



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

Tesis

**Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en trabajadores de la empresa
Consulting And Working International SAC, 2024**

**Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología**

Presentado por:

Autora: Hanco Luza, Analy Karem


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2799-8651>

Asesor: Mg. Valenzuela Moreno, Erick Jesús

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7485-9593>

Lima – Perú

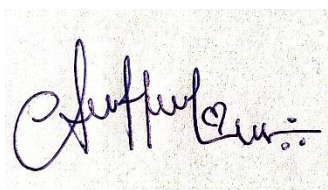
2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 17/04/2025

Yo, Analy Karem Hanco Luza egresada de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Psicología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC - 2024.” Asesorado por el docente: MG. ERICK JESÚS VALENZUELA MORENO DNI 47171615 ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7485-9593> tiene un índice de similitud de 16 (dieciséis) % con código OID: 14912:451210325 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Analy Karem Hanco Luza
 DNI: 41527997



.....
 Firma
 Mg. Erick Jesús Valenzuela Moreno
 DNI: 47171615

Dedicatoria

Esta investigación, es en honor a la memoria de mi mami “Ruth”, mujer valiosa, justa y luchadora, que con su amor, ejemplo y consejos forjo en mi disciplina, constancia y pasión por aprender cada día algo nuevo y con su partida me dejó la motivación de querer conocer más sobre el alma humana.

Agradecimiento

A mi DIOS todo poderoso, por su infinita misericordia, por brindarme salud, sensatez, fuerza y motivación para hacer lo que me apasiona; mi agradecimiento también a mi padre, educador de profesión y apasionado por enseñar nuestra identidad en el idioma quechua, a mis hermanos y sobrinos que hacen mi vida más bonita y llena de alegrías.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	6
1.5. Limitaciones de la investigación	7
1.5.1. Temporal	7
1.5.2. Espacial	7
1.5.3. Recursos	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.1.1. Antecedentes internacionales	8
2.1.2. Antecedentes nacionales	11
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1. Síndrome de burnout	13
2.2.2. Clima organizacional	222
2.3. Formulación de hipótesis	322
2.3.1. Hipótesis general	322
2.3.2. Hipótesis específicas	332
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	344

3.1. Método de investigación	344
3.2. Enfoque de la investigación	344
3.3. Tipo de investigación	344
3.4. Diseño de investigación	355
3.5. Población, muestra y muestreo	355
3.6. Variables y operacionalización	366
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	422
3.7.1. Técnica	422
3.7.2. Descripción	422
3.7.3. Validación	455
3.7.4. Confiabilidad	477
3.8. Procesamiento y análisis de datos	48
3.9. Aspectos éticos	48
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	511
4.1. Análisis descriptivo de resultados	511
4.2. Prueba de hipótesis	555
4.3. Discusión de resultados	59
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	677
5.1. Conclusiones	677
5.2. Recomendaciones	68
REFERENCIAS	700
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.2

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz de operacionalización	39
Tabla 2	Calificación del Síndrome de Burnout MBI	43
Tabla 3	Calificación de la Escala Laboral CL-SPC	45
Tabla 4	Distribución de frecuencias según el sexo de los trabajadores	51
Tabla 5	Distribución de frecuencias según el rango de edad de los trabajadores	51
Tabla 6	Distribución de frecuencias según el área laboral de los trabajadores	52
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la variable síndrome de burnout	52
Tabla 8	Distribución de frecuencias de la dimensión agotamiento emocional	53
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la dimensión despersonalización	53
Tabla 10	Distribución de frecuencias de la dimensión realización personal	54
Tabla 11	Distribución de frecuencias de la variable clima organizacional	54
Tabla 12	Prueba de normalidad del síndrome de burnout, sus dimensiones y el clima organizacional	55
Tabla 13	Coefficiente de correlación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional	56
Tabla 14	Coefficiente de correlación entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y el clima organizacional	57
Tabla 15	Coefficiente de correlación entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y el clima organizacional	58
Tabla 16	Coefficiente de correlación entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y el clima organizacional	59

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito establecer la relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un enfoque descriptivo – correlacional, de diseño no experimental y con corte transversal. Su muestra estuvo constituida por 132 trabajadores, a los que se les administró el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de clima laboral CL-SPC; el proceso estadístico se realizó aplicando el coeficiente de correlación del Rho de Spearman. Los hallazgos evidenciaron que, existe una relación significativa ($p=0.000<0.05$) de forma inversa y nivel alto ($Rho= -0.735$) entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Consulting And Working International SAC. Del mismo modo, se reveló la correlación significativa ($p=0.000<0.05$), inversa y de nivel moderado que existe entre los factores del SB como agotamiento emocional ($Rho= -0.717$), despersonalización ($Rho= -0.715$), realización personal ($Rho=-0.703$) y el clima organizacional. Por consiguiente, se enuncia que aquellos trabajadores que logren gestionar apropiadamente sus emociones, la demanda de actividades y responsabilidades laborales, junto a una percepción apropiada y optimista sobre el clima organizacional, tendrán menor probabilidad de desarrollar el síndrome de burnout.

Palabras clave: Síndrome de burnout, clima organizacional, trabajadores.

ABSTRACT

The purpose of this study was to establish the relationship between burnout syndrome and the organizational climate in the workers of the company Consulting And Working International SAC, 2024. The research was developed with a quantitative, basic type approach, with a descriptive - correlational approach., non-experimental design and cross-sectional. Its sample consisted of 132 workers, who were administered the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the CL-SPC Work Environment Scale; the statistical process was carried out by applying the Spearman's Rho correlation coefficient. The findings showed that there is a significant relationship ($p = 0.000 < 0.05$), inverse and high level ($Rho = -0.735$) between burnout syndrome and organizational climate in the personnel of the company Consulting And Working International SAC. Likewise, the significant correlation ($p = 0.000 < 0.05$), inverse and moderate level that exists between the factors of SB emotional exhaustion ($Rho = -0.717$), depersonalization ($Rho = -0.715$), personal accomplishment ($Rho = -0.703$) and the organizational climate was revealed. Therefore, it is stated that those workers who manage to appropriately manage their emotions, the demand of activities and work responsibilities, together with an appropriate and optimistic perception about the organizational climate, will have a lower probability of developing burnout syndrome.

Keywords: Burnout syndrome, organizational climate, workers.

INTRODUCCIÓN

Hace algunos años atrás, se tenía una percepción equivocada sobre el síndrome de burnout y la población que lo padecía, pues se creía que era de exclusividad de los trabajadores del sector salud, nada más alejado de la realidad, pues hoy en día y gracias a distintos estudios se evidencia que este síndrome puede ser desarrollado por cualquier trabajador, pero sobre todo por aquellos que laboran en áreas que están relacionadas al servicio de cara al cliente externo o interno, siendo que uno de los factores prioritarios para que surja esta condición es el clima organizacional. Tal como lo evidenció la OMS (2022), cuando aseveró que un clima laboral nocivo, favorece la aparición de enfermedades no contagiosas, que llevan a la inasistencia laboral y en algunos casos podría generar hasta la muerte.

La presente investigación consigna cinco capítulos. El capítulo I, contempla y refiere el problema a estudiar en forma de pregunta, de donde se desglosan los objetivos, los tipos de justificación y las delimitaciones del mismo. El capítulo II contiene el marco teórico, donde se referencian antecedentes de investigaciones previas, junto a las diversas bases teóricas que sirven de sustrato para fundamentar los constructos de estudio, de donde surgen las hipótesis a contrastar. El capítulo III muestra la metodología aplicada, para determinar, el método, tipo, enfoque y diseño del estudio, al igual que la muestra a investigar, los instrumentos a administrar, la forma en la que se recolectará la información necesaria, junto a las técnicas estadísticas a emplear, de la misma manera que los fundamentos éticos a tener en cuenta para el uso de la información brindada por los participantes.

En el capítulo IV, se expone los resultados cuantitativos junto a la discusión y comparación de estos con los antecedentes. Finalmente, en el capítulo V se redactan las

conclusiones en función de los hallazgos, para luego referir recomendaciones sobre posibles acciones a desarrollar en beneficio de la muestra y futuras investigaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad con el gran cambio e innovación tecnológica, las empresas vienen buscando transformarse en lugares extraordinarios de trabajo (Great Place To Work, 2024), es así que, las organizaciones se ven en la necesidad de generar un clima laboral óptimo y favorable para todo su personal (Tupayachi, 2022). Por tal razón, las compañías que promueven un clima laboral apropiado, establecen un ambiente saludable y próspero. Generarán impacto positivo en la conducta de sus colaboradores, con mayor compromiso, motivación y bienestar para alcanzar los objetivos empresariales alineados a sus metas personales (Ellisca, 2023). De darse complicaciones en el clima organizacional, dificultará la construcción de un ambiente laboral óptimo, además de mostrar manifestaciones y sintomatología del síndrome de burnout en los colaboradores (Huayaney y Mendoza, 2023).

Generando consecuencias como: altos niveles de rotación, cambio continuo de estrategias para retener el talento humano y la más importante las tácticas para mitigar el desgaste sobre la salud física y mental de los trabajadores, a consecuencia de una inadecuada gestión emocional y conductual (Villafuerte, 2023).

Frente a este escenario existe evidencia científica desde siglos pasados, donde investigadores como el psiquiatra americano Bradley (1969) quién sustenta la existencia de un estado de estrés, que desgasta la energía y desmotiva a los colaboradores, que de no ser atendidos a tiempo podrían desarrollar conductas depresivas. Mostrando así, lo que en la actualidad se conoce como el “Síndrome de Burnout”, al igual que Freudenberger (1974) quién evidencia cambios comportamentales en las personas como: la desmotivación, malestar físico,

insomnio, cefaleas, complicaciones digestivas e insatisfacción laboral, a razón de la gestión emocional inadecuada.

Del mismo modo Maslach y Jackson (1981) investigaron por muchos años de forma empírica, estos estados de salud física y mental en los trabajadores que tienen como función el servir o colaborar a otras personas, dando como resultado la creación de un instrumento psicométrico, para evaluar el estado mental de las personas frente a su ambiente de trabajo, herramienta que es muy utilizada y adaptada a nivel mundial, la que tiene por nombre Maslach Burnout Inventory (MBI).

En consecuencia, junto a la evidencia de estudios previos se creía que solo las personas que trabajan en áreas de salud coexistían con este malestar o síndrome, pero en estudios recientes y gracias a la colaboración investigativa por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2022), donde expone que si un trabajador tiene niveles elevados de estrés su desempeño será ineficiente, al igual que la rotación de trabajadores para la organización se incrementara junto a las quejas de los clientes y todo estos contextos darán como resultado de una mala imagen de la entidad.

Así mismo, luego de muchos años de investigación por parte de los profesionales de las distintas disciplinas a nivel mundial, el año 2019 la Organización Mundial de la Salud (OMS) a través del World Health Organization (WHO) reconoció el Burnout, junto al agotamiento mental, emocional y físico a causa del trabajo, como una enfermedad. La misma que fue incluida en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), para que de este modo los médicos logren abordar y tratar la sintomatología. En este sentido, la OMS explico que el “burnout”, no está considerada como una condición médica, pues lo catalogan como un “Síndrome”, resultante del estrés crónico y que tuvo una gestión inadecuada. (MSP, 2022).

Por otro lado, la OMS en el (2022) también asevero, que un “clima organizacional” inadecuado tendrá como consecuencia trabajadores con problemas de salud mental los mismos que afectarán su estado físico y esto los llevara a faltar al trabajo recurrentemente. En la misma línea, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) junto a la Agencia Europea de Investigación Eurofound Aleksynska et al., (2019) desarrollo una investigación mundial en 41 países que abarcan América Latina y la Unión Europea, con una muestra de 1200 millones de participantes, donde se pudo evidenciar que la jornada laboral dura más allá de 48 horas semanales, entre el 25% y el 40% de colaboradores, manifestaron tener un trabajo muy intenso sobre los tiempos que se les otorga para cumplir con sus labores, al igual que el 12% de encuestados, quienes declararon recibir abuso y malos tratos como humillaciones, hostigamiento y acoso laboral y sexual dentro de su ambiente de trabajo.

Dentro de este marco, también es importante mencionar que el Clima Organizacional en la actualidad, sirve como una herramienta de ventaja competitiva en las organizaciones, ya que siempre está en constante búsqueda de la eficiencia laboral, junto al logro de objetivos. Es así que la OMS (2022) en su investigación sobre la salud mental en el trabajo, expone que los ambientes laborales saludables y seguros, son más que un derecho fundamental de las personas, ya que colaboran con mitigar la tirantez y conflictos entre los empleados. Haciendo que la lealtad, compromiso y productividad laboral se potencie y los trabajadores logren tener una percepción de seguridad y comodidad para desarrollar sus actividades.

Por otro lado, se muestran investigaciones amplias como las de (Del Ángel et al., 2020), donde evidencian que un entorno laboral complejo y beligerante conlleva a que la calidad de vida laboral, el capital intelectual y la satisfacción personal, no se perciba de forma saludable y genere estados nocivos para la salud mental y física, impactando negativamente en los

resultados del trabajo frente a los clientes internos y externos, además de liar las interrelaciones laborales, personales y sociales.

En consecuencia, luego de haber evidenciado los diversos estudios realizados sobre el malestar físico y mental en los centros de trabajo a nivel mundial y local, se entiende la importancia de llevar a cabo la investigación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional, pues las condiciones del ambiente laboral tienen una influencia directa sobre la percepción de bienestar en los trabajadores, en función de la cual el personal de la organización desarrolla su labor eficiente o deficientemente.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024?

PE2: ¿Qué relación existe entre la despersonalización y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024?

PE3: ¿Qué relación existe entre la realización personal y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre síndrome de burnout y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1: Determinar si existe relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.

OE2: Determinar si existe relación entre la despersonalización y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.

OE3: Determinar si existe relación entre la realización personal y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

El presente estudio se justifica teóricamente gracias a los principios, leyes, métodos y teorías establecidas por los diversos autores de las variables de investigación como son: Síndrome de Burnout, el cual es definido de acuerdo a la teoría explicativa como respuesta emocional a situaciones altamente estresantes por causas laborales, haciendo que una persona desarrolle estados de irritabilidad, cansancio cotidiano y falta de motivación

(Maslach y Jackson, 1981). Así mismo, también están las teorías de la variable Clima Organizacional, como lo sustenta Likert (1968) quién refiere que las conductas de los colaboradores de una entidad, están directamente relacionadas al comportamiento de los líderes que la administran y al ambiente laboral que existe. Ofreciendo así información beneficiosa sobre los constructos de estudio y el hecho de aportar material de investigación para la universidad.

1.4.2. Metodológica

En cuanto a la justificación metodológica está basada en instaurar un modelo metódico con un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional, junto a los instrumentos del Inventario Burnout de Maslach (MBI) y La Escala de Clima Laboral CL-SPC, mediante la técnica del cuestionario (virtual) para recoger información de la muestra de investigación.

