



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Clima laboral y síndrome de burnout en colaboradores
administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Licenciado en Psicología

AUTORES:

Chuyes Reyes, Lanty Alexander (orcid.org/0009-0000-9267-9409)

Espinoza Peña, Juliana Aracely (orcid.org/0009-0001-0192-3195)

ASESORA:

Mg. González Ponce De León, Erica Rojana (orcid.org/0000-0002-6940-3751)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo Y Emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedicado especialmente a mis padres Yolanda Peña Urbina y Gregorio Espinoza Saldarriaga por el esfuerzo y dedicación que siempre me han brindado, a mis hermanos por su ayuda permanente, a mi esposo sobre todo a mis hijos por brindarme la fortaleza para salir adelante, a mis profesores por sus aprendizajes.

Juliana Espinoza

Esta tesis está dedicada especialmente a mi madre Janet Reyes Gutiérrez por la preocupación y esfuerzo brindado estos meses, a mis hermanos por el apoyo mutuo para salir adelante y mi hijo por ser mi motivo de vida.

Lanty Chuyes

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por todo y por cumplir con mis metas profesionales, a mis padres por sus esfuerzos en brindarme una profesión, a la Universidad San Pedro por todas sus aprendizajes y enseñanzas durante toda la carrera, a la Universidad César Vallejo por darme la posibilidad de adquirir el título profesional, a la organización de banano orgánico Valle del Chira por facilitar los datos necesarios para la investigación.

Juliana Espinoza

Primero agradecer a Dios por la vida, a mi madre por el sacrificio que hace por nosotros sus hijos, a la UCV por brindarme las facilidades de crecer profesionalmente y lograr obtener mi título profesional, a la empresa Valle del Chira por facilitar los datos y a la asesora de tesis González Ponce De León Erica Rojana por brindar sus enseñanzas

Lanty Chuyes



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GONZALEZ PONCE DE LEON ERICA ROJANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Clima laboral y síndrome de burnout en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo 2023", cuyos autores son CHUYES REYES LANTY ALEXANDER, ESPINOZA PEÑA JULIANA ARACELY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 26 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GONZALEZ PONCE DE LEON ERICA ROJANA DNI: 18167593 ORCID: 0000-0002-6940-3751	Firmado electrónicamente por: EGONZALEZ el 11- 01- 2024 16:36:42

Código documento Trilce: TRI - 0708916



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CHUYES REYES LANTY ALEXANDER, ESPINOZA PEÑA JULIANA ARACELY estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima laboral y síndrome de burnout en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JULIANA ARACELY ESPINOZA PEÑA DNI: 48303086 ORCID: 0009-0001-0192-3195	Firmado electrónicamente por: JUESPINOZAPE el 26-12-2023 15:48:16
LANTY ALEXANDER CHUYES REYES DNI: 71987236 ORCID: 0009-0000-9267-9409	Firmado electrónicamente por: LCHUYESR6 el 26-12-2023 18:09:46

Código documento Trilce: TRI - 0708919

Índice de contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad de los Autores	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de Investigación	10
3.1.1. Tipo de investigación	10
3.1.2. Diseño de investigación	10
3.2. Variables y Operacionalización:	10
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.3.1. Población	12
3.3.2. Muestreo:	12
3.3.3. Unidad de análisis:	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	30

Índice de tablas

Tabla 1 Relacion entre clima laboral y sindrone de burnout en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo	16
Tabla 2 Relacion entre clima laboral y cansancio emocional en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo	17
Tabla 3 Relacion entre clima laboral y despersonalizacion en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo	18
Tabla 4 Relacion entre clima laboral y realizacion personal en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo	19

RESUMEN

Este estudio se enfocó en determinar la relación entre clima laboral y síndrome de burnout en los colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023, su tipo de investigación fue básica, no experimental transversal, un enfoque cuantitativo con un nivel correlacional, con una población de 40 colaboradores. Se administro a los trabajadores el instrumento de clima laboral de Sonia Palma y el inventario de síndrome de burnout de autores Maslach & Jackson. Para el proceso de análisis de estadístico se utilizó el programa software SPSS, la prueba de normalidad fue de Shapiro-Wilk y la prueba de correlación fue de Spearman. donde el resultado principal fue que no existe relación entre clima laboral y síndrome de burnout dado que el nivel de significancia es 0,334 mayor al valor de $p < 0,05$, de la misma manera se encontró que no existe relación en las dimensiones del síndrome de burnout, cansancio emocional su significancia fue 0,896, despersonalización su significancia es 0,335, igualmente para realización personal donde su significancia es 0,335. Llegando a la conclusión que existe distintos factores tanto como familiar y social que interfieren en trabajadores de la organización.

Palabras clave: Clima Laboral, síndrome de burnout, Colaboradores administrativos.

ABSTRACT

This study focused on determining the relationship between work environment and burnout syndrome in the administrative collaborators of the company Valle del Chira, Querecotillo 2023, its type of research was basic, not transversal experimental, a quantitative approach with a correlational level, with a population of 40 collaborators. The work environment instrument by Sonia Palma and the burnout syndrome inventory by authors Maslach & Jackson were administered to the workers. For the statistical analysis process, the SPSS software program was used, the normality test was Shapiro-Wilk and the correlation test was Spearman. where the main result was that there is no relationship between work environment and burnout syndrome given that the level of significance is 0.334 greater than the value of p 0.05, in the same way it was found that there is no relationship in the dimensions of burnout syndrome, emotional fatigue its significance was 0.896, depersonalization its significance is 0.335, likewise for personal fulfillment where its significance is 0.335. Coming to the conclusion that there are different factors, both family and social, that interfere with workers in the organization.

Keywords: Work environment, burnout syndrome, administrative collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

En el transcurso del tiempo las personas se encuentran enlazadas con el deber de desempeñarse en el trabajo para cubrir sus necesidades básicas de sobrevivencia. El empleo se establece un instrumento para alcanzar metas, aspiraciones y para el crecimiento de cada persona

Por otro lado, hoy en día las organizaciones están en perseverante desarrollo y en contratar personas eficaces para un desempeño eficientes en sus labores, todo aquello ha desatado una posición que afecta el hábito del empleo de los trabajadores favoreciendo el crecimiento de enfermedades por causa del estrés

Cabe señalar que, para el estudio del síndrome burnout es primordial entender el ambiente donde se desarrolla un colaborador, ya que numerosas ocasiones las circunstancias del lugar y el grupo en que se vincula quizás tiene una impresión en su motivación intrínseca para el cargo, por el cual se entiende como clima organizacional (Chiavenato, 2011)

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2007) conceptualiza a la globalización ha generado modificaciones primordiales en la manera de trabajo en las naciones en crecimiento. Aunque las nacionalidades avanzadas están familiarizadas a las tensiones de un universo globalizado y competidor. Los estados en crecimiento, como nuestro Perú, se ven afectados por cambios en los estilos de trabajo sin regulaciones apropiadas de salvaguarda al colaborador, incremento en la falta de empleo, condiciones de trabajo más pobres o precarias, altas proporciones de género y desigualdades persistentes, y en el transporte, alternativas digitales, en lugares con mala salud y otros. aspectos, la presión laboral de los trabajadores es muy alta.

Una investigación ejecutada por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) refiere que quizás el estrés es unos de los primordiales motivos de más de 75,000 mil infartos en el año. También muestra el setenta y cinco por ciento de los colaboradores mexicanos viven algún tipo de estrés

que afectan el rendimiento y la vida individual, y el síndrome del quemado está afectando al 18% de los trabajadores estresados (Gutiérrez, 2013).

Así misma encuesta realizada por REGUS (Empresa multinacional que ofrece lugares de trabajo globales). En Perú se demostró en el 2012, el treinta y tres por ciento de peruanos experimentó el incremento de los niveles de estrés respecto al año anterior. Las dimensiones muy prestigioso son el empleo (61%), los usuarios (51%) y las economías individuales (47%). Del mismo modo, en una muestra de 4,000 mil empleados, el 78 por ciento expreso que en algún momento ha experimentado estrés laboral de todas maneras, causado por la abundancia de chamba, los eventos o las responsabilidades inherentes al puesto. (Sánchez, 2014)

Ante estos estudios realizados, la empresa banano orgánico Valle del Chira es consciente de que los trabajadores tienen diferentes dificultades debido a la carga de trabajo, provocando en el trabajador estrés lo que provoca un ambiente desfavorable para el desarrollo de su trabajo, perjudicando a la empresa.

Por tal motivo se plantea esta pregunta: ¿Cuál es la relación entre clima laboral y síndrome de burnout en los colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023?

Nuestra investigación se enfoca en la relación de clima laboral y síndrome de burnout en colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, para ello toma un marco teórico, puesto que los resultados le permitirán a la empresa ampliar o complementar conocimientos acerca de clima laboral y síndrome de burnout

Referente a lo práctico todos los datos adquiridos de esta investigación le permitirá al consejo directivo de la empresa ejecutar programa preventivo ante los componentes más relevantes de la investigación y así obtener un mejor desempeño en los colaboradores

En lo social la investigación es provechoso para los directivos de la empresa Valle del Chira, ya que tiene una medición científica y obtienen los resultados de cada uno de los factores que mide los tests de clima laboral y

síndrome de burnout en ocasión aparezca defectos, en factores específicos podrán acciones que sean convenientes para la productividad de la organización y empleadores. Este estudio será la base para próximos estudios en el campo del talento desde la profesión de la psicología.

Así mismo el objetivo general: Determinar la relación entre clima laboral y síndrome de burnout en los colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo 2023 y como objetivos específicos se plantea: Determinar la relación entre clima laboral y cansancio emocional en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo 2023, Determinar la relación entre clima laboral y despersonalización en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo 2023 y Determinar la relación entre clima laboral y falta de realización personal en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo 2023,

Teniendo como hipótesis General: Existe relación inversa entre clima laboral y síndrome de burnout en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo 2023. Las hipótesis específicas H1: Existe relación inversa entre clima laboral y cansancio emocional en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo 2023, H2: Existe relación inversa entre clima laboral y despersonalización en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo 2023 y H3: Existe relación inversa entre clima laboral y falta de realización personal en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional (Castro y Medina, 2020), realizaron un estudio donde se plantearon el objetivo esencial establecer la relación que existe entre clima laboral y el síndrome de Burnout en una organización del sector industrial en la ciudad de Cali, Colombia, trazando un diseño no experimental transversal correlacional, se administró 33 trabajadores de la empresa. Aplicando los instrumentos del inventario de burnout de Maslach y clima laboral de Moos. Sus resultados confirmaron que existe una correlación negativa entre las dos variables, donde mayor placer en el clima laboral menor es la pérdida en los factores del burnout.

