



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Burnout y clima laboral en el personal de limpieza en una
empresa de servicios, Lima 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORES:

Ayala Ornay, Jean Carlos (orcid.org/0009-0005-8373-509X)

Silvera Solorzano, Tayna Brigette (orcid.org/0009-0006-7112-9743)

ASESORA:

Mg. Gonzalez Ponce de Leon, Erica Rojana (orcid.org/0000-0002-6940-3751)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A nuestros padres y familias, cuyo amor incondicional y sacrificio nos han permitido alcanzar nuestras metas y perseguir nuestros sueños. Este logro es también suyo. A nuestros amigos y seres queridos, quienes han estado a nuestro lado en las buenas y las malas, brindándonos su amistad, apoyo emocional y aliento constante.

AGRADECIMIENTO

A la Facultad de Ciencias de la Salud y a la Escuela Profesional de Psicología de nuestra universidad por brindarnos la oportunidad de llevar a cabo esta investigación y obtener el título profesional de Licenciado en Psicología.

A nuestra asesora, la Mg. Erica Rojana González Ponce de León, le extendemos nuestro profundo agradecimiento por su orientación experta, valiosas sugerencias, y apoyo constante a lo largo de todo el proceso de elaboración de esta tesis. Sus conocimientos y experiencia fueron fundamentales para el éxito de este trabajo.

Asimismo, agradecemos a todas las personas que participaron en la investigación, especialmente al personal de limpieza de la empresa de servicios que fue objeto de nuestro estudio. Su disposición para colaborar y compartir sus experiencias fue esencial para la obtención de los datos necesarios y la realización del análisis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**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 - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Burnout y Clima Laboral en el personal de Limpieza de una empresa de servicios, Lima 2023", cuyos autores son AYALA ORNAY JEAN CARLOS, SILVERA SOLORZANO TAYNA BRIGETTE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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.

LIMA, 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 16:38:35

Código documento Trilce: TRI - 0708911





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, AYALA ORNAY JEAN CARLOS, SILVERA SOLORZANO TAYNA BRIGETTE estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Burnout y Clima Laboral en el personal de Limpieza de una empresa de servicios, Lima 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
JEAN CARLOS AYALA ORNAY DNI: 71886494 ORCID: 0009-0005-8373-509X	Firmado electrónicamente por: JAYALAO el 26-12-2023 08:28:50
TAYNA BRIGETTE SILVERA SOLORZANO DNI: 47544573 ORCID: 0009-0006-7112-9743	Firmado electrónicamente por: TASILVERASO el 26-12-2023 15:15:40

Código documento Trilce: TRI - 0708913

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO TEÓRICO.....	14
III. METODOLOGÍA.....	28
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	28
3.2. Variables y operacionalización.....	29
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.5. Procedimientos.....	32
3.6 Método de análisis de datos.....	32
3.7. Aspectos éticos.....	32
IV. RESULTADOS.....	34
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nivel de burnout en el personal de limpieza.....	34
Tabla 2	Nivel del clima laboral en la empresa.....	35
Tabla 3	Relación entre el burnout y el clima laboral	36
Tabla 4	Relación entre la dimensión agotamiento emocional y el clima laboral	37
Tabla 5	Relación entre dimensión despersonalización y el clima laboral ...	38
Tabla 6	Relación entre la dimensión realización personal y el clima laboral	39

RESUMEN

La relación entre el burnout y el clima laboral se rige como un tema de suma importancia en el contexto empresarial, ejerciendo una influencia sustancial sobre la calidad y eficiencia de los empleados y, en última instancia, sobre su bienestar. En este contexto, se llevó a cabo el presente estudio con el objetivo principal de determinar la relación que existe entre el burnout y el clima laboral en el personal de Limpieza en una empresa de servicios de limpieza, Lima 2023. Este estudio adoptó un diseño no experimental, de tipo básico, un enfoque cuantitativo y descriptivo-correlacional. Para la recopilación de datos, se aplicaron dos instrumentos: uno para evaluar el Burnout y otro para medir el clima laboral, a una muestra de 123 empleados. El análisis estadístico descriptivo e inferencial se realizó con SPSS. El resultado principal evidencia de la investigación revelaron que existe relación inversa entre el burnout y el clima laboral en el personal de limpieza ($\rho=-0.432$; $p=0.000$). En conclusión, el burnout se relaciona de manera inversa con el clima laboral, es decir a medida que el clima laboral mejora, el nivel de burnout tiende a disminuir.

Palabras clave: Burnout, Clima Laboral, Bienestar, Empresa.

ABSTRACT

The relationship between burnout and work climate is a topic of utmost importance in the business context, exerting a substantial influence on the quality and efficiency of employees and, ultimately, on their well-being. In this context, the present study was carried out with the main objective of determining the relationship between burnout and work environment in the cleaning staff of a cleaning services company, Lima 2023. This study adopted a non-experimental design, basic type, quantitative and descriptive-correlational approach. For data collection, two instruments were applied: one to assess Burnout and the other to measure the work environment, to a sample of 123 employees. The descriptive and inferential statistical analysis was performed using SPSS. The main result of the research revealed that there is an inverse relationship between burnout and work climate in the cleaning staff ($\rho=-0.432$; $p=0.000$). In conclusion, burnout is inversely related to the work environment, as the work environment improves, the level of burnout tends to decrease.

Keywords: Burnout, Work environment, Well-being, Company.

I. INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout es un trastorno psicológico cada vez más frecuente en las principales empresas del mundo. Este es un tema que afecta a trabajadores de todas las edades, géneros y sectores, y su frecuencia ha experimentado en los últimos tiempos. Según un estudio de la Universidad de Harvard (2021), el costo anual del agotamiento en los Estados Unidos se estima en \$ 125-190 mil millones. Además, los empleados que sufren de agotamiento tienen más probabilidades de faltar al trabajo, afectando la capacidad de la organización en lograr los objetivos propuestos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha reconocido al burnout como una enfermedad clasificada dentro del CIE- 11, siendo válido a partir del 1 de enero de 2021. Siendo así, un trastorno que afecta a muchos trabajadores al nivel mundial, especialmente aquellos con altas exigencias emocionales y baja remuneración por su trabajo. Se estima que el 30% de los trabajadores de países europeos como Alemania, España, Portugal y Reino Unido padecen esta enfermedad. Algunos individuos más vulnerables se encuentran entre los trabajadores vinculados a la atención médica, enseñanza y cuidado social, ya que se encuentran expuestos al sufrimiento humano. Asimismo, encuentran desafíos como carga laboral, limitaciones de recursos y la ausencia de reconocimiento hacia su labor (Citado en República, 2022).

En América Latina, según estudios recientes, el Burnout daña a un alto porcentaje de trabajadores. Por ejemplo, en Brasil en 2021 se encontró que el 66% sufrían síntomas de Burnout. En Argentina, un estudio de 2020 encontró que el 45% de las enfermeras experimentaban altos grados de estrés en el trabajo (Lais y Paulo de Oliveira, 2019). De acuerdo a Torre et al. (2021) indica que existe una carencia de respaldo y reconocimiento por parte de los empleadores. Este problema puede manifestarse de diversas formas, como la falta de incentivos, la ausencia de reconocimiento por el trabajo bien hecho o la falta de opciones de desarrollo dentro de la organización. Por consiguiente, la falta de apoyo puede tener consecuencias inversas tanto para los empleados como para la empresa en sí, por lo que los trabajadores pueden sentirse desmotivados y frustrados, lo que puede llevar a una disminución en su productividad y compromiso con la empresa.

Además, si los empleados no se sienten valorados, es más probable que busquen oportunidades laborales en otra parte.

En Perú, un estudio del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2020) reveló datos interesantes sobre la prevalencia del burnout en diferentes sectores laborales del país. Según el informe, el sector de la salud fue el más afectado por la enfermedad, con el 31% de los empleados en el campo experimentando síntomas de agotamiento. El segundo lugar lo ocupa el campo de la educación, donde esta condición la demuestra el 28% de los docentes. En tercer lugar, se encuentra el sector seguridad, donde el 24% de los empleados presentan síntomas de desgaste laboral. Además, la investigación muestra que el síndrome de agotamiento se manifiesta más en las mujeres con un 26%, que en los varones con un 19%. Asimismo, los empleados con estudios superiores y en puestos directivos o directivos se enfrentan niveles más altos de presión laboral, lo cual incrementa un mayor riesgo de burnout.

Por consiguiente, el síndrome de Burnout incide no solo en el bienestar psicológico y emocional de los empleados, sino también su productividad y eficiencia. De hecho, el informe del MTPE (2020) de Perú encontró que el 77% de los empleados con síntomas de burnout tenían dificultad para concentrarse en el trabajo y el 70% dijo tener menos energía para realizar las tareas diarias. Estos datos muestran la necesidad de una solución integral a este problema y la exploración de opciones para incrementar la calidad de vida y salud de cada trabajador peruano.

Es por ello que, en la empresa de servicios de Lima, los empleados están expuestos a una serie de factores que contribuyen al burnout. Estos incluyen exceso de trabajo, largas horas de trabajo, ambiente de trabajo estresante, falta de apoyo social, conflictos interpersonales, falta de control sobre el trabajo. Además, el trabajo en sí puede ser un desafío emocional, lo que aumenta el riesgo de sufrir burnout

En ese contexto, se cree que el síndrome de burnout puede tener una relación inversa con el clima laboral, debido a que se cree que cuando los colaboradores experimentan fatiga y falta de motivación, es más probable que cometan errores y que su desempeño se vea afectado. Además, pueden ser

menos creativos y menos innovadores, lo que puede afectar la posibilidad de la institución en adaptarse a los cambios en el mercado y lograr competir con otras empresas. Del mismo modo, cuando los trabajadores se sienten agotados y desmotivados, es más probable que busquen oportunidades laborales en otros lugares. Esto puede aumentar el costo de la contratación y capacitación de nuevos empleados, y puede afectar inversamente la continuidad y estabilidad de la empresa.

En relación con lo descrito en el apartado anterior, se planteó como problema general: ¿Qué relación existe entre el burnout y el clima laboral en el personal de limpieza en una empresa de servicios Lima 2023? Por ello, la investigación es valiosa en el campo teórico, ya que sus resultados hacen un aporte importante a la relación del Burnout y el clima laboral en el contexto laboral peruano. De igual forma, el estudio contribuirá a actualizar el diagnóstico del síndrome de burnout y el clima laboral en la empresa. En el ámbito práctico, al responsable de la empresa se le darán recomendaciones sobre cómo mejorar el clima laboral con el fin de promover un ambiente de trabajo basado en la cooperación y el respeto, donde los empleados se sientan valorados y apoyados, de forma que se minimice el desgaste y se evite el burnout. En el sector social, la investigación a largo plazo mejorará la salud mental de los empleadores, mejorará la calidad laboral y aumentará el compromiso y la eficiencia del personal, lo cual es esencial en cualquier organización privada.

El objetivo general es determinar la relación que existe entre el burnout y el clima laboral en el personal de Limpieza en una empresa de servicios de limpieza, Lima 2023. En tanto, los objetivos específicos fueron: 1) Identificar el nivel de burnout y sus dimensiones en el personal de Limpieza en una empresa de servicios de limpieza. 2) Identificar el nivel del clima laboral y sus dimensiones en el personal de Limpieza en una empresa de servicios de limpieza. 3) determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el clima laboral en el personal de Limpieza en una empresa de servicios de limpieza. 4) determinar la relación que existe entre la despersonalización y el clima laboral en el personal de limpieza en una empresa de servicios de limpieza. 5) determinar la relación que existe entre la realización personal y el clima laboral en el personal de limpieza en

una empresa de servicios de limpieza.

La hipótesis general: Existe relación inversa entre el burnout y el clima laboral en el personal de limpieza en una empresa de servicios, Lima 2023. Las hipótesis específicas 1) existe relación inversa entre el agotamiento emocional y el clima laboral en el personal de Limpieza en una empresa de servicios de limpieza. 2) existe relación inversa entre la despersonalización y el clima laboral en el personal de limpieza en una empresa de servicios de limpieza. 3) existe relación inversa entre la realización personal y el clima laboral en el personal de limpieza en una empresa de servicios de limpieza.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Almonacid y Chávez (2022) diseñaron una investigación para establecer la relación del síndrome de burnout y el clima laboral en el personal de limpieza de una empresa privada del Callao. Siendo de alcance de diseño transversal y correlacional; se empleó un muestreo de aleatorio simple, diseñada para una muestra de 120 empleados para emplear el Cuestionario de Burnout de Maslach y la Escala de Clima Laboral. Obteniendo resultados que evidencia la existencia de una relación inversa entre el burnout y el clima laboral del personal evidenciando signos de fatiga física, dolores musculares y de cabeza, así como signos de agotamiento emocional, como estrés, ansiedad e insomnio. También se halló que los empleados se sienten insatisfechos con las diferentes áreas de trabajo debido a la falta de comunicación y bajo compromiso laboral, lo que indica problemas en el ambiente de trabajo. En resumen, la personal evidencia síntomas de burnout que influyen negativamente en el clima laboral de la empresa.

A su vez, Milla (2021) en lima, diseñó un estudio para establecer la relación entre clima laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores de One Channel S.A.C. Siendo de tipo descriptivo - correlacional; se usó un muestreo por conveniencia y la población de 123 colaboradores, se empleó el Inventario Maslach y cuestionario de clima laboral. Los hallazgos indican que no existe relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout; de manera concreta, se encontró una relación entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout: Agotamiento emocional, despersonalización y la disminución de la satisfacción individual en el ámbito laboral indican que el entorno de trabajo no influye en el síndrome de burnout. En conclusión, la organización sostiene al clima laboral sin efecto en el síndrome de burnout.

Por consiguiente, Chacon y Ataurima (2022) realizaron un estudio para establecer la relación entre burnout y clima laboral en una organización industrial en el año 2020 en Lima. El trabajo fue de enfoque cuantitativo, corte transversal con alcance correlacional; se usó un muestreo aleatorio simple para calcular con una población de 120 colaboradores, a quienes se aplicó el Inventario de Burnout

de Maslach y la Escala de Clima Laboral. Por ello, los hallazgos evidencian que existe una relación directa moderada entre el síndrome de burnout y clima laboral. El 44.4% de los colaboradores muestran un nivel medio del síndrome de burnout y el 67.7% indican un nivel medio en el clima laboral. En conclusión, gran porcentaje de los colaboradores de la organización presentan un clima laboral medio.

A la vez, Cuestas y Espinoza (2022) diseñaron un estudio para establecer el nivel de burnout ocupacional entre los colaboradores del GRUPO A&F S.A.C. en Trujillo. Siendo de tipo aplicada, de corte transversal y diseño no experimental; usando un muestreo por conveniencia, con una muestra de 31 colaboradores y se empleó el Inventario de Burnout de Maslach. El hallazgo demostró que un 42% de los empleados indicó un grado moderado de desgaste laboral, lo que confirmó la existencia de una falta de salud y productividad de los empleados de la empresa. En resumen, se puede decir que los empleados de la empresa experimentan síntomas de desgaste emocional, lo que afecta su productividad.

Por ello, Vilca (2021) en Tacna, diseñó un estudio para establecer el grado del síndrome de burnout entre los colaboradores de un centro comercial. El trabajo fue de alcance descriptivo, corte transversal y no experimental; Se utilizó la prueba de conveniencia y a una muestra de 90 vendedores, quienes se les aplicó el cuestionario Maslach. El resultado demuestra que el síndrome de burnout se presenta de forma moderada el 40% de los vendedores y mientras que el 30% en niveles alto y bajo, respectivamente. Los trabajadores mayores de 51 años tienen mayores tasas de burnout, siendo las mujeres las más afectadas. En resumen, el burnout afecta a un porcentaje importante de los trabajadores del centro comercial Tacna.

A nivel internacional, Wen (2020) realizaron su estudio con el fin de examinar el efecto moderador del clima laboral sobre el mecanismo que vincula al síndrome de burnout en los colaboradores del hotel en primera línea, en China. La metodología fue de nivel correlacional y de enfoque cuantitativo; se usó el muestreo aleatorio simple para calcular con una población de 120 trabajadores, a quienes se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Clima Laboral. Siendo un resultado que indica la validez de un vínculo entre el burnout y

el estrés de rol, lo cual influye en la intención de rotación de los empleados. Es decir, cuando los empleados experimentan altos niveles de burnout debido al estrés de rol, es más probable que renuncien a su trabajo. Sin embargo, cuando el clima laboral es favorable, puede moderar el impacto del estrés de rol en el burnout de los empleados. En conclusión, los colaboradores de la empresa presentan altos niveles de burnout.

