



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA ONE CHANNEL SERVICE S.A.C.  
LIMA 2020

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR**

WILSON KENNEDY MILLA ANGELES

**ASESOR**

DR. VICTOR HUGO VILLANUEVA ACOSTA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y  
ORGANIZACIONES

**LIMA, PERÚ, FEBRERO DE 2021**

## **DEDICATORIA**

A Dios que me brinda fuerzas cada día y seguir adelante; igualmente a mis padres, quienes me apoyaron y son mi motivo a seguir.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primera instancia, se agradece a la Universidad Autónoma del Perú, quienes nos apoyaron y dieron asesorías de buen nivel para poder culminar la investigación.

De igual manera a mis padres, quienes apoyaron moralmente y con sus consejos, sé que saldré adelante.

Así mismo se le agradece a la gerente Mery Zaldívar, quien me permitió realizar esta investigación en su empresa y a mis compañeros de trabajo, quienes se dieron un tiempo para apoyarme en todo.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>RESUMO</b> .....	viii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	ix
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	13
1.3. Objetivo de la investigación.....	14
1.4. Limitaciones de la investigación.....	15
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de estudios .....	17
2.2. Bases teóricas científicas.....	23
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada .....	35
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	39
3.2. Población y muestra.....	39
3.3. Hipótesis .....	41
3.4. Variables – operacionalización.....	42
3.5. Métodos y técnicas de investigación.....	44
3.6. Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	48
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	
4.1. Resultados descriptivos e inferenciales .....	51
4.2. Contrastación de hipótesis .....	55
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Discusiones.....	64
5.2. Conclusiones.....	68
5.3. Recomendaciones .....	70
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLA

Tabla 1	Distribución de la población.....	40
Tabla 2	Operacionalización de las variables clima laboral y síndrome de burnout.....	42
Tabla 3	Estadísticos descriptivos de las dimensiones del clima laboral....	51
Tabla 4	Frecuencia y porcentaje de las dimensiones del clima laboral.....	52
Tabla 5	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov del clima laboral y dimensiones.....	54
Tabla 6	Estadísticos descriptivos de las dimensiones del síndrome de burnout.....	53
Tabla 7	Frecuencia y porcentaje de las dimensiones del síndrome de burnout.....	54
Tabla 8	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov del síndrome de burnout y dimensiones.....	55
Tabla 9	Correlación entre clima laboral y el síndrome de burnout.....	55
Tabla 10	Correlación entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout.....	56
Tabla 11	Comparación de las dimensiones del clima laboral en función al género.....	58
Tabla 12	Comparación de las dimensiones del clima laboral en función a la edad.....	59
Tabla 13	Comparación de las dimensiones del clima laboral en función al tiempo de servicio.....	60
Tabla 14	Comparación de las dimensiones del síndrome de burnout en función al género.....	61
Tabla 15	Comparación de las dimensiones del síndrome de burnout en función a la edad.....	61
Tabla 16	Comparación de las dimensiones del síndrome de burnout en función al tiempo de servicio.....	62
Tabla 17	Matriz de consistencia.....	80

# CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ONE CHANNEL SERVICE S.A.C. LIMA 2020

WILSON KENNEDY MILLA ANGELES

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

El objetivo principal del estudio, fue determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout, de igual manera entre las dimensiones de ambas variables. La muestra fue de tipo muestreo censal, ya que se está haciendo uso de la totalidad de la población (123 trabajadores). Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario Clima Laboral CL-SPC y el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach. El estudio era de tipo descriptivo – correlacional, porque se describirá las dimensiones del clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C., para luego evidenciar la relación que existe entre las variables y sus dimensiones; fue de carácter no experimental de corte transversal. Como resultado general, se evidenció que no existe relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout; de manera específica, se evidenció relación entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout: Dimensión autorrealización - despersonalización ( $r=-.183^*$ ;  $p=.042$ ), autorrealización - realización personal ( $r=.186^*$ ;  $p=.039$ ), involucramiento laboral - agotamiento emocional ( $r=-.341^{**}$ ;  $p=.000$ ), involucramiento laboral-despersonalización ( $r=-.224^*$ ;  $p=.013$ ), supervisión – despersonalización ( $r=.235^{**}$ ;  $p=.005$ ), supervisión - realización ( $r=-.254^{**}$ ;  $p=.009$ ), comunicación - realización ( $r=.272^{**}$ ;  $p=.002$ ) y condiciones laborales - realización personal ( $r=.236^{**}$ ;  $p=.009$ ).

**Palabras clave:** Estrés, clima laboral, cambios de ánimo.

**WORK CLIMATE AND BURNOUT SYNDROME IN WORKERS OF THE  
COMPANY ONE CHANNEL SERVICE S.A.C. LIMA 2020**

**WILSON KENNEDY MILLA ANGELES**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The main objective of the study was to determine the relationship between the work environment and the burnout syndrome, in the same way between the dimensions of both variables. The sample was of a census type, since the entire population (123 workers) is being used. The instruments used were the CL-SPC Work Climate Questionnaire and the Maslach Burnout Syndrome Inventory. The study was descriptive - correlational, because it will describe the dimensions of the work environment and the burnout syndrome in the workers of the company One Channel Service S.A.C., to later show the relationship that exists between the variables and their dimensions; it was of a non-experimental cross-sectional nature. As a general result, it was evidenced that there is no significant relationship between the work environment and the burnout syndrome; Specifically, there was evidence of a relationship between the dimensions of the work environment and the dimensions of the burnout syndrome: Self-realization - depersonalization dimension ( $r = -.183^*$ ;  $p = .042$ ), self-realization - personal fulfillment ( $r = .186^*$ ;  $p = .039$ ), work involvement - emotional exhaustion ( $r = -.341^{**}$ ;  $p = .000$ ), work involvement-depersonalization ( $r = -.224^*$ ;  $p = .013$ ), supervision - depersonalization ( $r = .235^{**}$ ;  $p = .005$ ), supervision - performance ( $r = -.254^{**}$ ;  $p = .009$ ), communication - performance ( $r = .272^{**}$ ;  $p = .002$ ) and working conditions - performance personal ( $r = .236^{**}$ ;  $p = .009$ ).

**Keywords:** Stress, work environment, mood swings.

# CLIMA DE TRABALHO E SÍNDROME DE BURNOUT NOS TRABALHADORES DA EMPRESA ONE CHANNEL SERVICE S.A.C. LIMA 2020

WILSON KENNEDY MILLA ANGELES

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMO

O objetivo principal do estudo foi verificar a relação entre o ambiente de trabalho e a síndrome de burnout, da mesma forma entre as dimensões de ambas as variáveis. A amostra foi do tipo censitária, visto que está sendo utilizada toda a população (123 trabalhadores). Os instrumentos utilizados foram o CL-SPC Work Climate Questionnaire e o Maslach Burnout Syndrome Inventory. O estudo foi descritivo - correlacional, pois irá descrever as dimensões do ambiente de trabalho e da síndrome de burnout nos trabalhadores da empresa One Channel Service S.A.C., para posteriormente mostrar a relação que existe entre as variáveis e as suas dimensões; era de natureza transversal não experimental. Como resultado geral, evidenciou-se que não existe relação significativa entre o ambiente de trabalho e a síndrome de burnout; Especificamente, houve evidências de uma relação entre as dimensões do ambiente de trabalho e as dimensões da síndrome de burnout: Auto-realização - dimensão despersonalização ( $r = -.183^*$ ;  $p = .042$ ), auto-realização - realização pessoal ( $r=.186^*$ ;  $p =.039$ ), envolvimento no trabalho - exaustão emocional ( $r=-.341^{**}$ ;  $p=.000$ ), envolvimento no trabalho-despersonalização ( $r =-. 224^*$ ;  $p = .013$ ), supervisão - despersonalização ( $r = 0,235^{**}$ ;  $p = 0,005$ ), supervisão - desempenho ( $r = -, 254^{**}$ ;  $p = 0,009$ ), comunicação - desempenho ( $r = 0,272^{**}$ ;  $p = 0,002$ ) e condições de trabalho - desempenho pessoal ( $r = 0,236^{**}$ ;  $p=0,009$ ).

**Palavras-chave:** Stress, ambiente de trabalho, mudanças de humor.



## INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout se ve reflejado con bajos ánimos para realizar sus labores pese al agotamiento emocional que tiene la persona, como se sabe, si el personal de una determinada empresa u organización, no se siente a gusto con su empleo, la productividad se reduce y ello genera inconvenientes también a su entorno; esta indagación se centrará en los colaboradores dentro de la empresa One Channel Service S.A.C., viendo esta característica en los colaboradores, se pudo realizar un análisis de las consecuencias que esto genera, como la mala atención hacia los clientes, la poca tolerancia, la falta de comunicación y el poco deseo de realizar sus funciones; si bien es cierto que un trabajador que tenga el síndrome de burnout llega a manifestar las características con clientes y sus propios colegas de trabajo, se llegó a la conclusión que esto es causa de la clase de ambiente que se maneja o fomenta en la empresa, por lo que si se llegase a manejar o mejorar este aspecto, se podría afectar de manera positiva el empeño, desenvolvimiento y trato de los trabajadores hacia los clientes y compañeros de trabajo; reflejándose así en su productividad.

Es así que el clima laboral forma parte muy significativo para que el trabajador realice sus funciones de la mejor manera, y con ello se podría anticipar el surgimiento del síndrome de burnout; de igual manera se evaluará la influencia que causa en los colaboradores el clima laboral en cuanto al surgimiento del síndrome de burnout.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

El clima laboral llega a ser un área imprescindible en toda empresa, colegio, clínica, etc. Puesto que, si los colaboradores de una determinada entidad están en un ambiente no adecuado, su desenvolvimiento no será la adecuada o eficaz; cabe mencionar que juega un rol sustancial en la conducta que puedan mostrar los trabajadores.

Anzola (2003) menciona que el clima tiene que ver con las percepciones o interpretaciones que las personas tienen en referencia a su organización en la que laboran, que a su vez influyen ya sea positiva o negativamente hacia la parte conductual de los empleados.

Por otro lado, el clima laboral no llega a manifestarse de la misma manera en todos los países; como se menciona en el diario el Imparcial el Universal (2019), según el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el 75% de los ciudadanos de México, sufren de fatiga por estrés laboral, destacando entre otros países tales como China (73%) y Estados Unidos (59%); así mismo menciona a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), donde se afirma que México tienen más horas trabajadas al año, con dos mil doscientos cincuenta y cinco, mientras tanto el país de Alemania se trabaja en promedio mil trescientos sesenta y tres horas al año; ochocientos noventa y dos horas menos que en México.

En cuanto a nivel nacional, el diario Gestión (2018) mencionan datos que arrojaron una indagación llevado a cabo por Aptitus, donde resulta que 81% de colaboradores llegó a considerar al clima como significativo en el desempeño laboral, mientras que el 19% de personas lo consideran como no influye en sus funciones; como otros datos importantes, el 70% atestiguó que si se consideran los planteamientos o valoraciones, mientras el 30% no lo hacen; el 64% consideran que si son tomados en cuenta por los jefes y/o supervisores, mientras que el 36% no sienten que su trabajo sea apreciado; de igual forma se menciona que el aspecto a tomar en cuenta para aceptar una propuesta laboral lo encabeza el tema remunerativo 27%, después está el clima laboral con 23%,

tener los beneficios según ley para el colaborador 22%, tener línea de carrera 19% y horarios flexibles 9%.

Después de una indagación, se llegó a la conclusión de que una parte considerable de colaboradores en la empresa One Channel Service S.A.C. de la región de Lima, distrito la Victoria, se encuentran en situaciones de cansancio y/o agotamiento no solo laboral, sino también en un ámbito que es primordial e importante para que el colaborador pueda desenvolverse adecuadamente, estamos hablando del área emocional, si bien hay muchas formas o métodos que se pueden realizar en un determinado centro para que la persona no llegue a esta situación, pero es poco o nada lo que se llega a realizar realmente, puesto que en la organización nos enfocamos más en el cumplimiento de objetivos, lo cual es beneficioso para el centro; también es necesario tomar en cuenta a los trabajadores, ya que son las principales entidades que tienen contacto con los clientes y de esa manera llegan a influir ya sea positiva o negativamente, dependiendo de las conductas que manifieste el trabajador.

En este caso, el grupo de colaboradores en mención además de las características descritas, presentan cansancio emocional; lo que se manifiesta a través de su conducta que no llega a ser beneficioso al hacer contacto con los clientes, causando así una mala imagen para la empresa.