Calle (2020) ejecutaron una investigación donde propuso determinar el nivel del Síndrome de Burnout durante la pandemia en el personal de Enfermería UCI de Neonatales del Hospital Municipal Boliviano Holandés, El Alto, gestión 2020, con un enfoque cuantitativo, correlacional, transversal, se ejecutó a 20 trabajadores con auxiliares de enfermería y profesionales. Se administro el test Maslach Burnout Inventory. Se sostuvo como resultado que existe una relación en agotamiento emocional teniendo un 60 por ciento, despersonalización en un 75%, elevado nivel en realización personal un 25%. Se tiene como conclusión que existe significancia entre las dos variables, esto demuestra que el Covid-19 aumentó el burnout en los colaboradores.

Abarca et al. (2022) desarrollaron un artículo original denominado "Síndrome de burnout en profesionales sanitarios en formación de un hospital público en acapulco, México", donde se propuso Identificar los factores asociados al síndrome de burnout y la severidad de afectación de sus consecuencias en el personal de salud en formación, se ejecutó dos test de Maslach Burnout Inventory y APGAR familiar, con método transversal, teniendo la muestra de 42 trabajadores de enfermería e internos en medicina. Obteniendo como resultados se mostró una continuidad global en síndrome del quemado del 26,2 %, por el cual los Médicos internos de pregrado son los más perjudicado que los Pasantes de Enfermería en Servicio Social (PESS), por tal motivo se llega a la conclusión que el burnout

es una dificultad mundial, así mismo en las dimensiones se logra observar una diferencia significativa entre grupos, pero únicamente la dimensión de cansancio emocional es el que prevalece con ($p < 0,001$)

A nivel nacional (Accostupa y Ataco 2020), realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación Clima Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad de Wánchaq – Cusco, en el contexto COVID-19, 2020 obteniendo un diseño, no experimental transversal, correlacional descriptivo, aplicando a una población de 132 trabajadores. Utilizando el test de Escala clima laboral CL-SPC de Sonia Palma y el MBI Inventario “Burnout” de los autores de Christina Maslach y Susan Jackson. Sus resultados manifiestan que hay una correlación favorable entre las variables de investigación, conforme la correlación de Spearman ($0,469 > 0,0$), se llegó a la conclusión que cuando hay un buen ambiente laboral disminuye el peligro de sufrir el síndrome del quemado y viceversa

Martínez et al. (2022) ejecutaron una revista donde proponen como objetivo determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el ambiente laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú. Su método fue cuantitativo, no experimental de tipo transaccional, correlacional, obteniendo una población setenta trabajadores en las distintas gerencias que obtiene el área de Desarrollo Social. Sus instrumentos fueron Burnout de Maslach, MBI y el instrumento de ambiente de trabajo AT-ARG del autor Alex Sívori Ruíz Gómez. Los resultados evidencian que según la Correlación de Rho de Spearman el alto valor de $-0,178$ indicando una presencia de una correlación invertida entre la variable del burnout y medio de empleo, en conclusión, que durante exista un entorno laboral saturado y poco integrativo, ocasionar que incremente el Burnout.

Zevallos (2021) desarrollo una investigación donde su objetivo fue determinar la relación entre clima laboral y el síndrome de burnout de los supervisores de una constructora de la Región Callao, 2020, en el cual su enfoque fue cuantitativo, no experimental, transversal y el nivel descriptivo correlacional, teniendo como muestra censal en tener una población

reducida de 95 trabajadores, ejecutaron el instrumento de Burnout de Cristina Maslach y Jackson Susan y clima organizacional de los autores Acero Yusset, Echeverri, Lizarazo, Quevedo y Sanabria en el año 1999. Obteniendo como resultados una significancia de 0,000 adquiriendo el valor $-0,725$; teniendo una consideración de correlación negativa alta, quiere decir que hay relación significativa entre las variables. Concluyendo ha mejor ámbito laboral favorable inferior es el burnout en la constructora

Flores et al. (2023) llevaron a cabo un estudio teniendo como objetivo principal analizar la relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en la empresa Súper Colchón S.A., ubicada en Ecuador, con un enfoque cuantitativo, teniendo como nivel descriptivo correlacional, no experimental, obteniendo como población a 44 colaboradores. Utilizando los cuestionarios de clima organizacional y síndrome de burnout. Obteniendo como resultado que el clima es favorable pese que los colaboradores en algunos factores del burnout predominan la fase leve. Se determinó una baja relación entre las dos variables ($Rho = 0.099$; Significancia. $> 0,05$) teniendo como conclusión la carencia de relación entre clima laboral y burnout del quemado en la organización.

Nicolas (2021) ejecuto una investigación donde su objetivo principal fue determinar la relación entre Burnout y desempeño laboral en docentes de los Institutos de Educación Superior del distrito de Sullana – 2021, su metodología fue de tipo descriptivo correlacional con un 61 docente donde se le aplico el cuestionario del síndrome de burnout, y también el test de desempeño laboral. Sus resultados muestran un valor de $p = 0,503$ en el cual se concluye la ausencia de relación entre burnout y desempeño laboral.

(Almonacid y Chávez 2022) ejecutaron un estudio que se obtuvo como objetivo determinar la relación entre síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de limpieza de la empresa privada del Callao 2022, su metodología es tipo básico de nivel correlación y de diseño transversal, con una muestra de 120 colaboradores en el cual se le aplicó el cuestionario del síndrome de burnout y el test clima laboral, sus resultados que hay relación inversa moderada entre las variables. Indica que los colaboradores si han tenido burnout y se considera buen clima de trabajo

Padilla (2020) ejecuto un estudio en Determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout durante las clases virtuales en docentes de un colegio de Ventanilla – 2020, su tipo de investigación fue básico, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, no experimental transversal, con una muestra de 67 profesores en el cual se administró dos instrumentos clima laboral de la autora Sonia Palma y síndrome de burnout de Maslach y Susan. Sus resultados fueron $r = ,125$ y $p = ,315$ en el demuestran que no existe relación significativa entre las variables, asimismo se halló que no hay relación entre clima laboral y agotamiento emocional teniendo $r = ,052$ y $p = 0,675$, igual forma se encontró ausencia en la relación entre clima laboral y despersonalización obteniendo que $r = ,098$ y $p = 0,428$, asimismo para la última dimensión se encontró que $r = ,157$ y $p = ,205$, por el cual se evidencia ausencia entre clima laboral y realización personal. Concluyendo que hay otros aspectos que influyen en las variables.

Las bases teóricas que sustentan las variables, para Lewin (citado en Reaño, 2014) señala que el clima organizacional conocido con el término de atmósfera organizacional, influye la comunicación del ser humano dentro de una institución.

Por otro lado, Toro Álvarez (2001) precisa que el clima organizacional puede ser aclarado como la totalidad de impresiones comunes del individuo que conforman parte de realidades del empleo y de una organización. En este aspecto el clima laboral es una existencia que circula al ser humano en su entorno de trabajo. En torno de esta se crean percepciones que mantienen los juicios. A la vez se aceptan disponer, proceder o responder a las vivencias en el empleo (p. 22 - 34)

Para este estudio se considera la teoría Sonia Palma (2004), quien precisa operacionalmente como la apreciación del empleador a cerca de su ámbito laboral, en tareas en relación que están ligados como oportunidades de realización personal, intervención con los deberes en comendas, inspección que recibe, ingreso de información asociados con su empleo en comunicación con los colaboradores y situaciones laborales que hacen más fácil sus labores. (p, 7)

Referente a la teoría del Síndrome de Burnout la (OMS, 2004) detalla al burnout como una situación patológica en la parte laboral que conlleva consecuencias que afectan negativamente a la salud tanto mental como consiguiendo generarse primordialmente frente a la presencia de una desregulación con respecto a las expectativas de modo profesional como el entorno o existencia habitual de la persona, alteración de manera inmediata a la cualidad de vida en él. Lo que apunta que las personas en numerosas ocasiones se trazan objetivos que en algunas oportunidades son muy superiores y pese a dedicarse cotidianamente para nada consiguen los resultados anhelados, lo que lograría llevar al fracaso afectando en el ámbito personal y en lo social. (p. 4)

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) el estrés organizacional brinda una contestación física y emocional al perjuicio producido de una inestabilidad entre demandas, recursos y potencialidades obtenidos de una persona a enfrentar los mandatos

Para esta investigación se toma en cuenta la teoría de Maslach y Jackson (1981) comprende al síndrome del quemado una reacción al estrés organizacional crónico, establecido por comportamiento y afectos desfavorables en dirección a los individuos que trabajan, y rumbo a la misma función profesional. El síndrome sigue teniendo características por las experiencias de hallarse emocionalmente exhausto, una falta de motivación y se estila en avanzar a un camino de sentimientos de insuficiencia y derrota.

Bizneo (2019) define que el clima laboral no se limita únicamente al ámbito de trabajo, sino que encierra las distintas particularidades de cada trabajador y las medidas que la organización ejecuta.

Terapify (2019) señala que las causas fundamentales del síndrome del quemado se derivan a la mucha carga de trabajo, problemas laborales, y la ausencia de orientación en los ámbitos laborales, familiares y sociales de los empleadores.

Hall (1996) afirma el comportamiento de un ser humano o colaborador dentro de una empresa no tan solo se debe únicamente a las

características del ámbito laboral donde se desenvuelve, sino que está estrechamente enlazado a las percepciones que los colaboradores tienen de su entorno. Por esta razón, no constantemente el clima laboral interviene claramente en la aparición del síndrome de burnout.

Maslach y Jackson (1996, citados por Olson et al., 2019) establece esta dimensión como la conducta del individuo que se desenvuelve sin control, teniendo como resultado un rápido agotamiento y una clara debilidad emocional. Esto quiere decir que la persona carece de dominio sobre los factores emocionales que son esenciales para enfrentar los problemas que se manifiestan día a día.

Pines y Aronson (1988), define el agotamiento emocional como un estado insistente de cansancio que engloba los niveles físicos, emocionales y mentales, originado en realizar tareas que implican una conexión emocional con personas que requieren ayuda.

