



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE BURNOUT EN  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA SUR

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

**Autora**

MAGNA ESTHER GUARDIAN REYNA (ORCID: 0000-0003-1583-5791)

**Asesor**

DR. WALTER CAPA LUQUE (ORCID: 0000-0003-4342-9264)

**Línea de investigación de programa**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

**LÍNEA DE ACCIÓN RSU**

SALUD Y BIENESTAR

**LIMA, PERÚ, OCTUBRE DE 2024**



### **CC BY-NC-ND**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

*Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.*

## Referencia bibliográfica

Guardian Reyna, M. E. (2024). *Clima laboral y su relación con el síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada de Lima Sur* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

| Datos del autor                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Nombres y apellidos                  | Magna Esther Guardian Reyna   |
| Tipo de documento de identidad       | DNI   |
| Número de documento de identidad     | 77329287  |
| URL de ORCID                         | <a href="https://orcid.org/0000-0003-1583-5791">https://orcid.org/0000-0003-1583-5791</a>                 |
| Datos del asesor                     |   |
| Nombres y apellidos                  | Walter Capa Luque   |
| Tipo de documento de identidad       | DNI   |
| Número de documento de identidad     | 09813379  |
| URL de ORCID                         | <a href="https://orcid.org/0000-0003-4342-9264">https://orcid.org/0000-0003-4342-9264</a>                 |
| Datos del jurado                     |   |
| Presidente del jurado                |   |
| Nombres y apellidos                  | Silvana Graciela Varela Guevara   |
| Tipo de documento                    | DNI   |
| Número de documento de identidad     | 47283514  |
| Secretario del jurado                |   |
| Nombres y apellidos                  | Marcela Doris Quispe Ledesma  |
| Tipo de documento                    | DNI   |
| Número de documento de identidad     | 09458665  |
| Vocal del jurado                     |   |
| Nombres y apellidos                  | Javier Jesus Vivar Bravo  |
| Tipo de documento                    | DNI   |
| Número de documento de identidad     | 74697504  |
| Datos de la investigación            |   |
| Título de la investigación           | Clima laboral y su relación con el síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada de Lima Sur |
| Línea de investigación Institucional | Persona, Sociedad, Empresa y Estado.  |
| Línea de investigación del Programa  | Comportamiento organizacional   |
| URL de disciplinas OCDE              | <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.00</a>       |

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA  
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: la DRA. SILVANA GRACIELA VARELA GUEVARA como presidenta, la MG. MARCELA DORIS QUISPE LEDESMA como secretaria y el MG. JAVIER JESUS VIVAR BRAVO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:


**CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE BURNOUT EN  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA SUR**

Presentado por la bachiller:

**MAGNA ESTHER GUARDIAN REYNA**


Para obtener el **Título Profesional Licenciada en Psicología**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado** con una calificación de **TRECE (13)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 24 de octubre del 2024.




---

**PRESIDENTA**  
DRA. SILVANA GRACIELA  
VARELA GUEVARA



---

**SECRETARIA**  
MG. MARCELA DORIS  
QUISPE LEDESMA



---

**VOCAL**  
MG. JAVIER JESUS VIVAR  
BRAVO

## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Yo Walter Capa Luque docente de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

Clima laboral y su relación con el síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada de Lima Sur

De la bachiller Magna Esther Guardian Reyna, constato que la tesis tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 23 de Noviembre de 2024



Walter Capa Luque

DNI: 09813379

## **DEDICATORIA**

A mis padres con todo el amor y respeto que se merecen, quienes son mi inspiración y siempre me apoyaron, confiaron en mí en todo momento y en cada decisión.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por acompañarme y guiarme en mi etapa universitaria sirviendo como motor para no rendirme ante las adversidades que se presentaron. Agradezco a mi familia quienes sirvieron como soporte. Al Dr. Capa por su dedicación y motivación constante en el trascurso del análisis. También agradezco a la empresa por permitir el ingreso para la aplicación de pruebas a su personal.



## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>DEDICATORIA.....</b>                  | <b>2</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTOS.....</b>              | <b>3</b>  |
| <b>LISTA DE TABLAS.....</b>              | <b>5</b>  |
| <b>RESUMEN.....</b>                      | <b>6</b>  |
| <b>ABSTRACT.....</b>                     | <b>7</b>  |
| <b>RESUMO.....</b>                       | <b>8</b>  |
| <b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>              | <b>9</b>  |
| <b>II. MÉTODO.....</b>                   | <b>13</b> |
| 2.1. Tipo y diseño.....                  | 13        |
| 2.2. Población, muestra y muestreo.....  | 13        |
| 2.3. Hipótesis.....                      | 13        |
| 2.4. Variables y operacionalización..... | 13        |
| 2.5. Instrumentos o materiales .....     | 14        |
| 2.6. Procedimientos.....                 | 15        |
| 2.7. Análisis de datos.....              | 15        |
| 2.8. Aspectos éticos.....                | 15        |
| <b>III. RESULTADOS.....</b>              | <b>16</b> |
| <b>IV. DISCUSIÓN.....</b>                | <b>19</b> |
| <b>V. CONCLUSIONES.....</b>              | <b>23</b> |
| <b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>          | <b>24</b> |
| <b>REFERENCIAS</b>                       |           |
| <b>ANEXOS</b>                            |           |

## LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Niveles de clima laboral
- Tabla 2 Niveles del síndrome de burnout
- Tabla 3 Relación entre clima laboral y síndrome de burnout
- Tabla 4 Relación entre clima laboral y agotamiento emocional
- Tabla 5 Relación entre clima laboral y despersonalización
- Tabla 6 Relación entre clima laboral y realización personal

# CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA SUR

MAGNA ESTHER GUARDIAN REYNA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

Se determinó la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada de Lima Sur. La población fue de 148 trabajadores. El tipo de investigación utilizado fue correlacional, diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó la Escala de Clima Laboral CL-SPC de Palma y el MBI de Maslach & Jackson. Los resultados evidenciaron que 41.2% manifiestan clima favorable y el 52.7% nivel medio, así mismo los resultados de síndrome de burnout evidenciaron que el 16.2% reportan un nivel de riesgo alto y el 4.1% presenta burnout. Asimismo, se obtuvo que existe relación negativa entre ambas variables ( $\rho = -.335$ ,  $p < 0.00$ ). En conclusión, a mayores niveles de clima laboral, menores serán los niveles de síndrome de burnout.