Por su parte, Kalra et al (2021) mediante su estudio exploró la relación entre el clima laboral competitivo interno, el síndrome de burnout y el rendimiento en ventas, en Estados Unidos. La metodología se caracterizó por enfoque cuantitativo y diseño no experimental; se aplicó el método del muestreo aleatorio simple para calcular una muestra de 120 colaboradores, se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach. Donde cada resultado muestra un ambiente competitivo interno en el lugar de trabajo tiene un efecto bidireccional en la productividad de los vendedores. Si bien esto puede mejorar su comportamiento laboral y, por lo tanto, aumentar sus ventas, también puede generar síntomas de agotamiento que reducen su productividad en este sentido. Como conclusión, cabe decir que el clima laboral incide negativamente en los síntomas de desgaste profesional, reduciendo la eficacia de los vendedores.

Por consiguiente, Dodanwala y Shrestha (2021) diseñaron un estudio para evaluar el papel mediador del agotamiento en el conflicto trabajo-familia entre trabajadores de servicios en Tailandia. El enfoque fue cuantitativo y de nivel correlacional; utilizando un muestreo simple calculando en una población de 308 colaboradores, a quienes se administró el Inventario de Burnout de Maslach. Donde el resultado halló una relación directa entre el conflicto en el trabajo y el síndrome de burnout en los trabajadores. Además, se observó que este síndrome disminuye la satisfacción laboral de los empleadores. En conclusión, el síndrome de burnout ejerce un efecto negativo en las actividades laborales de los trabajadores de la empresa.

Por ello, Al Ma'mari et al. (2020) hizo su estudio con la finalidad de identificar si la influencia de la carga de trabajo y el agotamiento se relaciona con el clima laboral, en Omán. Con enfoque fue cuantitativo y diseño transversal; se usó el muestreo por conveniencia y la muestra fue de 270 trabajadores, a quienes

se procedió a aplicar la Escala de Clima Laboral. Así mismo indica que, hay una vinculación significativa en el agotamiento emocional, carga de trabajo con el clima laboral, el agotamiento emocional se expresa con la sensación de estar emocionalmente agotado y sobrepasado por las demandas del trabajo, lo que puede llevar a la despersonalización, que es la falta de empatía y conexión emocional con los demás, incluyendo a los compañeros de trabajo y los clientes. En conclusión, se demostró la existencia de la relación importante entre el agotamiento emocional, la carga de trabajo y el clima laboral. El agotamiento emocional puede manifestarse en una sensación de estar abrumado por las demandas laborales, lo que a su vez puede llevar a la despersonalización y una desconexión emocional con los demás en el lugar de trabajo, incluyendo compañeros y clientes.

A la vez, Caesens y Stinglhamber (2019) realizaron un estudio para investigar la influencia del clima laboral sobre la dimensión central del agotamiento emocional, en Bélgica. La metodología es de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, utilizando el muestreo por conveniencia y con la población de 50 trabajadores, aplicando el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Clima Laboral. El hallazgo obtenido indica que el desgaste emocional es un importante predictor del síndrome Burnout, causado por un ambiente de trabajo desfavorable para la salud mental de los empleados. En resumen, un ambiente de trabajo negativo, que incluye factores como la intimidación, la falta de apoyo y recursos puede aumentar el riesgo de agotamiento por un clima laboral no favorable para el bienestar psicológico de los trabajadores. En conclusión, un clima laboral negativo, que incluye factores como el acoso, la carencia de respaldo y la escasez de medios, puede aumentar el riesgo de agotamiento emocional.

Por su parte, Suazo (2019) realizó un estudio para establecer la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima. El estudio tiene un nivel correlacional, tipo básica y de enfoque cuantitativo; utilizando un muestreo por conveniencia y la población de 126 colaboradores, a quienes se procedió aplicar el Inventario de Burnout de Maslach. El resultado indica la relación entre síndrome de burnout y clima

organizacional en trabajadores de la entidad. ($\text{sig} = 0.006$). con la conclusión de clima laboral afecta en el aumento del síndrome de burnout.

Por ello, Aguilar y Moreno (2020) realizaron un estudio para determinar la relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en una empresa de servicios en Lima. Siendo de tipo correlacional, no experimental – transversal; Se utilizó un muestreo aleatorio simple para calcular una muestra de 200 trabajadores aplicando el Inventario de Burnout de Maslach. El resultado no mostró vínculo entre el agotamiento y el clima en el nivel de significación de 0,141. En resumen, cabe señalar que no existe una relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en una empresa de servicios.

Por consiguiente, Orellana (2021) Lima, mediante su estudio para establecer la relación entre el síndrome de burnout y el clima social laboral en empleados de una empresa industrial. La metodología es de enfoque cuantitativo y de corte transversal; se usó el muestreo por conveniencia, con una muestra de 138 trabajadores y se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Clima Laboral. El hallazgo indica que existe asociación inversa entre el Burnout y el clima social laboral, lo cual señala la importancia de enfocarse tanto en el bienestar psicológico de los empleados como en la excelencia de las interacciones humanas en el entorno laboral. En resumen, a medida que aumenta el Burnout, el clima social laboral tiende a disminuir, y viceversa.

A la vez, Sandoval (2022) realizó un estudio para establecer la relación entre clima organizacional y burnout del personal hospitalario en Lima. El método es de tipo aplicada, alcance correlacional y diseño no experimental; se empleó el muestreo aleatorio simple para calcular una muestra de 232 colaboradores, aplicando el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Clima Laboral. El resultado indica que un 67.7% de los colaboradores perciben un clima organizacional deficiente y un burnout bueno 33.56%, detallando que no se halló el vínculo entre las variables, al alcanzar un Rho de 0.410 lo cual indica una correlación nula. En conclusión, se encontró que los altos niveles de burnout no están afectando al clima laboral, debido a que esto es positivo en la organización.

Finalmente, Hidalgo (2019) elaboró un estudio para determinar los niveles de burnout y el clima laboral en un centro médico de Lima. El tipo de investigación

fue de enfoque cuantitativo, hipotético deductivo y correlacional; el muestreo por conveniencia y una muestra de 50 trabajadores, a quienes se les asignó el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Clima Laboral. El resultado indica que el burnout que presentan los trabajadores es elevado, causado por un clima laboral hostil, cuando un trabajador experimenta síntomas de burnout, es posible que tenga dificultades para mantener su nivel de productividad y compromiso en el trabajo. La fatiga emocional y física asociada con el síndrome de burnout puede disminuir la capacidad de un empleado para realizar tareas de manera efectiva y eficiente, lo que a su vez puede llevar a una disminución de la productividad. En conclusión, más Síndrome de burnout, menor productividad y mayor insatisfacción en el ámbito laboral.

En esta parte del estudio se abordará los conceptos y teorías que explican cada uno de los fenómenos. Se inicia explicando sobre el burnout, según Lozano (2021) se refiere a una disminución gradual del idealismo, vitalidad y razones experimentados por los colaboradores, como resultado de las condiciones laborales. Por su parte, Vivas y Fonseca (2019) indica que se trata de un conjunto de conductas que van con la disminución del rendimiento físico e intelectual. Es así que, se puede entender al burnout como una reacción ante el estrés prolongado al entorno de trabajo por parte de los trabajadores que tienen interacción frecuente con clientes u otras personas. Este estado se caracteriza por manifestar carencias en aspectos psicológicos y cognitivos, y adoptar actitudes y conductas perjudiciales. (De Arco y Castillo, 2020)

Uno de las principales propuestas teóricas que fundamenta el surgimiento del burnout es Teoría Tridimensional del Burnout, también conocida como el modelo de Maslach y Jackson, es una teoría creada por Christina Maslach y Susan Jackson en los años del 1980 para comprender y explicar el fenómeno del agotamiento laboral, conocido como burnout en inglés. (Halbesleben et al., 2022) Esta teoría propone que el burnout es el resultado de la relación entre tres aspectos principales: esta el agotamiento emocional, también la despersonalización y finalmente la falta de realización personal.

Mediante la teoría tridimensional del burnout de Schaufeli y Taris (2021), el agotamiento emocional constituye un componente central del agotamiento físico,

mientras que la despersonalización y con la falta de satisfacción personal se reconocen como un componente principal del agotamiento como respuesta a este agotamiento emocional. (Maslakh y Leiter, 2021). Estos tres aspectos están interrelacionados y pueden influirse mutuamente. el agotamiento emocional es considerado el componente central del burnout, mientras que la despersonalización y la ausencia de realización personal son consideradas respuestas de afrontamiento a dicho agotamiento emocional. (Maslach & Leiter, 2021). Estas tres dimensiones están interrelacionadas y pueden influenciarse mutuamente.

Por ello, La teoría también indica que el burnout es el resultado de factores laborales y del entorno laboral. Algunos de estos factores pueden incluir altos requerimientos de demandas laborales, carencias de autonomía en el trabajo, insuficiente respaldo social, conflictos de valores y falta de reconocimiento o compensación adecuada. (Shirom y Melamed, 2020) Estos factores estresantes del trabajo pueden causar agotamiento emocional, lo que lleva a la despersonalización y la autosatisfacción.

Cabe señalar que el burnout no es visto como una reacción personal al estrés en el trabajo, sino como un problema organizacional y social. Las consecuencias del burnout pueden ser perjudiciales tanto para los individuos afectados como para las organizaciones en términos de ausentismo, rotación de personal, disminución del rendimiento laboral y problemas de salud física y mental (Toker & Biron, 2020).

Así, Maslach y Jackson (1981) creen que este síndrome de burnout consta de tres aspectos de las herramientas que crean. El primer aspecto es el desgaste emocional, que se refiere a sentirse emocionalmente agotado y abrumado por las exigencias del trabajo. Los individuos experimentan una disminución de su energía emocional y sienten que han agotado sus recursos emocionales. El agotamiento emocional se caracteriza por síntomas como la fatiga constante, el agotamiento físico y mental, la irritabilidad y la falta de concentración. (Toker & Biron, 2020).

La segunda dimensión es la despersonalización, con relación al crecimiento de actitudes y reacciones retrógradas y distantes hacia las personas

con las que una determinada persona interactúa en el lugar de trabajo, tales como clientes, compañeros de trabajo, colegas, etc. de profesión o paciente. Los individuos que experimentan despersonalización pueden volverse cínicos, insensibles y tratar a las personas de manera impersonal o indiferente. Pueden desarrollar actitudes de distanciamiento emocional y adoptar un enfoque deshumanizado hacia los demás (Toker & Biron, 2020).

La tercera dimensión siendo la falta de realización personal, aludiendo a la sensación de que la labor ejecutada carece de sentido y no se alcanzan los objetivos personales o profesionales. Los individuos experimentan sentimientos de ineficacia y de estar estancados en su desarrollo. Pueden experimentar una disminución de la satisfacción laboral y una falta de motivación para realizar sus tareas (Toker & Biron, 2020).

El desarrollo del burnout se da por fases o períodos, según Vivas y Fonseca (2019) los periodos por los que experimenta cualquier individuo que padece de burnout es: El primero es el entusiasmo, aquí la persona experimenta altas pretensiones y un desbordamiento de energía. Puede sentirse emocionada y motivada por su trabajo, mostrando un alto nivel de compromiso y dedicación. Durante esta fase, es posible que la persona no sea consciente de los riesgos o peligros asociados con su nivel de implicación. Segundo es el estancamiento donde a medida que se desarrolla el síndrome de burnout, pueden surgir dificultades y obstáculos que impiden que las expectativas iniciales se cumplan. En esta fase, la persona puede experimentar una sensación de estancamiento y frustración. Pueden surgir sentimientos de desilusión y desmotivación, ya que las altas expectativas no se ven cumplidas en la realidad laboral.

Como tercer punto es la frustración que es considerada el eje central del síndrome de burnout. En este punto, los problemas emocionales, físicos y de comportamiento se hacen más evidentes. Donde se puede experimentar un aumento significativo de la tensión emocional, lo que se refleja en síntomas como la irritabilidad, la ansiedad y la depresión. Asimismo, se observa una reducción en la eficiencia laboral, aislamiento en la comunidad y disminución del nivel de motivación en tareas previamente llevadas a cabo. Y por último es la apatía que se caracteriza por una respuesta de afrontamiento ante la frustración. La persona

puede experimentar una disminución generalizada de la motivación y una sensación de desesperanza. Puede sentirse agotada física y emocionalmente, con una falta de energía y un estado de indiferencia hacia su trabajo. (Vivas y Fonseca, 2019)

Por otro lado, también están los factores de riesgo, de acuerdo a Caravaca et al. (2019) estos factores son cuatro, primero se relaciona con el aspecto individual, donde se origina cuando la persona tiene grandes expectativas, pero recibe una compensación económica baja, carece de una buena educación, no cuenta con apoyo institucional, utiliza los recursos de manera ineficiente y es joven. Estos factores influyen en el aumento del síndrome de burnout. Por ello el segundo es de naturaleza social, ya que la interacción social tanto dentro como fuera del entorno laboral puede reducir los efectos negativos del estrés en el entorno laboral. El tercero son los extralaborales, donde las relaciones de amistad y familiares brindan al individuo una sensación de apoyo, aprecio y afecto. Y por último es lo organizacional, donde la demanda laboral, el entorno físico laboral, el control, la incertidumbre laboral, las oportunidades de mejoría y progreso profesional están ligadas con el burnout.

Los signos del burnout según Lovo (2020) son agrupados en cuatro áreas, primero son los signos psicósomáticos, que suelen manifestarse en una fase temprana, comprenden dolores de cabeza y estómago comunes, expresiones de cansancio frecuentes, entre otros síntomas. El siguiente es los signos conductuales, las personas presentan comportamientos violentos con mayor frecuencia, también se observa una tendencia a faltar al trabajo, actitudes temerarias como conducir de forma imprudente, considerar la posibilidad de quitarse la vida, dificultades con su familia y entre otras conductas de riesgo para la vida. Como tercero los signos emocionales incluyen, la angustia, distancia efectiva, inquietud e irritación y estos pueden dificultar la capacidad de concentración. El cuarto son los signos defensivos: Estos surgen cuando las personas afectadas por este trastorno reprimen sus sentimientos como una forma de protección ante situaciones estresantes que les resultan molestas.

Según Vinuesa et al. (2020) el síndrome de Burnout tiene grados, empieza por el leve, al principio se experimentan síntomas vagos y poco específicos. La

persona afectada comienza a mostrar una disminución en su productividad y se observan cambios en su comportamiento diario habitual. El siguiente es moderado, donde salen sintomatologías como cambios en el patrón de sueño, malestares estomacales, problemas de concentración y atención, así como una tendencia a automedicarse. Estos síntomas pueden impactar inversamente en el desempeño laboral y profesional. El tercero es el grave, esta labor se lleva a cabo de manera inversa y con falta de profesionalismo tanto en la atención al cliente como en el crecimiento profesional, lo que puede provocar ausencias laborales. Por último, es la extrema donde se pueden observar obstáculos existenciales rígidas que resultan en aislamiento, ansiedad o tristeza prolongada, dolencias psicosomáticas y falta de motivación laboral o profesional.

También se manifiestan sintomatologías, de acuerdo a Vilchez et al. (2019) son: síntomas emocionales y cognitivos, las cuales se manifiestan a través de sensaciones de aflicción, melancolía, dificultades para enfocar la atención, sentimientos de aislamiento, desconexión, incapacidad para resolver situaciones problemáticas, falta de motivación y estos síntomas impactan inversamente en las relaciones interpersonales. Los síntomas conductuales, pueden incluir variaciones abruptas de ánimo, distanciamiento afectivo, reclusión, irritabilidad constante, sospecha y desconfianza. Los síntomas somáticos incluyen cambios en el sistema cardiovascular, gastrointestinal y cutáneo, así como trastornos del sueño y disfunción sexual. Además, se puede experimentar fatiga crónica y fuertes dolores de cabeza.

Por otro lado, el clima laboral es definido por Cruz et al. (2022) como un ambiente adecuado que fomente el desempeño. Para ello, es fundamental mantener una comunicación clara y efectiva, un ambiente acogedor, motivación y respeto mutuo. Por su parte, Yslado et al. (2021) indica que el clima laboral se define por factores concretos e intangibles que se manifiestan de manera coherente en un espacio laboral específico, influyendo en la actitud, el esfuerzo, el comportamiento y la motivación de los trabajadores en una organización. Por lo tanto, el ambiente laboral está relacionado con los aspectos relevantes presentes en el entorno laboral, lo que permite utilizarlo como una herramienta para orientar

medidas correctivas y preventivas y mejorar los pasos y resultados de las instituciones. (Palma, 2004)

Uno de las principales propuestas teóricas que fundamenta el clima laboral es la Teoría del clima organizacional de Rensis Likert, donde se centra en el estudio del clima laboral en las empresas. Likert creó esta teoría en la década de 1960 con base en su investigación sobre el comportamiento de los empleados en el contexto laboral. Según la teoría del clima laboral sostiene que el clima organizacional hace referencia al entorno emocional y psicológico que se observa en una entidad. Este clima surge de la valoración que tienen los trabajadores sobre los elementos corporativos, tales como las normativas, los protocolos, la transmisión de información, la conducción y la interacción entre los integrantes de la entidad. (Likert, 1968)

Likert (1968) califica a la persona mediante sus actitudes, dependerá de su conducta, la cual se basará en cómo percibe las situaciones que se le presentan, en lugar de enfocarse en supuestas circunstancias objetivas. Es fundamental considerar las percepciones del ambiente en lugar del ambiente en sí mismo, para evaluar adecuadamente el comportamiento de una persona. Por ejemplo, Vargas (2022) menciona que Likert propuso cuatro tipos diferentes de entornos organizacionales, siendo el primero un entorno exploratorio que fomenta la participación del trabajador, la colaboración en equipo y la comunicación abierta, así como la toma de decisiones abierta y colaborativa. Donde miembros de la organización tienen mucha confianza y cooperación entre sí. El segundo es el clima afiliativo, el cual hace énfasis en el apoyo emocional y las relaciones interpersonales.