Gil-Monte (2005) identifica que el ambiente laboral y las particularidades de trabajo ejecuta un papel importante en la presencia del síndrome, es necesario destacar que no solo implica factores que interfieren en su desarrollo. Muy al margen de variables laborales, existen otros elementos que tienen incidencia en la variable y manifestaciones de síntomas del burnout. Dichos elementos adicionales, tal vez interfieren en las cualidades de personalidad del ser humano y la manera de confrontar el estrés.

Maslach y Jackson (1996, citados por Olson et al., 2019) establece a la despersonalización como el procedimiento por el cual acogen actitudes perjudicial y muy poco favorables hacia las personas, puede conllevar a la ausencia de motivación y la falta de paciencia para solucionar conflictos que se manifiestan en las labores diarias

Maslach y Jackson (1996, citado por Olson et al. 2019) se relaciona como una opinión subjetiva que dispone el mismo colaborador hacia su persona, manteniendo frustración en las distintas exigencias de la organización donde se trabaja, originando una disminución de sus éxitos y sus resultados perjudicando su autoestima

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se ejecutó una investigación básica con dirección a la búsqueda de resientes conocimientos y en el ámbito de investigación sin tener un fin práctico (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018)

3.1.2. Diseño de investigación

Se ejecutó para esta investigación un diseño no experimental transversal se adquiere información sobre las variables sin ser manipuladas, para describir o examinar sus relaciones o repercusión de unas sobre otras, en un preciso instante o lapso (Chávez, 2007, p.134)

En este estudio se usó el enfoque cuantitativo su principal objetivo es encargarse de recoger y analizar los datos que provienen de cifras llevando al resumen estadístico. (Arias, 2012).

Para Dicha investigación se estableció el nivel correlacional, se enfocó en determinar el nivel de relación entre las variables, hasta donde las alteraciones de una variable, necesita de la otra variable. (Chávez, 2007)

3.2. Variables y Operacionalización:

En este estudio se ejecutó la variable de clima laboral siendo la independiente y la variable síndrome de burnout es dependiente, se usó la encuesta de naturaleza cuantitativa

Variable Independiente: Clima Laboral

- **Definición conceptual:** El ámbito laboral es comprensible como la apreciación de características relacionadas al entorno laboral, que puede ser un aspecto diagnóstico que orienten las conductas precautorias y correctivas fundamentales para perfeccionar o mejorar la funcionalidad de los procedimientos y resultados de las instituciones.

- **Definición ocupacional:** (Sonia Palma, 2004) la impresión de los trabajadores depende de 5 áreas: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales mediante un instrumento

- **Indicadores**

Autorrealización: Percepción en el empleador por medio de referencia a las oportunidades del ambiente organizacional beneficie a un crecimiento individual y profesional accidental en las actividades desde un punto de vista a largo plazo.

Involucramiento laboral: Identidad en principios de valoración organizacional y responsabilidades con la terminación y progreso en las organizaciones.

Supervisión: Percepción de funciones y significado de supremo en la inspección mediante las actividades laborales entretanto conexión de ayuda y asesoramiento para las tareas que componen pedazo de su desenvolvimiento cotidiano.

Comunicación: Apreciación del nivel de naturalidad, velocidad, aclaración, congruencia y comprensión de información relativa y oportuno en la operatividad interior de una institución que presta interés a beneficiarios y usuarios del mismo.

Condiciones laborales: Agradecimiento a la organización que proporciona componentes insumos, económicos o psicosociales fundamentales en la ejecución de actividades asignados.

- **Escala de medición:** Escala tipo Lickert

Variable Dependiente: Síndrome De Burnout

- **Definición conceptual:** (Maslach & Jackson 1982, citado por Reyes, 2005), ellos definen el agotamiento emocional que implica la carencia de motivación y que puede mejorar a rumbo de sentimientos de deficiencia y pérdida.

- **Definición ocupacional:** (Maslach & Jackson 1982, citado por Reyes, 2005), el síndrome es señalada por 3 dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

- **Indicadores:**

Cansancio Emocional: Describe la ausencia en capacidades emocionales y al sentimiento que no se dedica a otro individuo. Es el elemento principal en el síndrome que presentan acontecimientos físicas y psíquicas.

Despersonalización: El progreso en comportamientos perjudiciales, inconmovible en dirección de los receptores de las funciones que se demuestran.

Falta de realización personal: La impresión de oclusión de oportunidades de realización individual en el empleo, esto reduce las perspectivas personales y compromete un auto – evaluación negativa en el cual se incorpora el rechazamiento de sí mismo y en dirección de los éxitos personales, también sentimientos de desastre y caída en la autoestima.

- **Escala de medición:** Escala tipo Lickert

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Es una agrupación de personas en el cual van a cooperar en el estudio y que poseen las características y especificaciones esenciales. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Este estudio la población a estudiar fue constituido por 40 colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira.

- **Criterios de inclusión:** En este estudio se considera al total de empleadores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo

- **Criterios exclusión:** En este estudio de investigación no se tomará en cuenta los colaboradores de campo ni de otra empresa de banano orgánico.

3.3.2. Muestreo:

No probabilístico es el proceso que no se usa la norma del azar ni la calculadora de posibilidades esta razón se ignora la probabilidad de elegir una sola persona y las muestras son sesgadas por el cual no se logra conocer el grado de confiabilidad de los resultados del estudio (Ñaupas-Paitán et al., 2014; Salkind, 1999). Por conveniencia que define elegir para

la muestra de una investigación estadístico a aquellos empleados que están más al alcance del investigador.

3.3.3. Unidad de análisis:

Son colaboradores del personal administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica del estudio que se desarrolló fue la encuesta (Hernández y col 2006) el cuestionario lo explica un instrumento que recolecta los datos que conforman una agrupación de interrogante a cerca de una o más variables a medir, cuya información se basa en diferentes preguntas tanto cerradas que incluye categoría o alternativas de respuesta que ha estado anticipadamente delimitadas, como abiertas en el cual no delimitan las opciones de respuesta, el número de condiciones de respuestas es muy alto. (p.285)

Instrumento de la variable 1: La Escala de Clima Laboral CL – SPC

Profesional en psicología Sonia Palma Carrillo es creadora de la escala clima laboral que se aplica de manera personal o general en un periodo de 15 a 30 minutos, donde su grado de medición es la percepción colectiva del ámbito organizacional particularmente relacionado a la autorrealización, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales. Utiliza baremos percentiles globales en toda la muestra, por género, rango profesional y tipo de organizacional. El test está creado con la técnica Likert teniendo la interpretación final con una totalidad de cincuenta ítems que examinan la variable, en el cual es definida como la percepción del empleador en relación al entorno laboral y la funcionalidad que se vincula las probabilidades de realización personal, involucramiento en labores asignadas, inspección que coge, al ingreso a la información en relación al empleo en organizar con colegas y situaciones laborales que favorezcan la actividad.

Validez: Se tuvo por medio del examen de dimensiones de extracción y las comunalidades significativas, después del análisis de explorar y giro del modo VARIMAX, se estableció cincuenta ítems en la versión final del

instrumento, por el cual se establece correlaciones positivas y significativas ($\alpha.05$) en los 5 factores del Clima Laboral.

Confiabilidad: Se tuvo por medio del Coeficiente ALFHA de CROMBACH Y Split HALF de GUTTMAN se aprecia la credibilidad, mostrando correlaciones de .97 y .90 de forma respectiva, se informa una elevada resistencia en el interior de los datos y se confirma la confiable del test.

Instrumento de la variable 2: Maslach Burnout Inventory (MBI)

El instrumento Síndrome de Burnout fueron creados por la psicóloga Maslach Christina & Jackson Susan, su aplicación es personal y colectiva en un periodo de diez a 15 minutos en el cual mide el nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal el cuestionario no se encuentran respuestas perfectas o incorrectas los resultados son reservado y confidenciales y no son vistos por otros individuos. Su principal objetivo es cooperar a la información de las disposiciones de su empleo y progresar su nivel de satisfacer. Se debe de contestar manifestando la continuidad que se tiene aquel sentimiento, colocando con una X en el cuadro y el número que se considere apropiado.

Validez: El test proviene de origen inglés y traducido al español por (Seisdedos, 1997) en nuestro país (Fernández 2002) se creó conveniente examinar el equivalente conceptual de ítems como también equivalencia lingüística, teniendo criterios de juez. Por eso se utilizó 9 jueces, para la cuantificación del descubrimiento se administró el coeficiente V de Aiken. Donde los resultados fueron $p < ,05$ señalando que todos los ítems tienen un nivel apropiado de significación estadística, en el cual es factible trabajar con test sin ninguna modificación ya que tiene validez de contenido.

Confiabilidad: la muestra que se utilizó para la captación al español fue de 156 médicos en el cual se tuvo el índice de 0,58 para la sub escala de agotamiento emocional, observando menor homogeneidad en la escala de despersonalización se obtuvo ,36; en el cual esta intervenido en la longitud del test ya que solo hay 5 ítems y por último en la escala de realización persona se tiene ,45. En el análisis de los estudios de (Fernández 2002) manifiestan en el área de agotamiento emocional $p < .05$ nos indica que en todos los ítems llegan a tener correlaciones ítems- test arregladas de 0,27.

En cuanto al coeficiente alfa de Cronbach subió a 0,78 concluyendo que se tiene un puntaje confiable en las áreas.

3.5. Procedimientos

Esta investigación se tomó en cuenta el test de clima laboral y síndrome de burnout en el cual han pasado por juicios de expertos para la validación y aplicación de los mismos. Posteriormente se le presentó una carta de autorización a la empresa para realizar la tesis y la realización de dos instrumentos a los trabajadores, aceptando dicha carta se coordinó la fecha para la evaluación de los instrumentos en el cual se les explico de manera clara y precisa las instrucciones para un llenado adecuado, en el cual se le entrego los test a cada empleado con una duración aproximadamente de 20 a 30 minutos por cada test, terminando la duración se comenzó a comprobar el desarrollo adecuado y la totalidad de las pruebas, después de ello se recogió los instrumentos, así mismo el agradecimiento correspondiente

3.6. Método de análisis de datos

Este estudio fue desarrollada a través de una base de datos oculta y codificada con un programa MS Excell® se utilizó con el fin de hacer cálculos y análisis estadísticos, una vez obtenida la data con los resultados de cada uno de los participantes se pasó al análisis estadístico, el mismo que se desarrolló en el programa Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS®) donde se desarrolló la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk el grado de libertad fue > 40 , el nivel de significancia no tiene una misma dirección por lo tanto es no paramétrico y se ejecutó la correlación de Spearman

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación responde al Código de Ética de la Academia Peruana de Psicólogos, en el cual determina en el capítulo II en el artículo 22, 24 y 26 donde todos los psicólogos deben de respetar y cumplir la regularidad global y nacional que ajusta la investigación con personas, se solicita el consentimiento informado de las personas que están involucradas, finalmente se debe brindar preferencia a la salud psicológica a los partícipes en vez de priorizar beneficios profesionales.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre clima laboral y síndrome de burnout en colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023

		Síndrome de Burnout
	Coeficiente de correlación	0.157
Clima Laboral	r ²	0.024
	Sig. (bilateral)	0.334
	N	40

Fuente: Base de datos de los colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023.