Las razones por la que se dé un clima laboral inadecuado son la nula o poca oportunidad que tiene el trabajador de crecer o de tener oportunidades de mejora a nivel personal y profesional, por lo que se llega a “decepcionar” del cargo que tiene y ello causa que no rinda o labore adecuadamente; así mismo, puede ser favorable que la persona cuente con actividades recreativas, puesto que la misma rutina que ellos cumplen llegan a agotar a la persona y de esa manera afecta su calidad de trabajo; en este caso, la empresa no realiza actividades en donde los trabajadores puedan relajarse a través de dinámicas o alguna otra actividad que aporte a la mejora y/o fortalecimiento del clima laboral.

El componente básico de una empresa o centro, son sus colaboradores, por lo que, si el clima en la que se genera en dichos lugares es adecuado para

el desarrollo de la persona, hace posible que el centro laboral sea más productivo y llegar a mejores objetivos.

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

### **1.2.1. Justificación teórica**

Esta exploración llega apoyarse a nivel teórico, dado que se observa relación entre las variables clima laboral y el síndrome de burnout en la empresa One Channel Service S.A.C. Lima 2020. Todo ello de acuerdo a la teoría de Moos (1974, citado por Levy, 1985), consideran al clima (características de una empresa) como papel importante en el bienestar individual y llegando a influenciar sobre sus funciones; de tal manera que los datos que nos brinden esta investigación puedan impulsar el continuo escudriñamiento de las mismas variables.

### **1.2.2. Justificación práctica**

Este estudio, al efectuarse permitió obtener los resultados que determinarán la planificación de estrategias frente al clima laboral que obtendremos. De tal manera que se llegue a fortalecer o mantener el clima laboral donde están inmersos los colaboradores de la empresa One Channel Service S.A.C. Lima 2020, las cuales afecta de manera directa a cada uno de ellos y se manifestara en su conducta frente a los clientes; las posibles acciones a realizar frente a los resultados serían actividades de relajación o de confraternidad, brindar métodos para sobre llevar la carga laboral e implementar reconocimientos o premios a los colaboradores; de tal manera que al llegarse a mejorar el clima laboral, los trabajadores no obtendrán el síndrome de burnout.

### **1.2.3. Justificación metodológica**

La investigación nos brindará datos relevante en la realidad en donde se desenvuelven los empleados de la empresa One Channel Service S.A.C. Lima 2020; en cuanto al clima que se presenta y la influencia que causa ello en

los sujetos a investigar; de igual manera, la indagación nos permitirá comprobar la rigurosidad de los instrumentos de acuerdo a sus evidencias de validez y confiabilidad; los resultados obtenidos serán válidos ya que se hará uso del paquete estadístico llamado SPSS, así mismo, nos ayudarán a generar nuevos métodos y técnicas de intervención y de esa manera mejorar el ambiente de los trabajadores.

### **1.3. Objetivo de la investigación:**

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

Determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima 2020.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Determinar la relación entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima 2020.
2. Identificar el nivel de las dimensiones del clima laboral que presentan los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima 2020.
3. Analizar el nivel de las dimensiones del síndrome de burnout que presentan los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima 2020.
4. Comprobar diferencias significativas al comparar las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima 2020, en función del género, edad y tiempo de servicio.

5. Evidenciar diferencias significativas al comparar las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima 2020, según género, edad y tiempo de servicio.

#### **1.4. Limitaciones de la investigación**

Durante proceso del estudio, se mostraron diversas restricciones o dificultades como: La falta de conocimiento de los trabajadores sobre los diversos término que me maneja en el clima laboral y también en referencia al síndrome de burnout, a casusa de ello se tenía que apoyar con algunos términos; la poca disponibilidad de los trabajadores para la aplicación de pruebas psicológicas por el factor tiempo también fue una de las limitantes, por lo que se hará uso de los recesos; otros de los factores que dificultaron la aplicación de instrumentos fue la inasistencia de algunos colaboradores.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**



## **2.1. Antecedentes de estudios**

### **2.1.1. Nacionales**

Cahuín y Salazar (2019) indagaron sobre la prevalencia del síndrome de burnout en enfermeras del Hospital de Pampas, Huancayo; la muestra llegó a estar constituida por 53 enfermeras(os), en este caso se llegó a usar el muestreo no probabilístico a convenir, de esa forma las personas fueron seleccionadas debido a la cercanía del que investiga; se empleó los instrumentos Cuestionario Sociodemográfico y el Maslach Burnout Inventory (MBI); de esa forma concluyeron lo siguiente: (1) En el 77% de personas, existió prevalencia de síndrome de burnout; (2) el 20.8% del colaboradores niveles altos de agotamiento emocional; (3) el 60.4% de empleados presentó niveles altos de despersonalización; (4) el 83.0% de empleados tuvo niveles bajos de realización personal.

Odiaga y Reyes (2019) realizaron su investigación para evidenciar los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout y la dimensión compromiso organizacional en una empresa retail de Chiclayo; la población estuvo conformada por 77 colaboradores, de diseño no experimental, tipo descriptivo; las herramientas usadas eran el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Meyer y Allen. En cuanto a los niveles de las dimensiones síndrome de burnout, se concluyó que: la despersonalización y realización personal se encontraron a un nivel alto, mientras que el desgaste emocional en un nivel bajo; mientras que en la variable compromiso organizacional, presentaron un nivel alto; referente al género, el tiempo de servicio y estado civil, se consiguió que no tenía influencia en el nivel de las dimensiones del síndrome de burnout; en cuanto a los niveles de compromiso organizacional, se afirmó que no muestran influencia en función al estado civil, tiempo de servicio y sexo.

Quispe (2019) realizó su investigación con la finalidad de apreciar la asociación del estrés con clima organizacional en un grupo de personal asistencial en Arequipa; su población estuvo conformada por 102 personas, fue de tipo correlacional con un diseño observacional y prospectivo; se usó del

Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT- OMS y el Instrumento Diagnóstico de Clima Organizacional MINSA; se apreció que el 80.39 % eran mujeres y el 19.61% eran varones; en cuanto a las conclusiones, se observó que el estrés laboral y el clima organizacional no guardan relación ( $P>0.05$ ), así mismo, se observó que el 72.55 % de los evaluados tienen un bajo nivel de estrés laboral, el 27.45% con un nivel intermedio-estrés; de igual manera, el 72.55 % de tenían un bajo nivel de estrés laboral, y el 27.45% tenían un nivel intermedio de estrés en el trabajo.

Rodríguez (2019) estudió la asociación que se presenta en la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en una población constituida con administrativos de una entidad pública localizada en Lima; la población fue de 550 empleados, siendo la muestra con 226 personas; el estudio fue de tipo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental – transversal; los cuestionarios que se hicieron uso fueron el Inventario de Cociente Emocional de Bar-On y el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados confirmaron la existencia de relación significativa de inteligencia emocional con el síndrome de burnout ( $p<.05$ ); así también, se encontró que en el síndrome de burnout no existió desigualdades significativas en relación al sexo, edad, nivel socioeconómico, tiempo de servicio y estado civil; pero si se encontró diferencia con alto nivel de significancia en las dimensiones agotamiento emocional y realización profesional en función a la edad y tiempo de trabajo; en cuanto a la inteligencia emocional y sus componentes en relación a edad, se aprecian diferencias significativas; así mismo, en los componentes: interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado del ánimo en relación al tiempo de servicio se apreciaron diferencias significativas; finalmente no se hallaron diferencia con significancia en relación al nivel socioeconómico y estado civil.

Huaripoma y Rosado (2018) investigaron sobre la relación del clima laboral con el desempeño laboral en un grupo formado por colaboradores de la CAS en una organización pública, Lima, Perú; en la que su población total era de 285 empleados, mientras que la muestra estuvo formada por 164 personas; los instrumentos de investigación que se emplearon fueron dos: (1) Cuestionario de Clima laboral por la autora Palma y (2) Cuestionario del Desempeño Laboral

de Montoya; su indagación fue de tipo correlacional. Los datos demostraron la presencia de asociación significativa del clima laboral con el desempeño laboral; así mismo se encontró relación entre: realización personal y trabajo en equipo, involucramiento laboral y organización, supervisión y orientación de resultados, comunicación y relaciones interpersonales, condiciones laborales y calidad, realización personal e iniciativa, mientras que la dimensión comunicación no llegó a relacionarse significativamente en cuanto al trabajo en equipo.

Sánchez (2018) investigó sobre la asociación del síndrome de burnout y el bienestar psicológico de contact center Lima; asimismo, se planteó indagar sobre la asociación entre las dimensiones de las dos variables; en cuanto a la población, llegó a estar formada por 500 empleados, donde su muestra llegó a ser de 327 trabajadores; hicieron uso del tipo de muestreo no probabilístico con clase intencional; los instrumentos usados fueron el Cuestionario Maslach Burnout Inventory - General Survey MBI-GS Maslach, Jackson & Leiter y la Escala de Bienestar Psicológico para Adultos BIEPS-A de Casullo. Entre los resultados, se hayo la presencia de una asociación significativa de forma directa entre la dimensión eficacia profesional y aceptación control, vínculos y proyectos; de la misma forma, se corroboró que los empleados con un mayor nivel de agotamiento emocional, entendiéndose al cansancio como también la tensión originados a nivel de emociones, llegan a ser los que manifiestan complicaciones para formar lazos de empatía y de afecto con sus compañeros de trabajo.

Velarde (2018) hizo su estudio en Lima, donde su objetivo era comprobar la correlación que existe entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral dentro de un grupo de colaboradores (organización privada de combustibles); su indagación fue de tipo transversal y correlacional, con un diseño no experimental; mientras que su población estaba formada por 280 trabajadores, además, su muestra fue de 162 integrantes; en este caso los instrumentos que se hicieron uso fueron el Cuestionario de Percepción de Clima Organizacional de Palma y el Cuestionario de Desempeño Laboral realizado por Rodríguez y Ramírez. En cuanto a los datos concluyentes, se obtuvo que existe la presencia de asociación directa entre la variable clima organizacional y

desempeño laboral en los trabajadores (Rho de Spearman es de 0,941\*\*); de igual manera, concluyeron la presencia de asociación entre: clima organización y el desempeño laboral, realización personal y desempeño laboral, involucramiento laboral y desempeño laboral, supervisión y desempeño laboral, comunicación y desempeño laboral, condiciones laborales y desempeño laboral.

Urteaga (2017) ejecutó una tesis para establecer la asociación del clima laboral con el síndrome de burnout en un grupo de docentes en establecimientos educativos Pacasmayo: su población estaba conformada por 132 profesores, las mismas que forman parte de dos instituciones educativas de jornada escolar completa; el diseño utilizado para este estudio fue era no experimental – de corte transversal y correlacional: los instrumentos llegados a usar son la Escala de Clima Laboral de Palma y el Inventario de Burnout de Maslach; en cuanto al análisis de datos, se dio la práctica del software Ms Office Excel 2016 y el software estadístico SPSS versión 20; en cuanto a los resultados, se observó que existe relación de forma inversa entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los profesores (significativa, y moderada; -77.3%), así mismo, la autorrealización se relacionó de manera inversa con el síndrome de burnout (SB en adelante), el involucramiento laboral se relacionó de forma inversa con el SB, la supervisión se relacionó de forma inversa con el SB, la comunicación se relacionó de forma inversa con el SB, las condiciones laborales se relacionó de forma inversa con el SB, por último, el agotamiento emocional se relacionó de manera inversa con las dimensiones de involucramiento laboral y supervisión.

Salvador (2016) en su indagación se planteó establecer la correlación del síndrome de burnout con el clima laboral dentro de un grupo de docentes en instituciones de educación localizados en Trujillo. Su población quedó formada por 135 educadores; su estudio era de tipo sustancial debido a que estuvo orientada a detallar, explicar, predecir o contradecir la realidad; el diseño fue descriptivo–correlacional; mientras que los instrumentos aplicados eran el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Clima Social en el trabajo (WES); en cuanto a su conclusión, se determinó que presenta asociación significativa de tipo inversa entre el síndrome de burnout y el clima laboral; de igual manera, se determinó: correlación altamente significativa, negativa y con

grado medio con la dimensión despersonalización y clima laboral; de la misma forma se observó asociación altamente significativa, positiva y grado medio entre la dimensión reducida realización personal y el clima laboral; por otro lado no se observó relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional y relaciones; no hubo asociación significativa entre la dimensión realización personal y relaciones; existió asociación altamente significativa, negativa y de grado medio entre la dimensión agotamiento emocional y autorrealización.

Velásquez (2014) realizó un estudio en un conjunto de personas con profesión de enfermería de la Micro Red de Salud, localizada en Lima; donde se planteó como objetivo determinar la correlación del síndrome de burnout y el bienestar psicológico. Era tipo no experimental y correlacional, vista desde una perspectiva cuantitativa; mientras que su población de estudio estuvo conformada por un grupo de 120 enfermeras; las herramientas que se llegaron a hacer uso fueron el Inventario de Burnout de Maslach y también la Escala de Bienestar Psicológico. Como conclusión, se observó la presencia de una asociación negativa altamente significativa con el síndrome de burnout y el bienestar psicológico ( $p < .01$ ); asociaciones altamente significativas del síndrome de burnout con auto aceptación, asociación positiva, autonomía, dominio del entorno y propósito de vida ( $p < .001$ ); de igual manera, se hayo asociación negativa entre el crecimiento personal y el agotamiento emocional.