El tercero es el clima autoritario, donde las decisiones se toman de manera centralizada y existe un control jerárquico. El liderazgo es autoritario y se valora la obediencia y la disciplina. El cuarto es el clima explotador: En este clima, los empleados sienten que la organización no se preocupa por ellos y existe un alto grado de control y supervisión. Existiendo el alto nivel de control y supervisión, y se enfatiza más en la productividad que en el bienestar de los empleados. La comunicación es limitada, lo que puede provocar que los empleados se sientan explotados. De esta manera, un clima organizacional positivo y favorable suele

estar vinculado con un mayor compromiso por parte del personal, satisfacción y rendimiento de los colaboradores de la organización. (Vargas, 2022)

Es así que, Palma (2004) el clima laboral se encuentra conformado por cinco dimensiones del instrumento que la autora diseñó. La primera dimensión se enfoca en el desarrollo personal, donde los empleados entienden que un ambiente de trabajo de apoyo contribuirá su progreso personal y ocupacional de acuerdo con los propósitos y principios de la entidad para lograr el éxito y la satisfacción personal. La segunda dimensión es involucramiento laboral, se refiere a los principios y reglas que emergen internamente en una organización, así como también a la dedicación requerida para lograr un desempeño adecuado, donde cada miembro del equipo es un elemento fundamental para alcanzar los objetivos institucionales. La tercera dimensión es supervisión, que implica reconocer el valor del trabajo que realizan los empleados y brindarles orientación y apoyo para llevar a cabo sus tareas asignadas, dado que los supervisores tienen la responsabilidad de ayudar a los trabajadores a enfrentar los desafíos que puedan surgir en el ambiente laboral.

Como cuarta dimensión está la comunicación, se enfoca en el manejo adecuado del lenguaje, la rapidez, la precisión, la coherencia y la minuciosidad en la investigación relevante y específica de las operaciones internas de la entidad, así como las demandas de los usuarios y de los clientes empresariales. La relevancia de contar con información accesible para ejecutar eficazmente la labor y fomentar una comunicación adecuada en las organizaciones es de suma importancia. La quinta dimensión son las condiciones laborales, que representa el reconocimiento la valoración que la empresa otorga al empleado al ofrecerle recursos esenciales para su desempeño laboral, como herramientas materiales, asistencia financiera, apoyo psicológico y social necesarios para llevar a cabo sus tareas asignadas. Además, se destaca la atractiva recompensa en comparación con otras organizaciones, y la disponibilidad de recursos tecnológicos que facilitan el trabajo. (Palma, 2004)

Las características del clima laboral, según Vergara et al. (2021) presenta una gran diversidad de particularidades en el ambiente de trabajo, que se caracteriza por que, el clima laboral se presenta de forma constante, aunque con

pequeños cambios graduales. Asimismo, el clima en una entidad afecta en la conducta y actitudes de cada trabajador, afectando su participación y compromiso. Los colaboradores, ejercen influencia en la cultura de la organización y en su propia conducta. La rotación de personal y el ausentismo son síntomas de un ambiente laboral insatisfactorio. Es decir, pueden ser señales de que los empleados no se encuentran a gusto en su trabajo.

Asimismo, se presentaron los factores del ambiente laboral, donde Rojas et al. (2020) reporta que existen ocho factores, el primero de los cuales es la autonomía, que es la magnitud en que cada empleador de la organización entiende que logren resolver problemas, tomando decisiones sin necesidad de consultar constantemente con sus superiores llamado autonomía. Esto se relaciona directamente con la motivación para que los colaboradores sean independientes y estén en capacidad de actuar con iniciativa propia. El segundo es cooperación y apoyo, que es la medida en la cual los colaboradores perciben que hay un entorno laboral adecuado en la organización, fundado en la amabilidad y la asistencia para su desarrollo dentro de la empresa. El tercero es organización y estructura que es la medida en la que los miembros perciben los procedimientos laborales como bien organizados, lógicos, transparentes y productivos, sin imposiciones excesivas de estructuras organizacionales o burocráticas.

El cuarto es el reconocimiento, que se refiere a la medida en que los empleados de una empresa sienten que su trabajo y contribuciones son valorados adecuadamente. El quinto es innovación, que es la medida fundamental en cualquier equipo de trabajo, ya que se trata de la capacidad de sus integrantes para presentar y aplicar ideas innovadoras, enfoques distintos, técnicas creativas y cambios en general, considerando los posibles riesgos asociados. El sexto es la transparencia y equidad, es la medida en que los empleados de una empresa consideran que las políticas y prácticas de la organización son claras, justas y equitativas, especialmente en lo que se refiere a las evaluaciones de rendimiento y las posibilidades de avanzar en su carrera profesional. (Rojas et al., 2020)

El octavo es el liderazgo, que se refiere a cómo se sienten los empleados acerca de los líderes y gerentes de una organización, incluidas sus actitudes y

relaciones con los empleados. Se refiere a las personas que lideran y toman decisiones de manera responsable, y que son un modelo a seguir para el resto de la empresa. Este aspecto resulta esencial en la gestión empresarial, dado que se sustenta en teorías de gobernanza que permiten la transformación del sistema. (Rojas et al., 2020)

Por último, el clima laboral tiene una gran importancia, para Pazmay y Lima (2020) la importancia del clima de trabajo es fundamental debido a su rol como conexión entre los propósitos de la organización, las metas y los comportamientos de los empleados. Este ambiente implica las condiciones, recompensas y valores compartidos por la entidad, los cuales se convierten en elementos intrínsecos de la misma. Muchas organizaciones reconocen la importancia del personal como uno de sus principales recursos, y para fortalecer el talento, es esencial que fomenten elementos para evaluar el clima laboral de manera regular. Este aspecto está estrechamente relacionado con la motivación de los trabajadores, y como se mencionó anteriormente, puede tener un efecto significativo en su comportamiento y desempeño laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

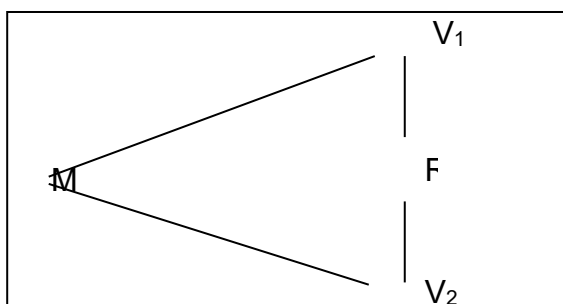
El estudio es de tipo básico, por lo cual su objetivo principal es comprender teóricamente la naturaleza de los fenómenos que se estudian. En otras palabras, su propósito es contribuir el entendimiento sobre el burnout y el clima laboral. De acuerdo a Ñaupas et al. (2018) se refieren a este tipo de investigación como la indagación metódica de información novedosa y la comprensión de fenómenos.

El estudio fue de enfoque cuantitativo, ya que implica la ejecución de un análisis estadístico en relación a las variables consideradas en el estudio. Para Ñaupas et al. (2018) este enfoque realiza la cuantificación de datos y el análisis estadístico para detectar pautas, correlaciones y tendencias importantes en la información recopilada.

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación se enfoca en un diseño no experimental, ya que no se realizaron modificaciones en las variables durante el proceso y se analiza en su estado natural sin ninguna intervención. Hernández y Mendoza (2018), el diseño no experimental con carácter empírico realizando si la manipulación de las variables y del entorno para su posterior evaluación.

El nivel de investigación es descriptivo-correlacional, ya que inicialmente se describen las propiedades de las dos variables y posteriormente se busca establecer la relación que las vincula. Hernández y Mendoza (2018), en estudios descriptivos correlacionales tienen como objetivo principal describir las características del objetivo de estudio, con el propósito posterior de evaluar el nivel de relación existente entre los fenómenos objeto de investigación.



Fuente: Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

Dónde:

M	:	Personal de limpieza
V₁	:	Burnout
V₂	:	Clima laboral
r	:	Correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable burnout

Definición conceptual: El burnout se manifiesta a través de la reacción ante el estrés constante en el entorno laboral, impacta a los trabajadores que interactúan directamente con individuos o clientes, y se distingue por la aparición de limitaciones psicológicas y la adopción de actitudes y conductas negativas. (De Arco y Castillo, 2020)

Definición operacional: El burnout fue examinado mediante un cuestionario compuesto de 22 preguntas, que engloban tres dimensiones específicas: despersonalización, realización personal y agotamiento emocional. Este instrumento se administró a los trabajadores del departamento de limpieza en una empresa dedicada a la prestación de servicios.

Escala de medición: Ordinal.

Variable clima laboral

Definición conceptual: Yslado et al. (2021) indica que el clima laboral está determinado por factores específicos e intangibles que siempre se manifiestan en un espacio de trabajo específico, afectando la actitud, el esfuerzo, el comportamiento y la motivación de los empleados en la organización.

Definición operacional: El clima laboral fue evaluado mediante un cuestionario compuesto por 50 preguntas, distribuidas en las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales que fue aplicado al personal de limpieza en una empresa de servicios.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Cuenta con una población de 180 colaboradores de limpieza de una empresa de servicios. Para García (2016) la población se caracteriza como el conjunto completo de elementos o personas que comparten características específicas y son el enfoque principal de estudio en una investigación determinada.

Muestra

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Cada termino significa de la siguiente manera:

n: representa la muestra ($n = ?$)

N: representa la población ($N = 180$)

q: Probabilidad de ocurrencia ($Q = 0.5$)

Z: Confianza de 95% ($Z = 1.96$)

E: Error ($e = 5\%$)

p: Probabilidad de no ocurrencia ($P = 0.5$)

De acuerdo con las directrices de la fórmula, se procede a sustituir la información indicada:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 180}{0.05^2(180 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$\mathbf{n = 123}$$

La muestra incluye 123 empleados de una empresa de servicios de limpieza. Según Baena (2017), siendo el tipo de muestras, cada individuo de la población presenta una probabilidad específica y previamente establecida de ser seleccionado para integrar la muestra.

Muestreo

La estrategia utilizada para la elección de individuos de la población que

integren la muestra sería una prueba de probabilidad aleatoria simple. Según García (2016) con este muestreo se garantiza la representatividad de los diferentes grupos dentro de la población y permite realizar inferencias precisas sobre cada estrato y sobre la población en general.

Unidad de análisis

Trabajadores de limpieza de empresa de servicios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Dentro del contexto la técnica del estudio es la encuesta, dado que se pretende adquirir datos relativos del personal de limpieza. Para Arias (2020) la encuesta ayuda a recopilar datos de manera sistemática y estandarizada, permitiendo obtener información cuantitativa.

El instrumento del estudio fue el cuestionario, ya que se usó para recopilar datos de manera estandarizada a través de una serie de preguntas. De acuerdo a Kumar (2019) el cuestionario está diseñado para obtener información específica sobre variables de interés en la investigación, permitiendo obtener datos de manera eficiente y estandarizada.

La primera herramienta que se utilizará será el Instrumento de Burnout de Maslach, creado por Christina Maslach y Jackson y adaptado por Vallejos en Lima en 2017. Se trata de un cuestionario diseñado con el fin de analizar el síndrome de burnout en adultos. Se administra de forma individual y su tiempo estimado de duración es de unos 15 minutos. El cuestionario consta de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal. Se garantiza el anonimato de los participantes durante la aplicación. Las normas de calificación establecen puntuaciones máximas para cada subescala: 54 para el agotamiento emocional, 30 para la despersonalización y 48 para la realización personal. Cuanto mayor sea la puntuación en agotamiento emocional y despersonalización, mayor será el grado de Burnout experimentado. Por otro lado, en la dimensión de realización personal, una puntuación más baja indica un mayor grado de afectación por el Burnout.

La segunda herramienta será la Escala de Clima Laboral, desarrollada por Palma en 2004 y adaptada por Ortega en 2018 en Perú, es un cuestionario

diseñado para evaluar el clima laboral en personas adultas. La administración del cuestionario es individual y su duración es de aproximadamente 25 minutos. El cuestionario consta de cinco dimensiones: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. Se aplicó a personas adultas que recibieron garantías de anonimato en relación a su información personal.

3.5. Procedimientos

La investigación se inició solicitando autorización al gerente de la empresa de servicios y obteniendo el consentimiento informado del personal de limpieza. Posteriormente, se aplicaron los instrumentos a los participantes una vez que fueron validados por expertos. La recolección a través del cuestionario se ejecutó entre junio y julio de 2023, y la duración estimada de ambos cuestionarios fue de 30 minutos. Los datos recopilados se cifran con Excel 2019.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos recopilados de las herramientas se procesaron en Excel 2019 y luego se importaron al programa estadístico SPSS versión 27. Esto permite un análisis tanto descriptivo como inferencial. El análisis descriptivo busca la identificar los atributos de las variables junto con sus dimensiones correspondientes. Los hallazgos se presentaron a través de tablas de frecuencia y figuras con sus respectivas interpretaciones.

Por otro lado, el análisis inferencial tuvo como propósito establecer la relación entre ambas variables mediante la utilización del nivel de significancia de la prueba estadística no paramétrica denominada coeficiente de Spearman. Además, se calculó el coeficiente de correlación.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó conforme a los lineamientos estipuladas por la Universidad César Vallejo, de acuerdo a la Resolución de Consejo Universitario N° 126-2020. El estudio se fundamenta en cinco principios éticos y se lleva a cabo de manera responsable y confiable mediante la recopilación de información de fuentes confiables de acuerdo con las normas internacionales de citación y para

evitar efectos de plagio. Asimismo, se utilizó el sistema Turnitin con el propósito de asegurar la autenticidad del estudio.

Además, se realizaron los principios bióticos mencionados por Landi et al. (2021), en términos de autonomía, se respetó el derecho del personal de limpieza a decidir si deseaba o no participar en la investigación, siendo su participación voluntaria desde el principio. En cuanto a la justicia, se aseguró que todos los trabajadores tengan la misma posibilidad de involucrarse en la investigación. La promoción de la benevolencia se ha logrado al suministrar información transparente, precisa y verídica acerca del estudio, velando por la integridad social, física y psicológica de los participantes. En cuanto a la no maleficencia, se aplicaron los principios hipocráticos, para garantizar que en ningún momento se pusiera en peligro a los participantes. La investigación se desarrolló con completa transparencia.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo de las variables

Tabla 1

Nivel de burnout en el personal de limpieza de una empresa de servicios, Lima 2023

Variable/ Dimensión	Nivel	N	%
Burnout	Bajo	50	40.7%
	Medio	73	59.3%
	Alto	0	00.0%
Dimensión 1: Agotamiento emocional	Bajo	66	53.7%
	Medio	57	46.3%
	Alto	0	00.0%
Dimensión 2: Despersonalización	Bajo	45	36.6%
	Medio	78	63.4%
	Alto	0	00.0%
Dimensión 3: Realización personal	Bajo	81	65.9%
	Medio	42	34.1%
	Alto	0	00.0%

En la tabla 1, se observa los resultados de la encuesta realizado al personal, se destaca que el 59.3% tiene un nivel medio, mientras que el 40.7% presenta un nivel bajo. En las dimensiones, el agotamiento emocional y la despersonalización son áreas críticas con el 53.7% y 63.4% respectivamente en niveles preocupantes. Es crucial abordar estas dimensiones para mejorar el bienestar del personal. No se registraron casos de burnout alto en ninguna dimensión.

Tabla 2*Nivel del clima laboral en una empresa de servicios, Lima 2023*

Variable/ Dimensión	Nivel	N	%
Clima laboral	Bajo	0	00.0%
	Medio	21	17.1%
	Alto	102	82.9%
Dimensión 1: Autorrealización	Bajo	0	00.0%
	Medio	103	83.7%
	Alto	20	16.3%
Dimensión 2: Involucramiento laboral	Bajo	0	00.0%
	Medio	45	36.6%
	Alto	78	63.4%
Dimensión 3: Supervisión	Bajo	0	00.0%
	Medio	39	31.7%
	Alto	84	68.3%
Dimensión 4: Comunicación	Bajo	0	00.0%
	Medio	49	39.8%
	Alto	74	60.2%
Dimensión 5: Condiciones laborales	Bajo	0	00.0%
	Medio	39	31.7%
	Alto	84	68.3%

En la tabla 2, se observa los resultados de la encuesta realizado al personal, se destaca que el 82.9% de los empleados experimentan un nivel alto de clima laboral, indicando una percepción general positiva. Al explorar las dimensiones, se observa que la Autorrealización y el Involucramiento laboral muestran un predominio de niveles altos, con el 16.3% y el 63.4%, respectivamente. Por otro lado, la dimensión de Comunicación revela una distribución más equitativa entre niveles medio y alto, con un 60.2% experimentando un alto nivel. Este análisis sugiere que, en términos generales, la empresa goza de un ambiente laboral mayoritariamente positivo, destacando áreas específicas de fortaleza y oportunidad.