En esta Tabla y figura 1 se observa que según el nivel de significancia es 0,334 siendo mayor al valor de p (0,05), esto indica que se desestima la hipótesis de estudio y se acepta la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023

Tabla 2

Relación entre clima laboral y cansancio emocional en colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023

		Cansancio Emocional
	Coeficiente de correlación	-0.021
Clima Laboral	r ²	0.000
	Sig. (bilateral)	0.896
	N	40

Fuente: Base de datos de los colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023.

En la Tabla y figura 2 se examina que según el nivel de significancia es de 0,896 siendo mayor al valor de p (0,05), esto apunta a rechazar la primera hipótesis específica de estudio y se coge la nula, esto concluye que no hay relación entre el clima laboral y cansancio emocional en colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023.

Tabla 3

Relación entre clima laboral y despersonalización en colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023

		Despersonalización
	Coeficiente de correlación	0.156
Clima Laboral	r ²	0.024
	Sig. (bilateral)	0.335
	N	40

Fuente: Base de datos de los colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023.

Esta tabla y figura 3 se puede dar cuenta que según el nivel de significancia es de 0,335 siendo mayor al valor de p (0,05), esto significa el rechazo de la segunda hipótesis específica y se toma la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación entre el clima laboral y despersonalización en trabajadores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023.

Tabla 4

Relación entre clima laboral y falta de realización personal en colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023

		Realización Personal
	Coeficiente de correlación	0.150
Clima Laboral	r ²	0.022
	Sig. (bilateral)	0.355
	N	40

Fuente: Base de datos de los colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023.

En la siguiente tabla observamos que según el valor del Sig. es de 0,335 siendo mayor al valor de p (0,05), esto consiste en eliminar la tercera hipótesis específica y así aceptar la hipótesis nula, concluyendo la ausencia de relación entre el clima laboral y realización personal en colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio se encontró como resultado que no existe relación entre clima laboral y síndrome de burnout, debido a que no solo repercute en el ámbito laboral, esto se vincula con la teoría de Bizneo (2019), donde da entender que el clima laboral no solo consiste al entorno del trabajo, sino de las diferentes peculiaridades de cada uno de los trabajadores y las medidas que toma la organización. La que es confirmada por Padilla (2020), donde afirma la ausencia de relación entre clima laboral y síndrome de burnout, demostrando que hay otros factores que intervienen y no solo en el trabajo; esto lo señala Terapify (2019), define que las principales causas del burnout es la sobrecarga laboral, los problemas en el trabajo, la ausencia y carencia de orientación en la vida personal, familiar, social y laboral de los colaboradores; sin embargo para el estudio de (Accostupa y Ataco 2020) en sus resultados demuestran que existe una relación favorable en colaboradores de la Municipalidad de Wanchaq, donde a mejor clima en el trabajo ocasiona menor peligro en sufrir burnout, esta investigación es opuesta al estudio de Nicolas (2021) en el cual sus resultados presenta la ausencia de correlación entre síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de institutos superiores de educación, lo cual es corroborado con la teoría del autor Hall (1996) hace mención que la manera de comportarse del ser humano o colaborador dentro de una organización, no es precisamente el resultado de las cualidades del clima del trabajo en donde se desarrolla, más bien llega a ser dependiente de las percepciones que los trabajadores obtiene de su medio; de modo que no todo el tiempo el clima laboral logra influir o intervenir en la aparición del burnout, comprobando así que no hay relación entre las variables de la investigación estudiada; el ser humano ha logrado realizar estrategias que le han permitido adaptarse a situaciones diversas y adversas, experiencias que generan un mayor control sobre el estrés y mantener un buen clima laboral, entonces podemos deducir que el desgaste emocional de los trabajadores no tiene nada que ver con el desgaste emocional y es probable que ese cansancio emocional sea por otras circunstancias.

Al encontrarse que no hay relación entre clima laboral y cansancio emocional, asimismo Padilla (2020) en su estudio corrobora la ausencia de relación entre clima laboral y agotamiento emocional, demostrando así una existencia de diversos factores externos que influye en el rendimiento del trabajador, por otro lado, en la investigación de (López y Santiváñez 2021) en donde sus resultados muestran que hay relación entre el clima y el factor agotamiento emocional, así lo define los autores Maslach y Jackson (1996, citado por Olson et al, 2019) viene a ser aquella manera de actuar del ser humano sin tener voluntad, que se agota de manera rápida, y evidencia tener debilidad emocionalmente; es decir que esta dimensión se refiere a que la persona carece de control sobre los factores emocionales, los cuales le permiten enfrentar aquellos retos que la vida le presenta diariamente, sin embargo la teoría es distinta a los autores Pines y Aronson (1988), donde conceptualizan el agotamiento emocional como un estado de cansancio crónico, físico, emocional y mental, originado en desarrollar labores que demanden una alta implicación emocional con individuos que necesitan ayuda, así mismo el autor Gil-Monte (2005) determina que el ambiente laboral y las circunstancias de empleo cumple un papel principal en la presentación del síndrome, pero es esencial resaltar que no solo involucra factores que interviene en su desarrollo. A parte de las variables laborales, hay otros recursos que influye en la variable en la demostración de los síntomas del burnout. Dichos elementos opcionales pueden interferir en características de la personalidad del ser humano y forma de enfrentar el estrés. Es así que es probable que los elementos de estudio tengan otros factores externos que influyan en el rendimiento dentro del trabajo. Por consiguiente, es de suma importancia fomentar la capacidad y fortalezas de los colaboradores con el propósito de mantener un equilibrio emocional que les permita cumplir adecuadamente con sus responsabilidades dentro como fuera de una organizacional.

En este estudio se halló que no existe relación entre clima laboral y despersonalización, siendo respaldo por Padilla (2020) quien también en su resultado arrojó la ausencia de relación entre clima laboral y despersonalización, en cambio para la investigación de (Almonacid y Chávez

2022) en sus resultados arrojaron que hay una relación moderada entre agotamiento emocional y clima laboral, es decir que a mayor presencia de cansancio emocional en los colaboradores el clima de trabajo podría ser desfavorable, este estudio se relaciona con la teoría de Maslach y Jackson (1996, citado por Olson et al., 2019) donde define la despersonalización es aquella representación y cambio de actitudes que no son favorables ante las demás personas, permitiendo que exista falta de motivación y escasa paciencia para resolver problemas que se presenten dentro de las funciones diarias del trabajo. Estas afirmaciones teóricas no se vinculan con los estudios mencionado ya que el ámbito organizacional donde se desenvuelven los empleados carece de respuesta negativas hacia sus compañeros de trabajo. Es fundamental que el trabajador obtenga una actitud que le permita enfrentar diferentes situaciones tanto personales como laborales, sin embargo, estas actitudes son desfavorables donde se nota poca iniciativa teniendo como consecuencia falta de eficacia en sus labores y falta de eficiencia en lo que hace, genera al ser humano una caída en el desempeño laboral.

Al hallarse en esta investigación que no existe relación entre clima laboral y realización personal, de la misma manera en la investigación de Padilla (2020) demuestra la ausencia de relación entre clima organizacional y la dimensión de realización personal, esto significa que el clima laboral entre los colaboradores no tiene ningún impacto en el progreso profesionales, por lo contrario para la investigación de (Almonacid y Chávez 2022) demuestra que hay una relación entre el clima y realización personal, sin embargo para estudio de (López y Santiváñez 2021) donde se halla que no existe relación entre clima laboral y realización personal, esto quiere decir que si el ámbito de trabajo es bueno o malo esto no impide en la realización personal de los empleadores, esta investigación es distinta a la teoría de Maslach y Jackson (1996, citado por Olson et al. 2019) donde define que se asocia a la idea subjetiva que posee el mismo trabajador hacia su persona, sintiendo frustración ante las diversas demandas de la organización donde labora, generando una desvalorización de sus logros y de sus resultados afectando definitivamente su autoestima, Es así que el trabajador no se siente realizado dentro de la empresa, y esto genera que deje de involucrarse en el trabajo encomendado; este estado se manifiesta

a través de la predisposición de manera negativa que uno mismo produce hacia el trabajo, lo que como consecuencia involucra el bajo rendimiento, escasa tolerancia a la frustración, poco control para las presiones del trabajo y poca capacidad para manejar el estrés. Esta definición no se relaciona a la investigación estudiada por el motivo que no hay existencia entre las variables.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: No se encontró relación entre clima laboral y síndrome burnout en colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023, es decir que existe otros factores como familiar y social en el cual intervienen en los empleadores.

SEGUNDA: Los colaboradores administrativos de la asociación Valle del Chira no muestran relación entre clima laboral y cansancio emocional, dado que el empleo que se realiza no involucra en relacionarse con personas que necesiten ayuda.

TERCERA: Acorde a los resultados de esta investigación se halló que no se presenta ninguna relación entre clima laboral y despersonalización. Debido que el ámbito laboral que se relaciona los trabajadores tiene actitudes favorables hacia los demás.

CUARTA: En esta investigación no se halló ninguna relación entre clima laboral y realización personal en empleadores administrativos de esta organización Valle del Chira, en vista que los trabajadores tienen una seguridad de sus logros y metas

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se aconseja a la junta directiva de la organización no descuidar acerca de la variable de clima laboral, aunque la investigación no se halló relación con el síndrome del quemado se debe evitar un entorno desfavorable, para ello deben de desarrollar talleres, capacitaciones donde fortalezcan las relaciones interpersonales.