**Palabras clave:** trabajadores, clima laboral, síndrome de burnout, empresa

**WORK CLIMATE AND ITS RELATIONSHIP WITH BURNOUT SYNDROME IN  
WORKERS OF A PRIVATE COMPANY IN SOUTH LIMA**

**MAGNA ESTHER GUARDIAN REYNA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The relationship between the work environment and burnout syndrome in workers of a private company in South Lima was determined. The population was 148 workers. The type of research used was correlational, non-experimental cross-sectional design. The Palma CL-SPC Work Climate Scale and the Maslach & Jackson MBI were applied. The results showed that 41.2% report a favorable climate and 52.7% a medium level, likewise the results of burnout syndrome showed that 16.2% report a high level of risk and 4.1% present burnout. Likewise, it was obtained that there is a negative relationship between both variables ( $\rho = -.335$ ,  $p < 0.00$ ). In conclusion, the higher the levels of work environment, the lower the levels of burnout syndrome.

**Keywords:** workers, work environment, burnout syndrome, company

# CLIMA DE TRABALHO E SUA RELAÇÃO COM A SÍNDROME DE BURNOUT EM TRABALHADORES DE UMA EMPRESA PRIVADA NO SUL DE LIMA

MAGNA ESTHER GUARDIAN REYNA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMO

Foi determinada a relação entre o ambiente de trabalho e a síndrome de burnout em trabalhadores de uma empresa privada no sul de Lima. A população era de 148 trabalhadores. O tipo de pesquisa utilizada foi o delineamento transversal correlacional, não experimental. Foram aplicadas a Escala de Clima de Trabalho Palma CL-SPC e o MBI Maslach & Jackson. Os resultados mostraram que 41,2% relatam um clima favorável e 52,7% um nível médio, da mesma forma os resultados da síndrome de burnout mostraram que 16,2% relatam um alto nível de risco e 4,1% apresentam burnout. Da mesma forma, obteve-se que existe uma relação negativa entre ambas as variáveis ( $\rho = -0,335$ ,  $p < 0,00$ ). Concluindo, quanto maiores os níveis de ambiente de trabalho, menores os níveis de síndrome de burnout.

**Palavras-chave:** trabalhadores, ambiente de trabalho, síndrome de burnout, empresa

## I. INTRODUCCIÓN

En los tiempos modernos, el lugar de trabajo se considera un segundo hogar para los empleados. El entorno de trabajo juega un rol trascendente en el funcionamiento general de la institución. Se conceptualiza como la valoración de diversos factores vinculados con el entorno laboral (Trelles & Galindo, 2020; Nakrošienė et al., 2019). Esta percepción sirve como herramienta de diagnóstico, orientando la aplicación de medidas preventivas para optimizar las metas de la institución (Silva, 2021; Romero, 2018).

En el panorama sociocultural, el ámbito del empleo ha denotado una alteración significativa y transformadora en los últimos años. En consecuencia, la evolución de las exigencias laborales y la incongruencia entre las necesidades del trabajo en las organizaciones y las capacidades de rendimiento de los individuos han dado lugar a nuevos riesgos psicosociales, como el SB (Swamy, et al., 2020; Ren et al., 2020; Edú et al., 2022). La incidencia de este trastorno no ha dejado de aumentar, lo que plantea una creciente preocupación social (Lan et al., 2019; Montgomery et al., 2021).

El ambiente laboral tiende a ser un lugar donde trabajadores pasan una buena cantidad de tiempo realizando distintas actividades laborales, donde la mayor interacción es con los compañeros de trabajo (Madero et al., 2021). El entorno de trabajo es un factor crucial en cualquier organización. Si en las empresas el clima laboral es insuficiente y tambaleante puede causar, en los trabajadores, diversas consecuencias a nivel personal y profesional, entre ellos, el SB, el cual es una enfermedad que implica cansancio debido al estrés severo vinculado al trabajo y desempleo (Swamy et al., 2020).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), solo en México, el 85% de los ambientes laborales son inadecuados, es decir, no proporcionan a los

trabajadores las condiciones apropiadas para su crecimiento normal y esto genera presión laboral y otras enfermedades tanto así que supera a los niveles de China con 73% y Estados Unidos con 59%, que también tiene el mismo fenómeno.

En naciones como Ecuador, se demostró que el 90% de los trabajadores de medicina suelen experimentar burnout debido a su entorno laboral (Robles et al., 2020). En Colombia se demostró que un 4,2% de enfermeros padecen SB, el cual se evidencia como desgaste emocional como resultado de la sobrecarga de trabajo que regularmente experimentan los profesionales de la salud y su exposición a importantes peligros en el lugar de trabajo. En Brasil, se ha demostrado que la prevalencia del burnout entre las enfermeras es alta, particularmente entre las jóvenes con largas jornadas laborales que tienden a experimentar mayor estrés, siendo el agotamiento emocional (AE) alto en el 52%, las respuestas interpersonales altas en el 61% y el vínculo social fue 62% (Tapullima et al., 2021).

A nivel nacional, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2019), el 72% de la PEA labora 48 horas a la semana, lo que les provoca agotamiento psicosocial. El Instituto de Opinión Pública PUCP (2019) evidenció que un 80% peruanos presenta estrés siendo un 70% de estrés laboral. En Lima y Callao existe un total de 41,3% prevalencia de este fenómeno, en el ámbito urbano un 40,4%, y en la zona rural un 30,8%. Por lo cual, se plantea la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa privada de Lima Sur?

Entre las investigaciones internacionales, se pudo encontrar trabajos donde el CL se relaciona con el SB (Lupo et al., 2021; Pacheco et al., 2023; Gómez, 2020; Moscu et al., 2023; Bernal & Chávez, 2018). Respecto al contexto nacional, existe evidencia de que el CL está relacionado de manera inversa con el SB (Chávez, 2021;

Silva, 2021; Melendez & Tejada, 2020; Zevallos, 2021; Bonilla, 2018; Quispe, 2017), mientras que otros estudios no encuentran relación entre ambas variables (Milla, 2021; Chagray, 2018).