Tabla 3

Relación entre el burnout y el clima laboral en el personal de limpieza de una

		Clima laboral
Burnout	Coef. Rho de Spearman	-0.432
	Significancia	0.000
	r ²	0.186
	Muestra	123

empresa de servicios, Lima 2023

La tabla 3 presenta los hallazgos obtenidos mediante la prueba de Rho de Spearman, la cual analizó la relación entre el burnout y el clima laboral en el personal de limpieza. Los resultados revelan un nivel de significancia de 0.000, que es inferior a la significancia establecida de 0.05 (5%). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Además, se observa un coeficiente de correlación de -0.432 y tamaño de efecto medio de 0.186 (Cohen, 1988). Esto evidencia que existe relación inversa entre el burnout y el clima laboral en el personal de limpieza. Es decir, a medida que el clima laboral mejora, el nivel de burnout tiende a disminuir.

Tabla 4

Relación entre la dimensión agotamiento emocional y el clima laboral en el personal de limpieza de una empresa de servicios, Lima 2023

Dimensión		Variable 2: Clima laboral
Agotamiento emocional	Coef. de Spearman	-0.481
	Significancia	0.000
	r ²	0.231
	Muestra	123

empresa de servicios, Lima 2023

La tabla 4 presenta los hallazgos de la prueba de Rho de Spearman sobre la relación entre dimensión agotamiento emocional y el clima laboral en el personal de limpieza. Los resultados revelan un nivel de significancia de 0.000, que es inferior a la significancia establecida de 0.05 (5%). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Además, se observa un coeficiente de correlación de -0.481 y tamaño de efecto medio de 0.231 (Cohen, 1988). Esto evidencia que existe relación inversa entre el agotamiento emocional y el clima laboral en el personal de limpieza. A medida que el agotamiento emocional aumenta, el clima laboral tiende a ser percibido de manera más negativa. En otras palabras, los colaboradores que experimentan mayores niveles de agotamiento emocional tienden a percibir el ambiente laboral como menos favorable.

Tabla 5*Relación entre dimensión despersonalización y el clima laboral en el personal de*

Dimensión		Variable 2: Clima laboral	<i>limpi eza de una emp resa de serv</i>
	Coef. de Spearman	-0.133	
Despersonalización	Significancia	0.000	
	r ²	0.017	
	Muestra	123	

icios, Lima 2023

La tabla 5 presenta los hallazgos de la prueba de Rho de Spearman sobre la relación entre dimensión despersonalización y el clima laboral en el personal de limpieza. Los resultados revelan un nivel de significancia de 0.000, que es inferior a la significancia establecida de 0.05 (5%). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Además, se observa un coeficiente de correlación de -0.133 y tamaño de efecto pequeño de 0.017 (Cohen, 1988). Esto evidencia que existe relación inversa entre la despersonalización y el clima laboral en el personal de limpieza. A que los colaboradores muestran una mayor tendencia a la despersonalización (tratar a los demás de manera impersonal y distante), la percepción del clima laboral tiende a ser más negativa.

Tabla 6

Relación entre la dimensión realización personal y el clima laboral en el personal de

Dimensión		Variable 2: Clima laboral	<i>limpi eza de una emp resa de serv</i>
	Coef. de Spearman	-0.090	
Realización personal	Significancia	0.320	
	r^2	0.008	
	Muestra	123	

icios, Lima 2023

La tabla 6 presenta los hallazgos de la prueba de Rho de Spearman sobre la relación entre dimensión realización personal y el clima laboral en el personal de limpieza. Los resultados revelan un nivel de significancia de 0.320, que es mayor a la significancia establecida de 0.05 (5%). Por consiguiente, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Por tanto, no existe correlación ni tamaño de efecto. Esto evidencia que no existe relación inversa entre la realización personal y el clima laboral en el personal de limpieza.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio se desarrolló con el propósito de analizar la relación que existe entre el burnout y el clima laboral, junto con sus respectivas dimensiones, en el personal de limpieza en una empresa de servicios de limpieza, ubicada en lima. Para lograr este objetivo, se empleó una metodología que implicó la utilización de un cuestionario sobre una muestra de 123 trabajadores. Con este trabajo, se pretendió determinar y evaluar los distintos grados de burnout que padecían los empleados, así como investigar cómo estos se vinculaban con el clima organizacional dentro de la empresa.

El primer resultado específico muestra que el 59.3% de los colaboradores presentan un nivel medio de burnout. Al desglosar las dimensiones, se constató que el agotamiento emocional es experimentado por el 53.7% en un nivel bajo. En cuanto a la despersonalización, el 63.4% muestra un nivel medio. Por último, en lo referente a la realización personal, el 65.9% manifiesta tener un nivel bajo. Estos resultados son similares a lo hallado por Milla (2021), quien muestra los niveles de burnout en sus diferentes dimensiones, encontrando así que en la dimensión agotamiento emocional, el 58.5% tiene un nivel bajo, en despersonalización el 53.7% a un nivel bajo y en realización personal el 45.5% está a nivel bajo. En la misma línea el estudio realizado por Vilca (2021), muestra que se ha encontrado que el 40% de la muestra presenta un nivel medio del síndrome de burnout. Además, quedó evidenciado que en la dimensión de agotamiento emocional sobresale el nivel bajo en un 59%. Asimismo, el 64.4% de los vendedores evidenciaron un nivel bajo de cinismo. Por último, en la dimensión eficacia profesional es más frecuente ubicar a personas en el nivel medio 66.7%. Asimismo, estos resultados son similares a lo encontrado por Sandoval (2022), quien muestra que el 84.9% de los encuestados perciben un nivel regular de Síndrome de Burnout lo cual indica que los profesionales en 23 enfermería mostraron varios indicios como son el agotamiento emocional, lucha contra la despersonalización y falta de realización personal indicando que habría una cronificación del estrés laboral como respuesta a factores estresantes. Además, en el estudio presentado por Cuestas y Espinoza (2022), se muestra que el 42% de los encuestados inciden en un nivel moderado del síndrome de burnout, el

32% indican que tienen un nivel leve y el 26% de los encuestados muestran un nivel severo de la variable. Lo que significa que el aún no está muy significativo el Síndrome de Burnout en los colaboradores de la organización.

El segundo resultado específico revela que un considerable 82.9% de los colaboradores muestran un nivel alto de clima laboral. Al analizar las diversas dimensiones, se observa que, en cuanto a la autorrealización, el 83.7% informa un nivel medio; en relación con el involucramiento laboral, un sólido 63.4% indica un nivel alto; en cuanto a la supervisión, el 68.3% muestra un nivel alto; en lo que respecta a la comunicación, el 60.2% indica un nivel alto. Por último, en lo que atañe a las condiciones laborales, el 68.3% reporta un nivel alto. Estos resultados son similares a lo encontrado por Milla (2021), quien evidencia que la dimensión autorrealización, el 31.7 % tiene un nivel medio, en involucramiento laboral el 50.4% a un nivel favorable, en supervisión el 39.8% está en nivel medio, en comunicación el 35.8% a un nivel medio y en condiciones laborales el 46.3% a un nivel medio. Asimismo, en el estudio realizado por Sandoval (2022), se encontró que los niveles del clima laboral presente en los trabajadores muestran que el 67.7% percibieron un Clima organizacional de nivel medio en promedio de las once dimensiones: de este variable con predominio en la estructura, remuneración, conflicto y cooperación ,comunicación, Identidad, Liderazgo, Toma de decisiones ,confort, innovación, motivación, recompensa , distinguiendo su influencia en su labor cotidiana en aras de lograr la productividad del potencial humano y calidad del servicio. Asimismo, en el estudio presentado por los investigadores Cuestas y Espinoza (2022), se muestra que los colaboradores muestran un 39% de nivel Medio respecto a la percepción del clima laboral cuando realizan sus actividades laborales, un 32% en un nivel Bajo y un 29% en un nivel Alto. En la misma línea el estudio realizado por Chacon y Ataurima (2022), muestran que el nivel del clima laboral presente en sus colaboradores, donde se observa que el nivel medio predomina en la muestra de estudio con un 67%, seguido del nivel desfavorable con 25.3%; mientras que en menor medida el nivel favorable (5.1%), muy favorable (1%) y muy desfavorable (1%) respectivamente.

El tercer resultado específico muestra que existe una relación inversa significativa entre el agotamiento emocional y el clima laboral en el personal de

limpieza, es decir, que a medida que el agotamiento emocional aumenta, el clima laboral tiende a ser percibido de manera más negativa, esto se relaciona directamente con la teoría tridimensional según Maslakh y Leiter (2021), que plantea que el agotamiento emocional es un componente central del agotamiento físico, y que la despersonalización y la falta de satisfacción sus componentes. Esta relación hallada es coherente con los resultados obtenidos por Almonacid y Chávez (2022), quienes también destacaron una relación inversa moderada entre el agotamiento emocional y el clima laboral. Esto respalda la idea de que a medida que aumenta el agotamiento emocional en los trabajadores, el clima laboral tiende a ser menos favorable. A su vez, Milla (2021) en Lima, encontró una relación entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en su dimensión agotamiento emocional. Además, en la investigación de Chacon y Aaurima (2022) se evidencia que existe relación directa moderada entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral en empleados de una empresa industrial. Estos resultados se complementan con el estudio de Vilca (2021) realizado en Tacna, que halló que la dimensión de agotamiento emocional, mostraron nivel bajo 58.9%, nivel medio 37.8 y nivel alto 3.3% en los trabajadores evaluados. Estos hallazgos se relacionan con el estudio de Suazo (2019) quien mostró que existe relación entre la dimensión de cansancio emocional y las dimensiones del compromiso a excepción de la dimensión compromiso afectivo. Desde la perspectiva como investigadores, estos hallazgos son valiosos y respaldan la comprensión cada vez más profunda de la relación entre el agotamiento emocional y el clima laboral. Este conocimiento puede ser de gran utilidad para las organizaciones en la gestión de sus recursos humanos y en la implementación de estrategias para mejorar el ambiente laboral y prevenir el agotamiento emocional. Además, destaca la importancia de considerar factores emocionales en la planificación de políticas y prácticas laborales. Sin embargo, es importante tener en cuenta que se necesitan más investigaciones longitudinales y específicas para comprender completamente los mecanismos subyacentes y desarrollar intervenciones efectivas para abordar este problema creciente en el ámbito laboral.

El cuarto resultado específico muestra que existe una relación inversa significativa entre la despersonalización y el clima laboral en el personal de

limpieza, es decir, que a medida que los colaboradores muestran una mayor tendencia a la despersonalización (tratar a los demás de manera impersonal y distante), la percepción del clima laboral tiende a ser más negativa. Esta relación se explica por la teoría tridimensional de Shirom y Melamed (2020), que sostiene que existen factores estresantes del trabajo que llevan a la despersonalización y baja autosatisfacción. Estos resultados son similares a investigaciones previas realizadas por Almonacid y Chávez (2022), quienes hallaron una relación inversa moderada entre la dimensión despersonalización y clima laboral, indicando que a medida que los niveles de despersonalización aumentan, la calidad del clima laboral disminuye. Asimismo, Milla (2021) en Lima, encontró una relación entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión despersonalización. En la misma línea Chacon y Ataurima (2022) muestra que existe relación entre la dimensión despersonalización y el clima laboral en los trabajadores de una empresa. Además, se relacionan con el estudio de Suazo (2019) quien mostro que existe relación negativa entre la dimensión de despersonalización con las 3 dimensiones del compromiso organizacional. En la opinión de los investigadores, estos hallazgos son coherentes con investigaciones previas y arrojan luz sobre un problema importante en el entorno laboral. La relación inversa entre la despersonalización y el clima laboral destaca la importancia de abordar la dimensión interpersonal en el lugar de trabajo. Es esencial que las organizaciones tomen medidas para prevenir y mitigar la despersonalización entre su personal, ya que esta conducta puede tener un impacto negativo en la percepción del clima laboral y, por ende, en el bienestar de los empleados y la productividad. Además, este estudio destaca la relevancia de considerar la salud mental y emocional de los trabajadores como un componente clave en la gestión de recursos humanos y la mejora del ambiente de trabajo.

El quinto resultado específico muestra que no existe relación inversa significativa entre la realización personal y el clima laboral en el personal de limpieza, es decir, que la realización personal no se relaciona con la percepción del clima laboral en el personal de limpieza. Esta evidencia se alinea con la teoría del burnout que, según Toker & Biron (2020), plantea que el burnout no es una reacción individual al estrés laboral, sino un problema de índole organizacional y social. Estos resultados se asemejan al estudio de Suazo (2019) que muestra que

la dimensión de realización personal no presenta una correlación significativa con la dimensión de compromiso afectivo. Sin embargo, se ha identificado una correlación indirecta entre la dimensión de compromiso de continuidad y la dimensión de compromiso normativos. Estos hallazgos difieren con el estudio de Almonacid y Chávez (2022), quienes hallaron una relación inversa moderada entre la dimensión autorrealización y el clima laboral, indicando que un incremento en la puntuación de la autorrealización de los empleados se asocia con un clima laboral menos favorable. A su vez, Milla (2021) en Lima, encontró una relación entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión disminución de la satisfacción individual en el ámbito laboral. Asimismo, difiere con el estudio de Chacon y Ataurima (2022) en donde se observa que existe una relación entre la dimensión realización personal y el clima laboral en los trabajadores de una empresa Industrial. Este hallazgo concuerda con la teoría del burnout, que sugiere que el burnout es más un problema de naturaleza organizacional y social que una reacción individual al estrés laboral, respaldando así la idea de que los factores laborales y organizacionales tienen un papel crucial en la percepción del clima laboral. Sin embargo, es importante tener en cuenta que estos resultados contrastan con investigaciones previas, como la de Almonacid y Chávez, que encontraron una correlación inversa moderada entre la autorrealización y el clima laboral, lo que sugiere que la relación entre la realización personal y el clima laboral puede variar según el contexto y las características de la población estudiada. Además, otros estudios, como el de Milla y Chacon y Ataurima, encontraron relaciones entre dimensiones del clima laboral y la satisfacción individual en el ámbito laboral, lo que subraya la complejidad de este tema y la necesidad de considerar múltiples factores al abordarlo.

El resultado general evidencia que existe una relación inversa significativa entre el burnout y el clima laboral en el personal de limpieza, es decir, que cuando el clima laboral es más favorable, el nivel de burnout tiende a disminuir, y cuando el clima laboral es más desfavorable, el nivel de burnout tiende a aumentar, esto se relaciona directamente con la teoría tridimensional de Maslach y Jackson (1980), en donde refiere que el burnout es el resultado de la relación entre tres aspectos principales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal; corroborándose con el

estudio de Almonacid y Chávez (2022), quienes también encontraron que el síndrome de burnout y el clima laboral del personal de la empresa están inversamente relacionados. Asimismo, se presentaron signos de agotamiento físico como la sensación de fatiga, molestias musculares, migrañas, y agotamiento mental como estrés, ansiedad e insomnio; estos aspectos lo manifestaban Toker y Biron (2020) en su teoría, donde muestran que los síntomas de fatiga, agotamiento físico y mental, la irritabilidad y la falta de concentración son signos del desgaste emocional que generan el estrés en los trabajadores. Los resultados corroboran lo encontrado por Cuestas y Espinoza (2022), quienes en su estudio hallaron una correlación inversa entre el síndrome de burnout y la productividad de los 31 colaboradores. Esto significa que, a mayor nivel de burnout, menor es el rendimiento laboral. Asimismo, se observa una relación entre el burnout y el estrés de rol, tal como lo demostró Wen (2020) donde analizó la influencia del ambiente laboral como moderador en una población de trabajadores. En la misma línea, Kalra et al., (2021), quienes trabajaron con 120 colaboradores, identificando que el clima laboral incide negativamente en los síntomas de desgaste profesional, reduciendo la eficacia de los vendedores. Otros estudios que complementan la investigación son de Dodanwala y Shrestha (2021), quienes hallaron que el síndrome de burnout disminuye la satisfacción laboral de los empleadores, concluyendo que el síndrome de burnout tiene un efecto negativo en las actividades laborales de los trabajadores de la empresa. Tmabien, Suazo (2019), Chacón y Ataurima (2022) y Orellana (2021) también encontraron relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima, demostrando que el clima laboral afecta en el aumento del síndrome de burnout. Para Hidalgo (2019) mientras más Síndrome de burnout, menor productividad y mayor insatisfacción en el ámbito laboral. Por otro lado, estos hallazgos difieren con el estudio de Milla (2021) quien evidencio que no existe relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout. Asimismo, establecer la relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en una empresa, evidenciando que no existe una relación entre las variables. A la vez, el estudio de Sandoval (2022) indica que no se halló el vínculo entre las variables de estudio, concluyendo que los altos niveles de burnout no están afectando al clima laboral. Desde la perspectiva

de los investigadores, estos hallazgos son de suma importancia, ya que subrayan la relevancia crítica de un clima laboral saludable en la prevención y gestión del síndrome de burnout. El hecho de que múltiples estudios respalden la relación inversa entre estos dos aspectos destaca la necesidad de que las organizaciones tomen medidas proactivas para mejorar su entorno laboral y reducir el riesgo de agotamiento entre su personal. Sin embargo, también es esencial reconocer las discrepancias en los resultados, lo que sugiere que el vínculo entre el clima laboral y el burnout puede variar según el contexto específico. Esto enfatiza la importancia de llevar a cabo investigaciones adicionales y adaptar las estrategias de gestión del personal de acuerdo con las necesidades y características de cada organización. En resumen, estos hallazgos tienen implicaciones significativas para la gestión de recursos humanos y la salud de los trabajadores, destacando la importancia de un enfoque integral para abordar el síndrome de burnout en el lugar de trabajo.