SEGUNDA: Se sugiere a los responsables de la empresa a realizar programación que refuercen sus emociones para evitar el riesgo de padecer carencia de control y de esta manera garantizar un personal que puede lidiar con obstáculos que se presentan en el trabajo

TERCERA: Se recomienda a la junta directiva promover capacitaciones de manejo de actitudes y de motivación con la finalidad que los colaboradores puedan enfrentar conflictos sin lastimas a sus compañeros

CUARTA: Se aconseja a los directivos de la organización brindar facilidades a sus trabajadores de poder ascender y mostrar sus capacidades y habilidades para distintas funciones, para aquello se debe ejecutar un reclutamiento interno con la finalidad que el empleado pueda alcanzar sus proyectos y anhelos.

REFERENCIAS

- Abarca, M. Barrera, R. Blanco, G. Davalos, et al. (2022) Síndrome de burnout en profesionales sanitarios en formación de un hospital público en acapulco, México. Artículo original de Editorial Ciencias Médicas file:///C:/Users/johnl/Downloads/363-4188-1-PB%20(2).pdf
- Accostupa y Ataco (2020) Clima laboral y síndrome de Burnout en los trabajadores de la municipalidad de Wanchaq – Cusco, en el contexto COVID-19, 2020. Tesis de licenciatura en psicología Universidad Cesar Vallejo
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56815/Accostupa_PE-Ataco_ZCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arancibia, J. (2007). Climate as a Management Tool. Available in: <http://www.eumed.net/libros/2007a/223/jam.htm> [Consulta: 2016, Febrero 26].
- Bizneo (2019) work climate theory
- Calle (2020) Nivel del síndrome de burnout durante la pandemia covid-19 en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales del hospital municipal boliviano holandés, el alto, gestión 2020. Tesis de magister Universidad Mayor De San Andrés.
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24846/TM-1679.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo et al. (2000) Ediciones Link Gerencial (Standard Copyright License).
https://www.redalyc.org/journal/5530/553056570008/html/#redalyc_553056570008_ref18
- Castro y Medina (2020) Work climate and burnout syndrome in an organization of the industrial sector in the city of Cali, Colombia. Icesi University.
https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/87336/1/TG02787.pdf
- (Chávez, 2007) Metodología de Investigación.
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0105368/cap03.pdf>

- Chávez, (2007) Metodología de Investigación
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0105368/cap03.pdf>
- Flores, U. Alcívar, V. Palma, S. (2023) Clima organizacional y su relación con el síndrome de burnout en empresas ecuatorianas
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/40715/46490>
- Gil-Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo. (Burnout). Madrid: Pirámide
- Hall, R. (1996). Organizaciones, estructuras, procesos y resultados (6ª ed.). México, México: Prentice Hispanoamericana
- (Hernández y col 2006) Metodología de Investigación técnica e instrumentos.
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095948/cap03.pdf>
- (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Metodología de Investigación.
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0105457/cap03.pdf>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) <https://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- Lewin, K., Lippitt, R., & White, R. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created “social climates”. The Journal of Social Psychology, 10(2), 269-299.
https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187243060006/index.html#redalyc_187243060006_ref20
- Martínez, N. Chinchay, V. Zavala, P. Lujan, V. (2022) Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana – Perú. Tesis de doctorado. Revista de ciencias sociales Universidad Cesar Vallejo <https://www.redalyc.org/journal/280/28071865018/html/>
- Maslach y Jackson (1996, citados por Olson et al., 2019) teoría de despersonalización del síndrome de burnout
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981a). MBI: Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
<https://www.researchgate.net/profile/Victor-Faundez>

4/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burn
out/links/585318e108ae7d33e01ab552/Christina-Maslach-
comprendiendo-el-burnout.pdf

(Ñaupas-Paitán et al., 2014; Salkind, 1999) Metodología de Investigación -
Manual Autoformativo Interactivo Universidad continental.
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/D
O_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/D
O_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016).
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro
lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro
lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

Padilla (2020) Clima laboral y síndrome de burnout durante las clases virtuales
en docentes de un colegio de Ventanilla – 2020 Tesis de licenciatura en
psicología Universidad Cesar Vallejo
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49477/P
adilla_CAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49477/P
adilla_CAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Palma, S. (2004). CI-SPC Work Climate Scale. Manual. Lime

Pines, A. y Aronson, E. (1988). Carrera agotamiento. Causas y curas. Nueva
York: La prensa libre.

REGUS: Empresa multinacional que ofrece un lugar de trabajo global
[https://archivo.gestion.pe/empresas/regus-33-peruanos-se-siente-
mas-estresado-ultimo-ano-2011648](https://archivo.gestion.pe/empresas/regus-33-peruanos-se-siente-
mas-estresado-ultimo-ano-2011648)

Rojas, O. (2012) Clima Organizacional. Ediciones Link Gerencial (Standard
Copyright License). Primera Edición Published November 9, 2012.
[https://www.redalyc.org/journal/5530/553056570008/html/#redalyc_55
3056570008_ref18](https://www.redalyc.org/journal/5530/553056570008/html/#redalyc_55
3056570008_ref18)

Soberantes Rivas, L. T., & De la Fuente Islas, A. H. (2009). El clima y el
compromiso organizacional en las organizaciones. Revista
Internacional. La nueva gestión organizacional, 5(9), 120-127.
[https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187243060006/index.html#re
dalyc_187243060006_ref20](https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187243060006/index.html#re
dalyc_187243060006_ref20)

(Tamayo y Tamayo 2006) Metodología de Investigación.
<https://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

Terapify (2019) burnout syndrome theory

Toro Álvarez, F. (2001). El clima organizacional. Perfil de empresas colombianas. Medellín: Cincel Ltda.
<https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187243060006/index.html>

Zevallos (2021) Síndrome de burnout y Clima laboral en supervisores de una constructora de la Región Callao, 2020. Tesis de licenciada en psicología. Universidad Cesar Vallejo
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62317/Zevallos_HAI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXOS 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
CLIMA LABORAL VARIABLE INDEPENDIENTE	(Sonia Palma 2004), el clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales	(Sonia Palma 2004) la percepción que los colaboradores tienen de este, depende de cinco factores: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales por medio de un cuestionario	Autorrealización	Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro	Escala tipo Lickert
			Involucramiento laboral	Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización	
			Supervisión	Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.	
			Comunicación	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma	
			Condiciones laborales	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.	

SINDROME DE BURNOUT VARIABLE DEPENDIENTE	(Maslach & Jackson 1982, citado por Reyes, 2005), quienes lo conceptualizan como un cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso	(Maslach & Jackson 1982, citado por Reyes, 2005), el Burnout se manifiesta por tres dimensiones Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.	Cansancio Emocional	Refiere a la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que nada se puede ofrecer a otra persona. Es un componente fundamental de Burnout que puede tener manifestaciones físicas y psíquicas	Escala tipo Lickert
			Despersonalización	Es el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que se prestan	
			Falta de realización personal	Es la percepción de oclusión de las posibilidades de logro personal en el trabajo, que hace que disminuyan las expectativas personales e implica un auto – evaluación negativa donde se incluyen rechazo de sí mismo y hacia los logros personales, así como sentimientos de fracaso y baja autoestima.	

Anexo 02 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA											
TITULO	FORMULACION	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADOR ES	METODOLOGI A	RESULTADOS	DISCUSIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACION ES	
Clima Laboral y Síndrome de Burnout en colaboradores administrativos de la Empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023	GENERAL	GENERAL	GENERAL	Variable Independiente:		Tipo de Investigación: Básica	GENERAL	GENERAL	GENERAL	GENERAL	
	¿Cuál es la relación entre clima laboral y síndrome de burnout en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo 2023?	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre clima laboral y síndrome de burnout en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo 2023 	<ul style="list-style-type: none"> Existe relación inversa entre clima laboral y síndrome de burnout en colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023. 	Clima laboral			Diseño de Investigación: No experimental transversal	En la presente investigación se observa el nivel de significancia es de 0,334 siendo mayor al valor de p (0,05), lo que indica que no existe relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023	No existe relación entre clima laboral y síndrome de burnout, lo que significa que no interviene en el ambiente laboral, esto se relaciona con Bizneo (2019), donde detalla que clima laboral no es el entorno del empleo, sino de las distintas peculiaridades de cada trabajador y las decisiones de la organización. Esto lo verifica Padilla (2020), que confirma que no hay relación entre clima laboral y síndrome de burnout.	No existe relación entre las dos variables, lo que indica que hay otros factores como familiar y social que influyen	Se recomienda a la organización que no puede dejar de lado el tema de clima laboral, aun cuando no se halló relación entre el clima laboral y síndrome de burnout se debe impedir un ámbito laboral desfavorable en el cual debe de aplicar talleres, capacitaciones que refuercen las relaciones entre trabajadores
				DIMENSION							
				<ul style="list-style-type: none"> Realización Personal. 	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46						
				<ul style="list-style-type: none"> Involucramiento Laboral. 	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47						
				<ul style="list-style-type: none"> Supervisión 	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48						
				<ul style="list-style-type: none"> Condiciones laborales. 	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50						
						Enfoque: Cuantitativo					
						Nivel: Correlacional					
						Población: Colaboradores Administrativos					
						Muestra: 40 colaboradores					
						Técnica: Encuesta					
						Instrumentos: Test clima laboral Inventario Síndrome de burnout					

ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	Variable Dependiente:							
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre clima laboral y cansancio emocional en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre clima laboral y cansancio emocional en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo 2023 	<p>H1: Existe relación inversa entre clima laboral y cansancio emocional en colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023</p>	Síndrome de Burnout	DIMENSION			Se encontró un resultado de 0,896 que es mayor que el valor de p (0,05) esto nos demuestra que no existe relación entre clima laboral y cansancio emocional	No hay relación entre clima laboral y cansancio emocional, del mismo modo Padilla (2020) en su estudio afirma que no existe relación entre clima laboral y agotamiento emocional, esto demuestra la presencia de diferentes factores externos que intervienen el desempeño del empleado, pero para los autores Maslach y Jackson (1996, citado por Olson et al, 2019) el descaste emocional es la manera de actuar de las personas sin tener voluntad, conllevando a un agotamiento rápida, y fragilidad emocionalmente; se refiere al ser humano que padece de control de los factores emocionales que les permite afrontar los problemas de la vida	Los trabajadores administrativos no presentan relación entre clima laboral y cansancio emocional, ya que el trabajo que se realiza no se relaciona en tener contacto con personas que necesitan ayuda.	Se orienta al presidente y su directiva de la empresa a ejecutar programación que protejan las emociones de los colaboradores con el fin de prevenir la falta de control y obtener personal que puedan batallar con dificultades de la empresa
			<ul style="list-style-type: none"> Cansancio emocional 	<ul style="list-style-type: none"> Despersonalización 	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	5, 10, 11, 15 y 22				
			<ul style="list-style-type: none"> Falta de realización personal 		4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21					