Según Palma (2004) manifiesta que, el CL se refiere a cómo percibe cada trabajador su entorno de trabajo, incluyendo factores como la satisfacción personal, el compromiso con las actividades, la calidad de la revisión y el acceso a información relevante (Taheri et al., 2020). Según Palma (2004) el CL se encuentra constituido por las siguientes dimensiones: a) Autorrealización: Aquel discernimiento que posee el empleado referente a las posibilidades que el entorno profesional le favorece en el crecimiento integral. b) Involucramiento del trabajo: Es cuando colaboradores perciben ser representados con la organización mediante los valores y su dedicación a la consecución de metas. c) Supervisión: Viene a ser la perspectiva de funcionabilidad y significancia dentro del desarrollo de las funciones, el sentirse orientado y apoyado por quien supervisa. d) Comunicación: Es aquella perspectiva de la capacidad de coherencia y corrección de los conceptos con relación a las funciones principales de una organización y/o sus consumidores. e) Condiciones laborales: Es la importancia que la organización tiene respecto a la remuneración, psicosociales y físicos imprescindibles para el buen desenvolvimiento de los empleados.

Referente a la variable 2, el SB, es un estado de fatiga inducido por el estrés continuo (Juárez, 2015; Padilla, 2019; Fajardo et al., 2021). Se eligió la teoría de Maslach & Jackson (1981) quienes mencionan como sus dimensiones las siguientes: 1) Agotamiento emocional: Es el estado de agotamiento físico o psicológico, o una mezcla de ambos. Se refiere a la creencia de que uno carece de capacidades. 2) Despersonalización: Es la formación de perspectivas y emociones distantes hacia



otros, sobre todo usuarios o pacientes. Viene acompañada de un aumento de la irritación y una disminución de la motivación. 3) Baja realización profesional: Es una evaluación negativa de las capacidades de los profesionales para realizar su trabajo e interactuar con los usuarios a los que sirven; donde los miembros están insatisfechos con los resultados de su trabajo (Pérez & Zurita, 2014).

En cuanto a la justificación teórica, el trabajo contribuirá a la teoría, aportando un nuevo antecedente para hacer más válidas las discusiones de otros análisis. Además, evidencia justificación metodológica, al ser evaluadas las cualidades psicométricas de los cuestionarios aplicados. También, consta de relevancia práctica porque según los resultados, los directivos de las empresas podrán tomar consciencia de la relevancia del CL en las empresas, y optar por incrementar programas para reforzar el clima y disminuir ciertos problemas en la dinámica empresarial.

En este sentido, el objetivo general fue determinar la relación entre clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa privada de Lima Sur. Además, los objetivos específicos fueron a) Identificar los niveles del clima laboral. b) Identificar los niveles del síndrome de burnout. c) Identificar la relación entre clima laboral y agotamiento emocional. d) Identificar la relación entre clima laboral y despersonalización. e) Identificar la relación entre clima laboral y realización personal.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño

La investigación se realizó mediante un tipo básico al analizar información de primera fuente (Sánchez et al., 2018). Adicional a ello, el diseño fue no experimental, de corte transversal, porque no se alteraron las variables y todo el proceso se realizó en un solo periodo de tiempo (Hernández et al., 2024).

### 2.2. Población, muestra y muestreo

La muestra fue censal, dado que, se aplicaron los cuestionarios a toda la población (148 trabajadores de una empresa privada) correspondiendo al género masculino (51,4%) y femenino (48,6%), con edades de 22 a 58 años. No se realizó ningún tipo de muestreo.

### 2.3. Hipótesis

Hg: Existe relación entre clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa privada de Lima Sur. He: a) Existe relación entre clima laboral y agotamiento emocional. b) Existe relación entre clima laboral y despersonalización. c) Existe relación entre clima laboral y realización personal.

### 2.4. Variables y operacionalización

El CL se basa en la opinión de cada empleado sobre su entorno laboral y factores, como las oportunidades de crecimiento propio, el compromiso con las actividades encomendadas, la supervisión recibida y el acceso a la notificación relacionada con la empresa (Palma, 2004). La definición operacional se define el CL en función a los puntajes de la Escala CL.

El síndrome de burnout es definido como la sobrecarga emocional en un individuo como resultado de la naturaleza de su empleo (Maslach & Jackson, 1981).

Se define operacionalmente en función a los puntajes obtenidos en el Maslach Burnout.

## **2.5. Instrumentos o materiales**

### ***2.5.1 Escala Clima Laboral (CL-SPC)***

El instrumento posee 50 preguntas, Salazar y Serpa (2017) realizaron su adaptación obteniendo en el AFC 4 factores, presentando en el “test de Bondad de Ajuste Chi-Cuadrado Mínimo” (167.626), y el “nivel de significancia” ( $p < 0.001$ ). Además, se determinó “RMR = 0.027, GFI = 0.943, AGFI = 0.916, CFI = 0.969, TLI = 0.960 y RMSEA = 0.059”. La confiabilidad fue a través del coeficiente de omega ( $\omega = 0.94$ ) y sus dimensiones indican fiabilidad de .73 hasta .83.

Además, se obtuvo índices de ajuste apropiados que confirman el modelo definido conforme la teoría. También, la validez se midió con el AFE, donde el KMO fue (.852) y el “Test de esfericidad de Barlett” ( $X^2=2441.014$ ,  $gl=247$ ,  $p=.000$ ) evidenciando que los reactivos y componentes se correlacional. En lo que respecta a la confiabilidad, en la escala global, se obtuvo ( $\alpha=.997$ ,  $\omega=.979$ ). En las dimensiones, Realización personal ( $\alpha=.748$ ,  $\omega=.951$ ); Involucramiento laboral ( $\alpha=.945$ ,  $\omega=.925$ ); Supervisión ( $\alpha=.934$ ,  $\omega=.938$ ); Comunicación ( $\alpha=.888$ ,  $\omega=.895$ ); Condiciones laborales ( $\alpha=.841$ ,  $\omega=.856$ ) y Clima laboral ( $\alpha=.977$ ,  $\omega=.979$ ).

