II: Involucramiento laboral
  - Factor III: Supervisión
  - Factor IV: Comunicación
  - Factor V: Condiciones laborales

Las puntuaciones se asignan en una escala de 1 a 5, en la que 1 representa nada o nunca, 2 pocos puntos, 3 regular o algo, 4 muchos puntos y 5 todos o siempre. 50 puntos para cada factor, y un máximo de 250 puntos para toda la escala.

Las puntuaciones directas constituyen la base de las categorías diagnósticas del instrumento. Por otra parte, las puntuaciones bajas

denotan un mal clima laboral, mientras que las cifras altas muestran una mejor opinión del lugar de trabajo.

**I. Categorías:** Rango de la puntuación están entre 50 a 250.

Nivel Bajo es de (50 a 117).

Nivel Medio es de (118 a 183)

Nivel Alto es de (184 a 250)

**m. Confiabilidad:**

El instrumento creado por Palma (2004) con un alfa de Cronbach entre 0,97 y 0,90, lo que indica una coherencia notable. En sus investigaciones se obtuvieron las siguientes puntuaciones para sus dimensiones: condiciones de trabajo (092), comunicación (092), implicación en el trabajo (088), realización personal (075) y supervisión (092). Para Bravo (2015) también encontró en su investigación un alfa de Cronbach general de 0,85, con puntuaciones de consistencia interna de 0,82 para la implicación en el trabajo, 0,85 para la supervisión, 0,83 para la comunicación, 0,82 para las condiciones de trabajo y 0,82 para la realización personal. Estos resultados coinciden en que el instrumento es fiable.

En nuestro ámbito local, se evaluó la credibilidad del instrumento mediante el coeficiente alfa de Cronbach, el cual demostró un valor de 0.97. Este resultado se considera altamente aceptable.

**Tabla 4**

*Confiabilidad del instrumento: Escala de Clima Laboral (CL-SPC)*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.972	50

**n. Validez:** con respecto al instrumento de Palma la validez se realizó mediante las correlaciones donde obtuvo como resultado positivo y significativo al 0.05 entre sus cinco dimensiones del clima laboral, de igual forma Bravo adaptó su instrumento en el 2015 donde

sometió a la validez de contenido, donde encontró una correlación ítems-test mayor a 0.30. Asimismo, se llevó a cabo la validación de contenido en el ámbito local mediante la aplicación del juicio de expertos. En este sentido, los expertos determinaron que es posible aplicar el instrumento.

**Tabla 5**

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable de Escala de Clima Laboral CL – SPC*

<b>Expertos</b>	<b>Nombres y apellidos</b>	<b>N° de colegiatura</b>	<b>de Aplicable</b>
1	Mg. Kathleen Santos Basilio	22116	Aplicable
2	Mg. Maximiliana Celis Victorio	28094	Aplicable
3	Mg. Rossana A. Chávez Firma	5019	Aplicable

### **3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS**

Los hallazgos se comunicaron a través de tablas estadísticas y gráficos de barras, que incorporaron tablas de frecuencia y porcentajes para representar los datos recolectados durante la investigación.

### **3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

Los datos recopilados del cuestionario fueron procesados utilizando el programa informático SPSS 28. Se efectuó un análisis porcentual de los datos estadísticos, que fueron procesados y analizados para probar la hipótesis mediante el coeficiente alfa de Cronbach.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Las evidencias recopiladas a partir de la encuesta serán organizados y mostrados en las tablas y gráficos de barras, con los resultados expresados en porcentajes numéricos para cada dimensión. Esto permitirá su análisis e interpretación individual.

**Tabla 6**

*Tamaño y distribución de la muestra del personal de farmacia del hospital regional de Huánuco 2023*

		Síndrome de burnout (V1)	Clima organizacional (V2)	Agotamiento emocional (V1 – D1)	Despersonalización (V1 – D2)	Realización personal (V3 – D3)
N	Validos	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0

#### Variable 1: Síndrome de Burnout

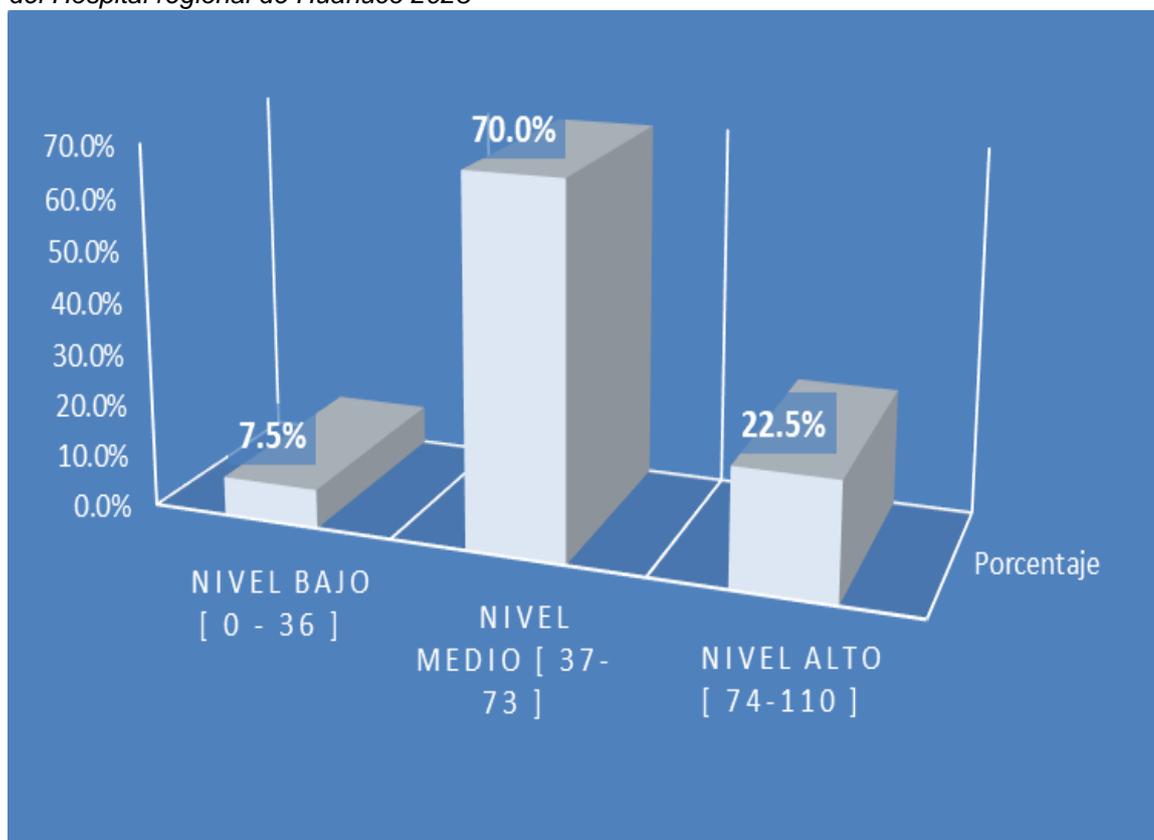
**Tabla 7**

*Resultados de la evaluación de la variable Síndrome de Burnout del personal de farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023*

Niveles		Frecuencias	Porcentajes
Bajo	0-36	3	7,5 %
Medio	37-73	28	70,0%
Alto	74-110	9	22,5%
	Total	40	100,0%

**Figura 2**

*Resultados de la evaluación de la variable Síndrome de Burnout del personal de Farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023*



**Interpretación:** Los resultados, que se demuestran en la Tabla 7 y la Figura 2, señalan que, de todos los entrevistados del personal de farmacia, 3 personas, representan el 7,5% del total de encuestados, presentan niveles bajos de síndrome de burnout. Por otra parte, 28 encuestados, representando el 70% del total, muestran niveles moderados de burnout. Entretanto, 7 personas, representan el 22,5% del total, tienen niveles altos de síndrome de burnout. Esto se basa en una muestra de 40 sujetos que laboran como personal en el área farmacia del Hospital regional de Huánuco – 2023.

## Dimensión 1: Agotamiento emocional

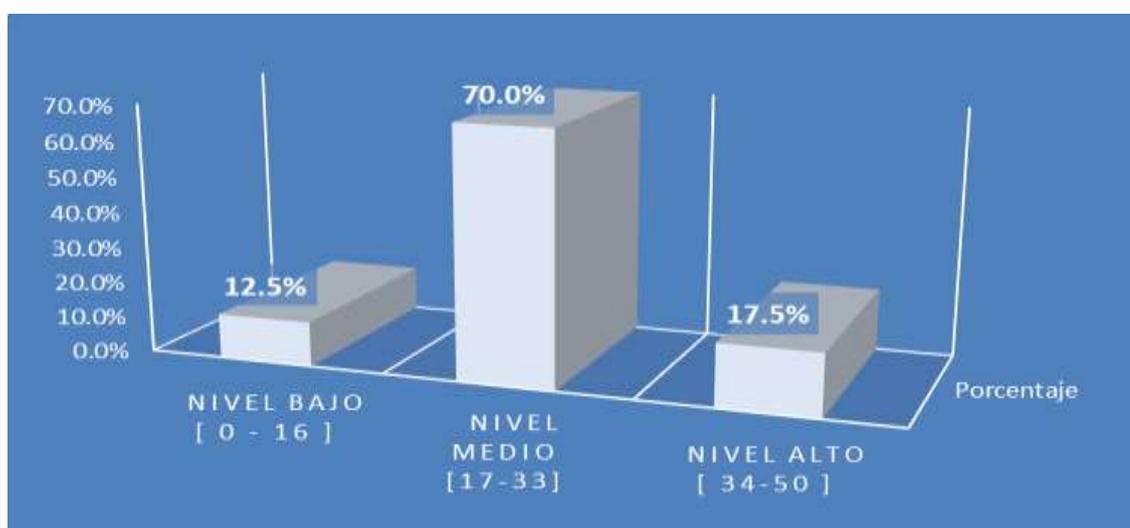
**Tabla 8**

*Resultados de la evaluación de la dimensión agotamiento emocional del personal de Farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023*

Niveles	Frecuencias	Porcentajes	
Bajo	0-16	5	12,5%
Medio	17-33	28	70,0%
Alto	34-50	7	17,5%
Total		40	100,0%

**Figura 3**

*Resultados de la dimensión agotamiento emocional del personal de Farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023*



**Interpretación:** Los resultados, que se demuestran en la Tabla 8 y la Figura 3, señalan que, de todos los entrevistados del personal de farmacia, 5 personas experimentaron niveles bajos de agotamiento emocional, lo que representa el 12,5% del total. Por otro lado, 28 personas experimentaron niveles moderados de agotamiento emocional, lo que equivale el 70% del total. Además, 9 personas experimentaron niveles altos de agotamiento emocional, lo que representa el 17,5% del total de encuestados. Esto se basa en una muestra de 40 sujetos que laboran como personal en el área farmacia del Hospital regional de Huánuco – 2023.