	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre clima laboral y despersonalización en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre clima laboral y despersonalización en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo 2023 	<p>H2: Existe relación inversa entre clima laboral y despersonalización en colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023</p>				<p>Se obtuvo 0,335 esto se refiere que no hay relación entre clima laboral y despersonalización ya que el resultado es mayor que p (0,05)</p>	<p>No hay existencia entre clima laboral y despersonalización, también lo señala Padilla (2020) en su estudio que no existe relación entre clima laboral y despersonalización; sin embargo, para los autores Maslach y Jackson (1996, citado por Olson et al., 2019) la despersonalización son cambios de actitudes desfavorables hacia los trabajadores, consiguiendo así carencia de motivación y poca tolerancia a solucionar conflictos de las tareas diarias</p>	<p>No existe ninguna relación entre clima laboral y despersonalización ya que el ambiente donde se desenvuelven los empleados obtienen actitudes favorables</p>	<p>Se le indica a la empresa establecer capacitaciones que fortalezcan manejar actitudes y motivación con el objetivo que los trabajadores aprendan a no herir a los demás</p>
--	--	---	--	--	--	--	---	---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre clima laboral y realización personal en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre clima laboral y falta de realización personal en colaboradores administrativos de la empresa valle del chira, Querecotillo 2023 	<p>H3: Existe relación inversa entre clima laboral y falta de realización personal en colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023.</p>				<p>Se halló un resultado de 0,335 lo que quiere decir que no hay relación entre clima laboral y realización personal siendo mayor que p (0,05)</p>	<p>No hay ninguna relación entre clima laboral y realización personal, igual manera López (2021) muestra que no existe relación entre clima organización y la dimensión de realización personal, es decir que el ambiente no repercute en el éxito profesional, pero la teoría de Maslach y Jackson (1996, citado por Olson et al. 2019) se relaciona a la idea subjetiva que tiene el mismo colaborador de su persona, teniendo frustración frente a las exigencias de la empresa, ocasionando desvalorización en sus triunfos y en los resultados dañando su amor propio.</p>	<p>No existe relación entre clima laboral y realización personal, por el cual los trabajadores obtienen seguridad en sus éxitos.</p>	<p>Se informa a los responsables de la empresa a ofrecer oportunidades a sus empleados de demostrar sus capacidades y llegar a obtener sus metas</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

ANEXO 03: INSTRUMENTOS

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC PROTOCOLO DEL INSTRUMENTO

DATOS PERSONALES

Apellidos, Nombre: _____ Fecha: _____

Edad: _____ Sexo: Masculino Femenino

Jerarquía Laboral: Directivo Empleado Operario

Empresa: Estatal Privada

Producción Servicio

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

N°	Ítems	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					

9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13.	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19.	Existen suficientes canales de comunicación.					
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29.	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30.	Existe buena administración de los recursos.					
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					

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

CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT

Instrucciones:

El siguiente cuestionario es un conjunto de afirmaciones sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones vinculados con tu empleo, y debes indicar con qué frecuencia sucede. Debes responder marcando con una cruz (X) el número que te corresponda en base a 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

ITEMS	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							

ITEMS	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8. Me siento quemado por mi trabajo.							
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. Me siento acabado.							

ITEMS	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.							

ANEXO 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: CLIMA LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA VALLE DEL CHIRA, QUERECOTILLO 2023

INVESTIGADORES: Cuyes Reyes Lanty Alexander y Espinoza Peña Juliana Aracely

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Clima laboral y síndrome de burnout en colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre clima laboral y síndrome de burnout en colaboradores administrativos de la empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023

La presente investigación está a cargo de los estudiantes de pregrado de la carrera de psicología en el programa de titulación de la Universidad Cesar Vallejo Trujillo, aprobación de la universidad y permiso correspondiente de la organización Valle del Chira

Procedimiento

En las encuestas tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos por cada test y se realizará en el ambiente de trabajo de la institución Valle del Chira. Los cuestionarios no tienen una respuesta correcta, así mismo la información obtenida será anónima

ANEXO 05: VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIOS DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a): Dra. Irma Victoria Martínez Nole.
Mg. Ps Carlos Ortiz de la Cruz
Mg. Ps Billy Javier Gutiérrez Adrianzen

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del programa de Titulación requiero validar los instrumentos de Escala De Clima Laboral CL-SPC y Inventario de Burnout de Maslash síndrome de burnout con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es **Clima Laboral y Síndrome de Burnout en colaboradores administrativos de la Empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de organización y/o investigación de organización.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Bachiller en Psicología
Espinoza Peña Juliana Aracely



Bachiller en Psicología
Chuyes Reyes Lanty Alexander

JUICIO DE EXPERTO (1) CLIMA LABORAL

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	IRMA VICTORIA MARTINEZ NOLE.		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()	
	Educativa ()	Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	PSICOLOGO EDUCATIVO Y ORGANIZACIONAL.		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA SULLANA.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde):	Trabajo(s) psicométricos realizados		
	Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Nos permite conocer en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten en el compromiso.

3. Datos: ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC.

Nombre de la Prueba:	ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC.
Autora:	SONIA PALMA
Procedencia:	LIMA – PERU
Administración:	INDIVIDUAL / COLECTIVA
Tiempo de aplicación:	15 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	TRABAJADORES CON RELACIÓN DE DEPENDENCIA LABORAL.
Significación:	Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales.

RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

4. Sonorte teórico

Escuela/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
CLIMA LABORAL	1. AUTORREALIZACIÓN.	Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.
	2. INVOLUCRAMIENTO LABORAL.	Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
	3. SUPERVISIÓN	Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
	4. COMUNICACIÓN.	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.
	5. CONDICIONES LABORALES	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario ESCALA CLIMA LABORAL elaborado por Sonia Palma, en el año 2013. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la redacción de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuadas.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

Dimensiones del instrumento: ESCALA CLIMA LABORAL

- Primera dimensión: AUTORREALIZACIÓN.
- Objetivos de la Dimensión: Apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
AUTORREALIZACIÓN	1-Existen oportunidades de progresar en la institución.	X	X	X	
	6- El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X	X	X	
	11- Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	X	X	X	
	16- Se valora los altos niveles de desempeño.	X	X	X	
	21- Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	X	X	X	
	26- Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X	X	X	
	31- Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X	X	X	
	36- La empresa promueve el desarrollo del personal.	X	X	X	
	41- Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X	X	X	
	46- Se reconocen los logros en el trabajo.	X	X	X	

• Segunda dimensión: INVOLUCRAMIENTO LABORAL

• Objetivos de la Dimensión: Identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr el desarrollo de la organización, contribuyendo así al logro de metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	2- Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X	X	X	
	7- Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X	X	X	
	12- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X	X	X	
	22- En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X	X	X	
	27- Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X	X	X	
	32- Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X	X	X	
	37- Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X	X	X	
	42- Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X	X	X	
	47- La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X	X	X	

• Tercera dimensión: SUPERVISIÓN

• Objetivos de la Dimensión: Se dan apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, mejorando la producción y la calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SUPERVISIÓN	3- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X	X	X	
	8- En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X	X	X	
	13- La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	X	X	X	
	18- Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X	X	X	
	23- Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X	X	X	
	28- Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X	X	X	
	33- Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X	X	X	
	38- Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X	X	X	
	42- Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X	X	X	
	48- Existe un trato justo en la empresa.	X	X	X	

• Cuarta dimensión: COMUNICACIÓN

• Objetivos de la Dimensión: Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa, como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor relación con los demás.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
COMUNICACIÓN	4- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X	X	X	
	9- En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X	X	X	
	14- En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X	X	X	
	19- Existen suficientes canales de comunicación.	X	X	X	
	24- Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X	X	X	
	34- La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X	X	X	
	39- El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X	X	X	
	44- Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.	X	X	X	
	49- Se reconoce los avances en las otras áreas de la organización.	X	X	X	

• Quinta dimensión: CONDICIONES LABORALES

• Objetivos de la Dimensión: Se obtiene información sobre el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para poder desempeñar el trabajo de la mejor manera

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CONDICIONES LABORALES	5- Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X	X	X	
	10- Los objetivos de trabajo son retadores.	X	X	X	
	15- Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	X	X	X	
	20- El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X	X	X	
	25- Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.	X	X	X	
	30- Existe una buena administración de los recursos.	X	X	X	
	35- La remuneración es atractiva en comparación de otras organizaciones.	X	X	X	
	40- Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X	X	X	
	45- Se dispone de tecnología que facilite en trabajo.	X	X	X	
	50- La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X	X	X	



Dra. Irma Victoria Martínez Nole
Psicóloga
C.Ps. P. 12368

JUICIO DE EXPERTO (1) SINDROME DE BURNOUT

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionada para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MG. PS. IRMA VICTORIA MARTINEZ NOLE.
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social ()
	Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	PSICOLOGO EDUCATIVO Y ORGANIZACIONAL.
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA SULLANA.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Determinar el nivel de la variable del desempeño laboral en sus dos dimensiones: adquisición de capacidades y la adquisición de valores éticos.

3. Datos: CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT
Autora:	CRISTINA MASLACH
Procedencia:	EE. UU
Administración:	Trabajadores de servicios humanos, docentes de distintas ocupaciones, estudiantes universitarios, etc.
Tiempo de aplicación:	20 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	Directa con el personal que labora.
Significación:	Su finalidad es calcular el desgaste profesional, es decir; la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el burnout.

Dimensiones del Instrumento: CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT

• Primera dimensión: AGOTAMIENTO O CANSANCIO EMOCIONAL.

• **Objetivos de la Dimensión:** Sensación de no dar más de sí mismo a los demás, sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente a clientes, pacientes, usuarios, etc.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
AGOTAMIENTO O CANSANCIO EMOCIONAL	1- ¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?	X	X	X	
	2- ¿Me siento cansado al final de la jornada?	X	X	X	
	3- ¿Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo?	X	X	X	
	6- ¿Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo?	X	X	X	
	8- ¿Me siento quemado por mi trabajo?	X	X	X	
	13- ¿Me siento frustrado en mi trabajo?	X	X	X	
	14- ¿Creo que estoy trabajando demasiado?	X	X	X	
	16- ¿Trabajar directamente con personas me produce estrés?	X	X	X	
20- ¿Me siento acabado?	X	X	X		

• Tercera dimensión: REALIZACIÓN PERSONAL.