### **2.1.2. Internacionales**

Montalván (2018) en su tesis realizada en Ecuador, la cual tenía como objetivo indagar sobre el síndrome de burnout en un grupo de trabajadores de un autoservicio de ventas al por mayor y su influencia en el rendimiento de las ventas; el tipo de investigación fue cualitativo y la metodología de tipo analítico sintético; en cuanto a la población y la muestra obtenida, fue de 24 vendedores; el instrumento utilizado fue el Test MBI (Psychology Burnout Test). De acuerdo a los datos obtenidos, el síndrome de burnout tubo las siguientes características: falta de intervenciones o programas que fortalezcan la motivación, así mismo mejorar la flexibilidad de procesos, falta de autonomía en cuanto a las funciones a realizar y sus decisiones, ausencia de coordinación y tiempo de atención con

los clientes, no existió un límite de responsabilidades en las tareas por realizar, no se apreció un plan de carrera.

Heredia (2017) realizó su investigación para probar la correlación entre el clima laboral y la satisfacción en un grupo formado por empleados de la organización Corpromedic S.A en Quito, Ecuador; su población fue de 100 colaboradores, por lo que no se sacara la muestra; el estudio fue cuantitativo ya que la información o datos fueron recogidos por un instrumento, con la finalidad de interpretar las variables y sacar conclusiones en base a ello; la indagación fue de tipo correlacional; así mismo, los instrumentos que se hicieron uso son la Escala de Clima Laboral elaborada por Palma y el Cuestionario de Satisfacción Laboral; en cuanto a los resultados obtenidos, resulta que si se encontró asociaciones entre las dimensiones de clima laboral y la satisfacción en el trabajo. De igual forma, nos arrojó como resultado que la organización no llega cumplir con las expectativas de los colaboradores.

Gavilanes (2015) realizó su estudio en Ecuador. Teniendo como objetivo principal indagar sobre el síndrome de burnout y las respuestas que causan en el clima laboral de un grupo de colaboradores de un medio de comunicación. La metodología empleada fue descriptiva; en el caso de la población y muestra, estaba constituida por 57 colaboradores entre personal administrativo y operativo. La metodología fue descriptiva y de tipo no experimental; los instrumentos usados fueron el Cuestionario del Síndrome de Burnout - Maslach y Jackson y la Encuesta de Great Place to Work- Clima laboral; por parte de las conclusiones, se consiguió un resultado adecuado para el estudio, puesto que ellos tienen un puntaje baja y el síndrome de burnout afecta directamente al clima laboral.

Sierra (2015) realizó su tesis con la meta de establecer el clima laboral del personal de administrativos dentro del Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz; la población a investigar eran 29 personas; las herramientas que se dieron uso para la investigación era el Diagnóstico de Clima Laboral y Asistencia Social del año 2010; en este caso, el tipo de investigación que se dio uso fue el descriptivo; así mismo se llegó a las siguientes conclusiones: (1) El clima laboral

se encontró a un nivel favorable; por otro lado, se hayo deficiente los factores orientación a la calidad y remuneración; (2) las características que afectan positivamente en la comunicación son las sugerencias y la libertad de conversar con el supervisor o jefe; (3) se estableció que tanto el respeto y la amabilidad son factores importantes para facilitar liderazgo, lo beneficia a un adecuado ambiente de trabajo; (4) las relaciones interpersonales entre compañeros de la misma unidad fue agradable, existió armonía y apoyo entre ellos; sin embargo al relacionarse con otras áreas de trabajo es lo contrario; (5) una parte de los evaluados coincidió que faltan oportunidades en el desarrollo personal y profesional.

Vilcahuano (2015) desarrolló su investigación con la finalidad de descubrir la asociación del síndrome burnout y el clima laboral en los servidores de la dirección en Talento Humano de Ecuador; las personas que fueron parte de la investigación, eran educadores que trabajan dentro de la Unidad Educativa Abelardo Flores de la ciudad de Quito; fue un estudio cuantitativo descriptivo analítico transversal y correlacional; en cuanto a la población, fue de 30 docentes; los instrumentos que se llagaron a utilizar fueron el Cuestionario Maslach Burnout Inventory para Docentes (MBI-ED), y el Cuestionario de Litwin y Stinger. Se encontró en los datos arrojados que las 3/4 partes de los profesores llegaron a una a tres dimensiones a nivel inadecuado, por lo que solo 1/3 parte de la población tuvieron un nivel de burnout adecuado; referente al clima laboral, arrojaron un nivel beneficioso en las cinco dimensiones; así también se estableció que el clima organizacional tiene asociación directa con el síndrome burnout.

## **2.2. Bases teóricas científicas**

### **2.2.1. Clima laboral (CL)**

#### **2.2.1.1. Conceptos CL**

Drucker (1999, citado por Jiménez y Jiménez, 2016) llega a entender que el clima laboral dentro en una empresa es muy significativo, dado que la

estabilidad de los trabajadores de la misma va a generar mayor desempeño con beneficios dentro del ambiente laboral; la cohesión y una adecuada comunicación entre todos forma parte importante para las relaciones entre los colaboradores.

Patterson (2005, citado por Olaz, 2013) plantea que el clima viene ser una variable o característica que actúa en un contexto de empresa, y la conducta que manifiestan los miembros de dicha empresa al realizar las funciones que se le encomiende dentro de un ambiente de labores.

Palma (2004) indica que el clima de trabajo se puede entender en forma de apreciación de las características al ambiente de labores donde se desarrolle, llegando a ser un aspecto diagnóstico que puede dar una orientación, optimización o vigorizar las actividades (tareas) y los objetivos de la empresa.

Gestiopolis (2020) indica que el clima de trabajo llega ser una suma de cualidades diferenciadoras de una organización a otra, las cuales son percibidas por los miembros (trabajadores) que están dentro de dicha organización y que son influenciados directamente a nivel de la conducta; el clima de labores toma un rol importante ya que influye en la conducta de los empleados, la cual nos permite su diagnóstico y podamos diseñar instrumentos de gestión humana.

### **2.2.1.2. Teorías del clima laboral**

Moos (1974, citado por Levy, 1985) describe que el clima de trabajo tiene un rol significativo en el bienestar del individuo y funciones que se realiza, señala que es importante examinar la mezcla de variables organizacionales y sociales, así también variables físicas.

Uribe (2014) hace mención de que el clima de labores está formado con las características económicas, políticas y sociales; lo que llega a influir de manera directa en la productividad y la salud de los empleados sin importar las características psicológicas que tengan.



Hall (1996) refiere que la conducta o comportamiento de un colaborador, no es consecuencia de las características del clima en donde se desenvuelven, sino que llega a ser dependiente de percepciones que los trabajadores tengan de su medio ambiente.

Toro (2009, citado por Uribe, 2014) reconoce que el clima laboral se puede examinar como origen, consecuencia o como una variable intermediaria; así mismo menciona que es la interpretación cognitiva de las personas llegan a consecuencia de las realidades en la que se desenvuelven.

El Ministerio de Salud (2009) refiere que el clima laboral llega a ser percepciones del ambiente acompañadas por los trabajadores de una empresa, como las interacciones interpersonales que se presentan en el ambiente y las diferentes normas formales e informales que influyen en las labores.

Anzola (2003) comenta que el ambiente de trabajo se describe como las percepciones obtenidas por los trabajadores en cuanto a la empresa, misma que llegan a influir en la conducta de sus miembros, distinguiendo así una empresa de la otra.

Chiavenato (1992) entiende al clima de trabajo como el aspecto interno que tienen las organizaciones, el contexto psicológico distintivo presente en cada empresa. Así mismo señala que el termino clima laboral está constituido por diferentes aspectos de la situación, los cuales se montan uno a otro en diversos niveles o grados, por ejemplo, la clase de organización, tecnología, los reglamentos internos (factores estructurales), las metas u objetivos; además de las actitudes, los valores que se manejan y formas de comportamiento social (factores sociales).

### **2.2.1.3. Tipos de clima laboral**

Likert (1974, citado por Brunet, 1987) hace notar la existencia de dos clases de clima laboral dentro de su teoría:

## **1) Clima de tipo autoritario**

- a) Autoritario – explotador: Los directivos no ofrecen confianza y tampoco permite la toma libre de decisiones de los empleados, las medidas son tomadas por las más altas jerarquías; generando así temor y amenazas.
  
- b) Autoritario – paternalista: En este caso, las altas jerarquías brindan confianza a los trabajadores; así mismo la gerencia llega a intervenir en cuanto a las necesidades de los subordinados, manifestando así un contexto positivo y ordenado.

## **2) Clima de tipo participativo**

- a) Participativo – consultivo: En este caso, las medidas lo deciden los altos puestos, pero también se le permite la intervención de los trabajadores para decidir en los niveles inferiores; generando así un ambiente dinámico entre las jerarquías existentes.
  
- b) Participativo – participación en grupo: En esta parte, la gerencia brinda más confianza a los trabajadores; de esa manera se llegó a coexistir entre los jefes y los trabajadores.

### **2.2.1.4. Dimensiones del clima laboral**

Litwin y Stinger (1978, citados por Llaneza, 2009) explican la figura de nueve dimensiones, la cual explica el clima laboral; estas dimensiones se relacionan con algunas características de la organización como a continuación se explican:

## **1) Estructura**

Personifica la apreciación de trabajadores de una organización referente a las normativas, trámites, ordenamientos y otras limitaciones en el desarrollo de su trabajo.

## **2) Empoderamiento**

Sensación que tienen los integrantes de la organización concerniente a su autonomía en tomar acciones en su trabajo; en este caso, la supervisión que acogen es de tipo general; en tal sentido, cada uno es su propio jefe y no tiene doble control sobre sus funciones laborales.

## **3) Recompensa**

Compete a la percepción que tienen los integrantes de una empresa sobre la adaptación del premio recibido en función al trabajo realizado de forma eficiente; la organización hace más uso de la premiación y no del castigo.

## **4) Desafío**

Es la sensación que tienen los integrantes de una organización referente a los objetivos que llegan a imponer en las labores; cuando la empresa promueve o acepta los posibles riesgos con la finalidad de conseguir las metas planteadas.

## **5) Relaciones**

Llega a ser la sensación por parte de los empleados dentro de un sistema organizacional en referencia a la presencia de un ambiente de labores agradable con adecuadas relaciones sociales entre el personal de diferentes jerarquías que puedan existir (jefes, subordinados, supervisores, etc.).

## **6) Cooperación**

Sentimiento que tienen los Integrantes de una determinada empresa en cuanto a la aparición del “espíritu de ayuda” por parte de los puestos de dirección, y de otros miembros del grupo; se destaca el apoyo entre todos, así como también de los puestos altos y bajo.

## **7) Estándares**

Son las percepciones de los integrantes, referentes al énfasis que coloca las organizaciones en cuanto a las reglas o normas sobre el desempeño o metas.

## **8) Conflictos**

Involucra el nivel de los trabajadores dentro de una empresa, tanto de sectores superiores e inferiores, reconocen las ideas diferentes, el miedo no existe para enfrentar y corregir esas diferencias en cuanto se presenten.

## **9) Identidad**

Se entiende como un sentimiento de pertenencia a la empresa, la cual es un aspecto muy significativo e importante dentro del entorno laboral; es compartir las metas individuales con las metas de la organización.

Palma (2004) por su lado, identificó cinco dimensiones que conforman al clima laboral:

- 1) Autorrealización:** llega a ser la valoración del colaborador referente a las oportunidades que la empresa ofrezca en cuanto al progreso personal y profesional en todo el transcurso de tiempo.

- 2) Involucramiento laboral:** Entendiéndose como la identificación con los valores dentro de una organización y también el compromiso de conseguir los objetivos.
- 3) Supervisión:** Es la ayuda y distribución en cuanto a los deberes que son pieza fundamental de su servicio de todos los días, la cual está dirigido al personal por parte de un superior interno de la organización.
- 4) Comunicación:** Son las percepciones referentes al tipo de fluidez, precisión, conexión y de la información concerniente al funcionamiento céntrico de la organización y/o clientes del mismo.
- 5) Condiciones laborales:** Se entiende a la organización en el momento en el que abastece de elementos materiales, económicos y/o psicosociales que serán importantes en cuanto a conseguir la realización de funciones establecidas.