1.4.3. Práctica

Desde la perspectiva práctica, la investigación busco evidenciar la relación que pueda existir entre el Síndrome de Burnout y El Clima Organizacional en el personal de una entidad privada. En consecuencia, con los resultados, conclusiones y recomendaciones demostradas se logra entender cuál es la relación de las variables y como se puede abordar este tipo de problemas en las organizaciones, además de servir de referencia para futuros estudios.

1.5. Limitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La recolección de datos e información de la investigación se desarrolló en un periodo de un mes, el cual inicio en mayo y culmino en junio del año 2024. Tiempo en el cual se observó y aplico técnicas de investigación, sobre el comportamiento de los trabajadores dentro de su ambiente laboral.

1.5.2. Espacial

El estudio se realizó en la Empresa Consulting and Working International SAC., ubicada en Calle Los Geólogos 204, distrito de La Molina, provincia y departamento de Lima-Perú.

1.5.3. Recursos

Los recursos utilizados para la investigación fueron de tres tipos iniciándose con los recursos humanos, dentro de los cuales están considerados todos los trabajadores de la organización que participaron de la investigación. Seguido de los recursos materiales que están compuestos por los equipos electrónicos utilizados para almacenar la información y aplicar los estadísticos, así como las fichas y las hojas para enviar las cartas de autorización. Finalmente, también están los recursos financieros como el pago del servicio de internet, la instalación del programa de SPSS, pasajes y el pago de la energía eléctrica.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Sarmiento et al., (2023) forjaron el estudio que tenía como objetivo el evidenciar la influencia del Síndrome de Burnout sobre el clima laboral en trabajadores de una institución pública de educación superior. Para recolectar la información se realizó una muestra probabilística, de la cual surgió una muestra poblacional de 120 personas, a quienes se les administro el Maslach Burnout Inventory y la Escala del Clima Laboral. Así mismo, la investigación fue de tipo cuantitativo transversal-no experimental, de enfoque correlacional cuantitativo. En cuanto al resultado se evidencio valores de correlación $r = -0.129$ y $p = 0.00 < 0.05$. Concluyendo así, que las variables establecen una correlación negativa proporcional y significativa, pues a mayor nivel del síndrome de burnout el clima laboral se tornara mucho más desfavorable para los colaboradores.

Flores et al., (2023) desarrollaron el estudio con el objetivo de examinar la correlación entre clima organizacional y síndrome de burnout en la empresa Súper Colchón S.A., del Ecuador. La muestra tuvo al número total de colaboradores de las cinco filiales siendo 44 personas; la recolección de la data fue hecha a través de dos cuestionarios de elaboración propia, validada por juicio de expertos y pruebas estadísticas como el alfa de Cronbach y coeficiente de Spearman. Los resultados muestran un $Rho = 0.099$ y p valor = $0.524 > 0.05$; concluyendo así que el clima organizacional y el síndrome de burnout tienen una relación de nivel bajo, en el caso de los trabajadores de la empresa en mención.

Almeida et al., (2023) desarrollaron una investigación con el objetivo de examinar la correlación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y el burnout en trabajadores del área de enfermería. El método de estudio es observacional, analítico, transversal y correlacional; en cuanto a la muestra poblacional se realizó por conveniencia y dando un total de 534 profesionales de enfermería brasileños, para recolectar la información se administró tres pruebas como: la escala de clima organizacional (ECOOS), cuestionario de satisfacción laboral (S20/23) y el IBM de Maslach. En cuanto a la clasificación de los niveles de correlación, se discurren coeficientes entre 0.30 y 0.50 como indicadores de correlación moderada, y los superiores a 0.50 como correlación fuerte, es así que se evidencia una correlación significativa y positiva entre la SL y el CO ($r=0.673$); así como una correlación negativa moderada entre la dimensión (SB) de agotamiento emocional y CO ($r=-0.408$) y la variable SL ($r=-0.457$); Finalmente se muestra también una correlación negativa y moderada entre la dimensión (SB) de despersonalización y CO ($r=-0.298$) y la variable SL ($r=-0.319$). Concluyendo que el clima organizacional y la satisfacción laboral se correlacionan de forma negativa con las dimensiones del burnout.

Ramos et al., (2022) desarrollaron la investigación con el propósito de conocer la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda. La población estuvo compuesta por 33 personas, 14 de ellas del área administrativa y 19 del área operativa; la metodología utilizada para el estudio adoptó un enfoque cuantitativo. Del mismo modo la recolección de datos se dio a través de dos cuestionarios, ambos validados para el Clima Organizacional de Cota (2017) y el Cuestionario Maslach Burnout Inventory. El resultado hallado muestra un valor de ($p=0.01<0.05$) y el valor correlacional de $r=0.539$. Concluyendo así, que las variables

establecen una correlación directa proporcional, pues un clima organizacional inadecuado se relaciona con una mayor presencia del síndrome de burnout en los trabajadores.

Dinibutun et al., (2020) realizaron un estudio comparativo sobre el efecto y relación de las dimensiones del clima organizacional y del síndrome de burnout en los maestros universitarios del sector público y privado. Para esta investigación participaron 984 docentes de diversas universidades, de los que se obtuvo información a través del método de la encuesta de autoría propia. Para realizar el procesamiento estadístico de contrastación de las hipótesis estudiadas, se desarrolló un modelo de ecuaciones estructurales basadas en la covarianza CB-SEM, la cual mostro la confiabilidad y validez de la medición y modelo estructural. Los resultados del SEM (Structural Equation Modeling) muestran que la dimensión Competencia gerencial (CO) muestra una relación significativa y negativa con la dimensión agotamiento emocional (SB) con un valor ($p < .05$); en cuanto a la dimensión Carga de trabajo equilibrada (CO) mostro una relación negativa y significativa con las dimensiones agotamiento emocional ($p < .001$) y despersonalización ($p < .001$) (SB); del mismo modo la dimensión Claridad de la tarea (CO) mostro una relación significativa y negativa con las dimensiones agotamiento emocional ($p < .001$), despersonalización ($p < .001$) y el logro personal ($p < .001$) (SB); Igualmente, la dimensión de Cohesión (CO) asumió una relación significativa y negativa con las dimensiones agotamiento emocional ($p < .05$) y despersonalización ($p < .05$) (SB); Así mismo la dimensión de Ética (CO) evidencio relación significativa y negativa con las dimensiones del agotamiento emocional ($p < .001$), despersonalización ($p < .001$) y realización personal ($p < .001$) (SB); finalmente, la dimensión Participación (CO) mostro una relación significativa y negativa con la dimensión del agotamiento emocional ($p < .001$) (SB). Concluyendo, que existe relación significativa y negativa entre las dimensiones de ambas variables.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Escobar (2023) realizó un estudio para conocer el tipo de relación del síndrome de burnout y el clima organizacional en los colaboradores de una municipalidad provincial de Lima. La metodología aplicada fue el método hipotético inductivo, de tipo básico y enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal. Se contó con 119 participantes, administrándose los Cuestionarios de Síndrome de Burnout y Clima Organizacional de autoría propia. El resultado de la investigación mostró una relación inversamente proporcional de nivel bajo entre los constructos, con un Rho de Spearman de -0,221 y un p valor de 0.016, siendo este menor al valor $p=0.05$ de la significancia, concluyendo así que existe una influencia inversa moderada del Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en los trabajadores municipales.

Ellisca (2023) realizó la investigación con el propósito de determinar la relación entre el Clima Laboral y Síndrome de Burnout en una empresa de logística del cercado de Lima. Su metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, tipo del diseño no experimental y corte transversal. Con una muestra poblacional de 40 colaboradores, a los que se les administro un cuestionario de autoría propia, que reúne 24 ítems para evaluar el CL y el SB. El resultado hallado mostró correlación negativa y de nivel muy bajo $r=-0.199$, el mismo que se comprueba con el valor $p=0.218>0.05$. Concluyendo así que la relación entre las variables de estudio es negativa y de nivel ínfimo.

Ramos (2023) desarrollo una investigación con el objetivo de establecer correlación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal administrativo de una compañía nacional que brinda servicio a campamentos mineros. Participaron 200

trabajadores de acuerdo a la muestra censal del estudio, que tiene un enfoque cuantitativo, tipo no experimental-correcional; así mismo para recabar la data se administraron el cuestionario de clima laboral CL-SPC y el inventario de burnout MBI. El resultado expuso una relación débil e inversa, con un p valor= 0.000 y una Rho de Spearman de $r=-0.298$. Concluyendo que, a una mejor percepción del clima laboral del centro de trabajo, los niveles de síndrome de burnout serán menores.

Martínez et al., (2022) desarrollaron el estudio con el propósito de conocer sobre la relación entre el síndrome de burnout y el ambiente laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana; se aplicó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo transaccional con denominación correlacional. La muestra estuvo constituida por 70 colaboradores del departamento de Desarrollo Social, y la selección fue de acuerdo a la distribución equitativa entre varones y mujeres. En cuanto a los instrumentos administrados se utilizaron los cuestionarios MBI-Ed y el AT-ARG; Los resultados muestran una relación inversa y débil, entre las variables de estudio como lo expone la prueba de Correlación de Rho de Spearman con un valor de $r=-0,178$ y un valor $p=0.023<0.05$. Concluyendo que, mientras el colaborador perciba un ambiente laboral poco interactivo, ordenado y afable, la sintomatología del síndrome de burnout surgirá.

Rengifo (2022) realizó la investigación con el objetivo de comprobar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los colaboradores de la clínica Good Hope. El tipo de estudio es de enfoque cuantitativo, descriptivo y correcional, en cuanto al diseño fue no experimental-correlacional, de corte transversal. La muestra conto con la participación de 300 colaboradores, los cuales fueron elegidos empleando un diseño de elección conveniente; igualmente los instrumentos aplicados fueron la Escala de Desgaste Ocupacional y el cuestionario de Ronquillo et al., (2013). El resultado infiere que

existe una relación directa significativa y de nivel promedio entre las variables de estudio, de acuerdo al p valor= $0.000 < 0.05$ y la prueba de correlación de Spearman ($r=0.461$), concluyendo que el nivel de SB que posea un trabajador se relacionara directamente con su desempeño laboral, siendo que los niveles cimeros de SB son un indicador negativo para el trabajo que desarrollan los colaboradores.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Síndrome de burnout

Definiciones

Freudenberger (1974) precisa que es una sensación de extenuación, desgano, desencanto y merma del interés, que se da como consecuencia de un exceso de labores que desgastan la energía y potencia del trabajador. Así mismo, Edelwich y Brodsky (1980) definen SB como detrimento gradual de las energías, fuerzas y motivaciones en las labores que tienen el propósito de ayudar a otras personas como parte de sus circunstancias profesionales. En ese sentido, Maslach y Jackson (1981) conceptualizan la variable SB como un estado de extenuación emocional, desrealización y un nivel inferior de actuación personal, que se da en un contexto laboral, donde la función principal es atender y colaborar a otras personas.

De acuerdo a Ramon (2023) define el síndrome de burnout como un conflicto de interés fundamental de la salud pública, la misma que es de extensa preponderancia y efectos nocivos para la salud física, mental y emocional de los empleados, generando distorsiones en su percepción. Igualmente, Moreno et. al (1991) precisan el síndrome de burnout como un estado de tensión, angustia y agobio constante, el cual se da en aquellas

personas que laboran en trato continuo con los clientes y mucho más si sus labores son de servicio y colaboración.

Se debe agregar que, el síndrome de Burnout se ha venido conceptualizando a partir de su sintomatología como lo sostienen Palacios y paz (2021) expresando que es una perturbación permanente, relacionada con la inapropiada gestión de respuesta a las diversas obligaciones laborales y personales que tiene un sujeto dentro de su centro de trabajo, haciendo menguar su nivel de calidad de vida. En este sentido, es importante entender que dependerá mucho de la percepción sobre el control o no, del ámbito interno y externo llamado también locus de control Rotter (1966). De igual forma Espinosa, Morán y Granados (2021) sustenta en esa misma línea, que es una respuesta conductual inadecuada frente a las personas que se encuentran en el ambiente laboral, debido al agotamiento emocional que presenta. Por su parte Maslach et al (2012) se refiere a un estado de deterioro en la salud física y mental, que causa un gran impacto negativo en los centros laborales, pues la conducta del trabajador será poco productiva y eficiente para desarrollar sus actividades y responsabilidades planteadas.

En este sentido Ramos et al. (2020) indica que el SB es una respuesta adaptativa del trabajador luego de haber pasado por un estado de agotamiento físico y mental prolongado, tal como lo sostiene Fesun et al. (2020) quien menciona también las experiencias emocionales subjetivas e individuales que cada sujeto presenta, que los lleva a desplegar conductas desagradables consigo mismos y con las demás personas, limitando así la interacción adecuada, frustración hacia el logro laboral, pero sobre todo malestar generalizado, desaliento y tedio frente a sus labores.

Habiendo leído y confrontado las diversas definiciones y construcciones conceptuales sobre este constructo, se precisa el síndrome de burnout como un estado de malestar perene, a razón de situaciones que ponen al límite la capacidad de gestión emocional y física de una persona dentro de un contexto laboral, impactando negativamente sobre su proceder.

Dimensiones

Agotamiento emocional

Con respecto al agotamiento emocional, Maslach y Jackson (1981) establecen que es el componente prioritario del síndrome, ya que describen a las personas que se sienten fatigados y extralimitados en la gestión de sus emociones en su quehacer diario. Según Vásquez (2020) esta dimensión refiere las características de los sentimientos de una persona, que se encuentra en un estado de desgaste emocional, a razón de la demanda laboral extenuante que realiza. Cáceres y Beltrán (2022) define este factor como la falta de recursos emocionales de una persona, para enfrentar circunstancias adversas de su vida diaria en el contexto laboral, generándole un deterioro progresivo en la salud, además de complicar su capacidad de logro profesional.

Despersonalización

Esta subescala involucra actitudes negativas, ordinarias y en algunos casos agresivas, originando sentimientos y estados emocionales de distanciamiento, hacia las demás personas de su entorno o que se relaciona de alguna forma con el individuo (Maslach y Jackson, 1981). Además, esta dimensión grafica a un individuo que tiene conductas distantes, inadaptadas y hostiles con sus pares en el centro de labor, proyectando

la responsabilidad en ellos por la situación adversa que está viviendo en el centro de trabajo (Vásquez, 2020). Cáceres y Beltrán (2022) conceptualiza este factor como la indisposición y despliegue de conductas impropias y actitudes mordaces e insolentes, hacia las personas con las que interactúa directa o indirectamente en el ambiente laboral.

Realización personal

Según Maslach y Jackson (1981) refieren esta subescala como la reducción de sentimientos personales de competitividad, logro laboral y valoración negativa de sí mismo, en comparación con otras personas dentro de un contexto laboral. En la misma línea Vásquez (2020) explica que es el estado emocional y los sentimientos que tiene una persona sobre su propio nivel de competencia, satisfacción personal y logro de objetivos, frente a un contexto laboral estresante. Al igual que Cáceres y Beltrán (2022) expresa que este factor muestra la propensión de un sujeto a valorar su propio desempeño laboral de forma desfavorable, implicando su estado psicofisiológico y disminuyendo su nivel de confianza y valoración personal.