### ***2.5.2 Cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory).***

Está constituido por 9 ítems, Muñoz (2016) realizó la adaptación del inventario, y confirmó la validez de estructura interna mediante el AFE, al determinar 3 factores para la escala con cargas factoriales  $<.50$ , resultando en total 16 ítems. Además, respecto al AFC obtuvo un KMO y “prueba de esfericidad de Bartlett” de .821, Sig. = 0.00 y varianza total acumulada de 63%. Por otro lado, respecto a la confiabilidad, en

la escala total encontró .79, para agotamiento emocional .87, despersonalización .64 y eficacia profesional .79.

Se comprobó la validez de estructura interna mediante el AFE, el KMO fue (.811) y el "Test de esfericidad de Barlett" ( $X^2=2321.093$ ,  $gl=218$ ,  $p=.000$ ) confirmando que los reactivos y dimensiones se correlacionan. La escala está conformada por 3 factores y sus ítems son  $>.300$ . Respecto a la confiabilidad, para la escala global se halló ( $\alpha=.793$ ,  $\omega=.793$ ) y en sus dimensiones, "Agotamiento emocional" ( $\alpha=.839$ ,  $\omega=.841$ ); "Despersonalización" ( $\alpha=.793$ ,  $\omega=.764$ ) y "Realización personal" ( $\alpha=.748$ ,  $\omega=.776$ ).

## **2.6. Procedimientos**

Se aplicó una encuesta de manera virtual cuyo consentimiento informado se encontró implícito en el documento en el cual se solicita la participación voluntaria.

## **2.7. Análisis de datos**

Respecto a la estadística se subió los datos al SPSS 25. Asimismo, se analizó la prueba de normalidad dicho resultados no cuentan con distribución normal ( $p<0.05$ ), por este motivo, se empleó la estadística no paramétrica de Spearman ( $\rho$ ).

## **2.8. Aspectos éticos**

Se aseguró la confidencialidad y privacidad de los empleados. Además, se promovió el anonimato al no revelar sus identidades. Se aplicó la no maleficencia, impidiendo causar perjuicio a los participantes durante el estudio. Para la beneficencia, la autora se aseguró de que cumplan con la ética de la psicología e investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

En la tabla 1, se evidencia que el total de manifiestan una tendencia media a favorable al 93,9% de clima laboral. Lo cual quiere decir que, 94 trabajadores de cada 100, perciben algunas oportunidades para desarrollarse profesionalmente, gusto por trabajar en la empresa y medianamente acordes con el sueldo.

**Tabla 1**

*Niveles de clima laboral*

| Nivel        | <i>f</i> | %            |
|--------------|----------|--------------|
| Desfavorable | 9        | 6,1%         |
| Medio        | 78       | <b>52,7%</b> |
| Favorable    | 61       | <b>41,2%</b> |
| Total        | 148      | 100%         |

Respecto a la tabla 2, el 60,1% manifestaron un riesgo medio de burnout, el 16,2% riesgo alto y el 4,1% la presencia de burnout, es decir, los colaboradores experimentan síntomas de este síndrome como agotamiento emocional, cansancio y desconfianza en su futuro profesional.

**Tabla 2**

*Niveles del síndrome de burnout*

| Nivel        | <i>f</i> | %            |
|--------------|----------|--------------|
| Sin burnout  | 16       | 10,8%        |
| Riesgo bajo  | 13       | 8,8%         |
| Riesgo medio | 89       | <b>60,1%</b> |
| Riesgo alto  | 24       | <b>16,2%</b> |
| Burnout      | 6        | <b>4,1%</b>  |
| Total        | 148      | 100,0%       |

### 3.2. Contrastación de hipótesis

En la tabla 3, se obtuvo relación negativa ( $rho = -.335$ ,  $p < 0.00$ ) entre las variables, siendo esta relación importante para un tamaño de efecto mediano. Por ello, acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 3**

*Relación entre clima laboral y síndrome de burnout*

|               |                    | Síndrome de burnout |
|---------------|--------------------|---------------------|
|               | <i>Rho [IC95%]</i> | -.335 [-.438,-.225] |
| Clima laboral | <i>p</i>           | .000                |
|               | <i>n</i>           | 148                 |

En la tabla 4, se reportó una relación negativa ( $rho = -.408$ ,  $p < 0.24$ ) entre CL y AE. Por este motivo, se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 4**

*Relación entre clima laboral y agotamiento emocional*

|               |                    | Agotamiento emocional |
|---------------|--------------------|-----------------------|
|               | <i>Rho [IC95%]</i> | -.408 [-.534,-.264]   |
| Clima laboral | <i>p</i>           | .024                  |
|               | <i>n</i>           | 148                   |

Referente a la tabla 5, se determinó relación negativa ( $rho = -.309$ ) entre CL y despersonalización, siendo esta relación relevante para un tamaño de efecto mediano. Por ende, se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 5***Relación entre clima laboral y despersonalización*

|               |                    | Despersonalización |
|---------------|--------------------|--------------------|
|               | <i>Rho [IC95%]</i> | -.309 [-.448,-155] |
| Clima laboral | <i>p</i>           | .001               |
|               | <i>n</i>           | 148                |

En la tabla 6, se encontró una relación positiva y directa ( $rho = .560$ ) entre CL y RP. Dado que esta relación posee una relevancia correspondiente a un tamaño de efecto moderado. Por ende, se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 6***Relación entre clima laboral y realización personal*

|               |                    | Realización Personal |
|---------------|--------------------|----------------------|
|               | <i>Rho [IC95%]</i> | .560 [.161, 438]     |
| Clima laboral | <i>p</i>           | .000                 |
|               | <i>n</i>           | 148                  |

#### IV. DISCUSIÓN

El objetivo general analizó la relación entre las variables, donde se evidenció relación negativa ( $\rho = -.335$ ,  $p < 0.00$ ), tamaño de efecto mediano. Estos hallazgos se comparan con Silva (2021) quien encontró relación negativa entre ambas variables ( $\rho = -.313$ ,  $p < 0.00$ ) en colaboradores de salud de Huacho. Asimismo, son parecidos a la investigación de Quispe (2017) al determinar relación inversa entre las variables en personal administrativo de Lima. Igualmente, Zevallos (2021) encontró relación negativa en las variables ( $\rho = -.725$ ,  $p < 0.00$ ) en supervisores del Callao. Por otro lado, son distintos a los resultados de Milla (2021) quien reveló que no existe relación entre las variables, en empleados de One Channel Service S.A.C. probablemente porque realizó un muestreo probabilístico, a diferencia del presente estudio que utilizó un muestreo no probabilístico. Tampoco guardan convergencia con el trabajo de Chagray (2018) quien halló la inexistencia de relación entre las variables en administrativos y técnicos de una empresa de Lima, lo cual puede deberse a que no existe presencia de burnout en la organización.