## Dimensión 2: Despersonalización

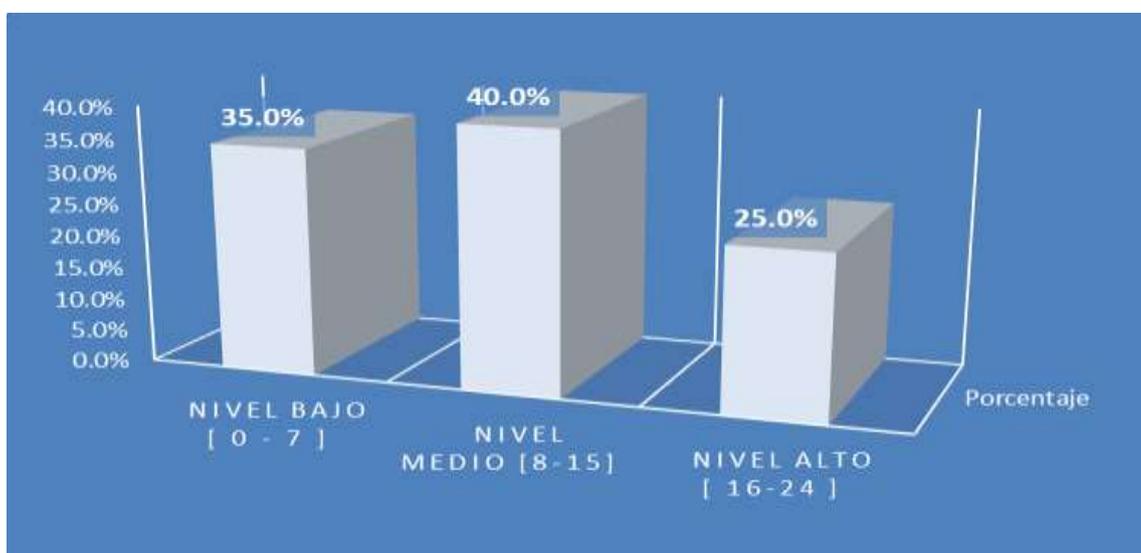
**Tabla 9**

*Resultados de la evaluación de la dimensión despersonalización del personal de Farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023*

Niveles		Frecuencias	Porcentajes
Bajo	0-7	14	35 %
Medio	8-15	16	40 %
Alto	16-24	10	25 %
	Total	40	100 %

**Figura 4**

*Resultados de la evaluación de la dimensión despersonalización del personal de Farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023*



**Interpretación:** Los resultados, que se demuestran en la Tabla 9 y la Figura 4, sugieren que, de todos los entrevistados del personal de farmacia, 14 personas presentan despersonalización en un nivel bajo, lo que representa el 35% del total de encuestados. Además, 16 personas presentan despersonalización en nivel moderado, lo que equivale el 40% del total de encuestados. Por último, 10 personas presentan despersonalización en un nivel alto, representando el 25% del total de encuestados. Esto se basa en una muestra de 40 sujetos que laboran como personal en el área farmacia del Hospital regional de Huánuco – 2023.

## Dimensión 3: Realización personal

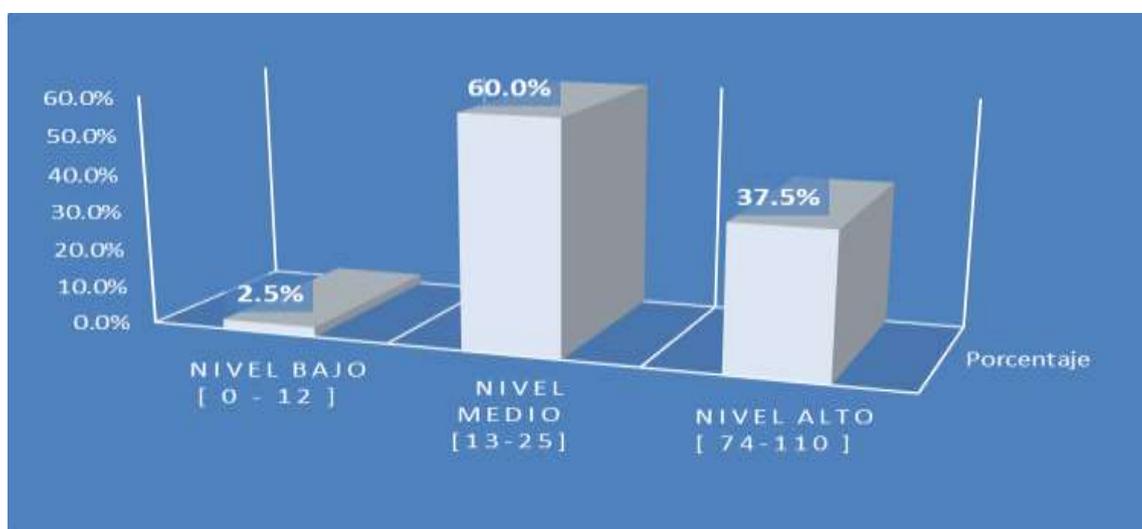
**Tabla 10**

*Resultados de la evaluación de la dimensión realización personal del personal de Farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023*

Niveles		Frecuencias	Porcentajes
Bajo	0-12	1	2,5%
Medio	13-25	24	60,0%
Alto	26-38	15	37,5%
	Total	40	100,0%

**Figura 5**

*Resultados de la evaluación de la dimensión realización personal del personal de Farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023*



**Interpretación:** Los resultados, que se demuestran en la Tabla 10 y la Figura 5, señalan que, de todos los entrevistados del personal de farmacia, 1 persona experimentó niveles bajos de realización personal, lo que representa el 2.5% del total. Además, 24 personas experimentaron niveles moderados, lo que equivale al 60% del total de encuestados. Por último, 15 personas experimentaron niveles altos de realización personal, representando el 37.5% del total de encuestados. Esto se basa en una muestra de 40 sujetos que laboran como personal en el área farmacia del Hospital regional de Huánuco – 2023.

## Variable 2: Clima organizacional

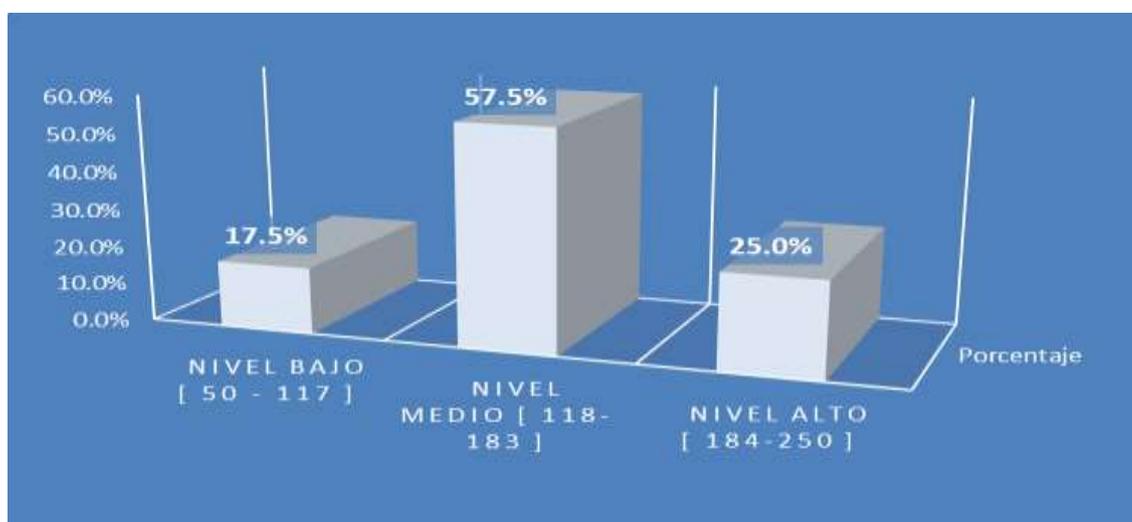
**Tabla 11**

*Resultados de la evaluación de la variable Clima Organizacional del personal de farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023*

Niveles	Frecuencias	Porcentajes	
Bajo	50-117	7	17,5 %
Medio	118-183	23	57,5 %
Alto	184-250	10	25,0 %
	Total	40	100 %

**Figura 6**

*Resultados de la evaluación de la variable Clima organizacional del personal de Farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023*



**Interpretación:** Los resultados, que se demuestran en la Tabla 11 y la Figura 6, indican que, de todos los encuestados del personal de farmacia, 7 personas (equivalen al 17,5% del total de encuestados) presentan niveles bajos de clima organizacional. Por otro lado, 23 personas (representan el 57,5% del total de encuestados) opinan que se sitúa en un nivel moderado. Además, 10 personas (constituyen el 25,0% del total de encuestados) perciben niveles altos de clima organizacional. Esto se basa en una muestra de 40 sujetos que laboran como personal en el área de farmacia del Hospital de Huánuco – 2023.