Perspectivas Teóricas del síndrome de Burnout

Teoría Sociocognitiva del Yo

Esta proposición se basa en la cognición que tiene el ser humano y como este proceso colabora con las capacidades de captar y procesar información del entorno a través de la percepción, de este modo los individuos logran captar información y conocimiento por medio del sistema sensorial (tacto, oído, olfato, gusto y vista). En consecuencia, cuando un sujeto se encuentra en su centro laboral logra captar información de todo tipo a

través de los sentidos, que en algunos casos no logra gestionar adecuadamente y esto hace que se saturen, generando cuadros de cansancio, estrés, molestia y desgano.

Modelo de Competencia de Harrison (1983): De acuerdo a Harrison todos aquellos profesionales que están diligentes a la atención y colaboración en áreas de servicio de cara al paciente o cliente, suelen ser personas que tienen una capacidad asistencial y generosidad frente a los demás. Sin embargo, la eficiencia laboral está estrechamente relacionada a los factores de soporte o bloqueo que se encuentra en su entorno. Puesto que al existir muchas barreras laborales la respuesta del trabajador será ineficiente y desgastante, en cambio de encontrar mayores factores de apoyo frente a situaciones de presión, la gestión y respuesta del personal será productiva.

Modelo de Pines (1993): De acuerdo a este autor el inicio del Síndrome de Burnout surge en una persona cuando enfoca toda su motivación, atención y capacidad en su vida laboral, dejando de lado las otras áreas de su vida personal, motivo por el cual al darse problemas dentro del centro de trabajo no logra resolver estos adecuadamente generándole intransigencia, agotamiento y monotonía.

Modelo de Cherniss (1993): Sostenía que los individuos motivados al logro de sus metas personales en relación con su trabajo, tienen como resultado mayor eficiencia laboral, en comparación con aquellos individuos que no tienen objetivos laborales a alcanzar, pues estos últimos son más propensos a desarrollar el síndrome de burnout debido a la percepción que tienen sobre la disminución de su autoeficacia, la cual está directamente relacionada al estrés, pues de darse contextos estresantes no podrán desarrollar acciones de respuesta, haciendo que surja malestar físico y mental en el trabajador.

Modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993): Los autores que fundamentan este modelo indican que, los individuos que perennemente fracasan en alcanzar sus metas laborales sumado a las demandas laborales y de recursos altamente exigentes, desarrollaran el síndrome de burnout, haciendo que la persona desarrolle una estrategia de defensa denominada retirada mental o conductual, tal como es la despersonalización.

Es por este motivo que los autores plantean la importancia de conocer y delimitar cuatro factores para que las personas no desarrollen el agotamiento laboral y son: Discordancias entre las demandas laborales y los recursos de respuesta de los individuos, el nivel óptimo de autoconciencia, las expectativas de logro profesional y su nivel de autoconfianza.

Teoría del Intercambio Social

Los modelos de esta proposición parten desde las teorías de seguridad y conservación de recursos, formulando que el Síndrome de Burnout tiene sus bases en las percepciones individuales que tienen los individuos sobre la falta de imparcialidad y el logro de sus metas, las que comparan socialmente con otros individuos.

A razón de esto, cuando las personas sienten que entregan y hacen mucho más de lo que se les reconoce, es ahí que sienten frustración, malestar y creen no tener la capacidad de resolver situaciones complejas.

Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993): Este modelo fue orientado única y exclusivamente para describir el Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, donde se desarrollan de dos formas: Orientado en los métodos de

interacción social que desarrollan frente a los pacientes y en segundo lugar la forma de relacionarse y la comparación social con sus compañeros en el centro laboral.

Así mismo, los autores también definieron tres tipos de respuesta de estrés para el factor de interacción social en función de la incertidumbre, sensación de igualdad y la falta de control, ya que muchas veces para los profesionales de salud, tienen complicaciones para interactuar adecuadamente con los pacientes y otros profesionales. Para el factor de comparación social las respuestas de estrés son en función de la falta de sostén social, el miedo a la crítica y contagio de alguna enfermedad grave.

Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993): De acuerdo a estos autores el Síndrome de Burnout se desarrolla en el individuo cuando su nivel de eustrés se va mitigando y le da paso al distrés, junto a la motivación nula por desarrollar sus actividades laborales. Sostienen también que, una manera de prevenir esta situación es acrecentar los componentes de mejora como: los objetivos, aptitudes físicas, condiciones y características personales, con el fin de conservar a los trabajadores en un estado óptimo, pues de verse amenazado alguno de estos factores existe la posibilidad que el individuo desarrolle el síndrome de burnout.

Teoría Organizacional

Dentro de esta proposición todos los modelos circunscriben al Síndrome de Burnout como un tipo de respuesta al estrés que se da en una persona dentro del entorno laboral, enfocando su interés en todos aquellos agentes que generan estrés en este ámbito. Así mismo, también se centran en las diversas tácticas de afrontamiento puestas en práctica frente al estado de burnout.

Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983): Los autores de este modelo concluyeron que el Síndrome de Burnout agrupa diversos síntomas como el desinterés del trabajador hacia sus labores y todo esto como respuesta automática a los niveles altos de estrés a los que está expuesto. El burnout está directamente relacionado con el nivel de estrés laboral a consecuencia de las exigencias, sobre demanda de trabajo y la motivación nula que tiene un individuo; en la primera fase del proceso de agotamiento crónico los trabajadores muestran estados de molestia, debilidad, fatiga continua, irritación, heteronomía y baja autoestima.

Al pasar a la segunda fase el individuo asume una posición distante y nada comprometida con el trabajo, este hecho puede darse de dos formas constructivo, cuando el trabajador se aleja de la situación para no afectarse emocionalmente o contraproducente lo que hará cambiar su conducta, mostrando indiferencia emocional, cinismo o molestia. Luego de esta fase si el trabajador muestra un nivel bajo de satisfacción, realización personal, conducta evitativa y disminución en su productividad, es una muestra de que está en un nivel avanzado del burnout, lo que hará que tenga sintomatología psicossomática.

Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993): Estos autores enfocan su teoría en un principio común sobre el desarrollo del Síndrome de Burnout, el cual indica que solo son afectados aquellos profesionales que desarrollan actividades de apoyo y servicio a otras personas. Ya que sostienen que el burnout es un tipo de respuesta perenne, luego de intentos fallidos de afrontamiento a las demandas y estrés laboral. Cuando un colaborador presenta sintomatología del burnout, como parte de un mecanismo de defensa se despliega una conducta de despersonalización y se evidencia un nivel bajo sobre la realización personal del individuo, pues su percepción está dirigida a todo aquello que le genera agotamiento y desgaste físico y mental.

Modelo de Winnubst (1993): De acuerdo al autor el Burnout no es una afección que solo se da en profesionales dedicados a servir o colaborar a otras personas, sustentando que se puede desarrollar en cualquier campo laboral, motivo por el cual este modelo propuesto está orientado a tomar en cuenta variables del ambiente de trabajo como el tipo de estructura que tiene la organización, la cultura y clima laboral junto al apoyo social que pueda recibir el individuo.

Entendiendo que estos factores determinan los estados de estrés o burnout del personal que labora en una organización, pues un trabajador que percibe una organización con una estructura horizontal, comprometida con alcanzar sus objetivos sin dejar de lado las expectativas y el apoyo social a sus colaboradores, tendrá mayores estrategias de afrontamiento sobre situaciones de presión o exigencias laborales, en comparación con aquellos trabajadores que tienen una percepción diferente sobre su centro laboral.

Teoría Estructural

Esta teoría plantea un supuesto integral donde se expone el Síndrome de Burnout sobre las bases referenciales de carácter personal, interpersonal y organizacional, pues establecen que el estrés se produce por el desbalance entre las exigencias laborales y la capacidad de gestión y respuesta que desarrolla la persona.

Modelo de Gil, Peiró y Valcárcel (1995): Este modelo está constituido por todo el proceso del Síndrome de Burnout, que contempla las causas, desarrollo y consecuencias. Entendiendo que el burnout es una consecuencia o respuesta compleja de los estados de estrés en los que se encuentra un individuo, pues habiendo fracasado en sus tácticas de afrontamiento surge un estado de extenuación constante.

Teoría de Demandas y Recursos Laborales

Esta teoría provee información clasificada con relación al confort de los colaboradores y su dinámica sobre las circunstancias laborales, seguridad, rendimiento, salud física y mental, a través de planteamientos científicos, investigaciones y compilados de información.

Modelo de Demandas y Recursos Laborales (Demerouti et al., 2001): Este modelo es un marco teórico, que busca relacionar dos constructos independientes de estudio, la motivación y el estrés laboral. Así mismo, este modelo examina el impacto de las exigencias, recursos laborales y la interacción de las variables, destacando dos líneas en las que actúa esta teoría, siendo la primera que cualquier profesión asume y desarrolla sus propios factores de riesgo afines al estrés laboral y la motivación. Y la segunda línea esta referida a los procesos psicológicos accionados frente a las demandas y los recursos laborales, entendiendo que estos mecanismos intervienen significativamente en la motivación y salud el individuo.

2.2.2. Clima organizacional

Definiciones

Según Forehand y Gilmer (1964) conceptualizan el clima de una estructura como la unión de varias características que representan y diferencian a unas de otras, además de influir en el conjunto de conductas de los trabajadores. Del mismo modo, en 1984, Contreras y Matheson desarrollan un sumario de los autores más representativos sobre los constructos organización y clima organizacional, para definir CO como un grupo de

características de un entorno laboral, que son concebidas por los trabajadores y que logran influir en su comportamiento de forma directa o indirecta.

Así mismo, Brunet (1987) define el clima como el equivalente del ambiente de la organización, de la cual depende la forma de pensar y comportarse de los trabajadores pues al sentirse óptimamente adaptados su respuesta será eficiente en comparación con aquellos que no logren sentirse cómodos.

Por su parte Sandoval (2004) define al clima organizacional como el entorno de trabajo, el cual se distingue por reunir diversas características como el nivel de comunicación, estructura, liderazgo, motivación y sistema de compensación, que son que son estimadas por los trabajadores ya que genera un impacto en su conducta y eficiencia laboral. Del mismo modo, Chiavenato (2001) determina que el ambiente interno y psicológico de una organización es el clima organizacional, el mismo que implica diversos aspectos como el tipo de estructura, normativas, valores, principios, actitudes y conducta social de los trabajadores que son reforzadas o sancionadas.

Por otra parte, Córdova y Mogollón (2022) define al clima organizacional como el ambiente personal y material, donde a diario un grupo de personas llevan a cabo sus labores y que, de no estar acondicionadas y establecidas de acuerdo a las necesidades de los empleados, serán parte de los factores de insatisfacción laboral y deterioro productivo. Refiriéndose así a la importancia que tienen las decisiones, competencias, relaciones y comportamiento en general de los jefes superiores, para que sus trabajadores perciban un adecuado ambiente de trabajo. Hernández et al., (2023) sostienen que el clima laboral, es un elemento predominante sobre la percepción de bienestar de los sujetos que trabajan en una organización y que dependerá de esta la conducta y actitud que presenten frente a sus

labores cotidianas. Es así que, cuanto mejor sea su percepción de bienestar, adaptación y comunicación los resultados de su trabajo serán óptimos, en un escenario contrapuesto solo surgirán pérdidas de horas hombre y rentabilidad.

En la misma línea Silva (2021) refiere que los diversos procesos y tipologías de una organización, son percibidas de forma heterogénea, pues la interacción que se da entre trabajador-empresa y trabajador-trabajador, serán en función de dos factores elementales como las características de cada persona y las características de la empresa, los cuales tienen como fin constituir el ambiente laboral, el cual impactará sobre el comportamiento e interacción de los colaboradores.

A razón de lo antes mencionado, se entiende al clima organizacional como responsable del bienestar laboral y de las estrategias de precaución en salud física y mental de sus trabajadores, ya que esta variable siempre estará relacionada directamente con el comportamiento y estado de ánimo de los empleados (Chuyes y Espinoza, 2024). En consecuencia, si los colaboradores distinguen un ambiente inadecuado, esto tendrá una repercusión psicológica en su bienestar, además de hacer figura en la conducta, motivación, liderazgo, trabajo en equipo, responsabilidad y actitud. Más si se sienten acogidos, escuchados, respetados y valorados, favorecerá el desempeño y logro de objetivos del personal alineados a los de la organización (Arambulo, 2023).

De acuerdo a lo antedicho por los diversos investigadores, el clima organizacional es un grupo de factores primordiales dentro de un ambiente de trabajo, que son percibidos de forma individual y única en función de las experiencias y conocimientos previos de cada uno de los trabajadores, que impactará positiva o negativamente.

Dimensiones

Autorrealización

Esta dimensión va en referencia de la valoración y percepción individual del colaborador, sobre las posibilidades de mejora y crecimiento profesional que le puede brindar la organización (Palma, 2004). También se define como la estimación que hacen los individuos, sobre los beneficios que pueden obtener de la empresa para su mejora personal y profesional (Chuyes y Espinoza, 2024). Podemos incluir a Maslow (1948) quien define este factor como la cima de los logros personales en cuanto a sus necesidades y al desarrollo máximo de su capacidad, alineados a una valoración personal positiva y un nivel de interacción social apropiado.

Involucramiento laboral

Para Palma (2004) esta dimensión es el grado de compromiso, que ejerce un colaborador con los principios, valores y objetivos de su organización. En tal sentido (Chuyes y Espinoza, 2024). refiere que es la filiación y responsabilidad de los trabajadores con los ideales y el logro de objetivos empresariales, alineados a las metas de los colaboradores. Al igual que Mayastuti et al., (2022) define este factor como el nivel de comodidad y participación que tiene un trabajador frente a su centro de trabajo, colaborando con su identificación como parte de la misma y haciendo que su trabajo sea eficiente para alcanzar los objetivos de la organización.

Supervisión

Palma (2004) define esta dimensión como la percepción de un trabajador, sobre la forma en la que realizan sus labores de supervisión los jefes inmediatos y como desarrollan

los aspectos de soporte y guía sobre las obligaciones laborales, que son parte del quehacer cotidiano. Por su lado (Chuyes y Espinoza, 2024) refiere que, si los colaboradores encargados de la supervisión centran su interés prioritario en los trabajadores y luego en como realizan su trabajo, los resultados serán óptimos en cuanto a producción y satisfacción laboral. Del mismo modo Mosquito (2021) determina la acción de supervisar, como un medio de control y evidencia de las labores que se desarrollan en la organización y de esta forma se pueda verificar el cumplimiento de las actividades establecidas, además de conocer cuál es el estado real de los trabajadores.