#### **2.2.1.5. Importancia del clima laboral**

Adecco (2019) menciona que tener un adecuado clima de trabajo beneficia a los empleados y también de manera positiva a la empresa; ya que, como resultado de un buen clima, los empleados estarán más comprometidos con las metas que se traza la empresa y por lo tanto habrá mayor producción; las características de una empresa con buen clima presentan: liderazgo positivo, comunicación asertiva, sistemas de compensación, salario emocional, relaciones interpersonales sanas y autorrealización.

Según Soto (2007, citado por Arteaga y Pilligua, 2019), diagnosticar la clase de clima laboral presente en la empresa, nos permite proponer actividades o ejecutar planes para mejorar el ambiente, teniendo como objetivo la reestructuración de las condiciones y consigo la conducta de las personas afectadas (trabajadores), mejorando la motivación y desempeño de los implicados.

Brunet (1987) indica que el clima de trabajo llega a ser una suma de características de los colaboradores (valores, creencias, actitudes, etc.); por lo que es importante para los jefes el diagnóstico correcto del clima que se manifiesta, por 3 razones:

- a) Ante la presencia de un conflicto, se llegue a determinar el origen para su pronta solución.
- b) Comenzar y mantener un determinado cambio que ayude al administrador a identificar los aspectos específicos en la cual tendrá que intervenir.
- c) Continuar con el avance de la empresa y anticipa los problemas que pueden llegar a manifestarse.

Para el Campus Virtual Romero (2019), el tipo de clima laboral es fundamental para la satisfacción y productividad de los trabajadores, puesto que, si el ambiente es adecuado, la eficiencia de los trabajadores será mucho mejor ayudando a llegar a las metas u objetivos.

## **2.2.2. Síndrome de Burnout (SB)**

### **2.2.2.1. Concepto SB**

La expresión “burnout” tiene su origen inglés, la cual quiere decir “quemado”; el síndrome de burnout, conocido también de otra manera como síndrome de quemarse por el trabajo, dio cabida a diversos trabajos en los últimos años.

El origen del término burnout se da con Freudenberger en el año 1974, quien llega a describirlo como un sentimiento de fracaso, existencia gastada; la cual es una consecuencia de una sobrecarga de energía o recursos personales; menciona también que el síndrome llega a entenderse como un estado de fatiga

crónica mezclado con depresión y frustración, la cual es causado por determinadas características personales como el estilo de vida (Rubio, 2003).

Estrada y Reid (2004, citado por Uribe, 2014) mencionan que, para conocer el síndrome de burnout, es importante saber sobre la influencia que causan los factores psicosociales en el trabajo; entendiendo que es inevitable la interacción del ambiente (condiciones de trabajo) con las características del trabajador (capacidades, necesidades y cultura); como resultado de esto, afecta directamente al desempeño y salud del personal.

Palermo y Martínez (2008, citado por Alegre, 2017) hacen mención que, al inicio, el estrés laboral se puede dar como algo sano, dando a entender como una presión para cumplir con los deberes del trabajo; pero cuando los niveles de estrés aumentan, puede surgir el distrés (estrés desagradable) y con el tiempo llegar al síndrome de burnout.

Maslach y Jackson (1981) al realizar su estudio, llegan a comprender al burnout desde un punto de vista psicosocial porque se consideró como una respuesta emocional por determinadas características del trabajo, de igual manera indagaron al estrés de la mano con funciones de trabajo, puede desencadenar un "síndrome tridimensional". Siendo estas: agotamiento emocional (hastío emocional), despersonalización, (actitudes y respuestas cínicas) realización personal (pérdida de confianza en realizarse).

Martínez (2010) da conocer al síndrome de burnout como resultado al estrés crónico manifestado en el ambiente de labores, denotando características negativas a nivel individual y también en demás entornos (familiar y social); siendo los que más afectados los cargos que requieren contacto con otras personas (personal sanitario y profesores).

Gil y Peiró (1997) opinaron que el burnout podría llegar a analizarse en 2 puntos de vista: (1) Clínica; la persona consigue esa condición debido al alto estrés laboral; (2) psicosocial: siendo etapas, entendiéndose como escalas que

se dan a conocer gracias a la relación de características personales con el ambiente de trabajo.

#### **2.2.2.2. Dimensiones del síndrome de burnout**

Maslach y Jackson (1981) también utilizaron al burnout para representar a un acumulado de síntomas que llegan afectar a los profesionales; definen al burnout como la disminución gradual de preocuparse y de los sentimientos emocionales hacia otras personas dentro del ámbito laboral, lo cual termina en aislamiento o deshumanización; también construyeron un cuestionario llamado Maslach Burnout Inventory (MBI); por otro lado, lograron identificar tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

- a. **Agotamiento emocional:** cuando los colaboradores no logran brindar más a nivel afectivo; es una debilitación de recursos emocionales a causa del trato continuo con empleados o clientes a las cuales se llega tratar como función del empleo (pacientes, indigentes, alumnos, etc.).
- b. **Despersonalización:** Cuando existen actitudes o emociones indebidas, como por ejemplo el cinismo, las cuales va dirigidos a los demás miembros de labores; llegando a ser percibidas con indiferencia y de manera deshumanizada por mostrar rigidez a nivel de emociones.
- c. **Baja realización personal en el trabajo:** Evaluación negativa de los profesionales, en cuanto a sus habilidades para ejecutar el trabajo y el trato con las personas a atender; los miembros de la organización se sienten descontentos consigo por los resultados laborales.



### 2.2.2.3. Causas del síndrome de burnout

El síndrome de burnout llega a ser un cumulo de niveles y de varias causas, por lo que su análisis es amplio.

Bosqued (2008) menciona que existen factores que llegan a ayudar el surgimiento del síndrome de burnout, entre ellas están: los cargos que requieren mayor contacto con personas; así también están las características de la empresa (lineamientos y nivel de comunicación) y las funciones o actividades que se realizan, el tiempo y objetivos planteados; por último, también se toma en cuenta el nivel de las relaciones interpersonales como un detonante para el síndrome de burnout.

Fernández (2010) menciona que “estar quemado” o burnout llega a ser el sentimiento de fracaso que tiene como resultado a una sobrecarga de requerimientos o recursos personales en el ámbito laboral; de esa manera se forma un estado de cansancio integral (físico, mental, emocional) y formándose así con el transcurrir del tiempo, por lo que suele hacerse crónico.

Gil y Peiró (1997) escribieron que el síndrome de quemarse por el trabajo está creada debido a la interacción de tres de variables, como: las variables físicas, psicológicas y sociales; las razones por la cual llega a desarrollarse el síndrome son: el aburrimiento, la crisis en la carrera profesional, tratar con usuarios conflictivos, falta de independencia y poca autoridad en cuanto a las decisiones a tomar, etc.; los factores coincidentes se pueden mencionar a continuación:

- 1) Individuales:** Como el género, la edad, la personalidad y la orientación profesional influyen en el desarrollo del síndrome.
- 2) Sociales:** El apoyo social interviene en la formación del síndrome de burnout.

**3) Organizacionales y laborales:** La falta de concordancia (brindar más energía en realizar las funciones de las labores de lo que se recibe), también el clima organizacional se tiene que tener presente, pues pueden convertirse en desencadenantes del burnout.

#### **2.2.2.4. Proceso de desarrollo del SB**

Edelwich y Brodsky (1980) mencionan cuatro etapas para la formación del síndrome de burnout: El entusiasmo ante un diferente puesto laboral y las altas expectativas que se tiene; por consiguientes está el estancamiento, por el no cumplimiento de las expectativas; tercero tenemos la frustración; como cuarta y última etapa tenemos a la apatía, lo que es resultante de la insuficiencia de recursos personales para superar las frustraciones, así mismo se denota distanciamiento o evitación a los demás miembros y baja de funciones laborales.

Cherniss (1982, citado por Martínez, 2010) comenta que a raíz del estrés en el trabajo, puede surgir el burnout, dicho caso se da por un sistema de acomodación psicológica del colaborador con las funciones que resultan estresantes. Existen 3 fases para este proceso: A) fase de estrés: presenta un desarreglo de las exigencias hacia el trabajador con los recursos que brinda la empresa; B) fase de agotamiento: se manifiesta como angustia y cansancio; C) fase de agotamiento defensivo: aquí observamos diferentes modificaciones a nivel conductual en los empleados, como por ejemplo el cinismo.

Pastrana (2009) destaca cinco fases para desarrollar el burnout, lo que se explicará una a una.

##### **1) Fase de entusiasmo**

Aquí se manifiesta un gran entusiasmo, mucha energía y muchas expectativas frente al nuevo puesto; así también no importa el aumento de horas laborales.

## **2) Fase de estancamiento.**

En este nivel, las expectativas que se tenía al inicio, no se llegan a cumplir. Se comienza apreciar que la correlación entre el trabajo y la recompensa no se da por igual. Existe una inequidad por demandas que se tiene en el trabajo y los recursos reales (estrés).

## **3) Fase de frustración.**

A este nivel, la persona no llega a encontrar el sentido a su trabajo, por lo que hasta la más mínima discusión le puede llegar a irritar y provocar problemas en el grupo de labores.

## **4) Fase de apatía.**

Aquí se presenta el trato hacia el cliente de forma distanciada y mecánica. Estos son mecanismos que presentan los trabajadores.

## **5) Fase de quemado.**

Se presenta en la caída del estado de ánimo y también a nivel cognitivo; además, puede el trabajador dejar el empleo.

Este proceso de avance del burnout tiene un carácter cíclico, lo que significa que se puede manifestar en diferentes ámbitos laborales y en diversos momentos de la vida.

### **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

- 1) **Clima laboral:** Llegan a ser rasgos del medio en la que el empleado se desenvuelve, manifestándose debido a los estímulos que el colaborador recibe para la ejecución de sus funciones.

- 2) **Síndrome de burnout:** Entendido de igual manera con el nombre de síndrome del quemado, conlleva las siguientes características como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; se manifiestan frecuentemente en profesionales que tienen contacto directo con otras personas.
- 3) **Agotamiento emocional:** Es la sensación de no poder brindar mucho en el aspecto de emociones; es un agotamiento de la fuerza o los recursos emocionales.
- 4) **Despersonalización:** Entendido como el progreso de cualidades y emociones inadecuadas, como por ejemplo el cinismo que la cual va dirigido a los compañeros de labores; son vistos como personas con indiferencia y deshumanizada a causa del endurecimiento afectivo.
- 5) **Baja realización personal en el trabajo:** Propensión a una evaluación negativa, en este caso hacia su habilidad para cumplir las funciones laborales. Los empleados se sienten descontentos consigo mismo o insatisfacción según las funciones que realicen.
- 6) **Autorrealización:** Valoración del colaborador con referencia a oportunidades que el ambiente de trabajo ayude al progreso como persona y profesional.
- 7) **Involucramiento laboral:** Viene a ser la identidad con los valores y compromisos que el trabajador tiene de acuerdo a la organización donde labora.
- 8) **Supervisión:** Es el apoyo y las orientaciones en cuanto al cumplimiento de funciones propias de su trabajo, la cual está dirigido al personal por parte de un superior inmerso en la actividad laboral (organización).

- 9) **Comunicación:** Llega a ser la fluidez, celeridad, claridad y coherencia al momento de expresarse.
  
- 10) **Condiciones laborales:** Viene a ser los aspectos materiales, remunerativos y/o psicosociales que son importantes para la consecución de las funciones encomendadas.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de estudio fue el descriptivo – correlacional, porque llegaremos a describir las dimensiones del clima laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa One Channel Service S.A.C., para luego evidenciar la relación que ellas guardan entre sí. (1) Descriptiva: La cual se refiere a describir fenómenos, circunstancias, contextos y hechos; puntualizar cómo son y cómo se manifiestan (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). (2) Correlacional: Es la relación equitativa, también entendido como nivel de la relación cuantitativa de dos o más series de datos (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

El diseño del estudio practicado, fue no experimental de corte transversal. (1) No experimental: Refiere que en la investigación no experimental no se alcanza a controlar las variables, ya que la investigación está asentada en analizar sucesos ya pasados de forma natural (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). (2) Transversal: Se recogen información en un solo tiempo y único momento. Su principal propósito es detallar variables y analizar su ocurrencia o interrelación en un momento determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### **3.2. Población y muestra**

#### **3.2.1. Población**

Para la población, se utilizó 123 empleados de la empresa One Channel Service S.A.C., siendo una empresa privada en el rubro de telecomunicaciones, Lima, la Victoria. Entre las características socio-demográficas más relevantes es que el 45.3% son masculinos y 53.7% son femeninos, sus edades oscilan desde 22 años hasta los 45 años; así mismo, los trabajadores a tomar en cuenta, corresponden a mandos medios a inferiores.