## 4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS

### Prueba de normalidad

Según Novales (2010) el test Shapiro-Wilk se utiliza para validar la normalidad cuando el tamaño de la muestra es menor a 50 observaciones. Para muestras más grandes, se usa la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Este método implica ordenar la muestra de los valores mínimos a los máximos para obtener un nuevo vector de muestra.

Para mi investigación se usó la prueba de Shapiro-Wilk, ya que la muestra está compuesta por 40 personas que trabajan en farmacia del Hospital regional de Huánuco – 2023. Se formularon hipótesis alternativas y nulas para examinar la normalidad de los datos, con un grado de confianza del 95% y un grado de significancia (alfa) del 5%. Seguidamente, se presentan los resultados conseguidos para la prueba de normalidad.

**Ho:** Los datos siguen una distribución normal (Paramétrica)

**Hi:** Los datos no siguen una distribución normal (No Paramétrica)

**Tabla 12**

*Prueba de Normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.(p)
Síndrome de burnout (V1)	0,706	40	0
Clima organizacional (V2)	0,792	40	0

Criterio de decisión

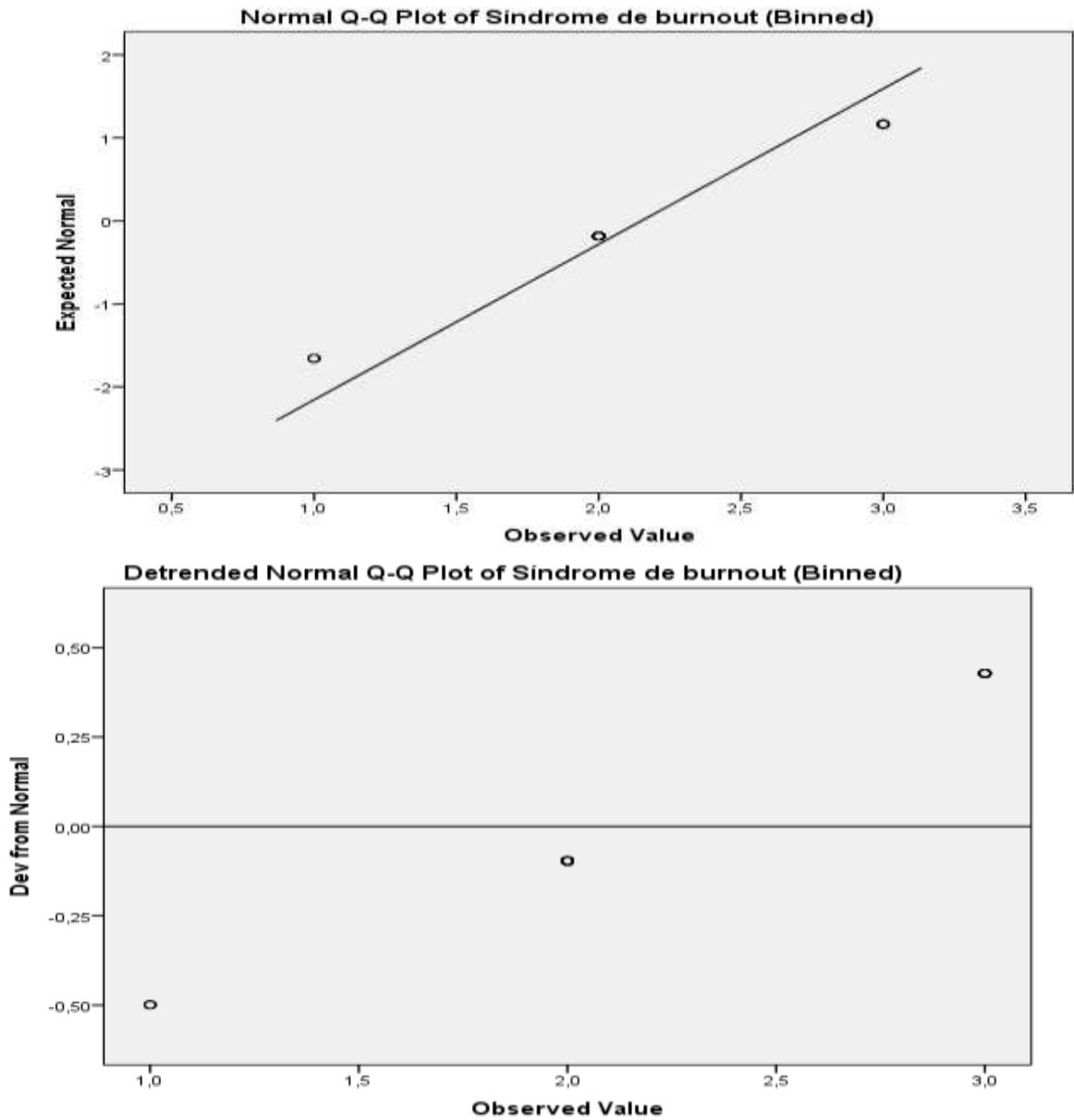
Si  $p < 0.05$  rechazamos  $H_0$  y aceptamos  $H_1$ .

Si  $p \geq 0.05$  rechazamos  $H_1$  y aceptamos  $H_0$ .

Debido a que el valor  $p = 0$  y es inferior a  $0.05$ , descartamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aprobamos la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Esto sugiere que los datos no se distribuyan normalmente. Por consiguiente, para contrastar la hipótesis de investigación, emplearemos métodos estadísticos no paramétricos, como la correlación Rho de Spearman. A continuación, se muestra la figura 7 y 8 obtenidos en la prueba de normalidad.

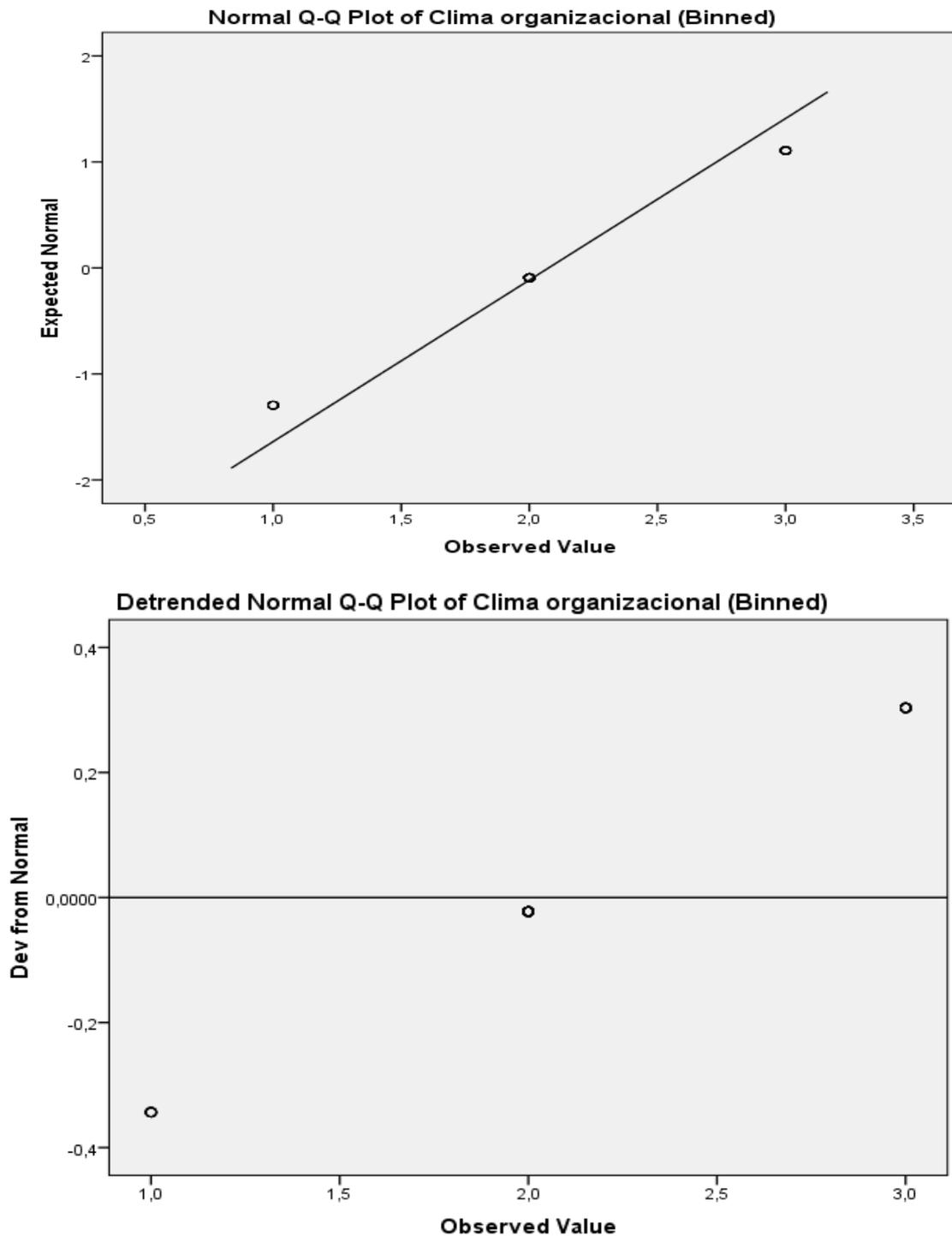
**Figura 7**

*Normalidad de los datos para la variable Síndrome de burnout*



**Figura 8**

*Normalidad de los datos para la variable Clima organizacional*



Se formularon tanto la hipótesis alternativa como la hipótesis nula para contrastar las premisas de la investigación. Posteriormente, se procesaron los datos utilizando el software SPSS (V.28.0) con el fin de calcular el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Este análisis permitió conocer la relación

entre las dos variables y las dimensiones de la variable 1 con la variable 2, utilizando los intervalos que figuran en la tabla siguiente:

**Tabla 13**

*Intervalos de correlación*

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

#### 4.2.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

**Hi:** Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout con el clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital regional de Huánuco - 2023.