Comunicación

Esta dimensión está en relación a la apreciación de la categoría de claridad, velocidad, congruencia y exactitud de la información adecuada, sobre el desarrollo de las actividades internas de la organización y la interacción con los clientes internos y externos de la misma (Palma, 2004). De la misma forma se entiende como un componente esencial en el funcionamiento evolución de una entidad Mosquito (2021). Por su parte Chiavenato (2001) determina esta subescala como el hecho de brindar información y conocimiento de entre dos o más personas.

Condiciones laborales

De acuerdo a Palma (2004) esta subescala establece un conjunto de características apropiadas en cuanto a factores, ambientales, financieros, materiales y psicosociales imprescindibles para desarrollar eficientemente las labores establecidas. Igualmente, (Chuyes y Espinoza, 2024) considera que las condiciones laborales son todas aquellas circunstancias que tienen un impacto positivo o negativo en los trabajadores, si no están acondicionadas de forma apropiada, en función de las actividades a realizar y del bienestar

de los colaboradores. Así mismo las condiciones laborales, siempre deben darse en relación al cuidado de la salud física y mental de los trabajadores junto a ambientes óptimos para desarrollar sus labores Mosquito (2021).

Perspectivas Teóricas del Clima Organizacional

En la actualidad existe una diversidad de teorías para estudiar el Clima organizacional. Sin embargo, para la presente investigación se consideran las siguientes:

Teoría de Rensis Likert (1968)

Esta teoría establece que el comportamiento de los trabajadores está relacionado directamente al comportamiento de los administradores y la percepción de las condiciones laborales, afirmando una vez más que la forma de responder o reaccionar de un individuo dependerá de su percepción propia sobre su ambiente laboral. El autor también identifica ciertos factores que influyen en la percepción del clima laboral como la tecnología, la forma de la estructura organizacional, su posición en el organigrama, la remuneración, el tipo de personalidad y su percepción sobre el trabajo.

Por otro lado, también instaure tres variables que colaboran con la percepción individual de las personas sobre clima laboral y son: de tipo causales, enfocadas a mostrar la forma evolutiva de una organización y la obtención de resultados; también están las intermediarias que tienen como propósito la medición de aspectos internos como el rendimiento, motivación y toma de decisiones de la organización, y finalmente están las variables finales que se encargan de instaurar los resultados de productividad, rentabilidad o pérdida.

El desarrollo de las variables antes mencionadas tiene como efecto dos tipos de climas autoritario y participativo, junto a cuatro sistemas, donde los dos primeros están enfocados en un clima cerrado y una estructura estricta, y los otros dos son parte de un clima abierto y una estructura dúctil de la organización.

Teoría de Litwin y Stinger (1968)

Esta segunda teoría está basada en el uso del cuestionario que sustenta la existencia de nueve dimensiones que están estrechamente relacionadas al clima de una organización como: a) Estructura, la cual simboliza la percepción de los miembros sobre los procedimientos, normas, reglas y formas de proceder dentro de la organización; b) Responsabilidad, que tiene que ver con el compromiso y autonomía de los trabajadores para la toma de decisiones; c) Recompensa, es parte de una de las estrategias de la organización donde ven por conveniencia utilizar reforzadores positivos en lugar de castigos con su personal; d) Desafío, es propósito planteado por la organización para que los colaboradores participen de forma activa y se logre alcanzar las metas; e) Relaciones, es la percepción de los integrantes de la organización en cuanto a la interacción que tienen con sus pares, jefes y subordinados en el trabajo; f) Cooperación, tiene que ver con los sentimientos que tienen los miembros de la organización en función de la reciprocidad percibida con sus pares, jefes y subalternos, g) Estándares, enfocado en los lineamientos de calidad y producción que debe de cumplir el trabajador; h) Conflictos, está relacionado a la capacidad de resolver problemas que puedan surgir dentro del ambiente laboral, ya sea con sus compañeros o jefes de trabajo, buscando siempre una respuesta apropiada y finalmente i) Identidad, tiene que ver con el sentido de pertenencia que el trabajador desarrolla de acuerdo a la percepción del clima, objetivos compartidos y valía de sus funciones dentro de la organización.

Teoría de Pritchard y Karasick (1973)

Los investigadores de esta teoría proponen 11 dimensiones que miden y se relacionan con el clima laboral, siendo la a) Autonomía, concerniente al grado de libertad que tienen los integrantes de la organización, para la toma de decisiones; b) Conflicto y cooperación, relativo a la forma de asumir los problemas que surjan como parte del trabajo y la capacidad de apoyo que puedan percibir los trabajadores por parte de sus compañeros y jefes; c) Relaciones sociales, tema respectivo a la atmosfera social e interacción que se da dentro del ambiente laboral; d) Estructura, establece las normas, obligaciones y políticas de una organización, para desarrollar la actividad encargada en cada una de las áreas; e) Remuneración, enfocada en la retribución económica adecuada que se le ofrece a los trabajadores, como resultado de su labor; f) Rendimiento, esta dimensión está relacionada al salario y al desempeño óptimo de las obligaciones laborales del individuo; g) Motivación, amparada en las estrategias de motivación individual y grupal que tiende la organización para sus trabajadores; h) Estatus, concerniente a las diversas jerarquías existentes en el personal y la forma de relacionarse para un funcionamiento apropiado de la organización; i) Flexibilidad e innovación, referida a la amplitud que despliega una organización hacia los cambios y mejoras continuas, para crear un ambiente laboral adecuado; j) Centralización de la toma de decisiones, va relacionado al análisis sobre la delegación de funciones y responsabilidades de acuerdo a la jerarquía organizacional y k) Apoyo, en relación a la respuesta de soporte que tiene la organización con sus colaboradores, en situaciones laborales o personales.

Teoría X – Y de McGRregor (1960)

El autor de esta teoría hace la diferenciación de dos tipos de dirección, sobre el desempeño de los trabajadores dentro de una organización. Por una parte, está la teoría “X”, la cual está fundamentada en las conductas inadecuadas del individuo a la hora de realizar su trabajo como: la indolencia, dejadez, falta de iniciativa, conformismo, indisciplina, resistencia al cambio y falta de autocontrol; por otro lado, está la teoría “Y” la cual es antagonista de la teoría antes mencionada, puesto que muestra a los trabajadores como personas capaces de tomar sus propias decisiones, iniciativas, emprender cambios de mejora, motivadas al logro de objetivos y a potenciar sus capacidades.

Todo esto diferenciando los ambientes de trabajo, pues el autor enfatiza que en la teoría X, el trabajador se siente obligado a desarrollar sus obligaciones de acuerdo a los lineamientos de la organización, en comparación con el ambiente laboral más libre y amigable que brinda la teoría Y, donde se permite interactuar al individuo con total libertad y desde su propia iniciativa para alcanzar resultados óptimos.

Teoría de Factores de Herzberg (1959)

Esta teoría se basa en dos factores de importancia, para gestionar adecuadamente a los miembros de una organización y son: a) Factores de higiene o extrínsecos, los mismos que se hallan en el ambiente de trabajo y son los que brindan la percepción de satisfacción o insatisfacción en los trabajadores, pues contempla el ambiente físico, la supervisión, el status, seguridad laboral y finalmente el crecimiento y consolidación de la organización; b) Factores de motivación o intrínsecos, los que están relacionados con las funciones del cargo y la naturaleza de las obligaciones a ejecutar por parte del individuo, aunados a los reconocimientos sobre los logros, la autonomía y responsabilidad que muestra el personal.

Teoría de las necesidades de McClelland (1989)

Este autor popularizo el concepto de teoría de las necesidades, planteando tres tipos de necesidades que surgen cuando un individuo ingresa a trabajar dentro de una organización y son: la necesidad de logro, que está en relación a alcanzar metas personales, por parte del trabajador alineándolas con los objetivos de la empresa y de este modo distinguirse en el grupo de miembros de la organización; también está la necesidad de poder referido a influir sobre el comportamiento de otros trabajadores, para que actúen de forma diferente a lo que normalmente harían y supremamente está la necesidad de afiliación, es alusivo al deseo de pertenencia e interacción interpersonal con los otros miembros de la organización.

Estas necesidades inciden directamente sobre el clima laboral y tienen un impacto sobre las organizaciones, puesto que el capital humano le da identidad al ambiente laboral.

Teoría de las necesidades de Abraham Maslow (1948)

De acuerdo al autor, las personas tienen formas y expresiones diferentes sobre sus necesidades, las que se van transformando en función de las creencias y experiencias previas de cada individuo. Sin embargo, Maslow propone una jerarquía de necesidades comunes y básicas en todas las personas, explicando que si bien es cierto todas las personas son distintas de otras, en cuanto a necesidades tenemos una similitud y que al alcanzar un nivel vamos buscando satisfacer otro de acuerdo a nuestras posibilidades y capacidades individuales.

En una organización las personas que laboran en un mismo ambiente provienen de diversas realidades y por ende sus necesidades también son distintas, por lo cual una táctica de motivación o fidelización del capital humano no funcionara para todos por igual.

Dentro de la pirámide de necesidades el autor sustenta que, todos los individuos iniciamos con necesidades fisiológicas, las que son básicas para sobrevivir ya que se contempla la alimentación, vivienda y vestimenta; en la segunda fase se encuentra las necesidades de seguridad, que están en relación a la protección que busca la persona frente al ambiente externo; seguida de las necesidades sociales, donde el individuo busca ser parte de un grupo que le ofrezca apoyo y afecto; luego está la necesidad de estima, referida a la valoración personal que tiene el individuo sobre sí mismo y a la autoconfianza para enfrentar situaciones adversas y finalmente está la necesidad de autorrealización, es la última fase de la pirámide y es aquella que el individuo se esfuerza para conseguir desarrollar sus capacidades y habilidades continuamente a lo largo de su vida.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.

Hipótesis alterna (H0)

No existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

HE1: Existe relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.

HE2: Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.

HE3: Existe relación significativa entre la dimensión realización personal y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

La investigación se hizo a través del método hipotético- deductivo, a razón de que la hipótesis general es el punto de inicio de una nueva presunción. Dicho de otra forma, el punto de partida del estudio es una hipótesis, la cual será contrastada empíricamente y de resultar concordante con los hechos, se acepta la hipótesis originaria. (Rodríguez y Pérez, 2017).

3.2. Enfoque de la investigación

En cuanto al enfoque del estudio es cuantitativo, debido a que el proceso de desarrollo es secuencial y estricto, establecida en recolectar datos para analizarlos estadísticamente. Colaborando así con la obtención de información actual, demostrada y precisa, para verificar las hipótesis y teorías propuestas (Hernández y Mendoza, 2018).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, a razón de que la intención del estudio es remarcar las síntesis teóricas concernientes a los constructos, sin la obligatoriedad de ponerlas en práctica; más con la salvedad de profundizar y acrecentar la información científica de las variables citadas (Escudero y Cortez, 2017).

Del mismo modo, también muestra un nivel descriptivo – correlacional, como lo sostienen Hernández y Mendoza (2018) pues el propósito es explicar las cualidades y singularidad de los constructos en estudio, dentro de un entorno determinado y con una muestra poblacional delimitada. Además de exponer la realidad de los acontecimientos y escenarios en la vida laboral de los trabajadores que participan en la investigación, para luego evidenciar los

resultados, dar a conocer si existe relación o no y en qué nivel sucede este hecho entre las variables.

3.4. Diseño de investigación

De igual modo el diseño es no experimental, a razón de que no hubo manipulación de los constructos de investigación y con un corte transversal, debido a que la recolección de los datos de estudio se hizo por una única vez y dentro de un tiempo definido, para posteriormente ejecutar el análisis estadístico (Hernández y Mendoza, 2018).

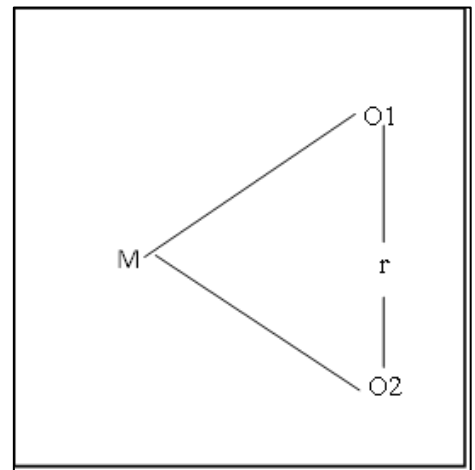
Dónde:

M: Trabajadores de la Empresa CANDWI SAC.

O1: Variable de Síndrome de Burnout.

O2: Variable de Clima Organizacional

r: Relación de los constructos de investigación



3.5. Población, muestra y muestreo

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) la población en términos de estudio se encuentra definida por todo grupo de personas de diferentes características. En consecuencia, el universo poblacional de la investigación estuvo compuesta por 200 trabajadores de la empresa Consulting and Working Internacional SAC.; en este conjunto están considerados todos los colaboradores varones y mujeres, con un rango de edad entre 20 a 65 años.

Por otra parte, para hallar la muestra se utilizó la fórmula de la población finita

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población = 200

Z = Nivel de confianza = 95% (1.96)

e = Error de estimación máximo tolerado = 5%

p = Probabilidad de ocurrencia (0.5)

q = Probabilidad de no ocurrencia (1-p)

Resultado:

n = 132 (tamaño de la muestra).

De acuerdo al resultado de la formula la muestra está conformada por 132 colaboradores como mínimo. En tal sentido, para el muestreo se utilizó el método probabilístico-aleatorio simple, pues asegura que todos los colaboradores están en igualdad de condiciones para participar de la investigación (Otzen y Manterola, 2017).

3.6. Variables y operacionalización

Síndrome de Burnout

Definición conceptual

El Síndrome de Burnout es un tipo de respuesta inadecuada, frente a situaciones de presión y estrés que una persona no logra gestionar, la mayor incidencia se da en aquellos sujetos que brindan servicio de asistencia a otros (Maslach y Jackson, 1981).

Definición operacional

De acuerdo a Maslach y Jackson (1981) el síndrome de burnout está establecido por tres dimensiones y 22 reactivos como: el agotamiento emocional, conformada por nueve ítems; despersonalización compuesta por cinco ítems y la realización personal conformada por ocho ítems. Las que son valoradas por una escala de Likert con siete tipos de puntuación de 0 (nunca) a 6 (diario).

Indicadores

Agotamiento emocional (que se caracteriza por mostrar estados de cansancio y agotamiento emocional a causa de una gran exigencia laboral); Despersonalización (sensaciones, conductas y comportamiento impropio frente a sus compañeros) y Realización personal (sentimiento de ineficiencia, desmotivación y falta de compromiso).

Escala de medición

Ordinal, pues establece una jerarquización entre el puntaje de medición, para clasificar, ordenar e interpretar los resultados.

Clima Organizacional

Definición conceptual

Brunet (1987) define al clima organizacional como un hecho circular, ya que los trabajadores actuarán en función de sus percepciones individuales sobre el ambiente

laboral y como los hace sentir, situación que se podrá evidenciar en los resultados de sus tareas y obligaciones laborales.