Asimismo, en base a la revisión de literatura, se confirman los resultados encontrados, dado que según Palma (2004) el CL está relacionada con el SB, dado que, si el CL no es el adecuado causará estrés, baja energía, distanciamiento mental del trabajo, negativismo y reducida eficacia profesional (OMS, 2024). Por este motivo, se puede confirmar que existe relación negativa, es decir, a mayores rangos de CL, existirán menores sintomatologías de SB.

Sobre el objetivo específico 1, se reportó que el clima laboral manifiesta una tendencia media a favorable al 93,9% siendo 139 los empleados, quienes perciben incentivos profesionales en su institución, gusto por trabajar y relativamente acorde con el sueldo. Este resultado se contrasta con Silva (2021) quien identificó que los



colaboradores de dos centros de salud de Huacho manifiestan muy buena identidad laboral (46,7%), nivel bueno en cooperación (54%) al igual que en estructura (56,7%) y recompensa (48,7%). Igualmente, Quispe (2017) evidenció que los trabajadores de una entidad pública presentan un clima laboral promedio (28,5%), favorable (34,9%) y muy favorable (14,4%). Además, también son parecidos al estudio de Gómez (2020) quien halló nivel muy favorable, el 44,45% en trabajadores de Ecuador.

Asimismo, el CL es un componente importante para toda empresa, debido a que, mediante este constructo, los directivos pueden conocer cuál es la valoración de sus trabajadores sobre el ambiente de la empresa, materiales, qué opinan de la remuneración, políticas administrativas, cómo se relacionan con sus compañeros de trabajo y jefes, de qué manera se comunican y la toma de decisiones (Ruiz et al., 2017).

Referente al objetivo específico 2, se halló que el SB se encuentra presente en un riesgo medio en los encuestados al 60,1%, además el 16,2% obtuvieron riesgo alto y el 4,1% manifiestan burnout, esto explica que los trabajadores experimentan sintomatología de agotamiento emocional, cansancio y desconfianza en su futuro profesional. Estos datos tienden a ser semejantes con los resultados de Pacheco et al. (2023) quien evidenció nivel medio (50%) de SB en enfermeros peruanos. De igual manera, guardan similitud con el análisis de Melendez y Tejada (2020) al hallar nivel medio de SB en enfermeros de Jaén. Sin embargo, los resultados son distintos al estudio de Silva (2021) dado que encontró valores altos en AE (68,7%) y despersonalización (72,7%) en Huacho.

Es relevante señalar que el SB, al encontrarse presente en los empleados de cualquier tipo de empresa, es una percepción de fracaso y agotamiento producido por la sobrecarga de trabajo, generando graves consecuencias en el colaborador que lo

manifiesta y también en quienes los rodean, dado que, pueden contagiar su desesperación, ansiedad en la organización (Fajardo et al., 2021).

Sobre el objetivo específico 3, se reportó relación negativa ( $\rho = -.408, p < 0.05$ ) entre CL y agotamiento emocional con un tamaño de efecto mediano. Silva (2021) halló relación inversa entre el CL y AE ( $\rho = -.372, p < 0.00$ ) en Huacho. Por otro lado, los presentes resultados no concuerdan con el análisis de Chagray (2018) al no encontrar relación entre la variable y dimensión ( $p = 0,075$ ) en personal de salud y administrativos de Lima, posiblemente porque se utilizó un instrumento diferente para evaluar los niveles de clima laboral.

La literatura también confirma estos resultados, dado que, el SB es causado y tiene relación con las condiciones sociodemográficas de la empresa, tecnológicas, normativa y legislación, la infraestructura, política, el sistema social-interpersonal de la organización así como la cultura y CL caracterizado por la ambigüedad en los roles, poco apoyo, disputas interpersonales, poca reciprocidad y el desgano por trabajar (Juárez, 2015) experimentando estrés, salud mental y física en deterioro y falta de vocación laboral (Lan et al., 2019). Entonces, se puede afirmar que, a mayores valores de CL satisfactorio, menores serán los rangos de agotamiento emocional.

Referente al objetivo específico 4, se determinó que existe relación negativa ( $\rho = -.309, p < 0.01$ ) entre CL y despersonalización con un tamaño de efecto mediano pero significativa a nivel empírico y estadístico. Estos datos guardan semejanza con el análisis de Silva (2021) dado que encontró relación negativa entre el CL y despersonalización ( $\rho = -.384, p < 0.00$ ) en trabajadores de salud de Huacho. Por otro lado, los datos no guardan semejanza con el estudio de Chagray (2018) al no encontrar relación entre la variable y dimensión ( $p = 0,075$ ) en personal de salud y

administrativos de Lima, posiblemente porque se utilizó un cuestionario diferente para medir el CL.

Conforme a la revisión literaria, se puede confirmar la información estadística obtenida en el estudio, puesto que la despersonalización son sentimientos y respuesta negativas hacia otros individuos, acompañado de irritabilidad y falta de motivación (Maslach & Jackson, 1981). Por ende, se puede confirmar que, a mayores niveles de CL satisfactorio, menores serán los rangos de despersonalización de los trabajadores encuestados.

Mediante el objetivo específico 5, se obtuvo que existe relación positiva ( $\rho = .560$ ,  $p < 0.00$ ) entre CL y realización personal con un tamaño de efecto mediano. Estos resultados son diferentes al estudio de Silva (2021) quien evidenció relación negativa entre CL y la realización personal ( $\rho = -.313$ ,  $p < 0.00$ ) en trabajadores de Huacho. Finalmente, se puede confirmar que, a mayores niveles de CL, mayores niveles habrán de la realización personal en la muestra.

Debido a que la información no es semejante en su totalidad, se recomienda analizar nuevos estudios en la misma población tanto cuantitativos y cualitativos. De igual manera, se propone aumentar el tamaño de muestra, con la finalidad de que los resultados puedan ser extrapolables y representativos. Por último, dichas sugerencias serán útiles, dado que, la principal limitación fue la escasa cantidad de participantes, lo cual pudo afectar la interpretación de resultados.