Las limitaciones de este estudio deben ser consideradas con cautela, dado que la investigación se ejecutó en una sola entidad situada en Lima. Esta restricción geográfica y de muestra podría afectar la generalización de los resultados a contextos laborales más amplios y diversas poblaciones. La singularidad de la empresa estudiada podría implicar particularidades en su clima laboral, cultura organizativa y políticas de recursos humanos que no sean representativas de otras organizaciones. Además, el enfoque en un solo tipo de ocupación, en este caso, el personal de limpieza, podría limitar la aplicabilidad de los resultados a otras profesiones o industrias. Sería valioso realizar investigaciones futuras que incluyan una variedad de empresas y ubicaciones geográficas para obtener una comprensión más completa de la relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en diferentes contextos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se identificó que la mayoría de los colaboradores, es decir el 59.3%, presentan un nivel medio de burnout. Al analizar las distintas dimensiones del síndrome, se constató que el agotamiento emocional se presenta en un 53.7% de los individuos en un nivel bajo. En relación con la despersonalización, el 63.4% muestra un nivel medio, mientras que, en la realización personal, el 65.9% manifiesta tener un nivel bajo.

Segunda: Se halló que la mayoría de los colaboradores, el 82.9%, muestran un nivel alto de clima laboral. Respecto a las diversas dimensiones, se observa que, el 83.7% señala un nivel medio de autorrealización, mientras que un sólido 63.4% indica un alto nivel de involucramiento laboral. Respecto a la supervisión, el 68.3% muestra un nivel alto, y en términos de comunicación, el 60.2% informa un nivel alto. Por último, en relación con las condiciones laborales, el 68.3% reporta un nivel alto de satisfacción.

Tercera: Se evidencia una relación inversa entre el agotamiento emocional y el clima laboral en el personal de limpieza en una empresa de servicios, Lima, 2023 (Rho de Spearman = -0.481; $p=0.000$). Es decir, los colaboradores que experimentan mayores niveles de agotamiento emocional tienden a percibir el ambiente laboral como menos favorable.

Cuarta: Se evidencia una relación inversa entre la despersonalización y el clima laboral en el personal de limpieza en una empresa de servicios, Lima, 2023 (Rho de Spearman = -0.133; $p=0.000$). Es decir, los colaboradores muestran una mayor tendencia a la despersonalización (tratar a los demás de manera impersonal y distante), la percepción del clima laboral tiende a ser más negativa.

Quinta: Se evidencia que no existe relación inversa entre la realización personal y el clima laboral en el personal de limpieza en una empresa de servicios, Lima, 2023 (Rho de Spearman = -0.090; $p=0.320$).

Sexta: Se evidencia una relación inversa entre el burnout y el clima laboral en el personal de limpieza en una empresa de servicios, Lima, 2023 (Rho de Spearman = -0.432; $p=0.000$). Es decir, a medida que el clima laboral mejora, el nivel de burnout tiende a disminuir.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda enfocar los esfuerzos en promover una cultura laboral equilibrada. Priorizar iniciativas que fomenten la flexibilidad en el trabajo, proporcionen apoyo social y ofrezcan capacitación en técnicas de manejo del estrés. Es crucial establecer una redistribución justa de las cargas laborales y promover activamente estilos de vida saludables entre los empleados.

Segunda: Se recomienda implementar un enfoque integral centrado en fomentar una comunicación abierta y transparente dentro de la empresa, promover activamente el desarrollo profesional de los empleados, reconocer y celebrar sus logros, respaldar el equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, y llevar a cabo evaluaciones periódicas y continuas del rendimiento.

Tercera: Implementar programas de capacitación para el personal de limpieza, esto conlleva no solo las técnicas de limpieza y el uso adecuado de productos químicos, sino también la capacitación en habilidades de comunicación y atención al cliente. Un personal bien capacitado no solo realizará un mejor trabajo, sino que también representará de manera positiva a la empresa ante los clientes

Cuarta: Crear un sistema de apoyo y retroalimentación, esto implica que los colaboradores de limpieza puedan expresar sus preocupaciones, sugerencias o problemas de manera confidencial y promover una cultura de retroalimentación constructiva, donde los colaboradores se sientan escuchados y valorados por la empresa. Asimismo, designar a un supervisor o líder de equipo capacitado para brindar apoyo emocional y resolver problemas relacionados con el trabajo, contribuyendo así a mejorar el bienestar emocional de los trabajadores.

Quinta: Fomentar la inclusión y la diversidad, esto implica tratar a todos los colaboradores de limpieza, con igualdad y respeto, brindando oportunidades equitativas y eliminando cualquier forma de discriminación o prejuicio, por lo que se reduce la sensación de despersonalización, mejorando así el clima laboral y fomentando relaciones laborales más positivas entre los empleados.

Sexta: Establecer un sistema de reconocimiento y recompensas, para el personal de limpieza que demuestre un rendimiento sobresaliente, mediante bonificaciones, reconocimientos públicos, premios y oportunidades de desarrollo profesional, esto

permitirá mejorar la satisfacción laboral y contribuir a un clima laboral más positivo y productivo para la empresa.

REFERENCIAS

- Aguilar, G., y Moreno, A. (2020). Síndrome de burnout y clima organizacional en una empresa de Call Center del distrito de Lima, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63917>
- Al Ma'mari, Q., Sharour, L. A., & Al Omari, O. (2020). Fatigue, burnout, work environment, workload and perceived patient safety culture among critical care nurses. *British journal of nursing*, 29(1), 28-34. <https://doi.org/10.12968/bjon.2020.29.1.28>
- Almonacid, D. Y., & Chávez, E. B. (2022). *Síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores de limpieza de una empresa privada del Callao 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes]. Google Académico. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/4642>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración*. Arequipa, Perú. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3.^a ed.). Grupo Editorial Patria.
- Caesens, G., y Stinglhamber, F. (2019). The relationship between organizational dehumanization and outcomes: The mediating role of emotional exhaustion. *Journal of occupational and environmental medicine*, 61(9), 699-703. https://journals.lww.com/joem/Abstract/2019/09000/The_Relationship_Between_Organizational.1.aspx
- Caravaca, F., Barrera, E., Pastor, E., y Sarasola, J. (2019). Prevalencia y factores de riesgo asociados al síndrome de burnout entre los profesionales del trabajo social en servicios sociales municipales en España. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 9(17), 89-109. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v9i17.8284>
- Chacon, A. M., & Ataurima, D. E. (2022). *Burnout y clima laboral en una empresa industrial de Lima Centro 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. <https://hdl.handle.net/11537/30459>

- Cohen, J. (1988). *Análisis de poder estadístico para las ciencias del comportamiento* (2ª ed.). Hillsdale, Nueva Jersey: *Lawrence Erlbaum Associates, Publishers*.
<https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=2041144>
- Cruz, N., Alonso, M., Armendáriz, N., y Lima, J. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista española de salud pública*, 95, e202104057.
<https://www.scielo.org/article/resp/2021.v95/e202104057/es/>
- Cuestas, K. K., & Espinoza, W. M. (2022). *Incidencia del Síndrome de Burnout en la productividad laboral de la empresa GROUP A&F S.A.C Trujillo–2022*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/93634>
- De Arco, L., y Castillo, J. (2020). Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano. *Interconectando saberes*, (10).
<https://doi.org/10.25009/is.v0i10.2675>
- Dodanwala, T. C., & Shrestha, P. (2021). Work–family conflict and job satisfaction among construction professionals: the mediating role of emotional exhaustion. *On the Horizon: The International Journal of Learning Futures*, 29(2), 62-75.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/OTH-11-2020-0042/full/html>
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores* (1.ª ed.). Ediciones de la U.
- Hernández, R. y Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. México: Editorial McGraw Hill / Interamericana Editores S.A.
- Hidalgo, I. (2019). Síndrome burnout y comportamiento organizacional del personal médico en un Centro de Salud–San Juan de Lurigancho, Lima–2019 [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38679>

- Kalra, A., Agnihotri, R., Talwar, S., Rostami, A., & Dwivedi, P. K. (2021). Effect of internal competitive work environment on working smart and emotional exhaustion: the moderating role of time management. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 36(2), 269-280. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JBIM-02-2019-0094/full/html>
- Kumar, R. (2019). *Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners* (5.ª ed.). SAGE Publications Ltd
- Lais, S. & Paulo de Oliveira, B. (2019). Síndrome de Burnout em enfermeiros de um hospital universitário. *Revista Nucleus*, 16(2), 1-10. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/psicologia-es/un-hospital-universitario>
- Landi, M., Everitt, J., & Berridge, B. (2021). Bioethical, reproducibility, and translational challenges of animal models. *ILAR journal*.
- Likert, R. (1968). *The Human Organization: Its Management and Values*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Lozano, A. (2021). El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 84(1), 1-2. <http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v84i1.3930>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*, 2, 99-113.
- Milla, W. K. (2021). *Clima laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C Lima 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Autónoma. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1248>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). *Informe Anual del Empleo [PDF]*.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2056579/informe_anual_del_empleo.pdf?v=1627950704

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - cualitativa*. México: Ediciones de la U.

Orellana, L. (2021). Síndrome de Burnout y clima social laboral en trabajadores de una empresa industrial, Lima 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81895>

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. (Primera ed.). Perú. Recuperado de https://www.academia.edu/7596386/escala_clima_laboral_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

Pazmay, S., y Lima, D. (2020). Clima laboral en empresas ecuatorianas fabricantes de carrocerías: Caso CANFAC. *Podium*, (37), 15-26. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.2>

Rojas, C., Martínez, P., y Niebles, W. (2020). Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería (Colombia). *Revista ESPACIOS*. ISSN, 798, 1015. <http://w.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p03.pdf>

Sandoval, M. (2022). Clima organizacional y su relación con el síndrome de Burnout en enfermeros de un hospital nivel III-1, Lima 2022 [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96585>

Suazo, C. (2019). Síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima metropolitana, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22461>

Tirado, G., Rodríguez, F., Llorente, M., Rubio, F., Topa, G., y López, M. Á. (2022). Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y quejas subjetivas de salud: Un modelo de mediación moderada con profesionales sanitarios. *Revista iberoamericana de psicología y salud*, 13(2), 93-103.

<https://www.proquest.com/openview/1e0058c90b20fc50b9f7f3ae77468e9e/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026618>

- Torre, M., Santos Popper, M. C., & Bergesio, A. (2021). Prevalencia de burnout entre las enfermeras de cuidados intensivos en Argentina. *Enfermería Intensiva*, 30(3), 108-115. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2019.03.001>
- Universidad de Harvard. (2022, February). Harvard Business Review. <https://hbr.org/2021/02/beyond-burned-out>
- Vargas, G. (2022). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 994-1018. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558
- Vergara, A., Callao, M., y Puican, V. (2021). El clima laboral en las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 14553-14570. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1418
- Vilca, M. E. (2021). *Síndrome de burnout en los vendedores de un centro comercial de Tacna, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71382>
- Vilchez, J., Romaní, L., Ladera, K., y Marchand, M. (2019). Síndrome de Burnout en médicos de un hospital de la Amazonía peruana. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 19(4), 60-67. <http://dx.doi.org/10.25176/RFMH.v19i4.2220>.
- Vinueza, A. F., Aldaz, N. R., Mera, C. M., Pino, D. P., Tapia, E. C., y Vinueza, M. F. (2020). Burnout syndrome among Ecuadorian medical doctors and nurses during COVID-19 pandemic. In *Burnout syndrome among Ecuadorian medical doctors and nurses during COVID-19 pandemic*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.708>
- Vivas, S. y Fonseca, M. (2019). Síndrome de Burnout de un fenómeno laboral a un diagnóstico médico. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 9(1), 1-8. <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.1.2019.5962>

- Wen, B., Zhou, X., Hu, Y., & Zhang, X. (2020). Role stress and turnover intention of front-line hotel employees: the roles of burnout and service climate. *Frontiers in Psychology*, 11, 36. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00036>
- Yslado, R., Ramirez, E., García, M., y Arquero, J. (2021). Clima laboral y burnout en profesores universitarios. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 24(3). <https://doi.org/10.6018/reifop.476651>
- .

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Burnout	El burnout se manifiesta a través de la reacción ante el estrés constante en el entorno laboral, impacta a los trabajadores que interactúan directamente con individuos o clientes, y se distingue por la aparición de limitaciones psicológicas y la adopción de actitudes y conductas negativas. (De Arco y Castillo, 2020)	El burnout se evaluó con el cuestionario compuesto por 22 ítems, que abarcan las siguientes dimensiones: despersonalización, realización personal y agotamiento emocional, siendo aplicado a los colaboradores de limpieza en una organización de prestación de servicios.	Agotamiento emocional	Cansancio	Ordinal
				Tensión	
				Frustración	
			Despersonalización	Estrés	
				Comportamiento	
				Preocupación	
			Realización personal	Desinterés	
				Sentimientos de culpa	
				Facilidad	
				Vitalidad	
				Entusiasmo	
				Problema emocional	
Clima organizacional	El clima laboral está determinado por factores específicos e intangibles que siempre se manifiestan en un espacio de trabajo específico, afectando la actitud, el esfuerzo, el comportamiento y la motivación de los empleados en la organización. (Yslado	El clima laboral se medió utilizando un cuestionario de 50 ítems, dividido en las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales que fue aplicado al personal de limpieza en una empresa de	Autorrealización	Oportunidades	Ordinal
				Interés	
				Valoración	
				Reconocimiento	
				Desarrollo personal	
			Involucramiento laboral	Capacitación	
				Compromiso	
				Nivel de logro	
				Actividades laborales	
				Valores	
Supervisión	Calidad de vida				
	Apoyo				

	et al., 2021)	servicios.		Mejora continua	
				Evaluación	
				Responsabilidad	
				Sistema de control	
				Normas	
			Comunicación	Acceso a información	
				Armonía	
				Canales	
				Interacción	
			Condiciones laborales	Colaboración	
				Equipo laboral	
				Remuneración	
				Visión	
	Tecnología				

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de la variable Burnout

Ficha técnica

Nombre : Inventario de Burnout de Maslach

Autores : Cristina Maslach y Jackson

Adaptado en Lima por Vallejos (2017)

Procedencia : España

Administración : Individual

Duración : 15 minutos

Aplicación : Personas adultas

Descripción: El cuestionario cuenta con tres dimensiones que es agotamiento emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

Normas de aplicación: Se garantiza el anonimato de los participantes.

Normas de calificación:

Agotamiento Emocional: Puntuación máxima 54. Cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

Despersonalización: Puntuación máxima 30. Cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

Realización Personal: Puntuación máxima 48. Cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, ya que en esta dimensión se considera una puntuación inversamente proporcional al grado de Burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	A diario
0	1	2	3	4	5	6

N°	Ítems					
Dimensión 1. Agotamiento Emocional						
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado					
2	Al final de la jornada me siento agotado.					
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.					
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.					
5	Me siento “quemado” por el trabajo.					
6	Me siento frustrado por mi trabajo.					
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
8	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.					
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.					
Dimensión 2. Despersonalización						
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.					
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.					
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.					
14	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.					
Dimensión 3. Realización Personal						

15	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.					
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.					
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.					
18	Me encuentro con mucha vitalidad.					
19	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.					
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.					
21	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.					
22	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.					