Definición operacional

De acuerdo a Sonia Palma (2004) la variable clima laboral está compuesta por cinco factores y 50 reactivos como: autorrealización compuesta por 10 ítems, al igual que el involucramiento laboral también concertada por 10 ítems, similar a las otras dimensiones de supervisión, comunicación y condiciones laborales que están conformadas por 10 ítems. Las que son valoradas por una escala de Likert con cinco tipos de puntuación de 1 (nunca) a 5 (siempre).

Indicadores

Autorrealización (que está relacionada a la complacencia por el logro de objetivos); involucramiento laboral (el sujeto se identifica con la entidad); supervisión (valoración del desempeño y comportamiento del trabajador de parte de sus jefes inmediatos en el ambiente laboral); comunicación (concerniente con el lenguaje adecuado, inteligible, sencillo y con fluidez) y las condiciones laborales (compuesta por agentes psicosociales, materiales y económicos que la entidad ofrece para el bienestar del trabajador y a su vez colabora con el óptimo desarrollo del trabajo).

Escala de medición

Ordinal, pues establece una jerarquización entre el puntaje de medición, para clasificar, ordenar e interpretar los resultados.

Tabla 1*Matriz de operacionalización*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Síndrome de Burnout	El Síndrome de Burnout es un tipo de respuesta inadecuada, frente a situaciones de presión y estrés que una persona no logra gestionar, la mayor incidencia se da en aquellos sujetos que brindan servicio de asistencia a otros (Maslach y Jackson, 1981).	De acuerdo a Maslach y Jackson (1981) el síndrome de burnout está establecido por tres dimensiones y 22 reactivos como: el agotamiento emocional, conformada por nueve ítems; despersonalización compuesta por cinco ítems y la realización personal conformada por ocho ítems. Las que son valoradas por una escala de Likert con siete tipos de puntuación de 0 (nunca) a 6 (diario).	D1 Agotamiento emocional D2 Despersonalización D3 Realización personal	II. Grado de tensión somática. II. Grado de tensión psicológico. II. Grado de empatía. II. Nivel de endurecimiento emocional. II. Percepción del concepto que los demás le tienen. II. Percepción de la autoeficiencia.	1,2,3,6,8,13,14,16 y 20 5, 10,11, 15 y 22 4,7,9,12, 17, 18, 19 y 21	Ordinal (MBI) Inventario para medir el Síndrome de Burnout de trabajadores. Alto (26-54; 10-30, 41-48) Medio (14-25; 5-9; 33-40) Bajo (0-13; 0-4; 0-32)
Clima organizacional	Brunet (1987) define al clima organizacional como un hecho circular, ya que los trabajadores actuarán en función de sus percepciones	De acuerdo a Sonia Palma (2004) la variable clima laboral está compuesta por cinco factores y 50 reactivos como: autorrealización compuesta por 10 ítems, al igual que el involucramiento laboral también concertada por 10	D1 Autorrealización	II. Existen oportunidades de progresar en la Institución.	1, 6, 11,16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46	Ordinal (CL-SPC) Escala laboral para medir la percepción del clima organizacional de una empresa.

individuales sobre el ambiente laboral y como los hace sentir, situación que se podrá evidenciar en los resultados de sus tareas y obligaciones laborales.

ítems, similar a las otras dimensiones de supervisión, comunicación y condiciones laborales que están conformadas por 10 ítems. Las que son valoradas por una escala de Likert con cinco tipos de puntuación de 1 (nunca) a 5 (siempre).

	I2. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.		Muy favorable: 210-250
			Favorable: 170-209
			Media: 130-169
D2 Involucramiento laboral	I1. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42 y 47	Desfavorable: 90-129
	I2. Los trabajadores están comprometidos con la organización.		Muy desfavorable: 5-89
D3 Supervisión	I1: El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43 y 48	
	I2. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar.		
D4 Comunicación	I1. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44 y 49	
	I2: La institución fomenta y promueve la comunicación interna.		

D5 Condiciones laborales	II. Se compone por: la remuneración es atractiva en comparación con otras. II2. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50
--------------------------------	--	--

Fuente: *Elaboración propia.*

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, procedimiento donde se aplica uno o varios instrumentos de recopilación de datos en la muestra poblacional delimitada, esta técnica también es distinguida como survey (Sánchez y Reyes, 2018).

3.7.2. Descripción

Sobre los instrumentos utilizados fueron dos, el primero en administrarse fue el Inventario Burnout de Maslach (MBI), los autores y creadores fueron Maslach y Jackson en el año 1981, el cual fue validado en el año 2020 en la ciudad de Trujillo por el Dr. Juan Carlos Vásquez.

Instrumento 1: Inventario Burnout de Maslach (MBI)

Ficha Técnica:

- Nombre : Maslach Burnout Inventory, Manual.
- Autoras : Cristina Maslach y Susan E. Jackson (1980)
- Procedencia : Estados Unidos
- Año : 1981
- Adaptación para trabajadores : Trujillo. Juan Carlos Vásquez Muñoz
- Año : 2020

- Administración : En trabajadores con edades entre 20 y 65 años
- Duración : 10 a 15 minutos
- Aplicación : Individual y colectiva
- Significación : Medir el nivel de burnout en los colaboradores.
- Descripción : Está compuesto por tres dimensiones y 22 ítems: agotamiento emocional conformada por los nueve ítems (1,2,3,6,8,13,14,16 y 20); despersonalización constituida por cinco ítems (5, 10,11,15 y 22), y finalmente realización personal establecida por ocho ítems (4,7,9,12, 17, 18, 19 y 21). Valorados con la escala Likert, con puntuaciones de 0 (nunca) a 6 (diario).

Tabla 2

Calificación del Síndrome de Burnout MBI

Categoría	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Alta	26-54	10-30	41-48
Media	14-25	5-9	33-40
Baja	0-13	0-4	0-32

Fuente: *Maslach y Jackson (1981)*

En cuanto a la segunda herramienta de medición para la investigación fue la Escala clima laboral CL-SPC, cuya autora y creadora es Sonia Palma en el 2004, herramienta que ha sido validada el año 2021, por Maritza Teófila Mosquito Meléndez en la ciudad de Huancayo.

Instrumento 2: Escala de clima laboral CL-SPC

Ficha Técnica:

- Nombre : Clima Laboral CL-SPC.
- Autora : Sonia Palma Carrillo.
- Procedencia : Lima-Perú.
- Año : 2004
- Validación : Huancayo. Mosquito Meléndez Maritza.
- Año : 2021.
- Administración : En trabajadores de minería.
- Duración : 15 a 30 minutos
- Aplicación : Individual y colectiva
- Significación : Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
- Descripción : Está compuesto por cinco dimensiones y 50 ítems: autorrealización conformada por los diez ítems (1, 6, 11,16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46); involucramiento laboral constituida por diez ítems (2, 7, 12, 17, 22, 27,32, 37, 42 y 47); supervisión establecida por diez ítems (3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43 y 48); comunicación organizada por diez ítems (4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44 y 49) y

finalmente condiciones laborales establecida por diez ítems (5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50). Valorados con la escala Likert, con puntuaciones de 1 (nunca) a 5 (siempre).

Tabla 3

Calificación de la Escala Laboral CL-SPC

Categorías	Áreas I al V	Puntaje Total
Muy favorable	42-50	210-250
Favorable	34-41	170-209
Media	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy desfavorable	10-17	5-89

Fuente: *Palma (2004)*

3.7.3. Validación

Para el caso del MBI de Maslach y Jackson (1981), se comprobó su validez convergente de tres formas, siendo la primera a través de la evaluación de una persona con el cuestionario del MBI, los resultados fueron evaluados y correlacionados con las valoraciones de su comportamiento, desarrolladas por una persona que conoce muy de cerca al evaluado, los que pueden ser compañeros de trabajo, familiares o parejas sentimentales.

La segunda forma de comprobación, se dio al relacionar los resultados del cuestionario del MBI con aspectos laborales que pueden favorecer su aparición. En cuanto a la tercera forma, los resultados de la prueba del MBI se relacionaron con diversos resultados previamente hipotetizados. Estos tres métodos de correlaciones mostraron evidencia importante en la validez del MBI.

En relación, Vásquez (2020) realizó la prueba de validez de contenido con los coeficientes de la “V” de Aiken a través del criterio de nueve jueces, los resultados fueron un mínimo de 0.97 y como máximo 1.00. Seguido de otro análisis de claridad con resultados de 0.94 mínimo y 1.00 como máximo, y el análisis de relevancia con valor absoluto de 1.00 para todos los ítems. En cuanto al análisis de cargas factoriales del total de ítems, conseguidos a través del estudio factorial confirmatorio de la estructura tridimensional del MBI en trabajadores, para lo cual se aplicó el Scale Free Least Squares con resultado de las listas de conciliación X^2/df igual a $0.982 < 4$, siendo el valor máximo para indicar un buen ajuste exploratorio. Igualmente se halló el RMR equivalente a $0.215 > 0.80$ alusivo como un ajuste adecuado; del mismo modo el AGFI tuvo un valor de 0.971, así como el NFI igual a 0.968, seguido del RFI equivalente a 0.964, índices que manifiestan valores por encima de 0.95, valor que es el indicador de un ajuste adecuado.

Del mismo modo, se halló también los valores del índice de ajuste parsimonioso sin ajustar que dio como resultado 0.892 y ajustado un resultado de 0.863, mostrando así que estos hallazgos son mayores al valor establecido de 0.50, el mismo que es un buen indicador para ajuste del modelo. Concluyendo que los resultados son los adecuados, para el ajuste del modelo estructurado con tres factores y que se adecua a la población investigada.

En cuanto a la validez de la escala de Clima Laboral CL-SPC, se expone evidencias sobre validez de contenido a través del criterio de expertos con la “V” de Aiken y el análisis del poder discriminativo de ítems logrando índices de correlación de 0.87 y 0.84 correspondientemente. Igualmente, evidencia valores de constructo a través del análisis factorial exploratorio, el mismo que se desarrolló posteriormente a la aplicación de la prueba de adecuación muestral de Kaiser-Mayer-Olkin, obteniendo un índice de 0.98,

luego se procedió a aplicar el método Varimax rotation, logrando obtener un test compuesto de 50 ítems y cinco factores que miden la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, con saturaciones factoriales por encima de lo establecido (0.30), alcanzando comunalidades en un rango de 0.39 a 0.60 y una varianza acumulada de 54%, para contar con un instrumento en su versión final.

Por su lado Mosquito (2021) determinó la validez del instrumento mediante un análisis de criterio de expertos, para lo cual se contó con tres magísteres en psicología, los cuales validaron la Escala Laboral, hallando la V de Aiken con un valor de 1. Concluyendo que la validez del contenido es perfecta y que la herramienta es adecuada para la investigación.

3.7.4. Confiabilidad

Las autoras del MBI Maslach y Jackson (1981), mostraron la confiabilidad del instrumento a través de un análisis del coeficiente de consistencia interna, con valores de 0.371 a 0.90 a través del Alfa de Cronbach, análisis que se elaboró a partir de un acercamiento estadístico.

Por otro lado, Vásquez (2020) obtuvo la confiabilidad del MBI adaptado, a través del Omega de McDonald obteniendo coeficientes de fiabilidad de 0.866, 0.814 y 0.874 respectivamente, siendo aceptados por encontrarse dentro del rango establecido el cual es de 0.70 a 0.90.

La autora del instrumento Palma (2004), halló la confiabilidad utilizando los métodos de consistencia interna del Alfa de Cronbach que dio como resultado el valor de 0.97, y el Split Half de Guttman con 0.90 de índice.

Por su parte Mosquito (2021) quién determina la confiabilidad del instrumento, administrando la ECL-SPC a un grupo de 20 colaboradores, para desarrollar un experimento piloto. El mismo que fue procesado con el estadístico del Alfa de Cronbach, reportando un nivel de confiabilidad de 0.987.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Habiendo sido aprobado el proyecto de estudio por la comisión de ética de la Universidad Norbert Wiener, se procedió a solicitar la autorización de la Empresa Consulting and Working International SAC. para administrar el cuestionario virtual a los trabajadores. Al recibir el permiso de la organización, se remitió virtualmente el consentimiento informado a los trabajadores, para luego proceder a aplicar el formulario de Google Form con el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de clima laboral CL-SPC, para ser respondido por los colaboradores y automáticamente ingresar las contestaciones en una base de datos, en un libro de Excel adjunto al formulario electrónico.

Finalmente, con la base de datos ya lista, se procede a filtrar, ordenar, codificar y tabular la información en Excel, para luego pasarla al programa del SPSS-V25 y aplicar los estadísticos como: la prueba de Kolmogórov-Smirnov para la normalidad, debido a que la población tiene un número de sujetos por encima de 35 personas, también se aplicó el Rho de Spearman, para evidenciar la relación que existe entre las variables y contrastar la hipótesis general y específicas.

3.9. Aspectos éticos

Sobre los aspectos éticos del estudio, es importante considerar las diversas definiciones como lo plantean Mora (2021) a través de cinco aspectos fundamentales para la investigación

científica-bioética, la que se desarrolló sobre la base teórica de los Cuadernos de Ética y Filosofía Política de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuyo objetivo es proteger la integridad y bienestar de las personas. En consecuencia, el aspecto número uno está relacionado al respeto por las personas, pues el fin superior de una investigación científica siempre deberá ser, contribuir con datos e información comprobada sobre los temas investigados, de modo que la comunidad lo pueda usar como punto de partida para buscar soluciones.

En esa misma línea el aspecto número dos es la beneficencia y no maleficencia, ya que el estudio lo que busca es evidenciar las afecciones de salud física y mental, que pueden sufrir los trabajadores que no logren gestionar adecuadamente la demanda laboral, y sobre estos se pueda proyectar programas o acciones de bienestar y mejora en los centros de trabajo. Igualmente, como aspecto número tres está la justicia, entendiendo que la sociedad está compuesta por una diversidad de personas con diferentes conductas, creencias y vivencias, es necesario su participación en igualdad de condiciones de las investigaciones, por tal motivo el presente estudio utilizó el muestreo probabilístico, para permitir la participación de todos los colaboradores sin excepcionar a ninguno por razones de credo, etnia, enfoque de género, cultura, creencias, raza u otras diversidades en los trabajadores.

El aspecto número cuatro, es en relación a la integridad científica, la que tiene que ver con el uso adecuado de la información brindada por los participantes al igual que su integridad, es por eso que la data será utilizada única y exclusivamente con fines académicos como parte de la formación profesional. Cabe mencionar que, por este principio ético el estudio tiene un diseño no experimental, ya que no se maniobran las variables que puedan generar algún tipo de sesgo o alcance a existir un conflicto de intereses. Posteriormente, el aspecto número cinco

tiene que ver con la responsabilidad, que para el caso fue y es asumida enteramente por la autora del estudio.