**Ho:** No existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout con el clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital regional Huánuco - 2023.

**Tabla 14**

*Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis general*

		Síndrome de burnout	Clima organizacional
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	1,000	,858**
	Clima organizacional	,858**	1,000
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40

Se confirma una asociación significativa, lo que respalda la aceptación de la hipótesis del estudio. Según la prueba la comprobación de hipótesis de Spearman, se distingue una alta correlación positiva con un coeficiente de  $r = 0,858$  y un valor de  $p$ - de  $0,000$ , que está por debajo del nivel de significación ( $0,05$ ). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se establece que hay una relación notable entre Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital regional de Huánuco – 2023.

## 4.2.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

### Contraste de Hipótesis específica 1

La hipótesis plantea que:

**Hi:** Existe relación significativa entre la dimensión del agotamiento emocional y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023.

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión del agotamiento emocional y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023.

**Tabla 15**

*Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis específica 1*

		Agotamiento emocional	Clima organizacional
Rho de Spearman	Agotamiento emocional (V1 - D1)	1,000	,838**
	Clima organizacional (V2)	,838**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000
	N	40	40

Se confirma una asociación significativa, lo que respalda la aceptación de la hipótesis de estudio. Según la comprobación de hipótesis de Spearman, se determina una alta correlación positiva, donde,  $r = 0,838$  y con un valor de  $p = 0,000$ , que está por debajo del nivel de significación (0,05). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se establece que hay una relación notable entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital regional de Huánuco – 2023.

### Contraste de Hipótesis específica N° 2

La hipótesis plantea que:

**Hi:** Existe relación significativa entre la dimensión de la despersonalización y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023.

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión de la despersonalización y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023.

**Tabla 16**

*Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis específica 2*

		Despersonalización	Clima organizacional
Rho de Spearman	Despersonalización	1,000	,865**
	Clima organizacional	,865**	1,000
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40

Se confirma una asociación significativa, lo que respalda la hipótesis de estudio. Esto se debe a que, la comprobación de hipótesis de Spearman, se reconoce una alta correlación positiva, donde,  $r = 0,865$  y un valor  $p = 0,000$ , que está por debajo del nivel de significación (0,05). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se establece que hay una relación notable entre la despersonalización y el clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital regional de Huánuco - 2023.

### Contraste de Hipótesis específica N° 3

La hipótesis plantea que:

**Hi:** Existe relación significativa entre la dimensión de la realización personal y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023.

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión de la realización personal y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023.

**Tabla 17**

*Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis específica 3*

			<b>Realización personal</b>	<b>Clima organizacional</b>
Rho de Spearman	Realización personal (V1 – D3)	Sig. (bilateral)	1,000	,737**
		N	.40	,000
	Clima organizacional (V2)		,737**	1,000
			,000	.
			40	40

Se confirma una asociación significativa, lo que respalda la aceptación de la hipótesis. Esto se debe a que, la comprobación de hipótesis de Spearman, se encuentra una alta correlación positiva, donde,  $r = 0,737$  y un p- valor 0,000, que está por debajo del nivel de significación (0,05). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se establece que hay una relación notable entre la realización personal y el clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital regional de Huánuco - 2023.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio investigativo titulado Síndrome de burnout y el clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital Regional de Huánuco, 2023, tiene el siguiente objetivo general y sus respectivos objetivos específicos, donde se detalla a continuación:

Considerando los siguientes objetivos, se elaboraron tres hipótesis específicas y una general, a partir de las cuales se puede constatar los resultados de la hipótesis general, la cual indica la existencia de una clara relación entre síndrome de burnout y el clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital Regional de Huánuco, 2023. La hipótesis del estudio se valida dado que los resultados revelan una correlación significativa según comprobación de correlación de hipótesis de Spearman, donde,  $r = 0,858$  y presenta un p- valor 0,000, que está por debajo del nivel de significancia (0,05). Estos hallazgos reflejan similitudes con las conclusiones de González (2021), quien sostiene que hay una relación directamente positiva entre sus variables, con un coeficiente  $r=0,898$ . En consecuencia, recomienda la implementación de un programa denominado Juntos Creemos HTMC, lo cual ayudará a optimizar la imagen como también la excelencia del servicio, a través del bienestar integral personal. Además, en el estudio de Rendón (2020), se determinó la falta de diferencias estadísticamente significativas entre el Síndrome de Burnout y sus dimensiones con las características sociodemográficas del personal de enfermería. No, obstante, se confirmó que las cualidades del lugar de trabajo eran las que más condicionan en la aparición del Síndrome de Burnout.

Asimismo, la hipótesis específica N°1 sugiere una correlación positiva significativa según la comprobación de correlación de hipótesis de Spearman, con un coeficiente  $r = 0,838$  y un valor p- 0,000 que está por debajo del nivel de significancia (0,05). Así que, se confirma la hipótesis revelando que hay una clara relación significativa entre el agotamiento emocional y clima

organizacional en el personal de farmacia del Hospital regional de Huánuco–2023. Al respecto Gutiérrez (2020) también aborda la relación entre el clima organizacional y su influencia con el síndrome de Burnout, encontrando una conexión entre estas variables, con un valor de chi-cuadrado 0,06, lo que le conlleva a desestimar la hipótesis nula y sugiere una dependencia significativa entre las dos variables. Como resultado, propone un programa de intervención emocional de manera mejorar las relaciones interpersonales. Por otro lado, Bermúdez (2022) señala hay una correlación moderadamente inversa entre ambas variables, indicando un coeficiente  $r = -0,681$  en la comprobación de correlación Rho Spearman, lo que denota una asociación negativa, que significa que cuanto mayor son los niveles de burnout, presentará niveles inferiores de clima organizacional. Finalmente, concluyó que el síndrome de burnout está vinculado con el clima organizacional.

De igual forma, la hipótesis específica N° 2 evidencia una correlación positiva significativa, donde  $r = 0,865$  y con un valor de  $p < 0,000$ , que es inferior al grado de significancia (0,05). Por lo consiguiente, se valida la hipótesis planteada, confirmando la existencia de una relación significativa entre despersonalización y clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital regional de Huánuco – 2023. Según Gómez y Valle (2021), en un estudio sobre el síndrome de Burnout y el clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL de Comas, se encontró que estos profesionales están experimentando una fase de burnout moderado. Por tanto, concluye que hay una vinculación directa y sólida entre sus variables. Del mismo modo, Vásquez (2021) que realizó un estudio sobre el síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de enfermería del hospital regional de Apurímac en tiempos de covid-19. Donde determino la relación que hay entre ambas variables mediante la prueba de correlación de Rho Spearman. Los resultados mostraron que el agotamiento emocional tenía una correlación negativa leve, la despersonalización una oposición moderada, y la realización personal no demostró ninguna interrelación con el clima organizacional. Lo que le condujo a la deducción de que un aumento en el clima organizacional podría contribuir a la disminución de estas incidencias. Además, la falta de coincidencia entre la tercera dimensión del burnout y el

clima organizacional, sugiere que mejorar esta variable no garantizará una disminución de las mismas.

En relación con la hipótesis específica N°3, nos muestra una conexión con la hipótesis Rho Spearman, demostrando una correlación positiva alta, donde,  $r = 0,737$  y con un valor p-de 0,000, que está por debajo del grado de significancia (0,05). Por consiguiente, se confirma la hipótesis, por lo que se contempla que hay una relación clara y significativa entre la realización personal y clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital regional de Huánuco – 2023. Así mismo, Duran (2021) menciona que el síndrome de burnout y clima organizacional en el profesional de enfermería que labora en el hospital de contingencia Hermilio Valdizan Huánuco 2019. Donde consideró que 68% de los profesionales de enfermería presentan un grado medio de burnout, mientras el 16% un grado alto, y finalmente el 70% tenía un clima organizacional que necesitaba mejorarse. Estos datos indicaron una relación muy significativa entre ambas variables. Del mismo modo, Aranda (2020) en su investigación sobre la satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de salud de la Micro Red Pillco Marca Huánuco 2019. Sus hallazgos indican que existe una interrelación inversa entre ambas variables. Esta interrelación se caracteriza por un coeficiente negativo bajo ( $r = -0,266$ ), lo que sugiere que cuando la satisfacción laboral es alta, el síndrome de burnout tiende a ser bajo, y viceversa.