Cuestionario de la variable Clima Laboral

Ficha técnica

Nombre : Escala de Clima Laboral,

Autores : Palma (2004)

Adaptado por Ortega (2018)

Procedencia : Perú

Administración : Individual

Duración : 25 minutos

Aplicación : Personas adultas

Descripción: El cuestionario cuenta con cinco dimensiones que son Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

Normas de aplicación: El cuestionario se aplicó a personas adultas que recibieron garantías de anonimato en relación a su información personal.

Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la Organización					
2	Se siente comprometido con el éxito de la Organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe le interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					

8	En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo				
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente				
10	Los objetivos de trabajo son retadores				
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo				
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización				
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea				
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa				
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad				
16	Se valora los altos niveles de desempeño				
17	Los trabajadores esta comprometidos con la Organización				
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo				
19	Existen suficientes canales de comunicación				
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado				
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros				
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día				
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas				
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía				
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede				
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal				
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el				

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

48	Existe un trato justo en la Organización					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

Anexo 3. Consentimiento informado

Título de la investigación: **Burnout y Clima Laboral en el personal de Limpieza en una empresa de servicios, Lima 2023**

Investigador(a)(es): **Silvera Solorzano Tayna Brigette y Ayala Ornay Jean Carlos.**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Burnout y Clima Laboral en el personal de Limpieza en una empresa de servicios, Lima 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el burnout y el clima laboral en el personal de Limpieza en una empresa de servicios de limpieza, Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) de la carrera profesional Psicología Humana de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos/Callao aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la empresa: Consorcio de Limpieza y Saneamiento Ambiental.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El personal de limpieza están expuestos a una serie de factores que contribuyen al burnout. Estos incluyen exceso de trabajo, largas horas de trabajo, ambiente de trabajo estresante, falta de apoyo social, conflictos interpersonales, falta de control sobre el trabajo. Además, el trabajo en sí puede ser un desafío emocional, lo que aumenta el riesgo de sufrir burnout. debido a que se cree que cuando los trabajadores se sienten agotados y desmotivados, es más probable que cometan errores y que su desempeño se vea afectado. Además, pueden ser menos creativos y menos innovadores, lo que puede afectar la posibilidad de la institución en adaptarse a los cambios en el mercado y lograr competir con otras empresas. Del mismo modo, cuando los trabajadores se sienten agotados y desmotivados, es más probable que busquen oportunidades laborales en otros lugares; no obstante, puede aumentar el costo de la contratación y capacitación de nuevos empleados, y puede afectar inversamente la continuidad y estabilidad de la empresa.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“Burnout y Clima Laboral en el personal de Limpieza en una empresa de servicios, Lima 2023”**.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 40 minutos y se realizará en el ambiente de la oficina administrativa la institución Consorcio de Limpieza y Saneamiento Ambiental. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de



identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Silvera Solorzano Tayna Brigette y Ayala Ornay Jean Carlos. email: jao29@hotmail.com / silveracorporativo@gmail.com y Docente asesor González Ponce De León Erica Rojana email: egonzalez@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:



Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario.

Anexo 4. Matriz evaluación por juicio de expertos

Expertos	Especialidad	Calificación
Mg. Juan Kaneko Aguilar	Magister	Aplicable
Mg. Fernando Mosquera Torres	Magister	Aplicable
Mg. Nestor Gonzales Rueda	Magister	Aplicable

Anexo 5. Resultado de similitud del programa Turnitin



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: JEAN CARLOS AYALA ORNAY
Título del ejercicio: Turnitin
Título de la entrega: BURNOUT Y CLIMA LABORAL 27.19
Nombre del archivo: TESIS_COMPLETO-BURNOUT_Y_CLIMA27.10.pdf
Tamaño del archivo: 1.28M
Total páginas: 46
Total de palabras: 13,398
Total de caracteres: 73,515
Fecha de entrega: 27-oct.-2023 09:13p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2209624298



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Burnout y clima laboral en el personal de limpieza en una empresa de servicios, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciado en **Psicología**

AUTORES:
Ayala Ormay, Jean Carlos (ORCID.ORG/ 0034-0001-9462-2043)
Silvera Solorzano, Tayna Briggette (ORCID.ORG/0009-0006-7112-9743)

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

LIMA - PERÚ
2023

Resumen de coincidencias

15 %

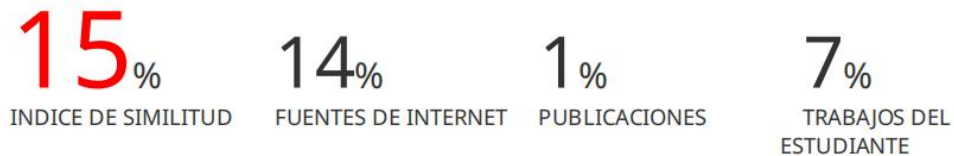
Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias		
1	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	4 % >
2	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	3 % >
3	hdl.handle.net <small>Fuente de Internet</small>	2 % >
4	repositorio.uh.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 % >
5	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 % >
6	repositorio.uwiener.edu... <small>Fuente de Internet</small>	<1 % >
7	publicaciones.usanped... <small>Fuente de Internet</small>	<1 % >
8	es.alidshare.net <small>Fuente de Internet</small>	<1 % >
9	renati.sunedu.gob.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 % >
10	repositorio.usanpedro... <small>Fuente de Internet</small>	<1 % >
11	repositorio.ulgv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 % >

BURNOUT Y CLIMA LABORAL 02.01

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

Anexo 6. Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
Burnout y Clima Laboral en el personal de Limpieza en una empresa de servicios, Lima 2023	¿Qué relación existe entre el burnout y el clima laboral en el personal de Limpieza en una empresa de servicios, Lima 2023?	General	General	Burnout	Tipo de investigación: Básica - Transversal Diseño de investigación: No experimental Alcance investigación: Correlacional. Población - Muestra Población: 180 Muestra: 123 Instrumentos Inventario de Burnout de Maslach adaptado en Lima por Vallejos en 2017. Escala de Clima Laboral, desarrollada de Sonia Palma 2004, adaptada por Ortega en 2018 en Perú.
		Determinar la relación que existe entre el burnout y el clima laboral en el personal de Limpieza en una empresa de servicios de limpieza, Lima 2023.	Existe relación inversa entre el burnout y el clima laboral en el personal de Limpieza en una empresa de servicios, Lima 2023.		
		Específicos	Específicas	Clima laboral	
		1) Identificar el nivel de burnout y sus dimensiones en el personal de Limpieza en una empresa de servicios de limpieza. 2) Identificar el nivel del clima laboral y sus dimensiones en el personal de Limpieza en una empresa de servicios de limpieza. 3) Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el clima laboral en el personal de Limpieza en una empresa de servicios de limpieza. 4) Determinar la relación que	1) Existe relación inversa entre el agotamiento emocional y el clima laboral en el personal de Limpieza en una empresa de servicios de limpieza. 2) Existe relación inversa entre la despersonalización y el clima laboral en el personal de limpieza en una empresa de servicios de limpieza. 3) Existe relación inversa entre la realización personal y el clima laboral en el personal de limpieza en una empresa de servicios de limpieza.		

		<p>existe entre la despersonalización y el clima laboral en el personal de limpieza en una empresa de servicios de limpieza.</p> <p>5) Determinar la relación que existe entre la realización personal y el clima laboral en el personal de limpieza en una empresa de servicios de limpieza.</p>			
--	--	---	--	--	--

Anexo 7. Coeficiente de correlación Spearman

Coeficientes de correlación ^a

- 1.00 = Correlación negativa perfecta.
- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.
- 0.00** = No existe correlación alguna entre las variables.
- 0.10 = Correlación positiva muy débil.
- 0.25 = Correlación positiva débil.
- 0.50 = Correlación positiva media.
- 0.75 = Correlación positiva considerable:
- 0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- 1.00 = Correlación positiva perfecta

Nota. a. Los coeficientes pueden variar de -1.00 a 1.00; Fuente: De acuerdo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Libro “Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta” (p. 346). <https://acortar.link/BK6KhR>

Anexo 8. Nivel de efecto de correlación

Tabla 17

Rango	Nivel
0.01 a 0.08	Pequeño
0.09 a 0.24	Mediano
0.25 a 0.99	Grande

Fuente: Cohen
(1988)

Nivel o grado de efecto de correlación

Anexo 9. Cálculo de la muestra

La fórmula ajustada que se utilizó fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Cada termino significa de la siguiente manera:

n: representa la muestra ($n = ?$)

N: representa la población ($N = 180$)

q: Probabilidad de ocurrencia ($Q = 0.5$)

Z: Confianza de 95% ($Z = 1.96$)

E: Error ($e = 5\%$)

p: Probabilidad de no ocurrencia ($P = 0.5$)

De acuerdo con las directrices de la fórmula, se procede a sustituir la información indicada:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 180}{0.05^2(180 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$\mathbf{n = 123}$$

La muestra incluye 123 empleados de una empresa de servicios de limpieza. Según Baena (2017), siendo el tipo de muestras, cada individuo de la población presenta una probabilidad específica y previamente establecida de ser seleccionado para integrar la muestra.

Anexo 10. Consentimiento de Autor Adaptación de Inventario De Burnout de Maslach



Wendy Vizcardo <vizcardo20@gmail.com>

para mí ▾

mié, 19 jul, 18:06 ☆ ↶ ⋮

Buenas tardes, estimados.

Proceder.

Saludos



El lun, 17 jul 2023 a las 17:29, Brigette silvera (<silveracorporativo@gmail.com>) escribió:

Estimada Wendy Vizcardo,

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle mi admiración por el aporte a la comunidad científica quien le saluda es estudiante de la Universidad Cesar Vallejo en Perú. quien en compañía de AYALA ORNAY JEAN CARLOS Intentamos realizar un trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LIMPIEZA EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, LIMA 2023.

El motivo del presente tiene como fin solicitar a su personal la autorización para el uso y empleo de la adaptación del Inventario de Burnout de Maslach .

Así mismo informar que se evaluará a trabajadores dependientes de una empresa dedicada al Servicio de Saneamiento y Limpieza, la población es de 180 Operarios de Limpieza.

Es importante mencionar que tenemos asesoramiento del magíster, Erica Rojana González Ponce de León, quien como asesora tiene el correo institucional egonzalez@ucvvirtual.edu.pe asimismo, el trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno.

Anexo 11. Consentimiento de Autor Escala de Clima Laboral CL – SPC (2004)

SONIA PALMA CARRILLO
www.soniapalmacarrillo.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización a: Tayna Brigette Silvera Solorzano - DNI 47544573.

Institución: Universidad Cesar Vallejo.

Motivo: Tesis: "Burnout y Clima Laboral en el personal de limpieza en una empresa de servicios, Lima 2023".

Co-tesista: Jean Carlos Ayala Ornay.

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

Muestra de investigación: 123 trabajadores de limpieza de una empresa de servicios.

Asesora: Mg. Erica Rojana González Ponce de León.

La presente autorización es para uso exclusivo de la solicitante en coautoría con la persona que se menciona y para la tesis de referencia. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Clima Laboral CL-SPC (2004). La calificación, análisis e interpretación de los datos es de exclusiva responsabilidad de los tesistas.

Agosto 17, 2023



Sonia Palma Carrillo, PhD

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

SONIA PALMA CARRILLO
www.soniapalmacarrillo.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización a: Jean Carlos Ayala Ornay - DNI 71886494.
Institución: Universidad Cesar Vallejo.
Motivo: Tesis: "Burnout y Clima Laboral en el personal de limpieza en una empresa de servicios, Lima 2023".
Co-tesista: Tayna Brigette Silvera Solorzano.
Instrumento que se autoriza: Escala Clima Laboral CL-SPC (2004).
Muestra de investigación: 123 trabajadores de limpieza de una empresa de servicios.
Asesora: Mg. Erica Rojana González Ponce de León.

La presente autorización es para uso exclusivo del solicitante en coautoría con la persona que se menciona y para la tesis de referencia. El solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Clima Laboral CL-SPC (2004). La calificación, análisis e interpretación de los datos es de exclusiva responsabilidad de los tesistas.

Agosto 17, 2023



Sonia Palma Carrillo, PhD

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

Anexo 12. Evaluación de Juicio de experto



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Inventario de Burnout de Maslach". 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:	KANEKO AGUILAR, JUAN JOSÉ	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	ORGANIZACIONAL	
Institución donde labora:	UPC / UCV / UNIFE / CONSULTORA SELEKTO	
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:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos para fines estrictamente académicos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH
Autora:	Cristina Maslach y Jackson Adaptado en Lima por Wendy Vallejos (2017)
Procedencia:	España, 1997
Administración:	Individual o Colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos en profesiones de servicio humanos.
Significación:	Tiene como objetivo analizar el síndrome de burnout en adultos. Dimensiones: <ul style="list-style-type: none">• Agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20).• Despersonalización (5, 10, 11, 15 y 22)• Falta de autorrealización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21) Escala tipo Likert: <ul style="list-style-type: none">• Nunca (0)

	<ul style="list-style-type: none"> • Alguna vez al año o menos (1) • Una vez al mes o menos (2) • Algunas veces al mes (3) • Una vez a la semana (4) • Varias veces a la semana (5) • A diario (6)
--	--

4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Definición
Agotamiento emocional.	Se caracteriza por síntomas como la fatiga constante, el agotamiento físico y mental, la irritabilidad y la falta de concentración. (Toker & Biron, 2020).
Despersonalización.	Con relación al crecimiento de actitudes y reacciones retrógradas y distantes hacia las personas con las que una determinada persona interactúa en el lugar de trabajo, tales como clientes, compañeros de trabajo, colegas, etc. de profesión o paciente. Los individuos pueden volverse cínicos, insensibles y tratar a las personas de manera impersonal o indiferente.
Falta de autorrealización personal.	Sensación de que la labor ejecutada carece de sentido y no se alcanzan los objetivos personales o profesionales. Los individuos experimentan sentimientos de ineficacia y de estar estancados en su desarrollo.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario **INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH** elaborado por Cristina Maslach y Jackson, adaptado en Lima por Vallejos en el año 2017. 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 sintáctica 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 esencial o 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:
Primera dimensión: Agotamiento emocional.

Objetivo es describir los sentimientos de cansancio emocional que es consecuencia del mismo trabajo que realiza a diario por lo cual tiene que tener contacto directo con las personas que trata.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
 Agotamiento emocional.	1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	4	4	4	
	2. Al final de la jornada me siento agotado.	4	4	4	
	3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	4	4	4	
	6. Trabajar con pasajeros todos los días es una tensión para mí.	4	4	4	El termino "pasajeros" no está acorde al público objetivo, recomiendo usar uno genérico (compañeros).
	8. Me siento estresado por el trabajo.	4	4	4	
	13. Me siento frustrado por mi trabajo.	4	4	4	
	14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	4	4	4	
	16. Trabajar en contacto directo con los pasajeros me produce bastante estrés.	4	4	4	El termino "pasajeros" no está acorde al público objetivo, recomiendo usar uno genérico (compañeros).
	20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (agotado).	4	4	4	

Segunda dimensión: Despersonalización.

Objetivos de la dimensión es ver el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Despersonalización	5. Creo que trato a algunos pasajeros como si fueran objetos.	4	4	4	El término "pasajeros" no está acorde al público objetivo, recomiendo usar uno genérico (compañeros)
	10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	4	4	4	
	11. Me preocupa que el trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	4	4	4	
	15. Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los pasajeros a los que tengo que atender.	4	4	4	El término "pasajeros" no está acorde al público objetivo, recomiendo usar uno genérico (compañeros)
	22. Siento que los pasajeros me culpan de sus problemas.	4	4	4	El término "pasajeros" no está acorde al público objetivo, recomiendo usar uno genérico (compañeros)

Tercera dimensión: Realización personal.

Objetivos de la Dimensión: Tendencia que tiene el trabajador para evaluar su entorno laboral con él mismo y como es que profesionalmente va creciendo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	4. Puedo entender con facilidad lo que piensan los pasajeros.	4	4	4	El término "pasajeros" no está acorde al público objetivo, recomiendo usar uno genérico (compañeros)
	7. Me enfrento muy bien con los problemas que me generan mis pasajeros.	4	4	4	El término "pasajeros" no está acorde al público objetivo, recomiendo usar uno genérico (compañeros)
	9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	4	4	4	
	12. Me encuentro con mucha vitalidad (energía)	4	4	4	
	17. Tengo facilidad para crear una atmósfera de tranquilidad con mis pasajeros.	4	4	4	El término "pasajeros" no está acorde al público objetivo, recomiendo usar uno genérico (compañeros)



Realización personal	18. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pasajeros.				El termino "pasajeros" no está acorde al público objetivo, recomendando usar uno genérico (compañeros)
	19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.				
	21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.				



Mg. Juan José Kaseko Aguilar
PSICÓLOGO
C. Ps. P. 17040

Firma del evaluador
DNI: 10624918

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaspacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ESCALA DE 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.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	KANEKO AGUILAR, JUAN JOSÉ	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	ORGANIZACIONAL	
Institución donde labora:	UPC / UCV / UNIFE / CONSULTORA SELEKTO	
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.	