Por tanto, el propósito de esta investigación es evidenciar las consecuencias físicas y mentales, que pueden sufrir los colaboradores dentro de un ambiente laboral inadecuado, sumado a la demanda excesiva de funciones, tareas, obligaciones y la poca capacidad de gestión emocional, que puedan tener los sujetos. Para que posteriormente, se pueda conocer acerca de estos temas y se logre desarrollar programas de apoyo, capacitación y gestión emocional que colabore con el bienestar y eficiencia laboral de los trabajadores.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 4

Distribución de frecuencias según el sexo de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	104	78,8	78,8	78,8
	Femenino	28	21,2	21,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Nota: Resultados provenientes del procesamiento en SPSS v.26

De la tabla 4 se observa que, el 78.8% de los trabajadores participantes del estudio son de género masculino y solo el 21.2% son mujeres que laboran en la empresa Consulting And Working International SAC, correspondiente al año 2024.

Tabla 5

Distribución de frecuencias según el rango de edad de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 a 35 años	68	51,5	51,5	51,5
	36 a 50 años	48	36,4	36,4	87,9
	51 a 64 años	16	12,1	12,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Nota: Resultados provenientes del procesamiento en SPSS v.26

De la tabla 5 se observa que, el 51.5% de los trabajadores participantes del estudio tienen entre 20 y 35 años. Además, el 36.4% tienen una edad entre 36 y 50 años, y finalmente solo el 12.1% de los trabajadores que laboran en la empresa Consulting And Working International SAC, cuentan con una edad entre 51 y 64 años en el presente año 2024.

Tabla 6

Distribución de frecuencias según el área laboral de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ingeniería	20	15,2	15,2	15,2
	Administrativa	15	11,4	11,4	26,5
	Técnica	97	73,5	73,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Nota: Resultados provenientes del procesamiento en SPSS v.26

De la tabla 6, se observa que el 15.2% de los encuestados laboran en el área de ingeniería, el 11.4% en el área administrativa, y el 73.5% de los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC laboran en el área técnica durante el año 2024.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la variable síndrome de burnout

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	32	24,2	24,2	24,2
	Media	30	22,7	22,7	47,0
	Alta	70	53,0	53,0	100,0
Total		132	100,0		

Nota: Resultados provenientes del procesamiento en SPSS v.26

De la tabla 7, se observa que el 24.2% de los encuestados perciben una incidencia baja y el 22.7% percibe un nivel medio de síndrome de burnout. Mientras que, el 53.0% de trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, en lo correspondiente al año 2024, perciben un nivel alto de incidencia.

Tabla 8*Distribución de frecuencias de la dimensión agotamiento emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	23	17,4	17,4	17,4
	Media	29	22,0	22,0	39,4
	Alta	80	60,6	60,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Nota: Resultados provenientes del procesamiento en SPSS v.26

De la tabla 8, se observa que el 17.4% de los encuestados perciben una incidencia baja del agotamiento emocional, mientras que el 22.0% refieren una incidencia media. Finalmente, el 60.6% de los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, en el año 2024, manifiesta tener una incidencia alta del agotamiento emocional.

Tabla 9*Distribución de frecuencias de la dimensión despersonalización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	12	9,1	9,1	9,1
	Media	15	11,4	11,4	20,5
	Alta	105	79,5	79,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Nota: Resultados provenientes del procesamiento en SPSS v.26

De la tabla 9, se observa que el 9.1% de los encuestados perciben una despersonalización baja, mientras que el 11.4% refieren una despersonalización media. Finalmente, el 79.5% de los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, en el año 2024, manifiesta tener una despersonalización alta.

Tabla 10*Distribución de frecuencias de la dimensión realización personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	106	80,3	80,3	80,3
	Media	24	18,2	18,2	98,5
	Alta	2	1,5	1,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Nota: Resultados provenientes del procesamiento en SPSS v.26

De la tabla 10, se observa que el 80.3% de los encuestados perciben una baja realización personal, mientras que el 18.2% refieren una realización personal de nivel medio. Finalmente, solo el 1.5% de los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, en el año 2024, manifiesta tener una alta realización personal.

Tabla 11*Distribución de frecuencias de la variable clima organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	18	13.6	13.6	13.6
	Desfavorable	102	77.3	77.3	90,9
	Media	12	9,1	9,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Nota: Resultados provenientes del procesamiento en SPSS v.26

De la tabla 11, se observa que el 13.6% de los encuestados perciben como muy desfavorable el clima organizacional. Sin embargo, el 77.3% mencionan como desfavorable. Finalmente, solo el 9.1% refiere que el clima organizacional es de nivel media según la percepción de los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, en el año 2024.

4.2. Prueba de hipótesis

Prueba de normalidad

Tabla 12

Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov de una muestra

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,334	132	,000
Agotamiento emocional	,375	132	,000
Despersonalización	,477	132	,000
Realización personal	,486	132	,000
Clima organizacional	,402	132	,000
Autorrealización	,306	132	,000
Involucramiento laboral	,320	132	,000
Supervisión	,334	132	,000
Comunicación	,375	132	,000
Condiciones laborales	,477	132	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 12 se evidencia que los p valor de las variables Síndrome de Burnout, Clima organizacional y sus dimensiones son menores al 0.05, mostrando así que no tienen distribución normal, por lo que corresponde utilizar una prueba no paramétrica como la Rho de Spearman para la comprobación de hipótesis.

Comprobación de hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.

H1: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.

Tabla 13

Coefficiente de correlación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional

		Síndrome de burnout	Clima organizacional	
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	.000	
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	-.735**	
		Sig. (bilateral)	.000	
	N		132	132

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

Nota: Resultados provenientes del procesamiento en SPSS v.26

De los resultados que se aprecian en la tabla 13, se puede afirmar que según el coeficiente Rho de Spearman (-.735) y el p-valor calculado es < 0.05 , existe una relación significativa, inversa y de nivel alto entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC. Lo cual quiere decir que, frente a un nivel alto del síndrome de burnout existe un nivel bajo del clima organizacional.

Comprobación de hipótesis específicas

Prueba de la primera hipótesis específica

H0: No existe relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.

H1: Existe relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.

Tabla 14

Coefficiente de correlación entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y el clima organizacional

			Agotamiento emocional	Clima organizacional
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1.000	-.717**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	132	132
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	-.717**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	132	132

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

Nota: Resultados provenientes del procesamiento en SPSS v.26

De los resultados que se aprecian en la tabla 14, se puede afirmar que según el coeficiente Rho de Spearman (-.717) y el p-valor calculado es < 0.05 , existe una relación significativa, inversa y de nivel moderado entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC. De lo descrito, se puede inferir que frente a la presencia de un nivel alto de síndrome de burnout en cuanto a su dimensión agotamiento emocional, es probable la existencia de un nivel bajo de clima organizacional.

Prueba de la segunda hipótesis específica

H0: No existe relación significativa entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.

H1: Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.

Tabla 15

Coefficiente de correlación entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y el clima organizacional

		Despersonalización	Clima organizacional	
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	.	
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	-.715**	
		Sig. (bilateral)	.000	
			N	132
			N	132

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

Nota: Resultados provenientes del procesamiento en SPSS v.26

De los resultados que se aprecian en la tabla 16, se puede afirmar que según el coeficiente Rho de Spearman (-.715) y el p-valor calculado es < 0.05 , existe una relación significativa, inversa y de nivel moderado entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC. De lo descrito, se puede inferir que frente a la presencia de un nivel alto de síndrome de burnout en cuanto a su dimensión despersonalización, es probable la existencia de un nivel bajo de clima organizacional.

Prueba de la tercera hipótesis específica

H0: No existe relación significativa entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.

personal por parte de los trabajadores (Maslach y Jackson, 1981). Lo cual está relacionado con el entorno laboral, donde desarrollan sus actividades y funciones. Se distingue por congregar diversos factores y características que pueden generar un impacto adecuado, inadecuado, saludable o insalubre en la salud física y mental de los sujetos, ya que estos elementos como la comunicación, organización, liderazgo, motivación y método de compensación, siempre serán valorados y percibidos de forma personal única e individual en función de sus valores y necesidades, siendo este un indicador de la respuesta comportamental y eficiencia laboral Ramos et al., (2022).

A razón de esto, es trascendental que los colaboradores logren percibir y adaptarse adecuadamente al entorno laboral, que ayuden con la mitigación de presentar cuadros o estados crónicos de estrés, extenuación o desgano frente a sus tareas y funciones en la empresa. Tal como lo evidencia Ramos (2023) con sus hallazgos del estudio sobre la relación del clima organizacional y el desarrollo del síndrome de burnout, con resultados estadísticos significativos e inversos para las variables, indicando que el establecimiento de funciones, horarios de labor y descanso de forma clara serán factores que ayudarán a la salud mental del trabajador, aún más cuando son empleados que laboran dando servicio de frente a los clientes internos y externos de una organización. Ya que los horarios extensos de guardia, horas extras de trabajo, liderazgo inadecuado, falta de un manual de funciones (MOF) definidas por tipo de labor y áreas, solo ocasionarán a corto plazo extenuación y estrés crónico, siendo poco óptimo y rentable para los trabajadores y la empresa, como lo destaca Almeida et al., (2023) en su investigación que demostró una correlación significativa y positiva entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, en comparación con su relación negativa y significativa con el síndrome de burnout en personal del área de enfermería.

De igual manera Sarmiento et al., (2023) demostraron que, a mayor demanda laboral e inseguridad personal, la probabilidad de desarrollar la sintomatología del síndrome de burnout en los trabajadores es alta. Pues bien, el realizar labores de servicio frente a otros sujetos sumado a la falta de apoyo de los compañeros y la ineficiente supervisión de los jefes inmediatos, generan mayor desgaste emocional y agotamiento físico. Dicho sea de paso, los trabajadores de las diversas organizaciones siempre están expuestos a situaciones de presión, estrés, angustia y demás estados emocionales propios de su desarrollo y complejidad laboral; más si no poseen la capacidad de afrontamiento y gestión de situaciones adversas les será arduo seguir con sus actividades de forma eficiente como lo aseguran Martínez et al., (2022) quienes expusieron con su investigación, que el síndrome de burnout y el ambiente laboral ejercen una relación significativa e inversa, pues la percepción personal de los colaboradores sobre su lugar de trabajo determinará su calidad y nivel de salud física y mental, es decir de percibir hostilidad, desorganización, desvalorización y poca flexibilidad, revelará afectación negativa sobre su confianza, autoestima, capacidades y desarrollo profesional; evidencia que es respaldada con la definición de Espinosa et al., (2021) quienes precisan al síndrome de burnout como un una respuesta comportamental poco conveniente, frente a los demás trabajadores que comparten el entorno laboral y esto a razón de la extenuación emocional, que muestra como consecuencia de una percepción equivocada de su ambiente de trabajo.

De igual modo los descubrimientos del grupo de Aleksynska et al., (2019) quienes muestran con su estudio en 41 países a nivel mundial, que los ambientes laborales desorganizados, punitivos, con sobre carga de funciones y horas de trabajo al igual que los malos tratos por parte del jefe inmediato o compañeros de labor, generan un impacto negativo en la salud mental y física. No obstante, dentro de las investigaciones previamente mencionadas en el marco teórico, existen casos como el de Flores et al., (2023) quienes investigaron la

correlación del clima organizacional y el síndrome de burnout, en trabajadores de una empresa ecuatoriana, mostraron que la relación de las variables era de nivel ínfimo, por razones psicológicas de miedo, culpa y sentimientos de resignación de los colaboradores, ya que como resultado del confinamiento por el Covid-19, muchas personas se quedaron sin trabajo, y el contar con una oportunidad laboral hace que dejen de lado situaciones que afectan su salud, para mantener su puesto. Escenario similar a lo hallado por Ellisca (2023) en su investigación relacional del clima laboral y el síndrome de burnout en colaboradores de una empresa de logística, donde evidencia que existe una relación negativa e ínfima entre las variables de estudio, esto a razón de la percepción del 60% de los trabajadores quienes indican que, el clima organizacional está en un nivel intermedio, ya que la empresa ha venido realizando actividades y acciones de mejora para que se sientan adaptados y cómodos a la hora de realizar sus labores.

En contraposición, Rengifo (2022) obtuvo como resultado de su investigación que la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en trabajadores de una clínica, es directa, significativa y con un nivel promedio, mostrando así que, al existir una relación entre ambas variables, estas irán interactuando una en función de otra. Dicho de otra forma, en la medida en que la sintomatología del síndrome de burnout sea intervenida a tiempo, el trabajador podrá cumplir de forma óptima con las metas planteadas. Situación que es beneficiosa para el personal, así como para la empresa; cabe mencionar que es un trabajo perenne y arduo la búsqueda de mejora continua de los ambientes laborales, para que estén planificados, adaptados y creados de acuerdo a las diversas necesidades y áreas de trabajo de los empleados, tal como lo define Córdova y Mogollón (2022). De no generar acciones de mejora para que el clima laboral ofrezca un entorno saludable para los colaboradores, generara entorpecimientos con la asistencia y la alta rotación del personal como lo sustenta (Huayaney y Mendoza, 2023) además de crear mayores costos, gastos y deficiencia en la producción de la empresa. Así como lo

muestra Escobar (2023) quien desarrollo una investigación, sobre el síndrome de burnout y el clima organizacional de trabajadores municipales, evidenciando que el 82.35% de los trabajadores sienten algún tipo de malestar y sintomatología del burnout en su salud física y mental, frente a una percepción 79.83% de un clima organizacional deteriorado, desorganizado y poco adaptativo, para el desarrollo de sus actividades. Mostrando así que existe una relación inversamente proporcional entre las variables de investigación con lo que se entiende que, a mayor sintomatología de la extenuación emocional y física, menor será la percepción saludable y optima de las condiciones laborales, estableciendo evidencia consistente con los resultados de la presente investigación, en la cual se muestra una correlación inversa y significativa.

Por otro lado, el primer objetivo específico de la investigación está representado por el factor agotamiento emocional del SB el cual se relaciona significativamente ($p=0.000<0.05$), de forma inversa y con un nivel moderado ($Rho= -0.717$) con el clima organizacional, al igual que el segundo objetivo específico que contempla la dimensión de despersonalización ($Rho= -0.715$) y de la misma forma el tercer objetivo específico entre la realización personal ($Rho= -0.703$) y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa CANDWI SAC. Como lo justifica Dinibutun et al., (2020) en el estudio que desarrollaron donde el resultado del estudio comparativo entre las dimensiones del clima organizacional y síndrome de burnout muestran que existe una relación negativa y significativa. Cabe agregar, que la mayor relación se da entre la dimensión agotamiento emocional y cada una de las dimensiones del CO. Esto por razones propias de la necesidad e importancia que tiene para los seres humanos, el sentir emociones agradables para tener una respuesta conductual adecuada y funcional, en cualquier ámbito de su vida. Estos hallazgos son consistentes con lo evidenciado en el presente estudio, donde también se remarca la utilidad y prioridad de ser valorado, escuchado y reconocido, por la labor que desempeña. Algo que se verá reflejado en la calidad de vida de los trabajadores, ya que de

no adaptarse al entorno laboral o no lograr gestionar sus emociones al igual que la demanda de trabajo, se verán afectados ampliamente.