## CONCLUSIONES

- En resumen, los resultados obtenidos del objetivo general se establecen que hay una relación notable entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital regional de Huánuco 2023. Esta relación se caracteriza por una correlación positiva y significativamente alta, donde,  $r = 0,858$  y con un valor de  $p$ -de 0,000.
- En resumen, los resultados obtenidos del objetivo específico N° 1, nos revela que se encontró una relación notable entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital regional de Huánuco – 2023. Esta relación se caracteriza por una correlación positiva significativa, donde,  $r = 0,838$ , y con un valor de  $p$ - de 0,000.
- En resumen, los resultados obtenidos del objetivo específico N° 2, indican que hay una relación notable entre la despersonalización y el clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital regional de Huánuco – 2023. Esta asociación se caracteriza por una correlación positiva significativa, donde,  $r = 0,865$  y con un valor de  $p$ - de 0,000.
- En resumen, los resultados obtenidos del objetivo específico N° 3, demuestra que hay una relación notable entre la realización personal y el clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital regional de Huánuco – 2023. Esta relación se caracteriza por una correlación significativa, donde,  $r = 0,737$  y con un valor de  $p$ - de 0,000.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda al director de la Dirección Regional de la Salud (DIRESA – Huánuco), fortalecer con charlas, talleres y promover campañas que integren al hospital Regional, de manera que sirva de soporte para los trabajadores que presenten esta enfermedad. También es necesario hacerles partícipes a los trabajadores de manera que puedan presentar sus demandas, mediar estrategias, para fortalecer sus relaciones dentro de la institución y así procurar un entorno laboral más saludable.
- Se recomienda al director del Hospital, crear programas, planes de intervención a través del personal de salud ocupacional y psicología, que puedan desarrollar temas como: promover el respeto, capacidad de liderazgo, mejorar las habilidades sociales con los compañeros de trabajo, autoestima, clima laboral entre otros, de manera ayude a disminuir el estrés mental, las preocupaciones y el estrés emocional de los empleados, que surgen no solo de la excesiva carga laboral, sino también de la influencia psicológica del entorno familiar y la forma como afrontan diversos temas que puedan afectar sus emociones, además de mantener políticas internas de empleo que crean un ambiente donde los empleados se sientan reconocidos por su trabajo y puedan crecer profesionalmente.
- Se recomienda a la jefatura de farmacia, identificar los focos donde se presenten esta enfermedad y que hayan afectado a los trabajadores que labora en dicho hospital, de esta manera se reducirá el riesgo de fomentar un clima poco saludable, que pueda deteriorar su ambiente laboral y también puede afectar o vulnerar la atención del paciente y a los diferentes usuarios.
- Se recomienda al programa académico de Psicología incrementar la investigación especialmente enfocada en mejorar la calidad de vida laboral. Se propone también promover seminarios, talleres y programas de intervención diseñados para prevenir o gestionar el burnout y el clima organizacional en diversos entornos laborales en colaboración con otros

programas académicos dentro de la universidad (como salud, administración, etc.) y con instituciones externas (empresas, hospitales, organizaciones sin fines de lucro, etc.). Esto no solo enriquecerá la investigación académica, sino que proporcionará información práctica para mejorar políticas y prácticas organizacionales y finalmente integrar en el programa académico entrenamientos o talleres de habilidades de manejo de estrés y autocuidado para los estudiantes. Esto no solo ayudara a manejar mejor su propia carga de trabajo académico, sino que también les proporcionara herramientas para aconsejar y apoyar a otros en el futuro.

- Se recomienda a los estudiantes del programa académico de Psicología se familiaricen con la literatura actualizada sobre el síndrome de burnout y clima organizacional. Esto incluye entender sus causas, síntomas, consecuencias, métodos de diagnóstico, también aprender diversas estrategias de intervención para prevenir y manejar este síndrome. También les sugiero que se involucren en las investigaciones relacionadas con este tema de gran relevancia, asistir a conferencias, charlas, contribuir con estudios de casos que amplíen el entendimiento del síndrome y sus implicancias. Y por último practicar la psicología éticamente, especialmente al tratar temas sensibles como el burnout. Esto incluye la confidencialidad, consentimiento informado y el respeto por los derechos del paciente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aranda Ávila, L. (2020). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de salud de la Micro Red Pillco Marca Huánuco 2019*. [Tesis de maestría, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2483>
- Armas, Y., Llanos, M., y Traverso, P. (2017). *Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales* (1era Ed.). Editorial Universidad Ecotec. <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Bermúdez Robles, G. Y. (2022). *Síndrome de burnout y clima organizacional en obstetras del Hospital Eleazar Guzmán Barrón en pandemia Covid-19, Chimbote-2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83103>
- Bravo Chauca, J. T. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima*. [Trabajo de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/6580>
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones* (1era ed.). Editorial Trillas, S.A. <https://corganizacional1.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica* (1era ed.). Editorial San Marcos. <https://dokumen.pub/metodologia-de-la-investigacion-cientifica-9972342425.html>
- Clasificación Internacional de Enfermedades décima revisión (1992). *Trastornos mentales y del comportamiento*. (10ma ed.). Madrid: Meditor. <https://ais.paho.org/classifications/chapters/pdf/volume1.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito*

*en las organizaciones* (2da ed.). Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)

Durand Alejo, J. (2021). *Síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizan -Huánuco 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán Medrano]. Repositorio Institucional UNHVM. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/6756>

El-Sahili, L. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones* (1era ed.). Editorial El Manual Moderno, S.A. [https://books.google.com.pe/books?id=zrqsCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Luis+Felipe+Ali+El+Sahili+Gonz%C3%A1lez%22&hl=es&newbks=1&newbks\\_redir=0&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=zrqsCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Luis+Felipe+Ali+El+Sahili+Gonz%C3%A1lez%22&hl=es&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Fincowky, E. y Krieger, M. (2011) *Comportamiento Organizacional* (1era ed.). Editorial Pearson. <https://ozkarinconsultor.wordpress.com/wp-content/uploads/2019/02/comportamiento-organizacional.pdf>

García, M., Vesga, J. y Gómez, C. (2020). *Logos Signum Clima organizacional: teoría y práctica* (1era Ed.). Universidad Católica de Colombia. <https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>

Gil, P. (2001). *El síndrome de Quemarse por el trabajo*. (1era ed.). Editorial Pirámide.

Gonzales Pionce, J.R. (2021). *Medición del síndrome de burnout y su impacto en el clima laboral del área de enfermería del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo de la ciudad de Guayaquil 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. Repositorio Institucional UTEG.

<http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1536>

Gómez Acuña, A. M. y Valle Criollo, M. (2021). *Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de salud del establecimiento SISOL Comas, 2021*. [Trabajo de licenciatura, Universidad de César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89062>

Gutiérrez Carrillo, M. E. (2020). *Clima Organizacional y su influencia con el síndrome de Burnout en los colaboradores de Dilipa, en el año 2019*. [Trabajo de licenciatura, Universidad Tecnológica Indoamérica]. Repositorio Institucional Universidad Tecnológica Indoamérica. <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1586>

Hellriegel, D., y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12ma ed.). Editorial Thomson. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24927w/Comportamiento\\_organizacional\\_12ed\\_don\\_h.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24927w/Comportamiento_organizacional_12ed_don_h.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco (2015) *Reglamento de Organización y funciones del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" de Huánuco*. <http://www.hrhvm.gob.pe>

Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción manejo e implicancias en nuestra salud*. (2da.ed.). Editorial Desclee de Brouwer. S.A. <https://www.edesclee.com/img/cms/pdfs/9788433015235.pdf>

Lovo, J. (2020). *Síndrome de burnout: Un problema moderno*. *Entorno*, 1(70),

110–120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>

Maldonado, J (2017). *Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional*. (1era.ed.). Editorial: Gestiopolis. [https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/comportamiento\\_\\_desarrollo\\_y\\_cambio](https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/comportamiento__desarrollo_y_cambio)

Marulanda, I. (2007). *Estrés laboral, enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. (1era. ed.). Ediciones Uniandes. <https://discapacidadesiquica.cl/wp-content/uploads/2022/07/Estres-Laboral-enemigo-silencioso-de-la-salud.pdf>

Maslach, C. y Jakson, S. (1997). *Inventario Burnout de Maslach. Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial*. Editorial TEA.

Mateo, P. (2013). *Control del estrés laboral* (1era ed.). Fundación Confemetal.

Megías, F., y Castro, F. (2018). *Manejo del estrés en profesionales sanitarios* (1era ed.). Difusión Avances de Enfermería (DAE, SL). <https://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2020/04/F.-Meg%C3%ADas-FJ-Castro-Manejo-del-estr%C3%A9s-en-profesionales-sanitarios.pdf>

Mejía, C., Chacón J, Enamorado, O., Garnica, L., Chacón S, y Garcia, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev. Asoc Esp. Espec Med Trab*, 28(3), 204–211.

Ministerio de Salud. (2021). *Norma Técnica de Salud N° 171*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1535219/Norma%20T%C3%A9cnica%20de%20Salud%20N%C2%B0171-MINSA-2021-DGAIN.pdf>

Novales, A. (2010). *Análisis de regresión*. Universidad Complutense de

Madrid. <https://www.ucm.es/data/cont/docs/518-2013-11-13 Analisis%20de%20Regresion.pdf>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa- Cualitativa y redacción de tesis* (3ra ed.). Ediciones de la U. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf>

Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendió de Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 19 (59). doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>

Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. Contextualización, práctica y literatura de apoyo*. [https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249\\_spa.pdf](https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo un reto Colectivo* (1era ed.). Editorial Oficina Internacional del Trabajo. [www.ilo.org/safeday](http://www.ilo.org/safeday)

Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral CI-SPC*. Manual (1era ed). Editorial Cartolan E.I.R.L.

Pérez, I. (2005). Estrés laboral y síndrome del burnout, sufrimiento y sin sentido en el trabajo, estrategias para afrontarlos. Buenos Aires: Psicoteca.

Posada, E. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Rev. CES salud Pública*. 2 (1), 66-73. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>

Quinceno, M., & Vinaccia, S. (2007). Síndrome de Quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117–125.