• **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
REALIZACIÓN PERSONAL	4- ¿Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas?	X	X	X	
	7- ¿Trato muy eficazmente los problemas de las personas?	X	X	X	
	9- ¿Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás?	X	X	X	
	12- ¿Me siento muy activo?	X	X	X	
	17- ¿Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio?	X	X	X	
	18- ¿Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas?	X	X	X	
	19- ¿He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión?	X	X	X	
21- ¿En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma?	X	X	X		

4. Soporte teórico

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
SINDROME DE BURNOUT	1. AGOTAMIENTO O CANSANCIO EMOCIONAL	- Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Se compone de 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20).
	2. DESPERSONALIZACIÓN.	- Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Se compone de 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22).
	3. REALIZACIÓN PERSONAL	- Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presenté el CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT elaborado por Cristina Maslach, en el año 1981-2016. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

• Segunda dimensión: DESPERSONALIZACION

• **Objetivos de la Dimensión:** Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DESPERSONALIZACION	5- ¿Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales?	X	X	X	
	10- ¿Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión?	X	X	X	
	11- ¿Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?	X	X	X	
	15- ¿No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio?	X	X	X	
	22- ¿Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas?	X	X	X	


 Dra. Irma Victoria Martínez Nole
 Psicóloga
 C.P.S.P. 12368

JUICIO DE EXPERTO (2) CLIMA LABORAL

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CARLOS ORTIZ DE LA CRUZ
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	PSICOLOGO EDUCATIVO.
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA SULLANA.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Nos permite conocer en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten en el compromiso.

3. Datos: ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC.

Nombre de la Prueba:	ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC.
Autora:	SONIA PALMA
Procedencia:	LIMA - PERU
Administración:	INDIVIDUAL / COLECTIVA
Tiempo de aplicación:	15 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	TRABAJADORES CON RELACIÓN DE DEPENDENCIA LABORAL.
Significación:	Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
CLIMA LABORAL	1. AUTORREALIZACIÓN.	Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futiro.
	2. INVOLUCRAMIENTO LABORAL.	Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
	3. SUPERVISIÓN	Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
	4. COMUNICACIÓN.	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.
	5. CONDICIONES LABORALES	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presentó el cuestionario ESCALA CLIMA LABORAL elaborado por Sonia Palma, en el año 2013. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: ESCALA CLIMA LABORAL

• Primera dimensión: AUTORREALIZACIÓN.

- Objetivos de la Dimensión: Apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
AUTORREALIZACIÓN	1- Existen oportunidades de progresar en la institución.	X	X	X	
	6- El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X	X	X	
	11- Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	X	X	X	
	16- Se valora los altos niveles de desempeño.	X	X	X	
	21- Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	X	X	X	
	26- Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X	X	X	
	31- Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X	X	X	
	36- La empresa promueve el desarrollo del personal.	X	X	X	
	41- Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X	X	X	
46- Se reconocen los logros en el trabajo.	X	X	X		

• Segunda dimensión: **INVOLUCRAMIENTO LABORAL**

• **Objetivos de la Dimensión:** Identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr el desarrollo de la organización, contribuyendo así al logro de metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	2- Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X	X	X	
	7- Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X	X	X	
	12- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X	X	X	
	22- En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X	X	X	
	27- Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X	X	X	
	32- Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X	X	X	
	37- Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X	X	X	
	42- Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X	X	X	
	47- La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X	X	X	

• Tercera dimensión: **SUPERVISIÓN**

• **Objetivos de la Dimensión:** Se dan apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, mejorando la producción y la calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SUPERVISIÓN	3- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X	X	X	
	8- En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X	X	X	
	13- La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	X	X	X	
	18- Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X	X	X	
	23- Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X	X	X	
	28- Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X	X	X	
	33- Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X	X	X	
	38- Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X	X	X	
	42- Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X	X	X	
	48- Existe un trato justo en la empresa.	X	X	X	

• Cuarta dimensión: **COMUNICACIÓN**

• **Objetivos de la Dimensión:** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa, como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor relación con los demás.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
COMUNICACION	4- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X	X	X	
	9- En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X	X	X	
	14- En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X	X	X	
	19- Existen suficientes canales de comunicación.	X	X	X	
	24- Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X	X	X	
	34- La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X	X	X	
	39- El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X	X	X	
	44- Existe colaboración entre el personal de las diversas aéreas.	X	X	X	
49- Se reconoce los avances en las otras aéreas de la organización.	X	X	X		

• Quinta dimensión: **CONDICIONES LABORALES**

• **Objetivos de la Dimensión:** Se obtiene información sobre el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para poder desempeñar el trabajo de la mejor manera.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CONDICIONES LABORALES	5- Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X	X	X	
	10- Los objetivos de trabajo son retadores.	X	X	X	
	15- Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	X	X	X	
	20- El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X	X	X	
	25- Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.	X	X	X	
	30- Existe una buena administración de los recursos.	X	X	X	
	35- La remuneración es atractiva en comparación de otras organizaciones.	X	X	X	
	40- Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X	X	X	
	45- Se dispone de tecnología que facilite en trabajo.	X	X	X	
	50- La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X	X	X	

JUICIO DE EXPERTO (2) SINDROME DE BURNOUT

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MG. PS. CARLOS ORTIZ DE LA CRUZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	PSICOLOGO EDUCATIVO.	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA SULLANA.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados	
	Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Determinar el nivel de la variable del desempeño laboral en sus dos dimensiones: adquisición de capacidades y la adquisición de valores éticos.

3. Datos: CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT
Autora:	CRISTINA MASLACH
Procedencia:	EE. UU
Administración:	Trabajadores de servicios humanos, docentes de distintas ocupaciones, estudiantes universitarios, etc.
Tiempo de aplicación:	20 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	Directa con el personal que labora.
Significación:	Su finalidad es calcular el desgaste profesional, es decir; la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el burnout.

Dimensiones del Instrumento: CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT

• Primera dimensión: AGOTAMIENTO O CANSANCIO EMOCIONAL.

• **Objetivos de la Dimensión:** Sensación de no dar más de sí mismo a los demás, sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente a clientes, pacientes, usuarios, etc.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
AGOTAMIENTO O CANSANCIO EMOCIONAL	1- ¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?	X	X	X	
	2- ¿Me siento cansado al final de la jornada?	X	X	X	
	3- ¿Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo?	X	X	X	
	6- ¿Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo?	X	X	X	
	8- ¿Me siento quemado por mi trabajo?	X	X	X	
	13- ¿Me siento frustrado en mi trabajo?	X	X	X	
	14- ¿Creo que estoy trabajando demasiado?	X	X	X	
16- ¿Trabajar directamente con personas me produce estrés?	X	X	X		
20- ¿Me siento acabado?	X	X	X		

4. Soporte teórico

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
SINDROME DE BURNOUT	1. AGOTAMIENTO O CANSANCIO EMOCIONAL	- Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Se compone de 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 19, 20).
	2. DESPERSONALIZACIÓN.	- Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Se compone de 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22).
	3. REALIZACIÓN PERSONAL	- Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presenté el CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT elaborado por Cristina Maslach, en el año 1981-2016. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altónivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

• Segunda dimensión: DESPERSONALIZACION

• **Objetivos de la Dimensión:** Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DESPERSONALIZACION	5- ¿Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales?	X	X	X	
	10- ¿Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión?	X	X	X	
	11- ¿Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?	X	X	X	
	15- ¿No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio?	X	X	X	
	22- ¿Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas?	X	X	X	

• Tercera dimensión: REALIZACIÓN PERSONAL.

• **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
REALIZACIÓN PERSONAL	4- ¿Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas?	X	X	X	
	7- ¿Trato muy eficazmente los problemas de las personas?	X	X	X	
	9- ¿Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás?	X	X	X	
	12- ¿Me siento muy activo?	X	X	X	
	17- ¿Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio?	X	X	X	
	18- ¿Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas?	X	X	X	
	19- ¿He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión?	X	X	X	
21- ¿En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma?	X	X	X		

JUICIO DE EXPERTO (3) CLIMA LABORAL

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MG. PS. BILLY JAVIER GUTIERREZ ADRIANZEN	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	PSICOLOGO EDUCATIVO.	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA SULLANA.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Nos permite conocer en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten o el compromiso.

3. Datos: ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC.

Nombre de la Prueba:	ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC.
Autora:	SONIA PALMA
Procedencia:	LIMA - PERU
Administración:	INDIVIDUAL / COLECTIVA
Tiempo de aplicación:	15 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	TRABAJADORES CON RELACIÓN DE DEPENDENCIA LABORAL.
Significación:	Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales.

RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: ESCALA CLIMA LABORAL

• Primera dimensión: AUTORREALIZACIÓN.

- **Objetivos de la Dimensión:** Apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
A U T O R R E A L I Z A C I O N	1- Existen oportunidades de progresar en la institución.	X	X	X	
	6- El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X	X	X	
	11- Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	X	X	X	
	16- Se valora los altos niveles de desempeño.	X	X	X	
	21- Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	X	X	X	
	26- Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X	X	X	
	31- Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X	X	X	
	36- La empresa promueve el desarrollo del personal.	X	X	X	
	41- Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X	X	X	
	46- Se reconocen los logros en el trabajo.	X	X	X	

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
CLIMA LABORAL	1. AUTORREALIZACIÓN.	Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.
	2. INVOLUCRAMIENTO LABORAL.	Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
	3. SUPERVISIÓN	Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
	4. COMUNICACIÓN.	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.
	5. CONDICIONES LABORALES	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario ESCALA CLIMA LABORAL elaborado por Sonia Palma, en el año 2013. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuadas.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de desacuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

• Segunda dimensión: **INVOLUCRAMIENTO LABORAL**

• **Objetivos de la Dimensión:** Identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr el desarrollo de la organización, contribuyendo así al logro de metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	2- Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X	X	X	
	7- Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X	X	X	
	12- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X	X	X	
	22- En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X	X	X	
	27- Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X	X	X	
	32- Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X	X	X	
	37- Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X	X	X	
	42- Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X	X	X	
	47- La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X	X	X	