## V. CONCLUSIONES

1. Existe relación inversa entre el CL y SB en la muestra estudiada ( $\rho = -.335$ ,  $p < 0.00$ ), denotando que el CL tiene una repercusión de 11.2% en el SB.
2. El 93,9% de los empleados tienen nivel medio a favorable de CL, dado que, perciben algunas oportunidades para desarrollarse profesionalmente, gusto por trabajar en la empresa y medianamente acordes con el sueldo.
3. El 16,2% manifestó riesgo alto y el 4,1% presencia de burnout, es decir, los colaboradores experimentan síntomas de este síndrome como agotamiento emocional, cansancio y desconfianza en su futuro profesional.
4. Existe relación inversa entre el CL y AE ( $\rho = -.408$ ,  $p < 0.24$ ), denotando el CL repercute en un 16.6% en el agotamiento emocional de los participantes de la muestra.
5. Existe relación inversa entre el CL y la despersonalización ( $\rho = -.309$ ,  $p < 0.01$ ), denotando que el CL posee una repercusión de 9.5% en la despersonalización de los colaboradores de la muestra.
6. Existe relación positiva entre CL y la realización personal ( $\rho = .560$ ,  $p < 0.00$ ), denotando que el CL manifiesta una repercusión de 31.7% en la realización personal de los empleados de la muestra.

## VI. RECOMENDACIONES

1. A la comunidad científica, elaborar estudios que busquen la relación entre el CL y SB a nivel de Lima Metropolitana y nacional, dado que no existen datos respecto al análisis mencionado, lo que será de gran contribución teórico y estadístico.
2. Al área de RR. HH, considerar los resultados de los trabajadores, con el fin de verificar, mediante encuestas y pequeñas entrevistas, cuáles son los factores que aún faltan trabajar en la empresa para reforzar el clima laboral.
3. Además, también es sugerible que, el área de psicología brinde servicios de consejería e intervención a los trabajadores que puntuaron con niveles altos y presencia de burnout, dado que, no solo su salud mental se encuentra en riesgo sino también la entidad.
4. Se sugiere, al profesional de salud, que brinde talleres sobre técnicas de relajación muscular, técnicas de respiración y mindfulness, para que los colaboradores puedan aprender qué técnicas practicar antes de llegar al trabajo y durante su estadía en casa, con el objetivo de que, estas herramientas les sirvan para disminuir el agotamiento emocional.
5. Se recomienda, al área de RRHH, apartar al menos un día del mes para brindar incentivos a los llamados “empleados destacados del mes” con el objetivo de que, el estrés que los trabajadores manifiestan al laborar cada vez sea menos y más llevadero.
6. Finalmente, es sugerible la elaboración de un estudio cualitativo con la finalidad de complementar información subjetiva y personal de cada trabajador interesado en contribuir con la investigación. De esta manera, se obtendrán nuevos resultados, tanto objetivos como subjetivos.

## REFERENCIAS

- Bernal, L., & Chávez, M. (2018). El clima organizacional y su relación con el burnout en el laboratorio clínico. *Revista Iberoamericana de las Ciencias de la Salud*, 7(13), 1-15. 10.23913/rics.v7i13.64
- Bonilla, J. (2018). *Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa textil privada de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1108/Bonilla%20Bazan%2c%20Juan%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chagray, S. (2018). *Clima organizacional y burnout en personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en Lima Metropolitana* [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio de la Universidad San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4585>
- Chávez, M. (2021). *Síndrome de burnout y clima laboral en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Villa El Salvador* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2052/CHAVEZ%20CRIOLLO%20Mar%c3%ada%20Andrea%20de%20los%20Angeles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Criollo, L. (2024). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en árbitros profesionales de fútbol de la provincia del Azuay* [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. Repositorio de la Universidad de Cuenca.

dspace.ucuenca.edu.ec/server/api/core/bitstreams/8c23f7c4-e608-4bfa-882a-25301d66cbfa/content

Edú, S., Laguía, A., & Moriano, J. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 19(3), 1780. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>

Fajardo, J., Mesa, C., Ramírez, A., & Rodríguez, F. (2021). Professional Burnout syndrome in health professionals. *AVFT – Venezuelan Archives Of Pharmacology And Therapeutics*, 40(3). [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_aavft/article/view/22964](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/22964)

Gómez, I. (2020). *El síndrome de burnout y su relación con el clima laboral de los trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la zona de planificación tres* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31214/1/066%20GTH.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.

Instituto de Opinión Pública-PUCP. (2019). *Percepción de Lima como un lugar para vivir: determinantes de la satisfacción de los limeños con su ciudad*. Instituto de Opinión Pública-PUCP. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/172689/Cuadernos%20de%20investigaci%c3%b3n%2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/poblacion->

ocupada-aumento-en-356-mil-600-personas-en-todo-el-pais-durante-el-ano-2019-

12064/#:~:text=En%20el%20a%C3%B1o%202019%2C%20la%20poblaci%C3%B3n%20adecuadamente%20empleada%20del%20pa%C3%ADs,400%20personas%20tienen%20empleo%20adecuado.

Juárez, A. (2015). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de burnout. *Liberabit*, 20(2), 199-208. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v20n2/a01v20n2.pdf>

Lan, Y., Huang, W., Kao, C., & Wang, H. (2019). The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists. *Journal Of Occupational Health*, 62(1). 1-9. <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12079>

Lupo, R., Lezzi, A., Conte, L., Santoro, P., Carvello, M., Artioli, G., Calabro, A., Caldararo, C., Botti, S., & Carriero, M. (2021). Work environment and related burnout levels: survey among healthcare workers in two hospitals of Southern Italy. *Acta Biomédica*, 31(2), 1-10. <https://www.mattioli1885journals.com/index.php/actabiomedica/article/view/11307>

Madero, S., Ortiz, O., & Guerra, E. (2021). Estrategias de flexibilidad y su relación con el ambiente laboral, la dedicación y el reto intelectual. *CienciaUAT*, 15(2), 122-134. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1462>

Maslach, C., & Jackson, S. (1981): *MBI: Maslach Burnout Inventory*. University of California

Melendez, R., & Tejada, S. (2020). Clima organizacional y síndrome de burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén. *Revista Científica UNTRM:*



*Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(1), 30-36.