<https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>

Ramos, P. (2012). *Intervención psicológica en estrés laboral, mobbing y síndrome de burnout*. ICB Editores. Digitalia.  
<https://www.digitialiapublishing.com/a/109262>

Rendón, M., Peralta, S., Hernández, E., Hernández, R., Vargas, M y Favela, M (2020). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización*. *Enfermería Global* 19 (59), 479-489. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.398221>

Ray, J, Patterson, F, Silvester, J, Robertson, I, Cooper, C, Burnes, B, Swailes, S, Harris, D, Axtell, C y Den Hartog, Deanne (2012) *Psicología del Trabajo Comportamiento humano en el ámbito laboral* (5ta ed.). Editorial Pearson.  
<https://latecnicalf.com.ar/descargas/material/higieneysseguridad/Psicolog%C3%ADa%20del%20trabajo,%205ta%20Edici%C3%B3n%20-%20John%20Arnold.pdf>

Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. (1era Ed.). Editorial Servicios Académicos Intercontinentales S.L.  
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>

Ruiz Caqui, Y. J. (2020). *Influencia del Síndrome de burnout en la calidad de atención que brinda el profesional de salud en la Micro Red Huariaca, Pasco 2020*. [Trabajo de licenciatura, Universidad Peruana del Centro]. Repositorio Institucional UPECEN.  
<http://repositorio.upecen.edu.pe/handle/20.500.14127/217>

Toro, F. y Sanin, A. (2003). *Gestión de clima organizacional Intervención basada en evidencias*. (1era ed.). Editorial Cincel.

Torres, N., Falconí, M., y Ramírez, A. (2019). *Desarrollo organizacional: Análisis de variables*. Editorial La Caracola editores.

Uribe, J. (2007). Estudio confirmatorio de la escala mexicana de desgaste ocupacional (Emedo): Un instrumento de Burnout para mexicanos. *Rev. Interamericana de Psicología Ocupacional*, 26 (1), 7-21.

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. (1era ed.). Editorial El Manual Moderno, S.A.

Vargas Palomino, K. E. (2019). *Relación entre clima laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud de la Microred Amarilis-Huánuco 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1780>

Vásquez Requena, J. C. (2021). *Síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de enfermería del hospital regional de Apurímac en tiempos de COVID 19, 2021*. [Trabajo de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1302>

#### COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

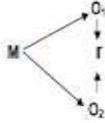
Leandro Cecilio, J. (2024). *Síndrome de burnout y el clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital Regional de Huánuco- 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA GENERAL Y ESPECIFICOS	OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS	HIPOTESIS GENERAL Y ESPECIFICA	VARIABLES E INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA DE ESTUDIO	TECNICA E INSTRUMENTOS
Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huanuco-2023.	<b>PROBLEMA GENERAL:</b> PG1: ¿Cuál es la relación que existe entre Síndrome de Burnout y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco,2023?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b> OG1: Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco,2023.	<b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> HG1: Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout con el clima organizacional en el personal de farmacia del Hospital regional de Huánuco-2023.	<b>VARIABLE 1:</b> Síndrome de Burnout  <b>INDICADORES:</b> <b>D1. Agotamiento emocional</b> Sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta con un desinterés por el trabajo incluso presenta un agotamiento físico.  <b>D2. Despersonalización</b> Los elementos de esta escala describen un trato impersonal y fría hacia sus compañeros del servicio y a los pacientes.  <b>D3. Realización personal</b> Esta escala contiene elementos donde se describen la apreciación sobre el trabajo que desempeña, sus sentimientos	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> :  Es de tipo de investigación descriptiva, no experimental.  <b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</b> :  Cuantitativo  <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> :  Corresponde a un nivel correlacional.  <b>DISEÑO:</b>	<b>POBLACIÓN N:</b>  40 trabajadores del área de farmacia del hospital regional Hermilio Valdizan Medrano.  <b>MUESTRA:</b> 40 trabajadores del Área de Farmacia del hospital regional Hermilio Valdizan Medrano.	<b>TÉCNICA:</b> Encuesta  <b>INSTRUMENTOS:</b>  Variable 1: MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)  Autores: MASLACH & JAKSON versión adaptada por Ruiz Caqui, Janet (2020)  Variable 2: ESCALA DE CLIMA
	<b>PROBLEMA ESPECÍFICOS:</b>  PE1: ¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional y el clima organizacional en	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b>  OE1: Conocer la relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</b>  HE1: Existe relación significativa entre la dimensión del agotamiento emocional y el clima				

<p>el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023?</p>	<p>el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023.</p>	<p>organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco - 2023.</p>	<p>de competencia y el éxito en el trabajo propio con personas.</p>	<p>De diseño no experimental, transversal.</p>	<p>LABORAL CL SPL</p>
<p>PE2: ¿Cómo se relaciona la despersonalización y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023?</p>	<p>OE2: Analizar la relación entre la despersonalización y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023.</p>	<p>HEo1: No existe relación significativa entre la dimensión del agotamiento emocional y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco - 2023.</p>	<p><b>VARIABLE 2:</b> Clima organizacional</p> <p><b>D<sub>1</sub> Autorrealización</b> Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que le favorezcan en el desarrollo personal y profesional en el medio laboral.</p>	<p><b>M=Muestra</b></p>  <p>Donde: M = Muestra O<sub>1</sub> = Observación de la V.1. O<sub>2</sub> = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables</p>	<p>Autores:  Sonia Palma adaptado por Bravo Chauca, Joana (2015).</p>
<p>PE3: ¿Qué relación existe entre la realización personal y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital de Huánuco, 2023?</p>	<p>OE3: Identificar la relación entre la realización personal y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023.</p>	<p>HE2: Existe relación significativa entre la dimensión de la despersonalización y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco - 2023.</p>	<p><b>D<sub>2</sub>. Involucramiento laboral</b> Es la Identificación, la participación, el compromiso de la persona para cumplir con las tareas y el desarrollo de la organización.</p>	<p><b>O1=</b> Observación a la variable 1 (Síndrome de Burnout)</p> <p><b>O2=</b> Observación Variable 2 (Clima Organizacional)</p> <p><b>R=</b> Relación existente entre las variables</p>	
		<p>HEo2: No existe relación significativa entre la dimensión de la despersonalización</p>	<p><b>D<sub>3</sub>. Supervisión</b> Se trata evaluaciones sobre la efectividad y el valor de los superiores en la supervisión dentro del entorno laboral, destacando su papel de apoyo y guía en las tareas que constituyen su labor diaria</p> <p><b>D<sub>4</sub>. Comunicación</b> Es el proceso mediante el cual se transmite la</p>		

---

y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco, 2023.

HE3: Existe relación

significativa entre la dimensión de la realización personal y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco - 2023.

HEo3: No existe relación significativa entre la dimensión de la realización personal y el clima organizacional en el personal de farmacia del hospital regional de Huánuco - 2023.

---

información de forma clara, precisa y fácilmente comprensible entre la organización y sus miembros, encaminados a mantener las relaciones interpersonales y mejorar las actividades laborales.

**D5. Condiciones laborales**

Se refieren a un conjunto de elementos y/o factores que pueden ser materiales, económicos o psicosociales, indispensables para llevar a cabo las tareas asignadas de manera efectiva.

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Datos Generales:

1. Sexo: F  M
2. Edad: .....
3. Profesión: .....
4. Situación Laboral: Contratado  Nombrado  Otro

**Instrucciones:**

Bueno, en la siguiente pregunta, marca la casilla X que mejor te describa. Si cree que no hay otra forma de responderla, respóndala de todos modos y considere la respuesta correcta para su caso.

Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

DIMENSION 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL		VALORACION						
N°	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado (a) debido a mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Me siento cansado trabajar todo el día con la gente							
5	Me siento desgastado por efecto de mi trabajo							
6	Me siento frustrado en mi trabajo							

6	Me siento frustrado en mi trabajo							
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
<b>DIMENSION 2: DESPERSONALIZACION</b>								
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fuesen objetos impersonales							
11	Me he vuelto más insensible con los pacientes que requieren de mis servicios							
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté afectando emocionalmente							
13	Siento que no me preocupa lo que les ocurra a los pacientes							
14	Creo que los pacientes me culpan algunos de algunos de sus problemas							
<b>DIMENSION 3: REALIZACION PERSONAL</b>								
15	Fácilmente puedo entender cómo se sienten los pacientes							
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes							
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
20	Me siento estimulado (a) después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							

**AUTORES:** Maslach y Jackson (1986) **ADAPTACIÓN:** Ruiz (2020)

## ESCALA DE CLIMA LABORAL (CL-SPC)

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) solo una alternativa, la mejor que refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

<b>1</b> <b>Ninguno o nunca</b>	<b>2</b> <b>Poco</b>	<b>3</b> <b>Regular o algo</b>	<b>4</b> <b>Mucho</b>	<b>5</b> <b>Todo o siempre</b>
------------------------------------	-------------------------	-----------------------------------	--------------------------	-----------------------------------

		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso 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 de trabajo son retadores					
11	Se participa 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 quipo 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 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 una 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 Organización fomenta y promueve la comunicación					
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 Organización					
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 reconoce 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					

**Autora:** Palma (2004)    **Adaptado:** Bravo (2015)

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Datos Generales:

1. Sexo: F  M
2. Edad: ...35
3. Profesión: ...Farmaceutico
4. Situación Laboral: Contratado  Nombrado  Otro

Instrucciones:

Bueno, en la siguiente pregunta, marca la casilla X que mejor te describa. Si cree que no hay otra forma de responderla, respóndala de todos modos y considere la respuesta correcta para su caso.

Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

DIMENSION 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL		VALORACION						
N°	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado (a) debido a mi trabajo.				X			
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							X
3	Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.			X				
4	Me siento cansado trabajar todo el día con la gente							X
5	Me siento desgastado por efecto de mi trabajo	X						
6	Me siento frustrado en mi trabajo				X			
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X						
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							X

9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades		X						
<b>DIMENSION 2: DESPERSONALIZACION</b>									
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fuesen objetos impersonales	X							
11	Me he vuelto mas insensible con los pacientes que requieren de mis servicios	X							
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté afectando emocionalmente			X					
13	Siento que no me preocupa lo que le ocurra a los pacientes								X
14	Creo que los pacientes me culpan algunos de algunos de sus problemas								X
<b>DIMENSION 3: REALIZACION PERSONAL</b>									
15	Fácilmente puedo entender como se sienten los pacientes		X						
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes	X							
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo			X					
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo								X
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes								X
20	Me siento estimulado (a) después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes		X						
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X							
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X							

**MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)**

Datos Generales:

1. Sexo: F  M   
 2. Edad: 34  
 3. Profesión: TÉCNICO  
 4. Situación Laboral: Contratado  Nombrado  Otro

**Instrucciones:**

Bueno, en la siguiente pregunta, marca la casilla X que mejor te describa. Si cree que no hay otra forma de responderla, respóndala de todos modos y considere la respuesta correcta para su caso.

Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

DIMENSION 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL		VALORACION						
Nº	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado (a) debido a mi trabajo.				X			X
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.				X			
3	Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							X
4	Me siento cansado trabajar todo el día con la gente							X
5	Me siento desgastado por efecto de mi trabajo							X
6	Me siento frustrado en mi trabajo							X
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							X
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							X

9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X							
<b>DIMENSION 2: DESPERSONALIZACION</b>									
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fuesen objetos impersonales								X
11	Me he vuelto mas insensible con los pacientes que requieren de mis servicios								X
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté afectando emocionalmente		X						
13	Siento que no me preocupa lo que le ocurra a los pacientes								X
14	Creo que los pacientes me culpan algunos de algunos de sus problemas								X
<b>DIMENSION 3: REALIZACION PERSONAL</b>									
15	Fácilmente puedo entender como se sienten los pacientes		X						
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes	X							
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo			X					
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo				X				
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes				X				
20	Me siento estimulado (a) después de haber trabajado intimamente con mis pacientes		X						
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X							
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X							
<b>AUTORES:</b> Maslach y Jackson 1986 <b>ADAPTACION:</b> Ruiz Caqui, Yaneth 2020									

### ESCALA DE CLIMA LABORAL (CL-SPC)

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) solo una alternativa, la mejor que refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

1	2	3	4	5
Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre

	1	2	3	4	5
1 Existen oportunidades de progresar en la institución			X		
2 Se siente comprometido con el éxito en la organización.			X		
3 El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan			X		
4 Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.			X		
5 Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.		X			
6 El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.		X			
7 Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.				X	
8 En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.				X	
9 En mi oficina, la información fluye adecuadamente.		X			
10 Los objetivos de trabajo son retadores.				X	

11	Se participa definir los objetivos y las acciones para lograrlo.		X		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.			X	
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X			
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X			
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.			X	
16	Se valora los altos niveles de desempeño.		X		
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.		X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X			
19	Existen suficientes canales de comunicación.		X		
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un quipo bien integrado.		X		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	X			
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.		X		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.			X	
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X			
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.			X	
26	Las actividades en las que permiten aprender y		X		

### ESCALA DE CLIMA LABORAL (CL-SPC)

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) solo una alternativa, la mejor que refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

1	2	3	4	5
Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre

	1	2	3	4	5
1 Existen oportunidades de progresar en la institución		X			
2 Se siente comprometido con el éxito en la organización.		X			
3 El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan		X			
4 Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					X
5 Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.		X			
6 El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.		X			
7 Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.			X		
8 En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.		X			
9 En mi oficina, la información fluye adecuadamente.			X		
10 Los objetivos de trabajo son retadores.					X

11	Se participa definir los objetivos y las acciones para lograrlo.				X
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.		X		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.		X		
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.		X		
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.		X		
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	X			
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.		X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X			
19	Existen suficientes canales de comunicación.		X		
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.		X		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	X			
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.		X		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.				X
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.				X
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.		X		
26	Las actividades en las que permiten aprender y desarrollarse				X

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

45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.				X
46	Se reconoce los logros en el trabajo.				X
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.				X
48	Existe un trato justo en la empresa.			X	
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.				X
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.				X

**Autora:** Sonia Palma (2004)    **Adaptado:** Joana Bravo (2015)

## ANEXO 3

### CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
PROF. CARRANZA 1471 - HUÁNUCO

#### VALIDACIÓN DE DATOS DEL INSTRUMENTO

EVALUADOR: Mg. Roxana A., CHÁVEZ FIRMA

PROFESIÓN: Psicóloga N° DE COLEGIATURA: 5019

INSTITUCIÓN DONDE TRABAJA: Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco

CARGO QUE DESEMPEÑA: Psicóloga

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

N°	INDICACIONES	CRITERIOS	PUNTUACION			
			1	2	3	4
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				
2	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				x
3	Objetividad	Esta expresado en conductas observables				x
4	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia				x
5	Organicidad	Existe organización lógica				x
6	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				x
7	Intencionalidad	Adecuado para valorar lo que el investigador desea estudiar				x
8	Coherencia	Existe relación lógica entre el problema y los objetivos				x
9	Metodología	Responde al propósito de la investigación				x
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				x

4	Excelente (76%)	30-40
3	Bueno (51% - 75%)	22-32
2	Regular (26% - 50%)	11-21
1	Deficiente (01% - 25%)	00-10

RESULTADO: Aplicable (x)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Lugar y fecha: Huánuco, 14 de Julio de 2023.

  
 Mg. Roxana A. Chávez Firma  
 PSICÓLOGA  
 C.P.P. 5019  
 FIRMA/SELLO DEL VALIDADOR



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
www.udh.edu.pe

## VALIDACIÓN DE DATOS DEL INSTRUMENTO

EVALUADOR: Mg. Roxana A., CHÁVEZ FIRMA

PROFESIÓN: Psicóloga N° DE COLEGIATURA: 5019

INSTITUCIÓN DONDE TRABAJA: Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco

CARGO QUE DESEMPEÑA: Psicóloga

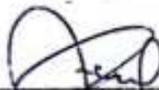
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala de Clima Laboral

N°	INDICACIONES	CRITERIOS	PUNTUACION			
			1	2	3	4
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				
2	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X
3	Objetividad	Esta expresado en conductas observables				X
4	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia				X
5	Organicidad	Existe organización lógica				X
6	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				X
7	Intencionalidad	Adecuado para valorar lo que el investigador desea estudiar				X
8	Coherencia	Existe relación lógica entre el problema y los objetivos				X
9	Metodología	Responde al propósito de la investigación				X
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X

4	Excelente (76%)	30-40
3	Buena (51% - 75%)	22-32
2	Regular (26% - 50%)	11-21
1	Deficiente (01% - 25%)	00-10

RESULTADO: Aplicable ( x ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Lugar y fecha: Huánuco, 14 de Julio de 2023.

  
Mg. Roxana A. Chávez Firma  
PSICÓLOGA  
C.P.P. 5019  
FIRMA/SELLO DEL VALIDADOR



ANEXO 5.

### VALIDACIÓN DE DATOS DEL INSTRUMENTO

EVALUADOR: Mg. Maximiliana, CELIS VICTORIO

PROFESIÓN: Psicóloga N° DE COLEGIATURA: 28094

INSTITUCIÓN DONDE TRABAJA: Hospital Regional Hermillo Valdizan Medrano de Huánuco

CARGO QUE DESEMPEÑA: Neuropsicóloga

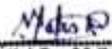
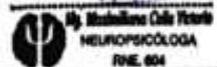
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

N°	INDICACIONES	CRITERIOS	PUNTUACION			
			1	2	3	4
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				
2	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				x
3	Objetividad	Esta expresado en conductas observables				x
4	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia				x
5	Organicidad	Existe organización lógica				x
6	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				x
7	Intencionalidad	Adecuado para valorar lo que el investigador desea estudiar				x
8	Coherencia	Existe relación lógica entre el problema y los objetivos				x
9	Metodología	Responde al propósito de la investigación			x	
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				x

4	Excelente (76% - 30-40)
3	Bueno (51% - 75%) 22-32
2	Regular (26% - 50%) 11-21
1	Deficiente (01% - 25%) 00-10

RESULTADO: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Lugar y fecha: Huánuco, 12 de Julio de 2023.

  
  
 Mg. Maximiliana Celis Victorio  
 NEUROPSICÓLOGA  
 RNE. 604

FIRMA/SELLO DEL VALIDADOR



ANEXO 5.

**VALIDACIÓN DE DATOS DEL INSTRUMENTO**

EVALUADOR: Mg. Maximiliana, CELIS VICTORIO

PROFESIÓN: Psicóloga N° DE COLEGIATURA: 28094

INSTITUCIÓN DONDE TRABAJA: Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco

CARGO QUE DESEMPEÑA: Neuropsicóloga

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala de Clima Laboral

N°	INDICACIONES	CRITERIOS	PUNTUACION			
			1	2	3	4
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				
2	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				x
3	Objetividad	Esta expresado en conductas observables				x
4	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia				x
5	Organicidad	Existe organización lógica				x
6	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				x
7	Intencionalidad	Adecuado para valorar lo que el investigador desea estudiar				x
8	Coherencia	Existe relación lógica entre el problema y los objetivos				x
9	Metodología	Responde al propósito de la investigación			x	
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				x

4	Excelente (76%	-30-40
3	Bueno (51% - 75%)	22-32
2	Regular (26% - 50%)	11-21
1	Deficiente (01% - 25%)	00-10

RESULTADO: Aplicable ( x ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Lugar y fecha: Huánuco, 12 de Julio de 2023.

  
Mg. Maximiliana Celis Victorio  
NEUROPSICÓLOGA  
RNE. 604

FIRMA/SELLO DEL VALIDADOR

## VALIDACIÓN DE DATOS DEL INSTRUMENTO

EVALUADOR: Mg. Kathleen SANTOS BASILIO

PROFESIÓN: Psicóloga N° DE COLEGIATURA: 22116

INSTITUCIÓN DONDE TRABAJA: Universidad Nacional Hermilio Valdizan

CARGO QUE DESEMPEÑA: Psicóloga

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

N°	INDICACIONES	CRITERIOS	PUNTUACION			
			1	2	3	4
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				
2	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X
3	Objetividad	Esta expresado en conductas observables			X	
4	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia			X	
5	Organicidad	Existe organización lógica			X	
6	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad			X	
7	Intencionalidad	Adecuado para valorar lo que el investigador desea estudiar				X
8	Coherencia	Existe relación lógica entre el problema y los objetivos				X
9	Metodología	Responde al propósito de la investigación				X
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X

4	Excelente (76%)	30-40
3	Bueno (51% - 75%)	22-32
2	Regular (26% - 50%)	11-21
1	Deficiente (01% - 25%)	00-10

RESULTADO: Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Lugar y fecha: Huánuco, 20 de Julio de 2023.