Resultados que se pueden amparar en la enunciación sobre el agotamiento emocional de Vásquez (2020) quién explica, que es el estado emocional y los sentimientos que posee un sujeto como resultado de la extenuación emocional y el exceso de obligaciones y actividades laborales. Aunado a esto, Almeida et al., (2023) realizaron un estudio tridimensional sobre la relación entre el clima organizacional, satisfacción laboral y síndrome de burnout, obteniendo como resultados que las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del SB se relacionan de forma inversa y moderada con las variables de clima organizacional y satisfacción laboral. Evidenciando que, de no contar con un espacio cómodo y planificado para el tipo de trabajo a desarrollar, conjuntamente a una inadecuada interacción y comunicación con el resto de personas que participan de la actividad laboral, la percepción y respuesta conductual del sujeto será descontrolada. Dentro de este marco, es importante tomar en cuenta el deterioro anímico, pues afecta la concentración y la cordura de los empleados, además de afectar la calidad de servicio frente a los clientes y compañeros de trabajo, resultado que se respalda con la definición de Cáceres y Beltrán (2022) quiénes precisan al agotamiento emocional como la percepción de realizar un esfuerzo sobre humano en el área física y mental, para desarrollar sus labores; al igual que el factor de despersonalización el cual es un despliegue de conductas inadecuadas y actitudes sardónicas e insolentes hacia los sujetos que trabajan o reciben el servicio de parte del colaborador extenuado. Razón por la cual, es importante la supervisión, evaluación, feedback y seguimiento continuo de las actividades diarias y trabajadores en general.

Para el factor de realización personal se muestra resultados de alcance inferior, lo que señala que existe una reducción de sentimientos personales de competitividad, logro laboral y

valoración negativa de sí mismo, en comparación con otras personas dentro de un contexto laboral (Maslach y Jackson, 1981). Mostrando así insatisfacción por su desarrollo y crecimiento profesional dentro del establecimiento, lo que podría repercutir en su estado de ánimo y atención de cara a los clientes y colegas, generando una mala imagen para la entidad. Este resultado relacionado al estudio actual muestra la importancia que tiene la motivación, reconocimiento, valoración y ambiente laboral apropiado para el colaborador, logrando así una labor eficiente y satisfactoria de su parte. Como lo muestra Sarmiento et al., (2023) en su estudio sobre el impacto del síndrome de burnout en el clima organizacional, con resultados de una correlación significativa negativa y de nivel bueno, concibiendo que, a mejor ambiente laboral, comunicación, estimación y reconocimiento, menor será el nivel de estrés, extenuación y desgano por parte de los sujetos; similar a los resultados de la despersonalización y su correlación inversa significativa y de nivel bueno, con las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condición laboral explicando así, que a mayor satisfacción percibida y participación activa del colaborador, junto a un control y retroalimentación continua por parte de los jefes inmediatos, hará que el personal de una organización se desenvuelva óptimamente en sus labores cotidianas.

De la misma manera, Tupayachi (2022) puso de manifiesto con su indagación sobre la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout, que esta analogía se da de forma significativa y negativa. Corroborando los resultados hallados en la presente investigación en la que se muestra una asociación significativa e inversa, pues de no forjar un ambiente saludable, comunicativo y responsable con el bienestar de su personal, la posibilidad de que se produzca estados y sintomatología de burnout es recurrente. Situación problemática y costosa para la organización, pues deberá de intervenir a tiempo para no crear mayores complicaciones en su proceso laboral. Ahora bien, el hecho de tomar atención a las primeras

manifestaciones de cambios o dificultades en la salud mental y física de los trabajadores, hará la diferencia dándole la oportunidad de gestionar y planificar estrategias de cambio y mejora, para reducir los riesgos de presentar casos de empleados con síndrome de burnout. En cuanto al factor de despersonalización SB, se muestra que tiene una relación significativa con el factor de supervisión CO, explicando así que es de suma importancia para generar espacios de calidad y adaptación, mejorar el tipo de liderazgo, desarrollar estrategias de motivación en función de la necesidad personal de cada colaborador.

Finalmente, Huayaney y Mendoza (2023) hallaron como resultado de su investigación una relación significativa y directa en el personal de salud del distrito de la Esperanza, respaldando la presente investigación. Mostrando que el personal de la institución tiene mayor salud física y mental, cuando en su centro de trabajo halla apoyo, colaboración, guía, liderazgo y motivación por parte de sus compañeros y jefes inmediatos. Factores que generan un resultado productivo y óptimo frente a la mejor atención y servicio a los pacientes y público en general. Dicho de otro modo, para cualquier organización o institución que tenga como pilar fundamental un grupo humano, es de suma importancia el desarrollar estrategias de mejora continua en su ambiente laboral, guiados por los intereses y necesidades de generar estados de salud mental apropiados y un resultado de producción y servicios óptimos; donde ambas partes de este grupo humano tengan la posibilidad de ganar, sin necesidad de dañar la salud o perder recursos y rentabilidad.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera

La variable síndrome de burnout se relaciona de manera significativa (p -valor < 0.05), inversa y nivel alto ($Rho = -0.735$) con el clima organizacional en los trabajadores de la empresa CANDWI SAC. Indicando así, que los estados de extenuación emocional, desrealización y un nivel inferior de actuación personal por parte de los colaboradores, está estrechamente relacionado con el entorno de trabajo, el cual debería de ser establecido con el propósito de facilitar la adaptación óptima de los trabajadores y contemplar algunas características importantes como: nivel de comunicación directa, estructura formal, liderazgo, motivación y sistema de compensación y de este modo forjar impacto positivo en su comportamiento y eficiencia.

Segunda

En cuanto a la dimensión agotamiento emocional de la variable síndrome de burnout se evidencia una relación significativa (p -valor < 0.05), inversa y de nivel moderado ($Rho = -0.717$) con el clima organizacional en los trabajadores de la empresa CANDWI SAC. Concluyendo así, que los colaboradores presentan estados emocionales dificultosos al percibir ambientes y demanda laboral extenuantes.

Tercera

En el caso de la dimensión despersonalización de la variable síndrome de burnout se relaciona de manera significativa (p -valor < 0.05), inversa y de nivel moderado ($Rho = -0.715$)

con el clima organizacional en los trabajadores de CANDWI SAC. Descubriendo así, que los colaboradores podrían mostrar conductas impropias, al igual que actitudes mordaces e insolentes, hacia el grupo de personas que trabajan con él o reciben servicio de parte suya, en entornos laborales agobiantes, con mucha obligación emocional adicionado al clima laboral incomodo.

Cuarta

En cuanto a la dimensión realización personal de la variable síndrome de burnout, la cual se relaciona de manera significativa (p -valor < 0.05), directa y buena ($Rho = -0.703$) con el clima organizacional en los trabajadores de la empresa CANDWI SAC. Se evidencia que, el incremento de sentimientos personales de ineptitud, baja autoestima y valoración exigua sobre sus capacidades, es el resultado de una serie de factores nocivos y asociados al ambiente laboral. Haciendo que no logren concebir su potencial ecuánime como profesionales.

5.2. Recomendaciones

Primera

A la administradora general de CANDWI SAC, se le sugiere tomar en cuenta las variables de estudio Síndrome de Burnout y Clima Organizacional para planear e instituir programas de intervención por áreas de labor. Siendo la consigna capacitar al personal en general sobre estrategias de afrontamiento y técnicas de cuidado personal, para mejorar la gestión emocional y el cumplimiento de sus laborales; sobre todo con los colaboradores del área técnica y trabajo en campo, a razón de su interacción cercana y constante con los clientes externos.

Segunda

Al jefe del área de gestión de talento humano, se le recomienda establecer un programa de salud ocupacional, que contemple las charlas psicoeducativas y talleres presenciales sobre la importancia del cuidado de la salud mental y física. Con la firme intención de mitigar los estados de extenuación emocional y la probabilidad de desarrollar estados de cronicidad o síndrome de burnout.

Tercera

Se recomienda al jefe del área de trabajo de campo, plantear y organizar programas de prevención en cuidados de salud mental, partiendo del resultado de las evaluaciones periódicas sobre los estados emocionales y la percepción del clima organizacional en el área. A razón de fundar estrategias y buenas prácticas de interacción, frente a las personas que participan directa o indirectamente en la empresa.

Cuarta

Esta última recomendación va dirigida a los jefes de las diversas áreas de la organización, para que tengan a bien establecer un trabajo conjunto y concatenado con la misión, visión y valores de la empresa, con el fin de fomentar la especialización y capacitación periódica del personal, llevándolos a ampliar sus capacidades profesionales, resolver conflictos, tomar decisiones, gestionar emociones, desarrollar liderazgo y trabajar en equipo.

REFERENCIAS

- Abreu, F. (2011). *Síndrome de agotamiento emocional en profesionales de la unidad de cuidados intensivos Multiciencias*, vol. 11, núm. 4, octubre-diciembre, pp. 370-377 Universidad del Zulia, Venezuela.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90421972006>
- Almeida, M.; Barros, V.; Silva, S.; Silva, F.; Yamassake, R.; Telles, A.; Pereira, R. y Baptista, P. (2023). *Organizational climate, job satisfaction, and burnout in nursing workers*. Rev Bras Med Trab. 21(2): e2022867. <http://doi.org/10.47626/1679-4435-2022-867>
- Arambulo, Ch. (2023). *Síndrome de burnout y clima laboral en los servidores jurisdiccionales de una corte superior de justicia*. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Peru.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/137446/Arambulo_MC-R-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bradley, H. (1969). *Community-based treatment for young adult offenders*. Crime Delinq; 15:359-370.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Definición, diagnóstico y consecuencias. Colección: Desarrollo de recursos humanos. Editorial Trillas. Primera edición enero. <https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Buunk, B. y Schaufeli, W. (1993). *Burnout: A perspective from social comparison theory*. En Schaufeli, W. B. Maslach, C. y Marek T. (Eds.), *Professional Burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 53-66). Washington, DC: Taylor y Francis.

- Cáceres, k. y Beltrán, B. (2022). *Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en docentes de la Institución Educativa Secundaria Industrial 32, Puno*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología. Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2438/1/C%c3%81CES%20FRANCO%20KELZY%20DANNELLY%20-%20BELTRAN%20LAURA%20BRIGITH%20XIOMARA.pdf>
- Cherniss, C. (1993). *Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of Burnout* En Schaufeli, W. B.; Maslach, C. y Marek T. (Eds.), *Professional Burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 135-149). Washington, DC: Taylor y Francis.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos*. Quinta edición. McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A. Editorial Nomos S. A. ISBN: 958-41-0037-8. <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%20Chiavenato.pdf>
- Chuyes, L. y Espinoza, J. (2024). *Clima laboral y síndrome de burnout en colaboradores administrativos de la empresa valle de la chira, Querecotillo 2023*. Tesis para obtener el Título profesional de Licenciado en Psicología. Universidad Cesar vallejo. Trujillo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135695/Chuyes_RLA-Espinoza_PJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contreras, B. y Matheson, P. (1984). *"Una herramienta para medir clima organizacional: cuestionario de Litwin y Shinger"*. En: *Revista de Trabajo Social*. NQ 2. Santiago de Chile, enero-abril. <https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>

- Córdova, L. y Mogollón, K. (2022). *Síndrome de burnout y clima laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud Materno Infantil – Catacaos*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería. Universidad Cesar vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111480/Cordova_NL-Mogollon_AKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cox, T., Kuk, G. y Leiter, M. (1993). *Burnout, health, work stress, and organizational healthiness*. En Schaufeli, W. B.; Maslach, C. y Marek T. (Eds.), *Professional Burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 177-193). Washington, DC: Taylor y Francis.
- Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A. y Schaufeli, W. (2001). *The job demandsresources model of burnout*. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Del ángel, E.; Fernández, M.; Santes, M.; Fernández, H. y Zepeta, D. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud*. *Enfermería Universitaria* · Vol.17 · Núm 3 · Julio-Septiembre. Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND. <https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/789>
- Dinibutun, S.; Kuzey, C.; y Dinc, M. (2020). *The Effect of Organizational Climate on Faculty Burnout at State and Private Universities: A Comparative Analysis*. *Sage Open*, 10(4). <https://doi.org/10.1177/2158244020979175>
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Ellisca, C. (2023). *Relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en una empresa de logística, Cercado de Lima*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en

Administración. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135893/Ellisca_TCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escobar, K. (2023). *Síndrome de burnout y clima organizacional en una municipalidad provincial del departamento de Lima*. Tesis para optar el grado Académico de Maestro en Administración de Negocios - MBA. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126710/Escobar_CKR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escudero, C. y Cortez, L. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Ediciones UTMACH 2018. Gestión de proyectos editoriales universitarios. Dr. Universidad Técnica de Machala, Ecuador. ISBN: 978-9942-24-092-7. Publicación digital. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>

Espinosa, J.; Morán, F. y Granados, J. (2021). *El Síndrome Burnout y su efecto en el desempeño docente en tiempo de pandemia*. Polo del Conocimiento, 6(3), 670 - 679. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2395>

Aleksynska, M.; Berg, J.; Foden, D.; Johnston, H.; Parent-Thirion, A. y Vanderleyden, J. (2019). *Working conditions in a global perspective*. Publications Office of the European Union, Luxembourg, and International Labour Organization, <http://eurofound.link/ef18066>

Fesun, H.; Nechytailo, T.; KAnivets, T.; Zhurat, Y. y Radchuk, V. (2020). *The Correlation of Socio-Psychological Factors with “Burnout” Syndrome in Education*. Romanian

Journal for Multidimensional Education / Revista Romaneasca Pentru Educatie Multidimensionala, 12(3), 294– 311. <https://doi.org/10.18662/rrem/12.3/322>

Flores, M.; Alcívar, L. y Palma, G. (2023). *Clima organizacional y su relación con el síndrome de burnout en empresas ecuatorianas*. Revista de Ciencias Sociales (RCS), XXIX (3), 315-331. Universidad del Zulia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9102159>

Forehand, G., y Gilmer, B. (1964). *"Environmental Variation in Studies of Organizational Behavior*. Psychological Bulletin, 62, 361-382.

Freudenberger, H. (1974). *Staff burnout*. Journal of Social Issues, 30(1), 159- 165.

Gestión. (05 de 06 de 2017). Gestión. Obtenido de *¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla?:* <https://gestion.pe/tendencias/managementempleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572>

Gil, P., Peiró, J. y Valcárcel, P. (1995). *A causal model of burnout process development: An alternative to Golembiewski and Leiter models*. En VII Congreso Europeo sobre Trabajo y Psicología Organizacional. Győr: Hungría.

Golembiewski, R., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). *Phases of progressive Burnout and their work site covariants: critical issues in OD research and praxis*. The Journal of Applied Behavioral Science, 19(4), 461-481.