<https://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/569>

Milla, W. (2021). *Clima laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C. Lima 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1248/Milla%20Angeles%2c%20Wilson%20Kennedy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montgomery, A., Patrician, P., & Azuero, A. (2021). Nurse Burnout Syndrome and Work Environment Impact Patient Safety Grade. *Journal Of Nursing Care Quality*, 37(1), 87-93. <https://doi.org/10.1097/ncq.0000000000000574>

Moscu, C., Marina, V., Anghele, A., & Anghele, M. (2023). Article the impact of work-related problems on burnout syndrome and job satisfaction levels among emergency department staff. *Behavioral Sciences*, 13(575), 1-17. [https://www.researchgate.net/publication/372371812\\_Article\\_The\\_Impact\\_of\\_Work-Related\\_Problems\\_on\\_Burnout\\_Syndrome\\_and\\_Job\\_Satisfaction\\_Levels\\_among\\_Emergency\\_Department\\_Staff](https://www.researchgate.net/publication/372371812_Article_The_Impact_of_Work-Related_Problems_on_Burnout_Syndrome_and_Job_Satisfaction_Levels_among_Emergency_Department_Staff)

Muñoz, M. (2016). *Propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/207/mu%c3%b1oz\\_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/207/mu%c3%b1oz_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from home: characteristics and outcomes of telework | Emerald Insight. *International Journal of Manpower*, 40(1), 87–101. <https://doi.org/10.1108/IJM>
- Orellana, L., & Zevallos, T. (2021). *Síndrome de Burnout y Clima Social Laboral en trabajadores de una empresa industrial, Lima 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81895/Orellana\\_OLS-Zevallos\\_VTY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81895/Orellana_OLS-Zevallos_VTY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organización Mundial de la Salud. (2024, 2 de septiembre). *La salud mental en el trabajo*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Pacheco, A., Alvarez, A., Peñaranda, C., Pineda, C., Quispe, J., Poicon, E., & Ruiz, M. (2023). The effect of burnout syndrome on the job satisfaction of employees in the municipalities of South Lima: a cross-sectional study. *Annals of Medicine & Surgery*, 14(10), 4731-4738. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10552962/>
- Padilla, M. (2019). Síndrome de Burnout y predisposición suicida en especialistas en medicina familiar, Instituto Mexicano del Seguro Social, Ciudad del Carmen, Campeche 2017-2018. *Visión Criminol Criminal*, (26), 16-31. [https://www.suicidologia.com.mx/wp-content/uploads/2024/01/Articulo08\\_Sindrome-burnout.pdf](https://www.suicidologia.com.mx/wp-content/uploads/2024/01/Articulo08_Sindrome-burnout.pdf)
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL- SPC*. Manual SPC 1.
- Pérez, D., & Zurita, R. (2014). Quality of work life in public health workers in Chile. *Salud & Sociedad: Latin American Journal on Health & Social*

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4945412.pdf>

- Quispe, C. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3357/Quispe\\_GDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3357/Quispe_GDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ren, Y., Song, H., Li, S., & Xiao, F. (2020). Mediating effects of nursing organizational climate on the relationships between empathy and burnout among clinical nurses. *Journal Of Advanced Nursing*, 76(11), 3048-3058. <https://doi.org/10.1111/jan.14525>
- Robles, C., Edith, L., & Martínez, E. (2020). Burnout, cargas de trabajo y clima organizacional en trabajadores mexicanos en el contexto del Covid - 19. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 25(4), 115–130. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8890403.pdf>
- Romero, Z. (2018). Lineamientos estratégicos para la optimización del clima organizacional de la dirección sectorial de control de la administración descentralizada de la contraloría del Estado Mérida. *Conocimiento Global*, 3(1), 56-69. <https://doi.org/10.70165/cglobal.v3i1.28>
- Salazar, C., & Serpa, A. (2017). Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(2), 377-388. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/14047/12410>

- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Silva, N. (2021). *Clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1278/Silva%20Mendez%2c%20Nelida%20Medaline.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Swamy, L., Mohr, D., Blok, A., Anderson, E., Charns, M., Wiener, R., & Rinne, S. (2020). Impact of Workplace Climate on Burnout Among Critical Care Nurses in the Veterans Health Administration. *American Journal Of Critical Care*, 29(5), 380-389. <https://doi.org/10.4037/ajcc2020831>
- Taheri, R., Miah, S., & Kamaruzzaman, M. (2020). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *European Journal of Business Management and Research*, 5(6), 1-5. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6.643>
- Tapullima, C., Munguía, E., Reyes, E., & Sánchez, E. (2021). Revisión sistemática sobre síndrome de Burnout en personal de salud en América Latina entre 2015-2020. *Revista de Investigación en Psicología*, 24(1), 197-221. <https://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v24i1.20608>
- Trelles, D., & Galindo, J. (2020). Revisión teórica de los factores que inciden en el desempeño eficiente de los docentes en las universidades privadas de la provincia del Azuay – Ecuador. *Vinculatégica EFAN*, 6(2), 1744–1760. <https://doi.org/10.29105/vtga6.2-682>

Zevallos, A. (2021). *Síndrome de burnout y clima laboral en supervisores de una constructora de la Región Callao- 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62317/Zevallos\\_HAI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62317/Zevallos_HAI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

| PROBLEMA   | OBJETIVOS   | HIPOTESIS  | VARIABLES   | METODOLOGÍA  |
|--|---|--|---|--|
| <p>¿Existe relación entre clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa privada de Lima Sur?</p> | <p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa privada de Lima Sur</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1) Determinar la relación entre clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa privada de Lima Sur</p> <p>2) Identificar los niveles del síndrome de burnout que presentan los trabajadores de una empresa privada de Lima Sur.</p> <p>3) Identificar la relación entre clima laboral y agotamiento emocional en los</p> | <p><b>Hipótesis general</b></p> <p>HG: Existe relación entre clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa privada de Lima Sur.</p> <p>H0: No existe relación entre clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa privada de Lima Sur.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> | <p><b>Clima laboral</b></p> <p>Dimensiones:</p> <p>Autorrealización</p> <p>Involucramiento laboral</p> <p>Supervisión</p> <p>Comunicación</p> <p>Condiciones laborales</p> <p><b>Síndrome de burnout</b></p> <p>Dimensiones:</p> <p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> | <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>No experimental y transversal</p> <p><b>Población y muestra:</b></p> <p>Fueron los trabajadores del Laboratorio Vitapharma, que se ubica en Lima Sur, se realizó un censo. Los participantes fueron 148 trabajadores del área administrativa, de</p> |