Tabla 1  
*Distribución de la población*

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	57	46.3
	Femenino	66	53.7
Estado civil	Soltero	66	53.7
	Casado	47	38.2
Antigüedad (meses)	4 - 10	43	35.0
	11 - 17	36	29.3
	18 - 25	33	26.8
	26 - 33	11	8.9
Edad	22 - 27	36	29.3
	28 - 33	32	26.0
	34 - 39	46	37.4
	40 - 45	9	7.3
	Total	123	100.0

### 3.2.2. Muestra

La muestra era de tipo muestreo censal, debido a que hacemos uso de la totalidad de la población siendo los criterios de selección los siguientes:

#### Criterio de inclusión

- 1) Tiempo de servicio: Mayor a 4 meses
- 2) Tener la edad de entre 21 a 45 años.
- 3) Aceptar el consentimiento informado.
- 4) Tener un puesto medio (asistente) o bajo (asesor de ventas).

#### Criterio de exclusión

- 1) Puestos altos (contador, jefes, coordinador) y gerencia.
- 2) Negarse a participar.
- 3) Personal de limpieza (puesto que no trabajan todo el día).
- 4) Los que estén en proceso de adaptación o capacitación (menos de 3 meses).



### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1. Hipótesis general**

**HG** Existe relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima.

**H0** No existe relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima.

#### **3.3.2. Hipótesis específica**

**H1** Existe relación entre las dimensiones de la variable clima laboral con las dimensiones de la variable síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima.

**H0** No existe relación entre las dimensiones de la variable clima laboral con las dimensiones de la variable síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima.

**H2** Existen diferencias significativas al comparar el clima laboral y sus dimensiones en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima, en función del género, edad y tiempo de servicio.

**H0** No existen diferencias significativas al comparar el clima laboral y sus dimensiones en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima, en función del género, edad y tiempo de servicio.

**H3** Existen diferencias significativas al comparar el síndrome de burnout y sus dimensiones en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima, en función del género, edad y tiempo de servicio.

**H0** No existen diferencias significativas al comparar el síndrome de burnout y sus dimensiones en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima, en función del género, edad y tiempo de servicio.

### 3.4. Variables – operacionalización

Tabla 2

Operacionalización de las variables clima laboral y síndrome de burnout

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Clima laboral	Chiavenato (1992) menciona que es la base de una empresa, el ambiente psicológico distintivo que se presenta en cada organización.	Puntaje obtenido en el Cuestionario Clima Laboral CL-SPC (2004).	Realización personal	No hay oportunidad de desarrollo, no hay objetivos claros, no hay reconocimientos, no existen capacitaciones.	Ordinal: Nunca Poco Regular Mucho Siempre
			Involucramiento laboral	No hay compromiso, individualismo, poca identificación, actividades poco estimulantes.	Ordinal: Nunca Pocas veces al año o menos Una vez al mes o menos
			Supervisión	No existe apoyo del jefe, no se evalúa al personal, poco asesoramiento por jefes, no hay seguimiento, poca planificación laboral.	Algunas veces al mes
			Comunicación	Poca transferencia de información, poca relación social, comunicación limitada con altos mandos, no se	

Síndrome de burnout	Maslach y Jackson (1981) la disminución gradual de preocuparse y de los sentimientos emocionales hacia otras personas dentro del ámbito laboral y que termina a un aislamiento o deshumanización.	Puntaje obtenido del Inventario de Burnout de Maslach (MBI)	Condiciones laborales	toma en cuenta las opiniones.  No existen recursos suficientes, baja remuneración, no hay oportunidades para decidir, pocos retos laborales.	Una vez a la semana  Pocas veces a la semana  Diariamente
			Cansancio emocional	Agotamiento, se siente la rutina, frustración y desánimo.	
			Despersonalización	Cambio de conductas, poco control de los pensamientos.	
			Realización personal	Valoración de su trabajo, independencia de funciones.	

### **3.5. Métodos y técnicas de investigación**

#### **3.5.1. Método de investigación**

El método de estudio utilizado, es el cuantitativo, debido a que los resultados que se obtienen de las variables fueron medidos en términos numéricos previo análisis mediante procedimientos y pruebas estadísticas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **3.5.2. Técnica de investigación**

La encuesta se conoce debido al que permite recolectar información gracias a la interrogación que son dirigidos a sujetos de evaluación, siendo su finalidad la obtención ordenada de los conceptos de una problemática de exploración anteriormente construida.

Los datos se recogen mediante un cuestionario o instrumento de medición, el cual se administra a la población o muestra previamente determinada, los testimonios de recogen a través de una entrevista que será de forma anónima para el sujeto (López y Fachelli, 2015).

### 3.5.3. Clima Laboral CL-SPC

#### Ficha técnica

Nombre de la escala	: Clima Laboral CL-SPC (2004).
Autora	: Sonia Palma Carrillo.
Administración	: Individual o colectiva.
Duración	: 15 a 30 minutos.
Aplicación	: Trabajadores con dependencia laboral.
Significación	: El cuestionario mide cinco dimensiones de la percepción global del ambiente laboral: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
Materiales	: Cuestionario de 50 ítems y planillas de corrección.

#### Descripción del instrumento

La Escala Clima Laboral (CL-SPC) fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert conformadas por un total de 50 ítems que exploran la variable clima de trabajo definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron: Autorrealización (1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46), involucramiento laboral (2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47), supervisión (3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48), comunicación (4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49) y condiciones laborales (5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50); las puntuaciones son del 1 al 5: nunca (1), poco (2), regular (3), mucho (4), siempre (5).

### **Aspectos psicométricos: Versión original**

En la investigación realizada por Palma (2004) a un grupo determinado de personas, se aplicó el Cuestionario de Clima Laboral, las cuales se analizaron con el programa del SPSS, y con los métodos alfa de cronbach ( $\alpha$ ) y Split Half de Guttman, donde se obtuvo la confiabilidad, demostrando correlaciones de .97 y .90 respectivamente; lo que corroboró una alta consistencia interna de los datos y nos permite certificar que el instrumento es confiable.

De igual manera, se hizo un análisis exploratorio y de rotación con el método de Varimax, determinando 50 ítems para la versión final del instrumento, en él se determinó correlaciones positivas y significativas (entre los cinco factores de clima laboral), confirmando la validez del instrumento.

### **Aspectos psicométricos: En la actualidad**

La validez y confiabilidad en nuestro contexto.

En la investigación de Hinojosa (2019), se comprobó la validez mediante el análisis factorial de componentes principales, que se extrajeron de las organizaciones particulares y públicas de Lima; los resultados se constituyeron en cinco factores que expresaron el 41.858 de la varianza total. Se obtuvo una correlación de 0.87 y 0.84 considerada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo respectivamente.

La confiabilidad se consiguió, al realizarse una investigación a 1323 trabajadores de organizaciones de servicios y producción tanto públicas como privadas, teniendo como el objetivo de establecer la confiabilidad de la escala empleada en la presente a través de los métodos del alfa de cronbach ( $\alpha$ ) y el Split Half de Guttman, demostrando correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente, lo que refiere que la prueba es confiable.

### 3.5.4. Inventario de Burnout de Maslach (MBI).

#### Ficha técnica

Nombre de la escala	: Inventario de Burnout de Maslach 1986 (MBI)
Autora	: Maslach y Jackson.
Administración	: Individual o colectiva.
Duración	: 5 a 12 minutos.
Significación	: El cuestionario realizado mide 3 dimensiones que son denominados: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.
Materiales	: Cuestionario de 22 ítems y planillas de corrección.

#### Descripción

Maslach y Jackson (1981) dan a conocer el “Síndrome de Burnout” (síndrome de estar quemado) en el año 1974, cuando diagnostica a un grupo de sujetos afectados por “sobre carga emocional” debido a las características de su trabajo; la primera versión del instrumento se había desarrollado por Maslach y Jackson, en 1981, mientras que la segunda versión fue en el año 1986, siendo una de las más utilizada.

Las características principales del burnout son: agotamiento emocional con 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), despersonalización con 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22), y realización personal en el trabajo con 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). La puntuación por respuesta a cada frase, fue: nunca (0), pocas veces al año o menos (1), una vez al mes o menos (2), algunas veces al mes (3), una vez a la semana (4), pocas veces a la semana (5) y diariamente (6).

#### Aspectos psicométricos: Versión original

Maslach y Jackson (1981) obtuvieron como resultados el índice de confiabilidad en la dimensión agotamiento emocional de 0.90, para la dimensión

despersonalización era de 0.79 y para la dimensión realización personal fue de 0.71.

De la misma manera, para la confiabilidad; todos los ítems tenían una consistencia interna de 0.80.

### **Aspectos psicométricos: En la actualidad**

En la tesis de Rodríguez (2019) se verificó la validez de contenido según la V de Aiken para las dimensiones de la variable síndrome de burnout. Arrojando en los resultados del agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional (1.00); por lo tanto, se encuentran con un índice de consistencia válido para la aplicación (p. 001).

En cuanto a la confiabilidad, se arrojó como resultado de que el valor de alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) del Inventario de Burnout de Maslach es .65 (p. 001) lo cual nos refiere que el instrumento es de alto grado de confiabilidad; así mismo, en las dimensiones: agotamiento emocional (.87), despersonalización (.71) y realización personal (.72).

### **3.6. Técnica de procesamiento y análisis de datos**

Para esta recogida de datos, primeramente, procedimos a realizar los permisos correspondientes; así mismo se tomó en cuenta a la población a la cual se evaluará y luego se eligió las fechas y horarios para la aplicación de los instrumentos de medición (clima laboral y síndrome de burnout). Para los análisis estadísticos, se codificaron los datos al programa IBM SPSS V.22., obtenido los datos se prosiguió con el análisis con estadísticos descriptivos fundamentalmente se calcularon la media, moda, desviación estándar, coeficiente de variación, distribución de frecuencias y porcentajes en tablas; como paso siguiente, se aplicaron las pruebas de normalidad de Kolmogorov Smirnov en la cual evidenció que es no paramétrico. Para la comparación en función a las variables sociodemográficas se empleó la prueba U Mann Whitney y Kruskal Wallis. Mientras que para la prueba de análisis de correlación se



empleó la prueba rho de spearman para las variables del clima laboral y el síndrome de burnout.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

## 4.1. Resultados descriptivos e inferenciales

### 4.1.1. Clima laboral

#### Análisis estadístico clima laboral y dimensiones

Tabla 3

*Estadísticos descriptivos de las dimensiones del clima laboral*

	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis
Autorrealización	31.28	30.00	42	7.569	.309	-1.006
Involucramiento laboral	34.76	35.00	41	6.331	-.220	-.759
Supervisión	34.11	34.00	30	6.514	.272	-.982
Comunicación	31.96	32.00	33	6.866	.210	-.802
Condiciones laborales	31.70	29.00	29	6.136	.881	1.017
Clima Laboral	163.82	160.00	123	31.104	.255	-.873

En la tabla 3, se observan los estadísticos descriptivos del clima laboral; a nivel general se obtuvo una media de 163.82 con una desviación estándar 31.104, referente a sus dimensiones del clima laboral, se obtuvo como resultado a la media más alta en Involucramiento laboral (M=34.76; DE=6.331), mientras que la media más baja es en autorrealización (M=31.28; DE=7.569).

## Frecuencia y porcentajes de las dimensiones del clima laboral

Tabla 4

*Frecuencia y porcentaje de las dimensiones del clima laboral*

Componentes	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Autorrealización	Muy favorable	22	17.9
	Favorable	24	19.5
	Medio	39	31.7
	Desfavorable	38	30.9
	Total	123	100.0
Involucramiento laboral	Muy favorable	18	14.6
	Favorable	62	50.4
	Medio	36	29.3
	Desfavorable	7	5.7
	Total	123	100.0
Supervisión	Muy favorable	22	17.9
	Favorable	41	33.3
	Medio	49	39.8
	Desfavorable	11	8.9
	Total	123	100.0
Comunicación	Muy favorable	6	4.9
	Favorable	40	32.5
	Medio	44	35.8
	Desfavorable	33	26.8
	Total	123	100.0
Condiciones laborales	Muy favorable	7	5.7
	Favorable	43	35.0
	Medio	57	46.3
	Desfavorable	16	13.0
	Total	123	100.0

En la tabla 4, se observan los niveles de las dimensiones del clima laboral, dando como resultado: la dimensión autorrealización, el 31.7 % (39) tiene un nivel medio, en involucramiento laboral el 50.4% (62) a un nivel favorable, en supervisión el 39.8% (49) está en nivel medio, en comunicación el 35.8% (44) a un nivel medio y en condiciones laborales el 46.3% (57) a un nivel medio.