7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	ESCALA DE CLIMA LABORAL
Autora:	Sonia Palma (2004)
Procedencia:	Peru
Administración:	Individual o Colectiva / Formato físico o Computarizado.
Tiempo de aplicación:	15 minutos en formato físico. 5 minutos en formato computarizado.
Ámbito de aplicación:	Trabajadores con relación laboral de dependencia.
Significación:	Tiene como objetivo evaluar la percepción global del trabajador en relación a su ambiente laboral. Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Autorrealización (1,8,11,18,21 ,26,31,36,41, 46) • Involucramiento laboral (2,7,12,17 ,22,27,32,37, 42,47). • Supervisión (3,8,13,18,23 ,28,33,38,43, 48) • Comunicación (4,9,14,19,24 ,29,34,39,44, 49) • Condiciones laborales (5,10,15,20,25,30,35,40,45 ,50).

	Escala tipo Likert: <ul style="list-style-type: none"> • Nunca (1) • Poco (2) • Regular (3) • Mucho (4) • Siempre (5)
--	---

9. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Definición
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.
Involucramiento	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
Autorrealización	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.



10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario de Escala de Clima Laboral CL - SPL elaborado por Sonia Palma Carrillo. 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 sintáctica 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 esencial o 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:
Primera dimensión: Autorrealización.

Objetivo es identificar la 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.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autorrealización	1. Existen oportunidades de crecer y desarrollarse en la organización	4	4	4	Emplear palabras sencillas, acorde al lenguaje de la población objetiva. Cambiar "organización" por "empresa"
	6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	4	4	4	Emplear palabras sencillas, acorde al lenguaje de la población objetiva. Cambiar "empleados" por "personal"
	11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	4	4	4	
	16. Se valora los altos niveles de desempeño	4	4	4	
	21. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros	4	4	4	El ítem redunda una sola idea: "Los jefes de área". Recomiendo considerar: "Los jefes.."
	26. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal	4	4	4	
	31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita	4	4	4	
	36. La organización promueve el desarrollo personal	4	4	4	Emplear palabras sencillas, acorde al lenguaje de la población objetiva. Cambiar "organización" por "empresa"
	41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	4	4	4	
46. Se reconocen los logros en el trabajo	4	4	4		



Segunda dimensión: Involucramiento laboral.

Objetivos de la dimensión es lograr identificar los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Involucramiento laboral	2. Se siente comprometido con el éxito de la organización	4	4	4	Emplear palabras sencillas, acorde al lenguaje de la población objetiva. Cambiar "organización" por "empresa"
	7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	4	4	4	
	12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	4	4	4	Emplear palabras sencillas, acorde al lenguaje de la población objetiva. Cambiar "organización" por "empresa"
	17. Los trabajadores están comprometidos con la organización	4	4	4	Emplear palabras sencillas, acorde al lenguaje de la población objetiva. Cambiar "organización" por "empresa"
	22. En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	4	4	4	Si la población trabaja en una "oficina" considerar, pero de no ser así, modificar.
	27. Cumplir con las actividades laborales en el trabajo, permite el desarrollo del personal	4	4	4	
	32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	4	4	4	Emplear palabras sencillas, acorde al lenguaje de la población objetiva. Cambiar "Estimulante" por "Satisfactoria"
	37. Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	4	4	4	Emplear palabras sencillas, acorde al lenguaje de la población objetiva. Cambiar "organización" por "empresa"
	42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización	4	4	4	Emplear palabras sencillas, acorde al lenguaje de la población objetiva. Cambiar "organización" por "empresa"
	47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	4	4	4	Emplear palabras sencillas, acorde al lenguaje de la población objetiva. Cambiar "organización" por "empresa"



Tercera dimensión: Supervisión

Objetivos de la Dimensión: Reconocer 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.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	3.El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	4	4	4	
	8. En la Organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo	4	4	4	
	13. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea	4	4	4	
	18. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo	4	4	4	
	23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	4	4	4	
	28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	4	4	4	
	33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	4	4	4	
	38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos	4	4	4	
	43.El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	4	4	4	
	48.Existe un trato justo en la organización	4	4	4	

Cuarta dimensión: Comunicación.

Objetivos de la Dimensión: Identificar la 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.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	4	4	4	
	9. En mi oficina la información fluye adecuadamente	4	4	4	Si la población trabaja en una "oficina" considerar, pero de no ser así, modificar.
	14. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	4	4	4	
	19. Existen suficientes canales de comunicación	4	4	4	
	24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	4	4	4	Emplear palabras fáciles para el lenguaje de la población.
	29. En la organización se afrontan y superan los obstáculos	4	4	4	Emplear palabras sencillas, acorde al lenguaje de la población objetiva. Cambiar "organización" por "empresa"
	34. La organización fomenta y promueve la comunicación	4	4	4	Emplear palabras sencillas, acorde al lenguaje de la población objetiva. Cambiar "organización" por "empresa"
	39. El superior escucha los planteamientos que se le hacen	4	4	4	Emplear palabras fáciles para el lenguaje de la población. Modificar "planteamiento" por "sugerencias" o "recomendaciones"
	44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	4	4	4	Si la población trabaja en una "oficina" considerar, pero de no ser así, modificar.
49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización	4	4	4	Emplear palabras sencillas, acorde al lenguaje de la población objetiva. Cambiar "organización" por "empresa"	



Quinta dimensión: Condiciones laborales

Objetivos de la Dimensión: Identificar el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones laborales	5. Los compañeros de trabajo cooperan entre si	4	4	4	
	10. Los objetivos de trabajo son retadores	4	4	4	
	15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en áreas de su responsabilidad	4	4	4	
	20. El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado	4	4	4	
	25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	4	4	4	
	30. Existe una buena administración de los recursos.	4	4	4	Recomiendo terminar bien el ítem considerando: "... recursos de trabajo"
	35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	4	4	4	Emplear palabras sencillas, acorde al lenguaje de la población objetiva. Cambiar "organización" por "empresa"
	40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa	4	4	4	
	45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo	4	4	4	
	50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y sus logros	4	4	4	




Mag. Juan José Kinoshu Aguilar
PSICÓLOGO
C. Ps. R. 17040

Firma del evaluador
DNI: 10624918

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).
Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibli



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Inventario de Burnout de Maslach". 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:	Fernando Mosquera Torres		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión del talento humano		
Institución donde labora:	Universidad San Martín de Porres		
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:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos para fines estrictamente académicos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH
Autora:	Cristina Maslach y Jackson Adaptado en Lima por Wendy Vallejos (2017)
Procedencia:	España, 1997
Administración:	Individual o Colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos en profesiones de servicio humanos.
Significación:	Tiene como objetivo analizar el síndrome de burnout en adultos. Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20). • Despersonalización (5, 10, 11, 15 y 22) • Falta de autorrealización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21) Escala tipo Likert: <ul style="list-style-type: none"> • Nunca (0)



	<ul style="list-style-type: none"> • Alguna vez al año o menos (1) • Una vez al mes o menos (2) • Algunas veces al mes (3) • Una vez a la semana (4) • Varias veces a la semana (5) • A diario (6)
--	--

4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Definición
Agotamiento emocional.	Se caracteriza por síntomas como la fatiga constante, el agotamiento físico y mental, la irritabilidad y la falta de concentración. (Toker & Biron, 2020).
Despersonalización.	Con relación al crecimiento de actitudes y reacciones retrógradas y distantes hacia las personas con las que una determinada persona interactúa en el lugar de trabajo, tales como clientes, compañeros de trabajo, colegas, etc. de profesión o paciente. Los individuos pueden volverse cínicos, insensibles y tratar a las personas de manera impersonal o indiferente.
Falta de autorrealización personal.	Sensación de que la labor ejecutada carece de sentido y no se alcanzan los objetivos personales o profesionales. Los individuos experimentan sentimientos de ineficacia y de estar estancados en su desarrollo.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario **INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH** elaborado por Cristina Maslach y Jackson, adaptado en Lima por Vallejos en el año 2017. 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 sintáctica 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 esencial o 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:
Primera dimensión: Agotamiento emocional.

Objetivo es describir los sentimientos de cansancio emocional que es consecuencia del mismo trabajo que realiza a diario por lo cual tiene que tener contacto directo con las personas que trata.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
 Agotamiento emocional.	1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	4	4	4	
	2. Al final de la jornada me siento agotado.	4	4	4	
	3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	4	4	4	
	6. Trabajar con pasajeros todos los días es una tensión para mí.	4	4	4	Modificar "pasajeros" por una afín a la población; por ejemplo: compañeros
	8. Me siento estresado por el trabajo.	4	4	4	
	13. Me siento frustrado por mi trabajo.	4	4	4	
	14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	4	4	4	
	16. Trabajar en contacto directo con los pasajeros me produce bastante estrés.	4	4	4	Modificar "pasajeros" por una afín a la población; por ejemplo: compañeros
20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (agotado).	4	4	4		

Segunda dimensión: Despersonalización.

Objetivos de la dimensión es ver el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Despersonalización	5. Creo que trato a algunos pasajeros como si fueran objetos.	4	4	4	Modificar "pasajeros" por una afín a la población; por ejemplo: compañeros
	10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	4	4	4	
	11. Me preocupa que el trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	4	4	4	
	15. Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los pasajeros a los que tengo que atender.	4	4	4	Modificar "pasajeros" por una afín a la población; por ejemplo: compañeros
	22. Siento que los pasajeros me culpan de sus problemas.	4	4	4	Modificar "pasajeros" por una afín a la población; por ejemplo: compañeros


Tercera dimensión: Realización personal.

Objetivos de la Dimensión: Tendencia que tiene el trabajador para evaluar su entorno laboral con él mismo y como es que profesionalmente va creciendo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	4. Puedo entender con facilidad lo que piensan los pasajeros.	4	4	4	Modificar "pasajeros" por una afín a la población; por ejemplo: compañeros
	7. Me enfrento muy bien con los problemas que me generan mis pasajeros.	4	4	4	Modificar "pasajeros" por una afín a la población; por ejemplo: compañeros
	9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	4	4	4	



Realización personal	12. Me encuentro con mucha Vitalidad (energía)	4	4	4	
	17. Tengo facilidad para crear una atmósfera de tranquilidad con mis pasajeros.	4	4	4	Modificar "pasajeros" por una afin a la población; por ejemplo: compañeros
	18. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pasajeros.	4	4	4	Modificar "pasajeros" por una afin a la población; por ejemplo: compañeros
	19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	4	4	4	
	21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	4	4	4	



Fernando Mosquera Torres
PSICÓLOGO
CIEP 19807

Firma del evaluador
DNI

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).
Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ESCALA DE 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.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Fernando Mosquera Torres
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión del talento humano
Institución donde labora:	Universidad San Martín de Porres
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.



7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	ESCALA DE CLIMA LABORAL
Autora:	Sonia Palma (2004)
Procedencia:	Peru
Administración:	Individual o Colectiva / Formato físico o Computarizado.
Tiempo de aplicación:	15 minutos en formato físico. 5 minutos en formato computarizado.
Ámbito de aplicación:	Trabajadores con relación laboral de dependencia.
Significación:	Tiene como objetivo evaluar la percepción global del trabajador en relación a su ambiente laboral. Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Autorrealización (1,6,11,16,21,26,31,36,41,46) • Involucramiento laboral (2,7,12,17,22,27,32,37,42,47) • Supervisión (3,8,13,18,23,28,33,38,43,48) • Comunicación (4,9,14,19,24,29,34,39,44,49) • Condiciones laborales (5,10,15,20,25,30,35,40,45,50).

	<p>Escala tipo Likert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nunca (1) • Poco (2) • Regular (3) • Mucho (4) • Siempre (5)
--	---

9. Soporte teórico



Escala/ÁREA	Definición
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.
Involucramiento	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.
Autorrealización	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario de Escala de Clima Laboral CL - SPL elaborado por Sonia Palma Carrillo. 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 sintáctica 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 esencial o 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:
Primera dimensión: Autorrealización.

Objetivo es identificar la 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.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autorrealización	1. Existen oportunidades de crecer y desarrollarse en la organización	4	4	4	Modificar "Organización" por un término más amigable para la población. Por ejemplo: Empresa.
	6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	4	4	4	Modificar "Empleados" por un término más amigable para la población. Por ejemplo: Personal
	11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	4	4	4	
	16. Se valora los altos niveles de desempeño	4	4	4	
	21. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros	4	4	4	"Los jefes de áreas" reduce el mensaje, recomendando solo iniciar con: "Los jefes"
	26. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal	4	4	4	
	31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita	4	4	4	
	36. La organización promueve el desarrollo personal	4	4	4	Modificar "Organización" por un término más amigable para la población. Por ejemplo: Empresa.
	41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	4	4	4	
	46. Se reconocen los logros en el trabajo	4	4	4	



Segunda dimensión: Involucramiento laboral.

Objetivos de la dimensión es lograr identificar los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Involucramiento laboral	2. Se siente comprometido con el éxito de la organización	4	4	4	Modificar "Organización" por un término más amigable para la población. Por ejemplo: Empresa.
	7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	4	4	4	
	12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	4	4	4	Modificar "Organización" por un término más amigable para la población. Por ejemplo: Empresa.
	17. Los trabajadores están comprometidos con la organización	4	4	4	Modificar "Organización" por un término más amigable para la población. Por ejemplo: Empresa.
	22. En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	4	4	4	Modificar "En la oficina" por término acorde al lugar de trabajo de la población
	27. Cumplir con las actividades laborales en el trabajo, permite el desarrollo del personal	4	4	4	
	32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	4	4	4	Modificar "Estimulante" por un término que sea amigable para el público dirigido. Por ejemplo: gratificante
	37. Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	4	4	4	Modificar "Organización" por un término más amigable para la población. Por ejemplo: Empresa.
	42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización	4	4	4	Modificar "Organización" por un término más amigable para la población. Por ejemplo: Empresa.
	47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	4	4	4	Modificar "Organización" por un término más amigable para la población. Por ejemplo: Empresa.



Tercera dimensión: Supervisión

Objetivos de la Dimensión: Reconocer 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.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	3.El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	4	4	4	
	8. En la Organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo	4	4	4	
	13. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea	4	4	4	
	18. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo	4	4	4	
	23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	4	4	4	
	28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	4	4	4	
	33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	4	4	4	
	38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos	4	4	4	
	43.El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	4	4	4	
	48.Existe un trato justo en la organización	4	4	4	



Cuarta dimensión: Comunicación.

Objetivos de la Dimensión: Identificar la 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.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	4	4	4	
	9. En mi oficina la información fluye adecuadamente	4	4	4	Modificar "oficina" por termino acorde al lugar de trabajo de la población
	14. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	4	4	4	
	19. Existen suficientes canales de comunicación	4	4	4	
	24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	4	4	4	
	29. En la organización se afrontan y superan los obstáculos	4	4	4	Modificar "Organización" por un termino más amigable para la población. Por ejemplo: Empresa.
	34. La organización fomenta y promueve la comunicación	4	4	4	Modificar "Organización" por un termino más amigable para la población. Por ejemplo: Empresa.
	39. El superior escucha los planteamientos que se le hacen	4	4	4	Modificar "Planteamientos" por un termino más amigable para la población. Por ejemplo: sugerencias
	44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	4	4	4	Modificar "de las diversas oficinas" por termino acorde al lugar de trabajo de la población
	49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización	4	4	4	Modificar "Organización" por un termino más amigable para la población. Por ejemplo: Empresa.



Quinta dimensión: Condiciones laborales

Objetivos de la Dimensión: Identificar el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones laborales	5. Los compañeros de trabajo cooperan entre si	4	4	4	
	10. Los objetivos de trabajo son retadores	4	4	4	
	15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en áreas de su responsabilidad	4	4	4	
	20. El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado	4	4	4	
	25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	4	4	4	
	30. Existe una buena administración de los recursos.	4	4	4	Recomiendo agregar al ítem "de trabajo" para que se pueda entender el mensaje
	35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	4	4	4	Modificar "Organización" por un término más amigable para la población. Por ejemplo: Empresa.
	40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa	4	4	4	
	45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo	4	4	4	
	50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y sus logros	4	4	4	




Fernando Mosquera Torres
PSICÓLOGO
CIP-19807

Firma del evaluador
DNI

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibli

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Inventario de Burnout de Maslach". 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:	NESTOR DANIEL GONZALEZ RUEDA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Psicología organizacional, Psicología ocupacional		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo, Universidad Tecnológica del Perú, Universidad Privada del Norte, Universidad Señor de Sipán, SELECTOS S.A.C.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Validación de Pruebas Psicométricas		



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos para fines estrictamente académicos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH
Autora:	Cristina Maslach y Jackson Adaptado en Lima por Wendy Vallejos (2017)
Procedencia:	España, 1997
Administración:	Individual o Colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos en profesiones de servicio humanos.
Significación:	Tiene como objetivo analizar el síndrome de burnout en adultos. Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20). • Despersonalización (5, 10, 11, 15 y 22) • Falta de autorrealización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21) Escala tipo Likert:

	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca (0) • Alguna vez al año o menos (1) • Una vez al mes o menos (2) • Algunas veces al mes (3) • Una vez a la semana (4) • Varias veces a la semana (5) • A diario (6)
--	---

4. **Soporte teórico**



Escala/ÁREA	Definición
Agotamiento emocional.	Se caracteriza por síntomas como la fatiga constante, el agotamiento físico y mental, la irritabilidad y la falta de concentración. (Toker & Biron, 2020).
Despersonalización.	Con relación al crecimiento de actitudes y reacciones retrógradas y distantes hacia las personas con las que una determinada persona interactúa en el lugar de trabajo, tales como clientes, compañeros de trabajo, colegas, etc. de profesión o paciente. Los individuos pueden volverse cínicos, insensibles y tratar a las personas de manera impersonal o indiferente.
Falta de autorrealización personal.	Sensación de que la labor ejecutada carece de sentido y no se alcanzan los objetivos personales o profesionales. Los individuos experimentan sentimientos de ineficacia y de estar estancados en su desarrollo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario **INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH** elaborado por Cristina Maslach y Jackson, adaptado en Lima por Vallejos en el año 2017. 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 sintáctica 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 esencial o 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:
Primera dimensión: Agotamiento emocional.