• Tercera dimensión: **SUPERVISIÓN**

• **Objetivos de la Dimensión:** Se dan apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, mejorando la producción y la calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SUPERVISIÓN	3- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X	X	X	
	8- En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X	X	X	
	13- La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	X	X	X	
	18- Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X	X	X	
	23- Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X	X	X	
	28- Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X	X	X	
	33- Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X	X	X	
	38- Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X	X	X	
	42- Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X	X	X	
	48- Existe un trato justo en la empresa.	X	X	X	

• Cuarta dimensión: **COMUNICACIÓN**

• **Objetivos de la Dimensión:** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa, como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor relación con los demás.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
COMUNICACIÓN	4- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X	X	X	
	9- En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X	X	X	
	14- En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X	X	X	
	19- Existen suficientes canales de comunicación.	X	X	X	
	24- Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X	X	X	
	34- La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X	X	X	
	39- El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X	X	X	
	44- Existe colaboración entre el personal de las diversas aéreas.	X	X	X	
49- Se reconoce los avances en las otras aéreas de la organización.	X	X	X		

• Quinta dimensión: **CONDICIONES LABORALES**

• **Objetivos de la Dimensión:** Se obtiene información sobre el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para poder desempeñar el trabajo de la mejor manera.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CONDICIONES LABORALES	5- Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X	X	X	
	10- Los objetivos de trabajo son retadores.	X	X	X	
	15- Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	X	X	X	
	20- El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X	X	X	
	25- Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.	X	X	X	
	30- Existe una buena administración de los recursos.	X	X	X	
	35- La remuneración es atractiva en comparación de otras organizaciones.	X	X	X	
	40- Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X	X	X	
	45- Se dispone de tecnología que facilite en el trabajo.	X	X	X	
	50- La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X	X	X	

JUICIO DE EXPERTO (3) SINDROME DE BURNOUT

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MG. PS. BELLY JAVIER GUTIERREZ ADRIANZEN		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()	
	Educativa ()	Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	PSICOLOGO EDUCATIVO Y ORGANIZACIONAL.		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA SULLANA.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados/Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Determinar el nivel de la variable del desempeño laboral en sus dimensiones: adquisición de capacidades y la adquisición de valores éticos.

3. Datos de la escala: CUESTIONARIO DE SINDROME DE BURNOUT

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE SINDROME DE BURNOUT
Autora:	Maslach Christina & Jackson Susan
Procedencia:	EE.UU
Administración:	Trabajadores de servicios humanos, docentes de distintas ocupaciones, estudiantes universitarios, etc
Tiempo de aplicación:	20 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	Directa con el personal que labora
Significación:	Su finalidad es calcular el desgaste profesional, es decir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el burnout

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
SINDROME DE BURNOUT	1. AGOTAMIENTO O CANSANCIO EMOCIONAL	- Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Se compone de 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20).
	2. DESPERSONALIZACIÓN.	- Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Se compone de 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22).
	3. REALIZACIÓN PERSONAL	- Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presenté el CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT elaborado por Cristina Maslach, en el año 1981-2016. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

Dimensiones del Instrumento: CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT

• Primera dimensión: AGOTAMIENTO O CANSANCIO EMOCIONAL.

• Objetivos de la Dimensión: Sensación de no dar más de sí mismo a los demás, sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente a clientes, pacientes, usuarios, etc.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
AGOTAMIENTO O CANSANCIO EMOCIONAL	1- ¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?	X	X	X	
	2- ¿Me siento cansado al final de la jornada?	X	X	X	
	3- ¿Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo?	X	X	X	
	6- ¿Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo?	X	X	X	
	8- ¿Me siento quemado por mi trabajo?	X	X	X	
	13- ¿Me siento frustrado en mi trabajo?	X	X	X	
	14- ¿Creo que estoy trabajando demasiado?	X	X	X	
16- ¿Trabajar directamente con personas me produce estrés?	X	X	X		
20- ¿Me siento acabado?	X	X	X		

• Segunda dimensión: DESPERSONALIZACION

• Objetivos de la Dimensión: Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DESPERSONALIZACION	5- ¿Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales?	X	X	X	
	10- ¿Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión?	X	X	X	
	11- ¿Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?	X	X	X	
	15- ¿No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio?	X	X	X	
	22- ¿Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas?	X	X	X	

• Tercera dimensión: REALIZACIÓN PERSONAL.

• Objetivos de la Dimensión: Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
REALIZACION PERSONAL	4- ¿Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas?	X	X	X	
	7- ¿Trato muy eficazmente los problemas de las personas?	X	X	X	
	9- ¿Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás?	X	X	X	
	12- ¿Me siento muy activo?	X	X	X	
	17- ¿Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio?	X	X	X	
	18- ¿Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas?	X	X	X	
	19- ¿He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión?	X	X	X	
21- ¿En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma?	X	X	X		

ANEXO: 05 CARTA DE PRESENTACION A LA EMPRESA



Universidad
César Vallejo

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

Asociación de Investigadores en Ciencias
Organicas - Tall- del Chira
QUERECOTILLO
RECIBIDO
FECHA: 11/05/2023
USUA: [Signature]

Trujillo, 11 de mayo del 2023

Señor(a)
PRESIDENTE DE LA EMPRESA
HÉCTOR GERARDO RIVERA RODRIGUEZ
CALLE JOSÉ GÁLVEZ 833 - QUERECOTILLO

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Psicología

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Trujillo y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. JULIANA ARACELY ESPINOZA PEÑA, con DNI 48303086, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología, pueda ejecutar su investigación titulada: "CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA VALLE DEL CHIRA, QUERECOTILLO 2023", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,


DIRECCIÓN
VALLE DEL CHIRA
PRESIDENTE

ACEPTADO


Dra. Nelka Ruiz Miklavec

COORDINADORA NACIONAL CCEE
PROGRAMA DE TITULACIÓN
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

cc: Archivo PTUN.



ANEXO: 07: CARTA DE ACEPTACION DE LA EMPRESA



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

Querecotillo, 18 de Mayo de 2023

CARTA N°022 - 2023/ CD. AVACH/O

Br. Juliana Aracely Espinoza Peña

Br. Cuyes Reyes Lanty Alexander

Tesistas de Psicología – UCV

Presente -

Asunto: Aceptación de solicitud para la utilización del nombre de la empresa en la tesis y la aplicación de instrumentos psicológicos

De mi consideración:

Me dirijo a usted para expresarle un cordial saludo a nombre de la Asociación De Productores De Banano Orgánico Valle Del Chira y el mio propio, a la vez para informarle lo siguiente:

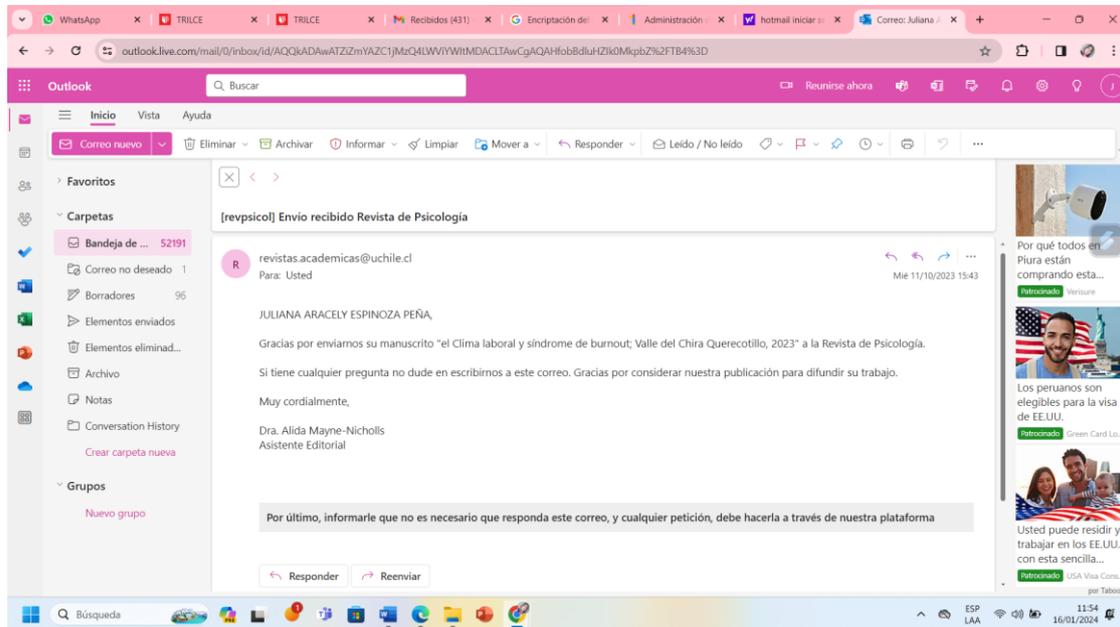
Que luego de recibir su solicitud para la utilización del nombre de la empresa en su tesis y aplicar unas pruebas psicológicas a nuestros trabajadores con la finalidad de realizar su investigación de tesis para la obtención de su título profesional, se ha analizado la solicitud y no hemos encontrado ningún inconveniente en aceptar la misma, razón por la cual **se le concede el permiso para utilizar el nombre de la empresa y la aplicación de los instrumentos psicológicos pertinentes para su investigación**, se coordinará con usted de manera telefónica la fecha y hora de aplicación y se le solicitará un empastado con el informe final de tesis como un insumo de mejora para nuestra institución.

Sin otro particular, me despido no sin antes desearle éxitos y parabienes para usted y su familia.

Atentamente


CD. C. Alvaro Rodríguez
PRESIDENTE

ANEXO: 08: MENSAJE DE RECIBIDO POR LA REVISTA DE PSICOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE



ANEXO: 09: CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



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

CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Señor:

Héctor Gerardo Rivera Rodríguez
Presidente de la empresa Valle del Chira

Hace constatar que los estudiantes en la escuela profesional de psicología Cuyes Reyes Lanty Alexander y Espinoza Peña Juliana Aracely ha llevado a cabo exitosamente el proyecto de la investigación: Clima Laboral y Síndrome de Burnout en colaboradores administrativos de la Empresa Valle del Chira, Querecotillo 2023. Este proyecto se desarrollo en las instalaciones de nuestra institución durante la semana del 4-06-2023 y término 27-06-2023. La Asociación De Productores De Banano Orgánico Valle Del Chira reconocer el esfuerzo y dedicación de los estudiantes en la ejecución de esta investigación, la cual contribuye al avance del conocimiento en el campo de la escuela profesional de psicología.

Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados para fines que estime conveniente

Querecotillo, 16 de octubre del 2023



Numero de celular:

987151667

Correo electrónico:

asoc@valledelchira.com