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL VALIDADOR  
 Psicóloga  
 C.P.P. 22116



## VALIDACIÓN DE DATOS DEL INSTRUMENTO

EVALUADOR: Mg. Kathleen SANTOS BASILIO

PROFESIÓN: Psicóloga

N° DE COLEGIATURA: 22116

INSTITUCIÓN DONDE TRABAJA: Universidad Nacional Hermilio Valdizan

CARGO QUE DESEMPEÑA: Psicóloga

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala de Clima Laboral

N°	INDICACIONES	CRITERIOS	PUNTUACION			
			1	2	3	4
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X
2	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X
3	Objetividad	Esta expresado en conductas observables				X
4	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia				X
5	Organicidad	Existe organización lógica				X
6	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				X
7	Intencionalidad	Adecuado para valorar lo que el investigador desea estudiar				X
8	Coherencia	Existe relación lógica entre el problema y los objetivos				X
9	Metodología	Responde al propósito de la investigación				X
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X

4	Excelente (76% - 80%)	30-40
3	Bueno (51% - 75%)	22-32
2	Regular (26% - 50%)	11-21
1	Deficiente (01% - 25%)	00-10

RESULTADO: Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Lugar y fecha: Huánuco, 20 de Julio de 2023.

  
 FIRMA DEL EVALUADOR  
 Ψ Psicóloga  
 C.P.P. 22116

## ANEXO 4

### AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

**Facultad de Ciencias de la Salud**  
**Programa Académico Profesional de Psicología**  
*"Psicología, la fuerza que mueve al mundo y lo cambia"*

---

**"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

Huánuco, 23 de junio de 2023

**OFICIO N° 623-2023-C.A. PA-PSIC-FCS-UDH-HCO**

Señor : Dr. Pavel Quiñones Benedetti  
Director del Hospital Regional de Huánuco  
Huánuco.

Asunto : Autorización para Aplicar un instrumento

Tengo el agrado de dirigirme a usted para hacerle llegar un saludo cordial en nombre del Programa Académica de Psicología de la UDH.

El presente tiene la finalidad de solicitar brinde su apoyo a la alumna **JOBEHT MARIELA LEANDRO CECILIO**, para la ejecución de su tesis titulado **"SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE FARMACIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE HUÁNUCO 2023"**, cuya población son el personal de farmacia del hospital.

En ese contexto, estamos agradecidos por las facilidades que brinde a nuestra estudiante en beneficio de su formación como futuros psicólogos. No sin antes referir nuestra reciprocidad cuando su institución lo requiera.

Es propicia la oportunidad, para expresarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente;

  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO,  
Dra. Karina Vargas Diestro Caloretti  
COORDINADORA DE PA PSICOLOGIA

*Recibido*  
23-06-23  
Docencia e Investigación  
*[Signature]*



Huánuco, 21 de agosto 2023

**CARTA N° 039-2023-GRH-GRDS-DIRESA-HHVM/UADI-LYRP-DE**

Srta:

LEANDRO CECILIO, Jobeth Mariela  
Alumna del Programa Académico Profesional de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad de Huánuco.

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.**

**REFERENCIA : a) SOLICITUD S/N con fecha 15 de junio 2023 TD 7940**

**b) INFORME N°001-2023-CII-HRHVM**

**c) INFORME N°634-2023-GRH-GRDS-DIRESA-HHVM/DF-DJZR**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y en respuesta al documento de la referencia inciso a) en la cual solicita autorización para la ejecución del trabajo de investigación; contando con la opinión favorable del Comité Institucional de Investigación y el Departamento de Farmacia, esta dirección **AUTORIZA** la realización del trabajo de investigación titulado: "SÍNDROME DE BURNOUT Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUÁNUCO-2023", para cuyo efecto debe de coordinar con el jefe de Departamento de Farmacia, a fin de que le brinde las facilidades del caso. Debiendo ingresar a la institución con las medidas de protección según las normas sanitarias emitidas por el ministerio de salud (contar con 04 dosis de vacuna contra el Covid-19, equipo de protección personal, distanciamiento social).

Sin embargo, se recomienda que, del proceso de la investigación desarrollada, la información obtenida y los resultados alcanzados, deben ser de carácter **RESERVADO Y CONFIDENCIAL**, debiendo ser utilizado solo con fines estrictamente académicas, a responsabilidad única del investigador. Así mismo debe alcanzar una copia del trabajo final desarrollado a la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital.

Se remite la presente para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO  
Dirección Regional de Salud  
Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Nivel II-2  
*[Firma]*  
Med. Patricia Urtecho Benedetti  
C.I. 10001894  
DIRECTORA SUBORDINADA

PCQB/LYRP/lyrp  
c.c. Archivo

DOC: 04126404  
EXP: 02477056

## ANEXO 5

### BASE DE DATOS

#### CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS Confiabilidad de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.872	22

Nº	ITEMS	Alfa
1	Me siento emocionalmente agotado (a) debido a mi trabajo.	.819
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	.837
3	Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	.826
4	Me siento cansado trabajar todo el día con la gente	.840
5	Me siento desgastado por efecto de mi trabajo	.832
6	Me siento frustrado en mi trabajo	.814
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	.831
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	.838
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	.838
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fuesen objetos impersonales	.826
11	Me he vuelto más insensible con los pacientes que requieren de mis servicios	.812
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté afectando emocionalmente	.820
13	Siento que no me preocupa lo que les ocurra a los pacientes	.816
14	Creo que los pacientes me culpan algunos de algunos de sus problemas	.827
15	Fácilmente puedo entender cómo se sienten los pacientes	.836
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes	.824
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	.826
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo	.820
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	.819
20	Me siento estimulado (a) después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	.826
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	.820
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	

### Confiabilidad de la Escala de Clima Laboral (CL-SPC)

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
.972	50

N°	ITEMS	Alfa
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	.943
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.	.935
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	.918
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	.929
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	.946
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	.938
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	.934
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	.944
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	.937
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	.920
11	Se participa definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	.942
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	.933
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	.935
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	.946
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	.918
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	.917
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	.945
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	.948
19	Existen suficientes canales de comunicación.	.927
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un quipo bien integrado.	.918
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	.946
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	.941
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	.922
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	.920
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	.912

26	Las actividades en las que permiten aprender y desarrollarse	.914
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	.934
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	.921
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	.943
30	Existe una buena administración de los recursos.	.941
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	.914
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	.917
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	.921
34	La Organización fomenta y promueve la comunicación.	.940
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	.919
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	.914
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	.939
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	.940
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	.936
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	.922
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	.918
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.	.944
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	.943
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	.946
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	.919
46	Se reconoce los logros en el trabajo.	.925
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	.943
48	Existe un trato justo en la empresa.	.937
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.	.944
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	.928

# ANEXO 6

## CONSENTIMIENTO INFORMADO



ANEXO 4  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por Jobéht Mariela Leandro Cecilio bachiller en Psicología de la Universidad de Huánuco, autora de la investigación titulada: "SÍNDROME DE BURNOUT Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUÁNUCO-2023". Cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional en el personal de salud. Con el fin de optar el título de Licenciada en Psicología.

Se firma el presente, habiendo accedido a participar en este estudio, conociendo los objetivos y fines de la investigación, y procediendo a desarrollar los instrumentos denominados CUESTIONARIO DE MASLACH INVENTORY (MBI) y la ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC).

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas son anónimas, por lo que no se está consignando los nombres ni apellidos en el instrumento.

Lugar y fecha: Huánuco - 23 - 08 - 23

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO  
HERNÁNDO VALERÍN MEDRANO

*[Firma]*  
DR. Erick Luján Espinoza  
COPIE 15508

FIRMA



ANEXO 4

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La presente investigación es conducida por Jobeht Mariela Leandro Cecilio bachiller en Psicología de la Universidad de Huánuco, autora de la investigación titulada: "SÍNDROME DE BURNOUT Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUÁNUCO-2023". Cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional en el personal de salud. Con el fin de optar el título de Licenciada en Psicología.

Se firma el presente, habiendo accedido a participar en este estudio, conociendo los objetivos y fines de la investigación, y procediendo a desarrollar los instrumentos denominados CUESTIONARIO DE MASLACH INVENTORY (MBI) y la ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC).

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas son anónimas, por lo que no se está consignando los nombres ni apellidos en el instrumento.

Lugar y fecha: Hu-01-09-23

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA  
Gladis Tafur Flores

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La presente investigación es conducida por Jobeht Mariela Leandro Cecilio bachiller en Psicología de la Universidad de Huánuco, autora de la investigación titulada: "SÍNDROME DE BURNOUT Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUÁNUCO-2023". Cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional en el personal de salud. Con el fin de optar el título de Licenciada en Psicología.

Se firma el presente, habiendo accedido a participar en este estudio, conociendo los objetivos y fines de la investigación, y procediendo a desarrollar los instrumentos denominados CUESTIONARIO DE MASLACH INVENTORY (MBI) y la ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC).

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas son anónimas, por lo que no se está consignando los nombres ni apellidos en el instrumento.

Lugar y fecha: Huánuco 01 de Setiembre 2023.



FIRMA

Jenny Flores Dextre

**ANEXO 7**  
**EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS**