|   |  |                             |  |
|---|--|-----------------------------|--|
| <p>trabajadores de una empresa privada de Lima Sur.</p> <p>4) Identificar la relación entre clima laboral y despersonalización en los trabajadores de una empresa privada de Lima Sur.</p> <p>5) Identificar la relación entre clima laboral y realización personal en los trabajadores de una empresa privada de Lima Sur.</p> | <p>He<sub>1</sub>: Existe relación entre clima laboral y agotamiento emocional en los trabajadores de una empresa privada de Lima Sur.</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe relación entre clima laboral y agotamiento emocional en los trabajadores de una empresa privada de Lima Sur.</p> <p>He<sub>2</sub>: Existe relación entre clima laboral y despersonalización en los trabajadores de una empresa privada de Lima Sur.</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe relación entre clima laboral y</p> | <p>Realización personal</p> | <p>ambos sexos, masculino (51,4%) y femenino (48,6%), de 22 a 58 años.</p> <p>Asimismo, la muestra fue censal.</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Escala de Clima Laboral CL-SPC de Sonia Palma</p> <p>Inventario de Burnout de Maslach (MBI)</p> |
|---|--|-----------------------------|--|

despersonalización en los  
trabajadores de una  
empresa privada de Lima  
Sur.

He<sub>3</sub>: Existe relación entre  
realización personal en los  
trabajadores de una  
empresa privada de Lima  
Sur.

H<sub>0</sub>: No existe relación  
entre realización personal  
en los trabajadores de una  
empresa privada de Lima  
Sur.



## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

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

1= Nunca, 2= Poco, 3= Regular, 4= Mucho, 5= Siempre

| Nº | Ítems   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | Existen oportunidades de progresar en la institución  |   |   |   |   |   |
| 2  | Se siente comprometido con el éxito en la organización.                                       |   |   |   |   |   |
| 3  | El superior 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 sus responsabilidades |   |   |   |   |   |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 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, 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 pueda         |  |  |  |  |  |
| 26 | Las actividades en la que se trabajan 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 capacidad 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 otras organizaciones              |  |  |  |  |  |
| 36 | La empresa promueve el desarrollo del personal.                                   |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 37 | Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal |  |  |  |  |  |
| 38 | Los objetivos de trabajo están claramente definidos                                |  |  |  |  |  |
| 39 | El supervisor escucha los planteamientos que se le hace.                           |  |  |  |  |  |
| 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 facilite el trabajo.                                  |  |  |  |  |  |
| 46 | Se reconocen los logros en el trabajo.   |  |  |  |  |  |
| 47 | La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.             |  |  |  |  |  |
| 48 | Existe un trato justo en la institución.   |  |  |  |  |  |
| 49 | Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.                      |  |  |  |  |  |
| 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.                         |  |  |  |  |  |

## INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

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

Diariamente= 6

| Nº | Ítem   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1  | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo  |   |   |   |   |   |   |   |
| 2  | Al final de la jornada laboral me siento cansado   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3  | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado |   |   |   |   |   |   |   |
| 4  | Me tensa trabajar todo el día  |   |   |   |   |   |   |   |
| 5  | Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia                                     |   |   |   |   |   |   |   |
| 6  | Trabajar todos los días es una tensión para mí   |   |   |   |   |   |   |   |
| 7  | Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros                     |   |   |   |   |   |   |   |
| 8  | Me siento agotado por el trabajo   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9  | Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.         |   |   |   |   |   |   |   |
| 10 | Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.    |   |   |   |   |   |   |   |
| 11 | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente                           |   |   |   |   |   |   |   |
| 12 | Me encuentro con mucha vitalidad   |   |   |   |   |   |   |   |
| 13 | Me siento frustrado por mi trabajo   |   |   |   |   |   |   |   |

|    |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 14 | Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés                         |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo                        |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros                                    |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades                                   |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 | Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo                      |  |  |  |  |  |  |  |
| 22 | Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas                                    |  |  |  |  |  |  |  |

## Anexo 3: Informe de programa antiplagio

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**Subir la tesis hasta el Capítulo IV en formato de word y PDF, según la guía vigente. - GUARDIAN REYNA, MAGNA ESTHER**

AUTOR

-

RECuento DE PALABRAS

**16802 Words**

RECuento DE CARACTERES

**91744 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**90 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**579.8KB**

FECHA DE ENTREGA

**Dec 16, 2022 9:48 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Dec 16, 2022 9:50 AM GMT-5**

#### ● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

## Anexo 4: Carta de solicitud



*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional "*

Lima Sur, 20 de Septiembre del 2022

Sra. Lilibana Quintana Garcia  
Jefa Corporativa de Recursos Humanos de Laboratorio Vitapharma  
Lurín

De nuestra mayor consideración  
Presente. -

Es grato dirigirnos a Usted para expresarle nuestro cordial saludo a nombre de las autoridades de la Universidad Autónoma del Perú y el mío propio, así mismo, aprovechamos la oportunidad para solicitarle autorice el ingreso a la institución que Ud. dignamente dirige, de nuestra estudiante de la Carrera Académico Profesional de Psicología-Facultad de Ciencias Humanas, quien como parte de la tesis titulada: *"Clima laboral y su relación con el síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada de Lima"*, desea aplicar pruebas psicológicas dirigido al personal administrativo de su representada Institución. Todo ello servirá para el recojo de datos para la mencionada investigación. La persona encargada que realizará dicha actividad es:

### GUARDIAN REYNA MAGNA ESTHER

Ella se pondrá en contacto para coordinar con Ud. los detalles pertinentes.

Esperando contar con su valioso apoyo y agradeciendo a su gentil deferencia, reitero mi cordial saludo.

Atentamente

Tanih Cubas Romero  
Directora  
Escuela Profesional de Psicología

VITA PHARMA S.A.C.  
LILIANA QUINTANA G.  
JEFE CORPORATIVO DE RR.HH.