### **Análisis de normalidad del clima laboral y dimensiones**

Tabla 5

*Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov del clima laboral y dimensiones*

	N	Media	Desviación estándar	Estadístico de prueba	p
Autorrealización	123	31.28	7.569	.128	.000c
Involucramiento laboral	123	34.76	6.331	.171	.000c
Supervisión	123	34.11	6.514	.131	.000c
Comunicación	123	31.96	6.866	.141	.000c
Condiciones laborales	123	31.70	6.136	.174	.000c
Clima laboral	123	163.82	31.104	.117	.000c

En la tabla 5, se observan los resultados del análisis de normalidad (Kolmogorov - Smirnov) del clima laboral y sus dimensiones; se aprecia que los puntajes no presentan una distribución normal ( $p < 0.05$ ), llegándose a emplear así los estadísticos no paramétricos.

#### 4.1.2. Síndrome de burnout

#### Análisis estadístico síndrome de burnout y dimensiones

Tabla 6

*Estadísticos descriptivos de las dimensiones del síndrome de burnout*

	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis
Agotamiento emocional	17.32	17.00	0a	12.934	.689	-.289
Despersonalización	5.92	5.00	0	5.021	.543	-.801
Realización personal	34.44	37.00	48	10.230	-.349	-1.073
Síndrome de burnout	57.67	58.00	30a	17.366	.619	.157

En la tabla 6, se muestran los estadísticos descriptivos del síndrome de burnout y sus dimensiones. Se observa que, a nivel general, la media es de 57.67 con una desviación estándar 17.366; en cuanto a sus dimensiones del síndrome de burnout, se obtuvo como resultado a la media más alta en realización personal (M=34.44; DE=10.230), mientras que la media más baja es en despersonalización (M=5.92; DE=5.021).

#### Frecuencia y porcentajes de las dimensiones del síndrome de burnout

Tabla 7

*Frecuencia y porcentaje de las dimensiones del síndrome de burnout*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento emocional	Bajo	72	58.5
	Medio	24	19.5
	Alto	27	22.0
	Total	123	100.0
Despersonalización	Bajo	66	53.7
	Medio	25	20.3
	Alto	32	26.0
	Total	123	100.0
Realización personal	Bajo	56	45.5
	Medio	18	14.6
	Alto	49	39.8
	Total	123	100.0

En la tabla 7, se observa que en la dimensión agotamiento emocional, el 58.5% (72) tiene un nivel bajo, en despersonalización el 53.7% (66) a un nivel bajo y en realización personal el 45.5% (56) está a nivel bajo.

### **Análisis de normalidad del síndrome del burnout y dimensiones**

Tabla 8

*Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov del síndrome de burnout y dimensiones*

	N	Media	Desviación estándar	Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
Agotamiento emocional	123	17.32	12.934	.121	.000c
Despersonalización	123	5.92	5.021	.156	.000c
Realización personal	123	34.44	10.230	.132	.000c
Síndrome de burnout	123	57.67	17.366	.089	.018c

En la tabla 8, se observan los datos del análisis de normalidad (Kolmogorov - Smirnov) del síndrome de burnout y sus dimensiones; observamos que los puntajes no presentan una distribución normal ( $p < 0.05$ ), por lo que se emplearán estadísticos no paramétricos.

### **4.2. Contrastación de hipótesis**

A continuación, se presentan los resultados para contrastar las hipótesis.

### **Contrastación de hipótesis general**

Tabla 9

*Correlación entre clima laboral y el síndrome de burnout*

		Síndrome de burnout	
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	.006
		p	.944

En la tabla 9, se observan los resultados del análisis de relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout, obtenidas a través del coeficiente de correlación rho Spearman; se aprecia que no hay correlación entre las variables dado que  $p=.944$  ( $p > 0.05$ ). Rechazándose así la hipótesis general (HG).

## Contrastación de hipótesis Específicos

### Hipótesis específico 1

Tabla 10

*Correlación entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout*

		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Autorrealización	Coeficiente de correlación	-.083	-.183*	.186*
	p	.364	.042	.039
Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación	-.341**	-.224*	.185*
	p	.000	.013	.040
Supervisión	Coeficiente de correlación	-.186*	-.254**	.235**
	p	.039	.005	.009
Comunicación	Coeficiente de correlación	-.081	-.130	.272**
	p	.374	.153	.002
Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	-.019	-.075	.236**
	p	.833	.407	.009

En la tabla 10, observamos los datos del análisis de relación entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout, obtenidas a través del coeficiente de correlación rho Spearman; hallándose que la dimensión autorrealización si guarda relación, dado que  $p=.042$  ( $p<.05$ ), siendo de grado bajo y de tipo inversa con la dimensión despersonalización, es



decir que a mayor autorrealización, menor despersonalización; por otro lado la autorrealización se relaciona, dado que  $p=.039$  ( $p<.05$ ), estando de grado baja y de tipo directo con la dimensión realización personal, por lo que a mayor autorrealización, mayor realización personal.

Por su lado, la dimensión involucramiento laboral si guarda relación, dado que  $p=.000$  ( $p<.05$ ) estando a un grado bajo y de tipo inversa con la dimensión agotamiento emocional, entendiéndose que mientras más sea la presencia de involucramiento laboral, menor agotamiento emocional; de igual manera la dimensión involucramiento laboral guarda relación, dado que  $p=.013$  ( $p<.05$ ) siendo de tipo baja y de forma inversa con la dimensión despersonalización, es decir que a mayor involucramiento laboral, menor despersonalización.

Así mismo, la dimensión supervisión guarda relación, dado que  $p=.005$  ( $p<.05$ ) presentándose de forma moderada baja y de tipo inversa con la dimensión despersonalización, es decir que, a mayor supervisión, menor despersonalización; de igual forma, la dimensión supervisión se relaciona, dado que  $p=.009$  ( $p < .05$ ), siendo de nivel moderada baja y de tipo directo con la dimensión realización personal, por lo que, a mayor supervisión, mayor realización personal.

Por otro lado, la dimensión comunicación se relaciona, dado que  $p=.002$  ( $p<.05$ ), moderada baja y de tipo directo con la dimensión realización personal; siendo así que, a mayor comunicación, mayor realización personal.

Finalmente, la dimensión condiciones laborales se relaciona, dado que  $p=.009$  ( $p<.05$ ), de grado moderada baja y de tipo directo con la dimensión realización personal, por lo que, a mayores condiciones laborales, mayor realización personal.

## Hipótesis específico 2

Tabla 11

*Comparación de las dimensiones del clima laboral en función al género*

Género		N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann - Whitney	Sig. asintótica (bilateral)
Autorrealización	Masculino	57	50.87	2899.50	1246.500	.001
	Femenino	66	71.61	4726.50		
Involucramiento laboral	Masculino	57	58.03	3307.50	1654.500	.211
	Femenino	66	65.43	4318.50		
Supervisión	Masculino	57	51.05	2910.00	1257.000	.001
	Femenino	66	71.45	4716.00		
Comunicación	Masculino	57	55.60	3169.00	1516.000	.051
	Femenino	66	67.53	4457.00		
Condiciones laborales	Masculino	57	57.47	3276.00	1623.000	.157
	Femenino	66	65.91	4350.00		

En la tabla 11, se presentan las comparaciones entre dimensiones del clima laboral y el género, realizado a través el estadístico de U de Mann Whitney; los datos demuestran que existe diferencias significativas en las dimensiones autorrealización  $p=.001$  ( $p<.05$ ) y supervisión  $p=.001$  ( $p<.05$ ); sin embargo, no existen diferencias significativas en las dimensiones involucramiento laboral  $p=.211$  ( $p>.05$ ), comunicación  $p=.051$  ( $p>.05$ ) y condiciones laborales  $p=.157$  ( $p>.05$ ).

Tabla 12

*Comparación de las dimensiones del clima laboral en función a la edad*

	Edad	N	Rango promedio	p
Autorrealización	22 – 27	36	51.35	.154
	28 – 33	32	67.30	
	34 – 39	46	64.74	
	40 – 45	9	71.78	
Involucramiento laboral	22 - 27	36	59.35	.041
	28 - 33	32	62.97	
	34 - 39	46	68.66	
	40 - 45	9	35.11	
Supervisión	22 - 27	36	55.71	.342
	28 - 33	32	60.58	
	34 - 39	46	68.79	
	40 - 45	9	57.50	
Comunicación	22 - 27	36	48.17	.028
	28 - 33	32	64.27	
	34 - 39	46	69.37	
	40 - 45	9	71.61	
Condiciones laborales	22 - 27	36	49.46	.051
	28 - 33	32	67.09	
	34 - 39	46	68.50	
	40 - 45	9	60.83	

En la tabla 12, se aprecian las comparaciones entre dimensiones del clima laboral y edad, realizado a través el estadístico de Kruskal Wallis; los datos demuestran que si existen diferencia significativas en las dimensiones involucramiento laboral  $p=.041$  ( $p<.05$ ), comunicación  $p=.028$  ( $p<.05$ ) y realización personal  $p=.294$  ( $p>.05$ ); así mismo se demuestra que no existen diferencias significativas en las dimensiones autorrealización  $p=.154$  ( $p>.05$ ), supervisión  $p=.342$  ( $p>.05$ ) y condiciones laborales  $p=.051$  ( $p>.05$ ).

Tabla 13

*Comparación de las dimensiones del clima laboral en función al tiempo de servicio*

	Meses	N	Rango promedio	Sig. asintótica
Autorrealización	4 – 10	43	39.80	.000
	11 – 17	36	58.44	
	18 – 25	33	89.55	
	26 – 33	11	77.77	
Involucramiento laboral	4 – 10	43	51.53	.004
	11 – 17	36	57.90	
	18 – 25	33	78.06	
	26 – 33	11	68.14	
Supervisión	4 – 10	43	40.38	.000
	11 – 17	36	61.21	
	18 – 25	33	84.68	
	26 – 33	11	81.05	
Comunicación	4 – 10	43	44.47	.000
	11 – 17	36	56.33	
	18 – 25	33	86.85	
	26 – 33	11	74.55	
Condiciones laborales	4 – 10	43	47.24	.000
	11 – 17	36	58.43	
	18 – 25	33	81.09	
	26 – 33	11	74.09	

En la tabla 13, se presentan las comparaciones entre dimensiones del clima laboral y el tiempo de servicio, realizado a través el estadístico de Kruskal Wallis; los datos demuestran que existe diferencias significativas en las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales ( $p < .05$ ).

### Hipótesis específico 3

Tabla 14

*Comparación de las dimensiones del síndrome de burnout en función al género*

Género		N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintótica
Agotamiento emocional	Masculino	57	57.87	3298.50	1645.500	.177
	Femenino	66	65.57	4327.50		
Despersonalización	Masculino	57	60.75	3463.00	1810.000	.691
	Femenino	66	63.08	4163.00		
Realización personal	Masculino	57	65.32	3723.50	1691.500	.294
	Femenino	66	59.13	3902.50		

En la tabla 14, se observan las comparaciones entre dimensiones del síndrome de burnout y el género, realizado a través el estadístico de U de Mann Whitney; los datos demuestran que no existe diferencias significativas en las dimensiones agotamiento emocional  $p=.177$  ( $p>.05$ ), despersonalización  $p=.691$  ( $p>.05$ ) y realización personal  $p=.294$  ( $p>.05$ ).

Tabla 15

*Comparación de las dimensiones del síndrome de burnout en función a la edad*

Edad	N	Rango promedio	Sig. asintótica	
Agotamiento emocional	22 - 27	36	69.08	.006
	28 - 33	32	72.27	
	34 - 39	46	53.26	
	40 - 45	9	41.83	
Despersonalización	22 - 27	36	68.28	.536
	28 - 33	32	61.06	
	34 - 39	46	59.11	
	40 - 45	9	55.00	
Realización personal	22 - 27	36	71.68	.053
	28 - 33	32	62.92	
	34 - 39	46	57.92	
	40 - 45	9	40.83	

En la tabla 15, se aprecian las comparaciones entre dimensiones del síndrome de burnout y edad, realizado a través el estadístico de Kruskal Wallis,

los datos demuestran que si existen diferencias significativas en la dimensión agotamiento emocional  $p=.006$  ( $p<.05$ ); sin embargo, no existen diferencias significativas en las dimensiones despersonalización  $p=.536$  ( $p>.05$ ) y realización personal  $p=.053$  ( $p>.05$ ).

Tabla 16

*Comparación de las dimensiones del síndrome de burnout en función al tiempo de servicio*

	Meses	N	Rango promedio	Sig. asintótica
Agotamiento emocional	4 - 10	43	59.17	.212
	11 - 17	36	56.83	
	18 - 25	33	71.77	
	26 - 33	11	60.64	
Despersonalización	4 - 10	43	57.85	.038
	11 - 17	36	55.47	
	18 - 25	33	66.95	
	26 - 33	11	84.73	
Realización personal	4 - 10	43	64.03	.000
	11 - 17	36	78.78	
	18 - 25	33	48.95	
	26 - 33	11	38.27	

En la tabla 16, se presentan las comparaciones entre dimensiones del síndrome de burnout y el tiempo de servicio, realizado a través el estadístico de Kruskal Wallis, los datos demuestran que existe diferencias significativas en las dimensiones despersonalización  $p=.038$  ( $p<.05$ ) y realización personal  $p=.000$  ( $p<.05$ ); por otro lado, no existen diferencias significativas en la dimensión agotamiento emocional  $p=.536$  ( $p>.05$ ).