Great Place to Work. (2024). *8 claves para entender el ranking de Los Mejores Lugares para Trabajar*. <https://www.greatplacetowork.com.pe/recursos/blog/8-claves-para-entender-el-ranking-de-los-mejores-lugares-para-trabajar>

- Harrison, W. (1983). *A social competence model of burnout*. En B. A. Farber (ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (1985, 20 ed., pp. 29-39). New York: Pergamon Press.
- Hernández, D., Requejo, D. y Palomino, J. (2023). *síndrome de burnout y clima laboral en los profesionales de salud del centro de salud Atusparias Chiclayo, 2021*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Piura, Perú.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: Mc Graw-Hill.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Herzberg, F., Mausner, B. y Bloch, B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Hobfoll, S. y Freedy, J. (1993). *Conservation of Resources - a general stress theory applied to Burnout*. En Schaufeli, W.B. Maslach, C. y Marek, T. (Ed). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 115-133). Philadelphia, PA, US: Taylor y Francis.
- Huayaney, B. y Mendoza, T. (2023). *Clima organizacional y Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, La Esperanza*. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Universidad César Vallejo, Trujillo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/133396/Huayaney_ABA-Mendoza_DTE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao: Ediciones Deusto.

- Litwin, G y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston, USA: Editorial Harvard Business School Press.
- Martínez, Chinchay, Zavala y Lujan, P. (2022). *Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú*. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXVIII (3), 272-282. <https://www.redalyc.org/journal/280/28071865018/html/>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *The measurement of experienced Burnout*. Journal of Organizational Behavior, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Leiter, M. y Jackson, S. (2012). *Making a significant difference with burnout interventions: Researcher and practitioner collaboration*. Journal of Organizational Behavior, 33, 296-300. DOI: 10.1002/job.784]
- Maslow, A. (1948). *"Higher and lower needs"*, en Journal of Psychology, 25, 1948, pp. 433-436.
- Mayastuti, Suhariadi, F. y Yulianti, P. (2022). *The Effect of University Organizational Climate on Lecturer Productive Behaviour in Private Universities in East Java, Indonesia*. Technium Business and Management (TBM) Vol. 2, No. 3, pp.89-115 ISSN: 2821-4366. <https://techniumscience.com/index.php/business/article/view/7693>
- Medicina Salud Pública (15 de junio de 2024). *OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad de trabajo*. <https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348>
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. Mc Graw Hill: Santafé de Bogotá. El lado humano de las organizaciones (1996, 25th Anniversary Printing, pp. 33-45).

<https://edupointvirtual.com/wp-content/uploads/2020/02/El-Lado-Humano-de-las-Organizaciones.pdf>

Mora, R. (2021). *Sobre la ética de la investigación científica*. Cuadernos de Ética y Filosofía Política Año 9, N° 9, pp. 135-168. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

https://www.researchgate.net/publication/356788909_Sobre_la_etica_de_la_investigacion_cientifica

Moreno, J., Oliver, C. y Aragonese, A. (1991). *El burnout, una forma específica de estrés laboral*. Publicado en Buela-Casal, G., Caballo, V. E. “Manual de Psicología Clínica Aplicada”, (p, 271-284). Madrid: Siglo XXI.

https://www.infogerontologia.com/documents/burnout/articulos_uam/burnout_forma_estreslab.pdf

McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid, España: Narcea.

Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*.

http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo*. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/363173/9789240058309-spa.pdf>

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. Sampling Techniques on a Population Study. Int. J. Morphol. 35(1), 227-232.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Palacios, M. y Paz, M. (2021). *El Síndrome de Burnout: una enfermedad laboral de los profesionales de la salud y la pandemia por COVID-19#*. Vol. 2, n° 21, 7 de septiembre.

- Boletín sobre Salud Pública. <https://dsp.facmed.unam.mx/wp-content/uploads/2022/03/COVID-19-No.21-04-El-Sindrome-de-Burnout.pdf>
- Palma, S. (2004). *Manual escala clima laboral CL - SPS*. https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC%20Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Pines, A. M. (1993). *Burnout: An existential perspective*. En Schaufeli, W.B. Maslach, C. y Marek, T. *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 33-51). Philadelphia, PA, US: Taylor y Francis.
- Pritchard, R. y Karasick, B. (1973). *The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction*. *Organizational behavior and human performance*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0030507373900421>
- Ptacek, R., Stefano, G., Kuzelova, H., Raboch, J., Harsa, P. y Kream, R. (2013). *Burnout syndrome in medical professionals: a manifestation of chronic stress with counterintuitive passive characteristics*. *Neuroendocrinol Lett*, 34 (4), 259–264. <https://www.nel.edu/userfiles/articlesnew/NEL340413R01.pdf>
- Ramon, G. (2023). *Clima organizacional y síndrome de burnout del personal de salud en un hospital de Huancayo – 2021*. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Salud, Mención: Gestión en Servicios de Salud. Universidad Peruana Los Andes. Escuela de Posgrado Facultad de Ciencias de la Salud. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/5992>
- Ramos, J. (2023). *Clima laboral y síndrome de burnout en personal administrativo de una corporación nacional que brinda servicios a campamentos mineros*. Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología. Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3237/Janellie%20Ayllin%2c%20Ramos%20Durand.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, M.; Alfonso, I.; Peña, K.; Macias, E. y Labrada, E. (2020). *Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Ecuador*. Dilemas Contemporáneos, 7(2), 1-16. Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri Volumen 1, Número 3, Diciembre. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v32i1.2.030>

Ramos, E.; Quizhpe, V.; Nuñez, F. y Acebo del Valle, G. (2022). *Relationship Between Organizational Climate And Burnout Syndrome At The Fire Station In Guaranda Canton: A Case Study*. Remittances Review. June, 2023. Volume: 8, No: 4, pp. 1375-1786. ISSN: 2059-6588 (Print) | ISSN 2059-6596 (Online). <https://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/6345/1/Articulo%20Cientifico%20Publicado.pdf>

Rengifo, K. (2022). *El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope*. Revista de Investigación Valor Agregado. Volumen 9, Número 1, 2022, páginas 28-42 ISSN 2413-5836 (en línea) 28. https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1879

Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Revista Escuela de Administración de Negocios. (82), pp. 1-26. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>

Rotter, J. (1966). *Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement*. Psychological Monographs: General and Applied, 80(1), 1–28. <https://doi.org/10.1037/h0092976>

- Sandoval, M. (2004). *Conceptos y dimensiones del clima organizacional*. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 78–82.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2018). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. (5a ed.). Lima: Business Support Aneth S.R.L.
- Sarmiento, A.; Espinel, J. y Sarmiento, D. (2023). *Incidencia del Síndrome de Burnout en el clima laboral de los servidores públicos de una institución de educación superior*. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5856-5876. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4889
- Schneider, B., Ehrhart, M. y Macey, W. (2016). *Organizational climate and culture*. In G. J. Boyle, J. G. O'Gorman, y G. J. Fogarty (Eds.). *Work and organisational psychology: Research methodology; Assessment and selection; Organisational change and development; Human resource and performance management; Emerging trends: Innovation/globalisation/technology* (pp. 299–332).
- Silva, N. (2021). *Clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho*. Trabajo para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología. Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1278/Silva%20Medez%2c%20Nelida%20Medaline.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Thompson, M. S.; Page, S. L. y Cooper, C. L. (1993). *A test of carver and Scheier's selfcontrol model of stress in exploring Burnout among mental health nurses*. *Stress Medicine*, 9(4), 221-235.
- Tupayachi, M. J. (2022). *Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout*. Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología. Repositorio de la Universidad de Lima. Obtenido de

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16018/Tupayachi-Llaque_Relacion-Clima-Organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, J. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo*. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Psicología. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/V%c3%a1squez_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, W. (2020). *Metodología de la investigación*. Manual del estudiante. Unidad Académica de Estudios Generales. Universidad de San Martín de Porres.

<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-IMANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

Villafuerte, Y. (2023). *Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, con enfoque global*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Negocios Globales.

Universidad Ricardo Palma.
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6787/T030_48329129_T%20YVETTE%20ILIANA%20VILLAFUERTE%20RAMIREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Winnubst, J. (1993). *Organizational-Structure, Social Support, and Burnout*. Schaufeli, W.B. Maslach, C. Marek, T. (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 151-162). Philadelphia, PA, US: Taylor y Francis.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Método	Población
¿Cuál es la relación entre Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024?	Establecer la relación entre síndrome de burnout y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.	Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.	*Método: hipotético-deductivo *Enfoque: cuantitativo *Tipo: básica, *Nivel: descriptiva-correlacional. *Diseño: no experimental de corte transversal	*Población: 200 trabajadores. *Muestra: 132 trabajadores *Muestreo: es el método probabilístico-aleatorio simple
PE1: ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024?	OE1: Determinar si existe relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.	HE1: Existe relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.		
PE2: ¿Qué relación existe entre la despersonalización y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024?	OE2: Determinar si existe relación entre la despersonalización y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.	HE2: Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.		

<p>PE3: ¿Qué relación existe entre la realización personal y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024?</p>	<p>OE3: Determinar si existe relación entre la realización personal y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión realización personal y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.</p>		
--	---	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos

INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI) MASLACH Y JACKSON 1981 VALIDADO POR CARLOS VASQUEZ 2020

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
Alguna vez al año o menos	: 1
Una vez al mes o menos	: 2
Algunas veces al mes	: 3
Una vez por semana	: 4
Algunas veces por semana	: 5
Todos los días	: 6

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

16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de Trabajo	0	1	2	3	4	5	6
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.	0	1	2	3	4	5	6
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

PROTOCOLO DE ESCALA DE CLIMA LABORAL SONIA PALMA 2004

VALIDADO POR MARITZA MOSQUITO 2021

Fecha: **Edad:** **Sexo:**

Ocupación: **Empresa:**

A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describa su contexto laboral.

ítems	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1. Existen oportunidades de progresar en la Organización					
2. Se siente comprometido con el éxito de 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 si					
6. El jefe le 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 esta comprometidos con la Organización					
18. Se recibe 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 jefes de áreas 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 el desarrollo del personal					
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 Organización, se afrontan y superan los obstáculos					
30. Existe una buena administración de los recursos					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34. La Organización fomenta y promueve la comunicación					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36. La Organización promueve el desarrollo del personal					
37. Los productos y / o servicios de la organización son motivo de orgullo personal					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46. Se reconoce los logros en el trabajo					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48. Existe un trato justo en la Organización					
49. Se conocen los avances en otras áreas de la Organización					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

Anexo 3: Carta de consentimiento de uso de instrumentos de evaluación

SONIA PALMA CARRILLO
www.soniapalmacarrillo.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización a: Analy Karem Hanco Luza – DNI 41527997

Institución: Universidad Norbert Wiener.

Motivo: Tesis Licenciatura: “Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en trabajadores de la empresa Consulting and Working International SAC, 2024”.

Instrumento que se autoriza: Escala Clima Laboral CL-SPC (2004).

Muestra de investigación: 55 trabajadores de la empresa Consulting and Working International SAC.

Asesor: Dr. Erick Jesús Valenzuela Moreno.

La presente autorización es para uso exclusivo de la solicitante como autora única de la tesis de referencia en la muestra especificada. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Clima Laboral CL-SPC (2004). La calificación, análisis e interpretación de los datos es de exclusiva responsabilidad de la tesista.

Junio 27, 2024



Sonia Palma Carrillo, PhD

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas es sujeto a acciones legales pertinentes.

Anexo 4: Carta de consentimiento de uso de instrumentos de evaluación

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

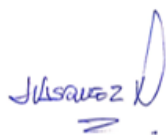
Trujillo, 17 de junio del 2024

Srta. **Analy Karem Hanco Luza** identificado con **DNI N° 41527997**, Código Orcid N°0000-0003-2799-8651. Reciba mi saludo a la distancia, me da gusto saber que están haciendo un trabajo de investigación en Psicología titulado: **"SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE LA EMPRESA CONSULTING AND WORKING INTERNATIONAL SAC. 2024"**, para la cual necesitan la herramienta que adapte a mi tesis Doctoral, Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo.

En consecuencia, el conocimiento y la investigación es un alcance a la ciencia en el campo de la psicología, por lo que te autorizo usar el inventario de Burnout adaptado para la investigación que está realizando.

Por lo expuesto, les deseo constancia y perseverancia en sus propósitos de la investigación que estas realizando.

Cordialmente.



Dr. Juan Carlos Vasquez Muñoz

C.Ps.P. N° 11452

Anexo 5: Formato de consentimiento informado

ASENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El presente documento de consentimiento informado, contiene información que le permitirá decidir si desea o no ser parte de la presente investigación en salud, relacionada con la Psicología. Por lo que le solicito, que antes de participar es importante que usted conozca y entienda los conceptos sobre las variables a investigar, para lo cual usted puede tomarse un tiempo prudente y leer con atención la información brindada líneas más abajo. Si existieran dudas al respecto, por favor no dude en comunicarse con la responsable de la investigación a través del número de celular o dirección de correo electrónico que están en la parte inferior del documento.

Título del proyecto	“Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC, 2024.”
Responsable de la investigación	HANCCO LUZA, Analy Karem.
Propósito del estudio	Establecer la relación entre síndrome de burnout y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Consulting And Working International SAC.
Participantes	Trabajadores con un rango de edad entre 20-65 años de la empresa CANDWI SAC.
Participación	Llenado del formulario de investigación
Participación voluntaria	Si
Costo por participar	Ninguno
Beneficios por participar	Ninguno
Inconvenientes y riesgos	Ninguno
Remuneración por participar	Ninguna
Confidencialidad	Absoluta
Renuncia	Cuando lo considere oportuno.
Consultas posteriores	Cel. 974793636 e-mail: ana.karem.luza@gmail.com
Contacto con el Comité de Ética	comite.etica@uwiener.edu.pe

Anexo 6: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



La Molina, 3 de Junio del 2024.

C. 021-2024-C&Wi/GG

Señorita:

Analy Karem Hancoo Luza

Estudiante de la EAP de Psicología en la Universidad Norbert Wiener.

Lima.-

Asunto: Autorización para aplicación de instrumentos de investigación

Me es grato saludarla y en atención a su solicitud informarle que se le **AUTORIZA** realizar la aplicación de las encuestas del Inventario Burnout de Maslach (MBI) y la Escala clima laboral CL-SPC, a los colaboradores de la empresa CONSULTING AND WORKING INTERNATIONAL S.A.C. - **CANDWI S.A.C.**, con el fin de desarrollar la investigación del "**Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa CONSULTING AND WORKING INTERNATIONAL S.A.C., 2024**".

Sin otro particular, me despido de usted, expresándole mi respeto y consideración.

Atentamente;

Tomás Soto Sánchez
Gerente General
CandWi SAC

Ing. Tomás Soto Sánchez
Gerente General
CANDWI S.A.C.

Cc: Arch//

● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 7% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	hdl.handle.net Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
3	uwiener on 2025-04-12 Submitted works	<1%
4	Universidad Andina del Cusco on 2018-08-08 Submitted works	<1%
5	repositorio.upla.edu.pe Internet	<1%
6	repositorio.unh.edu.pe Internet	<1%
7	repositorio.utelesup.edu.pe Internet	<1%
8	uwiener on 2025-01-28 Submitted works	<1%