Objetivo es describir los sentimientos de cansancio emocional que es consecuencia del mismo trabajo que realiza a diario por lo cual tiene que tener contacto directo con las personas que trata.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
 Agotamiento emocional.	1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	4	4	4	
	2. Al final de la jornada me siento agotado.	4	4	4	
	3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	4	4	4	
	6. Trabajar con pasajeros todos los días es una tensión para mí.	4	4	4	Debe de cambiar el termino pasajeros por algo genérico que englobe la muestra de su estudio. Ejm. Compañeros, personas, usuarios, clientes, etc. Lo mismo para los demás.
	8. Me siento estresado por el trabajo.	4	4	4	
	13. Me siento frustrado por mi trabajo.	4	4	4	
	14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	4	4	4	
	16. Trabajar en contacto directo con los pasajeros me produce bastante estrés.	4	4	4	Debe de cambiar el termino pasajeros por algo genérico que englobe la muestra de su estudio.
	20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (agotado).	4	4	4	

Segunda dimensión: Despersonalización.

Objetivos de la dimensión es ver el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Despersonalización	5. Creo que trato a algunos pasajeros como si fueran objetos.	4	4	4	Debe de cambiar el termino pasajeros por algo genérico que englobe la muestra de su estudio.
	10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	4	4	4	
	11. Me preocupa que el trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	4	4	4	
	15. Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los pasajeros con las que tengo contacto	4	4	4	Debe de cambiar el termino pasajeros por algo genérico que englobe la muestra de su estudio.
	22. Siento que los pasajeros me culpan de sus problemas.	4	4	4	Debe de cambiar el termino pasajeros por algo genérico que englobe la muestra de su estudio.


Tercera dimensión: Realización personal.

Objetivos de la Dimensión: Tendencia que tiene el trabajador para evaluar su entorno laboral con él mismo y como es que profesionalmente va creciendo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	4. Puedo entender con facilidad lo que piensan los pasajeros				Debe de cambiar el termino pasajeros por algo genérico que englobe la muestra de su estudio.
	7. Me enfrento muy bien con los problemas que me generan mis pasajeros				Debe de cambiar el termino pasajeros por algo genérico que englobe la muestra de su estudio.
	9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	4	4	4	



Realización personal	12. Me encuentro con mucha Vitalidad (energía)	4	4	4	
	17. Tengo facilidad para crear una atmósfera de tranquilidad con mis pasajeros				Debe de cambiar el termino pasajeros por algo genérico que englobe la muestra de su estudio.
	18. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pasajeros				Debe de cambiar el termino pasajeros por algo genérico que englobe la muestra de su estudio.
	19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	4	4	4	
	21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	4		4	



Nestor González Rueda
 PSICÓLOGO
 C.P. P.N° 18939

Firma del evaluador
 DNI 32991045

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:
 Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).
 Ver: <https://www.revistaspacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ESCALA DE 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.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	NESTOR DANIEL GONZALEZ RUEDA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Psicología organizacional, Psicología ocupacional	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo, Universidad Tecnológica del Perú, Universidad Privada del Norte, Universidad Señor de Sipán, SELECTOS S.A.C.	
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	



7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	ESCALA DE CLIMA LABORAL
Autora:	Sonia Palma (2022)
Procedencia:	Peru
Administración:	Individual o Colectiva / Formato físico o Computarizado.
Tiempo de aplicación:	15 minutos en formato físico. 5 minutos en formato computarizado.
Ámbito de aplicación:	Trabajadores con relación laboral de dependencia.
Significación:	Tiene como objetivo evaluar la percepción global del trabajador en relación a su ambiente laboral. Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Autorrealización (1,6,11,16,21 ,26,31,36,41, 46) • Involucramiento laboral (2,7,12,17 ,22,27,32,37, 42,47). • Supervisión (3,8,13,18,23 ,28,33,38,43, 48) • Comunicación (4,9,14,19,24 ,29,34,39,44, 49) • Condiciones laborales (5,10,15,20,2 5,30,35,40,45 ,50).

	<p>Escala tipo Likert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nunca (1) • Poco (2) • Regular (3) • Mucho (4) • Siempre (5)
--	--

9. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Definición
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.
Involucramiento	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
Autorrealización	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.



10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario de Escala de Clima Laboral CL - SPL elaborado por Sonia Palma Carrillo. 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 sintáctica 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 esencial o 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:
Primera dimensión: Autorrealización.

Objetivo es identificar la 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.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autorrealización	1. Existen oportunidades de crecer y desarrollarse en la organización	4	4	4	Modificar el termino organización por una palabra más amigable a la población.
	6. El jefe se interesa por el éxito del personal	4	4	4	
	11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	4	4	4	
	16. Se valora los altos niveles de desempeño	4	4	4	
	21. Los jefes expresan reconocimiento por los logros	4	4	4	
	26. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal	4	4	4	
	31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita	4	4	4	
	36. La organización promueve el desarrollo personal	4	4	4	Modificar el termino organización por una palabra más amigable a la población.
	41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	4	4	4	
	46. Se reconocen los logros en el trabajo	4	4	4	



Segunda dimensión: Involucramiento laboral.

Objetivos de la dimensión es lograr identificar los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Involucramiento laboral	2. Se siente comprometido con el éxito de la empresa	4	4	4	Modificar el termino organización por una palabra más amigable a la población.
	7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	4	4	4	
	12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	4	4	4	Modificar el termino organización por una palabra más amigable a la población.
	17. Los trabajadores están comprometidos con la organización	4	4	4	Modificar el termino organización por una palabra más amigable a la población.
	22. En la organización se hacen mejor las cosas cada día	4	4	4	Modificar el termino oficina por una palabra más adecuada a la realidad de la población
	27. Cumplir con las actividades laborales en el trabajo, permite el desarrollo del personal	4	4	4	
	32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	4	4	4	Modificar el termino estimulante por una palabra más amigable a la población
	37. Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	4	4	4	Modificar el termino organización por una palabra más amigable a la población.
	42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización	4	4	4	Modificar el termino organización por una palabra más amigable a la población.
	47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	4	4	4	Modificar el termino organización por una palabra más amigable a la población.



Tercera dimensión: Supervisión

Objetivos de la Dimensión: Reconocer 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.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	3.El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	4	4	4	
	8. En la empresa se mejoran continuamente los métodos de trabajo	4	4	4	Modificar el termino organización por una palabra más amigable a la población.
	13. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea	4	4	4	
	18. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo	4	4	4	
	23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	4	4	4	
	28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	4	4	4	
	33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	4	4	4	
	38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos	4	4	4	
	43.El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	4	4	4	
	48.Existe un trato justo en la organización	4	4	4	



Cuarta dimensión: Comunicación.

Objetivos de la Dimensión: Identificar la 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.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	4	4	4	
	9. En mi oficina la información fluye adecuadamente	4	4	4	Modificar el término oficina por una palabra más adecuada a la realidad de la población.
	14. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	4	4	4	
	19. Existen suficientes canales de comunicación	4	4	4	
	24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	4	4	4	Modificar los términos por palabras más sencillas para la población.
	29. En la organización se afrontan y superan los obstáculos	4	4	4	Modificar el término organización por una palabra más amigable a la población.
	34. La organización fomenta y promueve la comunicación	4	4	4	Modificar el término organización por una palabra más amigable a la población.
	39. El superior escucha los planteamientos que se le hacen	4	4	4	Modificar el término planteamiento por una palabra más amigable a la población.
	44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	4	4	4	Modificar la pregunta por palabras más amigables.
	49. Se conoce el progreso en otras áreas de la organización	4	4	4	Modificar el término organización por una palabra más amigable a la población.



Quinta dimensión: Condiciones laborales

Objetivos de la Dimensión: Identificar el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones laborales	5. Los compañeros de trabajo cooperan entre si	4	4	4	
	10. Los objetivos de trabajo son retadores	4	4	4	
	15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en áreas de su responsabilidad	4	4	4	
	20. El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado	4	4	4	
	25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	4	4	4	
	30. Existe una buena administración de los recursos de trabajo	4	4	4	Agregar algún contexto afín a las labores de la población
	35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	4	4	4	Modificar el termino organización por una palabra más amigable a la población.
	40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa	4	4	4	
	45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo	4	4	4	
	50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y sus logros	4	4	4	



Firma del evaluador DNI
32991045

Nestor González Rueda
PSICÓLOGO
C.P.: P.N° 10936

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibli



Universidad
César Vallejo

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

Los Olivos, 15 de junio del 2023

Señor(a)

MIRANDA AQUINO STEPHANY EDITH
REPRESENTANTE COMUN DEL CONSORCIO
CONSORCIO DE LIMPIEZA Y SANEAMIENTO AMBIENTAL
CAL. LAS ANEMONAS NRO. 1413 URB. LAS FLORES DE LIMA SAN JUAN DE
LURIGANCHO - LIMA

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 Los Olivos y en el mío propio, desearte 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. TAYNA BRIGETTE SILVERA SOLORZANO, con DNI 47544573 y AYALA ORNAY JEAN CARLOS, con DNI 71886494, 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: "BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LIMPIEZA EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, LIMA 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,

CONSORCIO DE LIMPIEZA Y
SANEAMIENTO AMBIENTAL
GERENCIA GENERAL - SECRETARIA
MESA DE PARTES

FECHA DE INGRESO: 19.06.23 HORA 16:00

N° DE REGISTRO: 285 N° DE FLSO: 2

RECIBIDO POR: Stephany Miranda

cc: Archivo PTUN.

www.ucv.edu.pe

Dra. Nelka Ruiz Miklavc

COORDINADORA NACIONAL CCEE
PROGRAMA DE TITULACIÓN
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

STEPHANY E. MIRANDA AQUINO

DNI: 75074634

REPRESENTANTE COMUN DE CONSORCIO



**Anexo 14. Autorización de aplicación para recolección y Uso de datos en
marco de Investigación**

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

Los Olivos 15 de junio del 2023

Señor (a)

MIRANDA AQUINO STEPHANY EDITH
REPRESENTANTE COMUN DEL CONSORCIO
CONSORCIO DE LIMPIEZA Y SANEAMIENTO AMBIENTAL
CAL. Las Anemonas Nro. 1413 Urb. Las Flores de Lima – SJL – Lima.

Asunto: Solicitud de Autorización para la Recolección y Uso de Datos en el Marco de una Investigación

Es un placer saludarle. Mi nombre es TAYNA SILVERA SOLORZANO en compañía de AYALA ORNAY JEAN CARLOS somos estudiante del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de elaboración de Tesis de la Escuela Académica de la Universidad Universidad Cesar Vallejo, ubicada en Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos - Lima. Nos ponemos en contacto con usted en calidad de estudiante investigador para solicitar formalmente su autorización para llevar a cabo una investigación en el marco de nuestro proceso de titulación.

El propósito de esta investigación es determinar la relación que existe entre el burnout y el clima laboral en el personal de Limpieza, así como la relación entre las dimensiones del síndrome en mención, por lo tanto, consideramos que su organización, Consorcio De Limpieza Y Saneamiento Ambiental, sería un recurso invaluable para la obtención de datos y perspectivas relevantes para este estudio.

En este sentido, nuestra solicitud incluye:

1. **Recolección y/o Uso de Datos:** Solicitamos permiso para recopilar datos relacionados con dos instrumentos: Inventario De Burnout De Maslach (MBI) y Encuesta De Escala De Clima Laboral – ECL SPC (2022), los cuales serán tratados de manera confidencial y utilizados únicamente para desarrollar los objetivos de la investigación.
2. **Consulta de Documentos:** Deseamos consultar documentos pertinentes, como relación de personal por turno laboral, que puedan contribuir a nuestro análisis.
3. **Entrevistas a funcionarios:** Solicitamos la posibilidad de realizar entrevistas con funcionarios de su organización que tengan conocimiento sobre el tema a investigar relacionado al clima laboral y a características de síndrome de Burnout en colaboradores de la empresa.
4. **Toma de Fotos y/o Videos:** Si es relevante para la investigación, solicitamos la autorización para tomar fotografías y/o videos de las instalaciones o procesos específicos relacionados con nuestro estudio.

Es importante destacar que esta investigación se realizará con estricto respeto a los protocolos éticos y legales aplicables. Todos los datos serán tratados de manera anónima y confidencial, y no se divulgará ninguna información que pueda identificar a individuos o a su organización sin su consentimiento expreso.

Además, estamos dispuestos a proporcionar toda la información que requiera sobre los objetivos, metodología y beneficios de nuestra investigación. Asimismo, nos comprometemos a seguir cualquier protocolo o procedimiento que su organización considere necesario.

Agradecemos de antemano su atención y colaboración en este proceso. Su contribución será fundamental para el éxito de nuestra investigación. Por favor, no dude en ponerse en contacto conmigo a través de jao29@hotmail.com o silveracorporativo@gmail.com si necesita información adicional o para coordinar una reunión para discutir esta solicitud en detalle.

Esperamos contar con su valiosa autorización y colaboración en este proyecto de investigación. Quedamos a su disposición para cualquier consulta o aclaración que requiera.

Nota: Se adjunta los instrumentos de investigación y el cronograma de recolección de datos. Atentamente,



Firma

Silvera Solorzano Tayna Brigitte
Cod. Estudiante: : 7003112795
Telefono. 948063068
silveracorporativo@gmail.com



Firma

Ayala Omay, Jean Carlos
Cod. Estudiante:7003102657
Telefono. 945147632
jao29@hotmail.com



STEPHANIE MIRANDA AQUINO
DNI: 75074634
REPRESENTANTE COMÚN DE CONSORCIO

Anexo 15. Constancia de ejecución de Investigación

CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La empresa **CONSORCIO DE LIMPIEZA Y SANEAMIENTO AMBIENTAL** con RUC. N° 20608345753.

Hace constar que los bachilleres en Psicología, **Tayna Brigette, Silvera Solorzano y Jean Carlos Ayala Ormay**, han llevado a cabo exitosamente el proyecto de investigación titulado:

Burnout y Clima Laboral en el personal de Limpieza en una empresa de servicios, Lima 2023

Este proyecto se desarrolló en las instalaciones de nuestra institución durante la semana del 25 de julio del 2023 fecha de inicio y termino el 01 de agosto del 2023.

El **CONSORCIO DE LIMPIEZA Y SANEAMIENTO AMBIENTAL** reconoce el esfuerzo y dedicación de los bachilleres en la ejecución de esta investigación, la cual contribuye al avance del conocimiento en el campo de la Psicología.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado (a) para los fines que estime conveniente.

Lima, 17 octubre del 2023,



STEPHANY E. MIRANDA AQUINO
DNI: 75074634
REPRESENTANTE COMUN DE CONSORCIO

Anexo 16. Prueba de normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	N	Sig.
Burnout	0.183	123	0.000
Agotamiento emocional	0.167	123	0.000
Despersonalización	0.132	123	0.000
Realización personal	0.168	123	0.000
Clima organizacional	0.187	123	0.000
Autorrealización	0.130	123	0.000
Involucramiento laboral	0.132	123	0.000
Supervisión	0.150	123	0.000
Comunicación	0.151	123	0.000
Condiciones laborales	0.204	123	0.000

Nota. n: muestra; sig.: significancia.

La tabla 10, en la investigación aplicando la prueba de Kolmogorov – Smirnov (K-S), se halló que el p-valor de la variable burnout es 0,000; al igual que la variable clima organizacional que fue de 0,000; siendo menores al 5% ($p < 0,05$); lo que evidencia que los datos de las mismas no siguen una distribución normal. Considerando lo anterior se usó la prueba no paramétrica del coeficiente Rho de Spearman para determinar el grado de relación entre las variables.