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

Este estudio tiene planteado como objetivo principal establecer la asociación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los empleados de la empresa One Channel Service S.A.C.; acto seguido, se procederá la discusión de los datos adquiridos.

Según el objetivo general el cual comprende determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C. Según los datos arrojados, evidencian ausencia de relación significativa ( $Rho=.006$ ;  $p=.944$ ) entre clima laboral y el síndrome de burnout; por lo que el síndrome de burnout llega a ser una variable con independencia del clima laboral; datos que al ser comparados con la investigación de Quispe (2019), en su tesis nombrada: "Influencia del nivel de estrés laboral sobre el clima organizacional en el personal asistencial", se determinó que el estrés laboral y el clima organizacional no muestran asociación estadística significativa ( $p>0.05$ ). Además Hall (1996) menciona que la conducta o comportamiento de un miembro o colaborador dentro de una determinada organización (empresa), no es el resultado de las características del clima en donde se desenvuelven, sino que llega a ser dependiente de percepciones que los trabajadores tengan de su medio ambiente; de manera que no siempre el clima laboral llega a intervenir en la aparición del síndrome de burnout, confirmando así que a nivel de la muestra estudiada, no hay relación de variables.

Como primer objetivo específico, se evidenció relación entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C. En cuanto a la dimensión autorrealización, se encontró relación baja y de tipo inversa con la despersonalización ( $r=-.183^*$ ;  $p=.042$ ) y también con la dimensión realización personal, hallándose relación baja y de tipo directo ( $r=.186^*$ ;  $p=.039$ ); por otro lado, la dimensión involucramiento laboral, guarda relación baja y de tipo inversa con la dimensión agotamiento emocional ( $r=-.341^{**}$ ;  $p=.000$ ) y de igual manera, tiene relación baja y de tipo inversa con despersonalización ( $r=-.224^*$ ;  $p=.013$ );



la dimensión supervisión tiene relación baja y de tipo inversa con despersonalización ( $r=-.254^{**}$ ;  $p=.005$ ) y también tiene relación baja y de tipo directo con la dimensión realización personal ( $r=.235^{**}$ ;  $p=.009$ ), mientras que la dimensión comunicación guarda relación moderada baja y de tipo directo con realización personal ( $r=.272^{**}$ ;  $p=.002$ ); para culminar, la dimensión condiciones laborales se relaciona de forma moderada baja y de tipo directo con realización personal ( $r=.236^{**}$ ;  $p=.009$ ).

Datos que al ser comparados con Salvador (2016), en su tesis titulada: “Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir de la ciudad de Trujillo”; concluyó que existe correlación altamente significativa, negativa entre la dimensión despersonalización y autorrealización, existe correlación altamente significativa, positiva y de grado medio entre realización personal autorrealización; de igual manera, comparamos con los resultados de la investigación de Urteaga (2017), en su tesis titulada: “Clima laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas de jornada escolar completa del nivel secundario de la provincia de Pacasmayo”; en la cual concluyó que el agotamiento emocional se relaciona de forma inversa con las dimensiones de involucramiento laboral y supervisión; en cuanto a la dimensión despersonalización, también se relaciona de forma inversa y negativa con las dimensiones de involucramiento laboral y supervisión.

Con estos resultados, se afirma que las dimensiones del clima laboral, tienen influencia en cuanto a las dimensiones del síndrome de burnout. Además, Moos (1974, citado por Levy, 1985) refiere que el ambiente juega un papel importante en el bienestar del individuo, menciona que se debe examinar la mezcla de variables organizacionales y sociales, así también variables físicas.

El segundo objetivo, fue Identificar el nivel de las dimensiones del clima laboral que presentan los empleados de la empresa One Channel Service S.A.C.; dando como resultado más resaltante en la dimensión autorrealización, el 31.7% (39) a nivel medio y 30.9% (38) a nivel desfavorable; en la dimensión involucramiento laboral, el 50.4% (62) a nivel favorable y 29.3% (36) a nivel medio; en la dimensión supervisión, el 39.8% (49) a nivel medio y 33.3% (41) a

nivel favorable: en la dimensión comunicación, el 35.8% (44) a nivel medio, 32.5% (40) a nivel favorable y 26.8% (33) a nivel desfavorable; en cuanto a la dimensión condiciones laborales, el 46.3% (57) a nivel medio y 35.0% (43) a nivel favorable; dichos resultados demuestran la presencia de un inadecuado clima laboral, dando como resultado deficiencias en las dimensiones ya mencionadas.

Datos que al ser comparados con el estudio de Velarde (2018) tesis nombrada: "Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles"; en la cual se aprecia que en la dimensión autorrealización, a un nivel medio, en la dimensión involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, se encontró a nivel favorable. Además, Chiavenato (1992) considera que el clima laboral llega a ser la parte interna de una organización, la atmosfera psicológica distintivo que presenta cada empresa. Así mismo menciona que está constituido por diferentes aspectos de la situación, que se acoplan mutuamente en diversos niveles o grados.

El tercer objetivo fue analizar el nivel de las dimensiones del síndrome de burnout que presentan los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C. Rescatando los datos más relevantes, en la dimensión agotamiento emocional, el 58.5% (72) a nivel bajo y 22.0% (27) a nivel alto; en la dimensión despersonalización 53.7% (66) a nivel bajo y 26.0% (32) a nivel alto; por último la realización personal 45.5% (56) a nivel bajo y 39.8% (49) a nivel alto; así mismo comparamos los resultados de Cahuín y Salazar (2019) en su tesis titulada: "Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería del hospital de Pampas"; donde se concluye que las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal tenían un nivel bajo, seguido por el nivel alto. Además, Gil y Peiró (1997) opinaron que el burnout podría llegar a analizarse en 2 puntos de vista: (1) Clínica; la persona consigue esa condición debido al alto estrés laboral; (2) psicosocial: siendo etapas, entendiéndose como escalas que se dan a conocer gracias a la relación de características personales con el ambiente de trabajo.

En el cuarto objetivo se planteó comprobar diferencias significativas al comparar las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima, en función del género, edad y tiempo de servicio; en función al género, se evidencia diferencias significativas en la dimensión autorrealización  $p=.001$  ( $p<.05$ ) y supervisión  $p=.001$  ( $p<.05$ ), mientras que en las dimensiones involucramiento laboral  $p=.211$  ( $p>.05$ ), comunicación  $p=.051$  ( $p>.05$ ) y condiciones laborales  $p=.157$  ( $p>.05$ ) no se llegó a encontrar diferencias significativas; en función a la edad, se aprecian diferencias significativas en las dimensiones involucramiento laboral  $p=.041$  ( $p<.05$ ) y comunicación  $p=.028$  ( $p<.05$ ); por lo contrario, no se evidenció diferencias significativas en autorrealización  $p=.154$ , supervisión  $p=.342$  ( $p>.05$ ) y condiciones laborales  $p=.051$  ( $p>.05$ ); en función del tiempo de servicio, se aprecian diferencias significativas en autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, siendo ( $p<.05$ ).

El quinto objetivo, fue evidenciar diferencias significativas al comparar las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C, según género, edad y tiempo de servicio; en función al género, se evidenció que no existen diferencias significativas en las dimensiones agotamiento emocional  $p=.177$  ( $p>.05$ ), despersonalización  $p=.691$  ( $p>.05$ ) y realización personal  $p=.294$  ( $p>.05$ ); estos resultados son similares a lo encontrado por Odiaga y Reyes (2019) en su tesis nombrada: “Síndrome de burnout y compromiso organizacional en vendedores de una empresa retail de Chiclayo en el periodo Agosto”; reflejó que no existen diferencias significativas en las dimensiones desajuste emocional  $p=0,3393$ ; despersonalización  $p=0,1600$  y realización personal  $p=0,4494$ .

En función a la edad los datos demuestran que si existe diferencias significativas en la dimensión agotamiento emocional  $p=.006$  ( $p<.05$ ); sin embargo, no existen diferencias significativas en las dimensiones despersonalización  $p=.536$  ( $p>.05$ ) y realización personal  $p=.053$  ( $p>.05$ ). Datos en comparación con la investigación de Velásquez (2014) en su tesis titulada: “Síndrome de burnout y bienestar psicológico en enfermeras de la microred de salud en san juan de Miraflores”, se obtuvo como resultados que no existen

diferencias según género, pero si existen diferencias significativas según edad con una significancia de  $p < .05$ .

Por último, en el caso de tiempo de servicio, existe diferencias significativas en las dimensiones despersonalización  $p=.038$  ( $p < .05$ ) y realización personal  $p=.000$  ( $p < .05$ ); pero no existen diferencias significativas en la dimensión agotamiento emocional  $p=.536$  ( $p > .05$ ). Así mismo, se compara con la tesis de Rodríguez (2019) titulada: “Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa el Salvador”, se rescató que si existió diferencias en realización profesional con relación al tiempo de servicio ( $p < .05$ ); de la misma manera, en comparación con Odiaga y Reyes (2019), en su tesis titulada: “Síndrome de burnout y compromiso organizacional en vendedores de una empresa retail de Chiclayo en el periodo agosto”. Se llegó a la conclusión de que no hay diferencias significativas en la dimensión desajuste emocional ( $p = 0,3393$ ).

## 5.2. Conclusiones

En cuanto a los resultados obtenidos, a las pruebas estadísticas y con los objetivos trazados, se derivan las conclusiones siguientes:

- 1) Según el objetivo general, se evidencia que no hay presencia de relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout ( $Rho=.006$ ;  $p=.944$ ); por lo que el clima laboral, no afecta al síndrome de burnout.
- 2) En referencia al objetivo específico uno; evidenciamos relación entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout; dimensión autorrealización – despersonalización; autorrealización - realización personal. Involucramiento laboral - agotamiento emocional. Involucramiento laboral - despersonalización; supervisión – despersonalización; supervisión – realización personal; comunicación – realización personal;

condiciones laborales - realización personal; por lo que una variable llegara a afectar a la otra.

- 3) En cuanto al objetivo específico dos; en el clima laboral, se halló que la dimensión autorrealización con mayor predominio el 31.7% (39) es medio; involucramiento laboral el 50.4% (62) a nivel favorable; supervisión el 39.8% (49) a nivel medio; comunicación, el 35.8% (44) a nivel medio; condiciones laborales, el 46.3% (57) a nivel medio.
- 4) En cuanto al objetivo específico tres; en el síndrome de burnout, llegamos a determinar que en la dimensión agotamiento emocional con mayor promedio el 58.5% (72) a nivel bajo; despersonalización el 53.7% (66) a nivel bajo y por último la realización personal 45.5% (56) a nivel bajo.
- 5) En cuanto al objetivo específico cuatro, se comprobó las diferencias significativas al comparar las dimensiones del clima laboral en función del género, edad y tiempo de servicio; en caso del género, se evidencia diferencias significativas en la dimensión autorrealización y supervisión, mientras que en las siguientes no se encontraron diferencias significativas Involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales; en función a la edad, se encuentran diferencias significativas en las dimensiones involucramiento laboral y comunicación; por lo contrario, no se evidenció diferencias significativas en autorrealización, supervisión y condiciones laborales; en función del tiempo de servicio, se aprecian diferencias significativas en autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
- 6) En cuanto al objetivo específico cinco, se evidencian las diferencias significativas entre las dimensiones del síndrome de burnout en función del género, edad y tiempo de servicio. En función al género, no existen diferencias significativas en las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización persona; en función a la

edad los datos demuestran que si existe diferencia significativas en la dimensión agotamiento emocional; sin embargo, no existen diferencias significativas en las dimensiones despersonalización y realización personal; por último, en el caso de tiempo de servicio, existen diferencias significativas en las dimensiones despersonalización y realización personal; pero no existen diferencias significativas en la dimensión agotamiento emocional.

### **5.3. Recomendaciones**

- 1) Luego de los resultados hallados, se recomienda a la organización, trabajar en mejorar el ambiente de trabajo en la organización a fin de disminuir los niveles de estrés laboral. Se puede realizar el programa de intervención con el modelo psicológico: Demanda, control y apoyo social creado por Karasek (1979, citado por Vega, 2001) donde se entiende los términos (1) Demanda: Es la cantidad de trabajo y el tiempo en su puesto laboral; (2) Control: Es la suma de importancia que la empresa brinde a los trabajadores oportunidades y recursos; (3) Apoyo Social: Reforzamiento que el trabajador debe tener y hasta qué punto puede confiar en los compañeros y superiores para enfrentar diferentes situaciones.

De esta forma, el objetivo general para el programa sería: Mejorar el clima de labores en cuanto a las condiciones de trabajo, comunicación, supervisión y autorrealización; mientras que los objetivos específicos serian: concientizar sobre la importancia de mantener un adecuado ambiente de trabajo para evitar la presencia del estrés; primeramente se deberán programar y ejecutar 9 talleres: un taller por cada dimensión de las variables (donde se harán presentaciones de videos y dinámicas de integración); cuyo objetivo será de concientizar sobre la realidad que se presenta y fortalecer los aspectos positivos que se presentan en el ambiente y conductas; dichas reuniones se realizarán todos los días hábiles por un lapso de

30 minutos (previo permiso a jefatura); cada 15 días se debe repetir estos talleres con sus debidas modificaciones en cuanto a los temas.

- 2) Realizar investigaciones correlacionales con otro tipo de muestra o población, de esa manera llegar a consolidar o corroborar los resultados hallados en esta investigación.
- 3) Extender la investigación hasta tomar en cuenta otros aspectos sociodemográficos que lograrían interactuar entre el clima laboral y el estrés como: estado civil, nivel económico, grado de estudios o tiempo de experiencia en el cargo, de esa manera establecer las diferencias significativas que se presenten en los grupos.
- 4) De igual manera hacer investigaciones correlacionales teniendo en cuenta otras variables como clima familiar, coeficiente intelectual, liderazgo.

## **REFERENCIAS**



Adecco (26 de diciembre de 2019). *Importancia de un buen clima laboral*. Perú: Portal de Adecco. Recuperado de <https://blog.adecco.com.mx/2019/12/26/importancia-buen-clima-laboral/>

Alegre, R. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de lima metropolitana* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

Anzola, M. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Bogotá, Colombia: Universidad externado de Colombia.

Arteaga F. y Pilligua, C. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 16(28).

Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome de Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* Barcelona, España: Paidós.

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones definición diagnóstica y consecuencias* (1ª Ed.). México: Trillas.

Cahuín, P. y Salazar, E. (2019). *Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería del hospital de pampas 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Roosevelt, Huancayo, Perú.

Campus Virtual Romero (06 de junio de 2019). *Importancia de un buen clima laboral*. Campus virtual Romero. Recuperado de <https://www.campusromero.pe/blog/lanzar-o-impulsar-mi-negocio-propio/importancia-de-un-buen-clima-laboral>

Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (3ª ed.). México, México: Mc Graw Hill.

Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burn-out: etapas de desilusión en las profesiones de ayuda*. EUA: Human Sciences Press.

El Universal (03 de noviembre de 2019). ¿Por qué la Norma 035 que protege contra el estrés laboral podría quedar en "letra muerta"? *El Imparcial*. Recuperado de <https://www.elimparcial.com/mexico/Por-que-la-Norma-035-que-protege-contra-el-estres-laboral-podria-quedar-en-letra-muerta-20191103-0003.html>

Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo* (2ª ed.). Madrid, España: Club Universitario.

Gavilanes, A. (2015). *Síndrome de Burnout y sus efectos en el Clima Laboral en el personal que labora en un medio de comunicación escrita* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, Ambato, Ecuador.

Gestión (20 de agosto de 2018). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/?ref=gesr>

Gestiopolis. (20 de julio 2020). *Clima Laboral*. Portal de gestiopolis. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>

Gil y Peiró J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid, España: Síntesis.

Hall, R. (1996). *Organizaciones, estructuras, procesos y resultados* (6ª ed.). México, México: Prentice Hispanoamericana.

Heredia, J. (2017.) *Estudio de la relación del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Corpromedic S.A.* (Tesis de maestría). Escuela Politécnica Nacional, Latacunga, Ecuador.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México, México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México, México: Mc Graw-Hill.
- Hinojosa, C. (2019). *Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña* (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Huaripoma, M. y Rosado P. (2018). *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercado de Lima – 2017* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Jiménez, D. y Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*. 9(18), 26-34. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5774750>
- Levy, C. (1985). *Psicología y Medio Ambiente*. Madrid, España: Morata.
- Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada: manual para la formación del especialista* (13ª ed.). Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=EAq3\\_\\_YLOjIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=EAq3__YLOjIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (1ª ed.). Recuperado de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf)
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*. (112), 42-80. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

- Martínez, T. (2010). *Centros de atención diurna para personas mayores. Atención a las situaciones de fragilidad y dependencia*. Madrid, España: Panamericana.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory* (1ª ed.). California, Estados Unidos: Consulting Psychologist Press.
- Ministerio de Salud (2009). *Metodología para el Estudio de Clima Organizacional* (2ª ed.). Recuperado de [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096\\_DGSP267.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf)
- Montalván, A. (2018). *Síndrome de Burnout en personal de autoservicio de ventas al por mayor y su impacto en el rendimiento de las ventas* (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Odiaga, G. y Reyes, J. (2019). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en vendedores de una empresa retail de Chiclayo en el periodo agosto* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Olaz, A. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*. (56), 1-35. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>
- Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral CL - SPC. Manual* (1ª ed.). Recuperado de <https://www.passeidireto.com/arquivo/42030265/escala-clima-laboral-cl-spc-manual-1-o-ed>
- Quispe, D. (2019). *Influencia del nivel de estrés laboral sobre el clima organizacional en el personal asistencial* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Rodríguez, G. (2019). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa el Salvador* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.

Rubio, J. (2003). *Fuentes de estrés, síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de institutos de enseñanza secundaria*. (Tesis de maestría). Universidad de Extremadura, Badajoz, España.

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (1ª ed.). Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>

Sánchez, L. (2018). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores de contact center de la ciudad de Lima* (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Salvador, J. (2016). *Síndrome de burnout y clima laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala, Guatemala.

Pastrana, M. (2009). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Unión General de Trabajadores de Andalucía. Recuperado de [http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones\\_new/files\\_riesgospsicosocialesand/publication.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf)

Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México, México: El Manual Moderno.

Urteaga, Z. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas de jornada escolar completa del nivel secundario de la provincia de Pacasmayo* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Vega, S. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social. Ministerio de trabajo y asuntos sociales España. Recuperado de [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1)

Velarde J. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

Velásquez (2014). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en enfermeras de la microred de salud de San Juan de Miraflores - Villa María del Triunfo, 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.

Vilcahuano, D. (2015). *El clima organizacional y su relación con el síndrome de burnout, en los servidores de la Dirección de Talento Humano de la Universidad Central del Ecuador* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

Tabla 17

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿Existe relación entre la variable clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S? A. C – Lima?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima</p> <p><b>Objetivos específicos</b> * Determinar la relación entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima.</p> <p>* Identificar el nivel de las dimensiones del clima laboral que presentan los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> HG: Existe relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima. H0: No existe relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima.</p> <p><b>Hipótesis específico</b> <b>H1:</b> Existe relación entre las dimensiones de la variable clima laboral con las dimensiones de la variable síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima.</p>	<p><b>Variable 1</b> Clima laboral: Sera medida a través de estas dimensiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización personal</li> <li>• Involucramiento laboral</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Condiciones laborales</li> </ul> <p><b>Variable 2</b> Síndrome de burnout: Será medida a través de estas dimensiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio emocional</li> <li>• Despersonalización</li> <li>• Realización personal</li> </ul>	<p><b>Tipo y diseño de investigación:</b>  No experimental, descriptivo y correlacional</p> <p><b>Población y muestra:</b>  Para la población estuvo constituida por 123 trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C. Así mismo, los trabajadores a tomar en cuenta, corresponden a mandos medios a inferiores.</p> <p>La muestra fue de tipo muestreo censal, ya que se está haciendo uso de la totalidad de la población.</p>



	<p>* Analizar el nivel de las dimensiones del síndrome de burnout que presentan los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima.</p> <p>* Comprobar diferencias significativas al comparar las dimensiones el clima laboral en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima, en función del género, edad y tiempo de servicio.</p> <p>* Evidenciar diferencias significativas al comparar las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima 2020, según género, edad y tiempo de servicio.</p>	<p><b>H0:</b> No existe relación entre las dimensiones de la variable clima laboral con las dimensiones de la variable síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima.</p> <p><b>H2:</b> Existen diferencias significativas al comparar el clima laboral y sus dimensiones en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima, en función del género, edad y tiempo de servicio.</p> <p><b>H0:</b> No existen diferencias significativas al comparar el clima laboral y sus dimensiones en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima, en función del género, edad y tiempo de servicio.</p> <p><b>H3:</b> Existen diferencias significativas al comparar las dimensiones el clima</p>		<p><b>Instrumentos de medición:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario Clima Laboral CL-SPC</li> <li>• Inventario de Burnout de Maslach (MBI)</li> </ul>
--	--	---	--	---

		<p>laboral en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C – Lima, en función del género, edad y tiempo de servicio.</p> <p><b>H0:</b> No existen diferencias significativas al comparar las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores One Channel Service S.A.C – Lima, en función del género, edad y tiempo de servicio.</p>		
--	--	--	--	--

## ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos

### 1) Cuestionario Clima Laboral CL-SPC

#### Datos generales

- Edad: \_\_\_\_\_
- Género: (M) (F)
- Tiempo de servicio (meses): \_\_\_\_\_

#### Instrucciones

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

VALORES	
<b>Nunca</b> : 1	<b>Mucho</b> : 4
<b>Poco</b> : 2	<b>Siempre</b> : 5
<b>Regular</b> : 3	

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

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

47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

## 2) Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

### Datos generales

- Edad: \_\_\_\_\_
- Género: (M) (F)
- Tiempo de servicio (meses): \_\_\_\_\_

### Instrucciones

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

VALORES	
<b>Nunca</b> : 0	<b>Una vez a la semana</b> : 4
<b>Pocas veces al año o menos</b> : 1	<b>Pocas veces a la semana</b> : 5
<b>Una vez al mes</b> : 2	<b>Diariamente</b> : 6
<b>Algunas veces al mes</b> : 3	

N°	Ítem	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado (a) debido a mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado(a).							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5	Siento que a las personas que atiendo los trato como si fuesen objetos.							

6	Siento que trabajar todos los días con la gente me cansa.								
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.								
8	Siento estresado por el trabajo.								
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.								
10	Siento que me he hecho más insensible con la gente.								
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.								
12	Me siento muy vital en mi trabajo.								
13	Me siento frustrado por mi trabajo.								
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.								
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.								
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés.								
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.								
18	Me siento animado después de haber trabajado con quienes tengo que atender.								
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.								
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.								
21	Siento que puedo tratar en mi trabajo los problemas emocionales de forma adecuada.								
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de sus problemas.								



## ANEXO 3: INFORME DE SOFTWARE ANTI PLAGIO

## ANEXO 4: CARTAS DE PERMISO

DE : Milla Angeles, Wilson Milla  
Departamento de recursos Humanos  
PARA : MERY LUCY ZALDÍVAR GRADOS  
Gerente General

Me es grato dirigirme a usted y exponerle lo siguiente:

Yo Wilson Kennedy Milla Angeles, identificado con DNI: 73226924. Colaborador de su empresa ONE CHANNEL SERVICE SAC con R.U.C. N° 20601048061. Por motivos profesionales, requiero que me brinde su permiso para aplicar 2 cuestionarios (Clima Laboral y Síndrome de Burnout) a los colaboradores de la empresa a la cual dirige. Se comenta que dichos cuestionarios se aplicarán en horario que no afecte la productividad o desarrollo de labores.

Teniendo en cuenta que dichos instrumentos nos brindarán un panorama más preciso de la situación de los colaboradores; en base a ello se aplicarán métodos de mejora en diferentes niveles.

Por tanto, agradeceré a usted acceda a mi solicitud.



FIRMA GERENCIA

DNI: 07744731



Firma Investigador

Wilson Milla

## ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se le comunica a Ud. que por medio de este documento, que está siendo invitado(a) a participar de una investigación de tesis de licenciatura, teniendo como el responsable a: Wilson Kennedy Milla Angeles, identificado con el DNI: 73226924 de la Facultad de Ciencias Humanas de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Autónoma del Perú.

De aceptar formar parte del estudio, se le solicitará que responda a dos cuestionarios, necesitando aproximadamente 30 minutos para culminar ambos. Se le hace mención de que su participación es completamente voluntaria y que las respuestas que brinde serán, además que los resultados que se obtenga no se compartirán con ninguna persona, por ello se le pide contestar a las preguntas con total honestidad. Los resultados que se obtendrán, tienen un fin estrictamente de investigación, por lo cual podrán ser publicados en tesis y/o compartidos en contextos académicos.

Tu participación será muy valorada y apreciada. Gracias por tu colaboración.

Después de haber leído:

Si, acepto participar

---

Firma del participante

---

Firma del responsable