



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Clima laboral y burnout en los trabajadores de la empresa Sodexo  
de la Minera Chinalco – Carhuacoto - Oroya – 2020**

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

**AUTORES:**

Cordova Vilcapoma, Flor Soledad (ORCID: 0000-0002-8162-9841)

Toscano Lazo, Gabriel (ORCID: 0000-0003-3865-8353)

**ASESOR:**

Dr. Grajeda Montalvo, Alex Teofilo (ORCID: 0000-0001-5972-2639)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LIMA – PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

A nuestros padres, que son el mejor ejemplo y fuente de inspiración en nuestras vidas.

Los Autores

## **Agradecimientos**

A Dios, por darnos salud, tranquilidad y bienestar, guía nuestro camino para poder realizar nuestros propósitos, logrando nuestros objetivos

A la Universidad Cesar Vallejo, por contribuir en nuestra formación profesional.

A la empresa Sodexo, por brindarnos facilidades en la aplicación de los instrumentos de evaluación para el presente trabajo de investigación.

Por último, queremos agradecer la colaboración de nuestro asesor, Dr. Alex Grajeda Montalvo, quien dedicó su valioso tiempo para guiarnos a realizar dicha tesis.

Los Autores

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de la investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADO	19
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	28

## Índice de Tablas

		<b>Pag.</b>
Tabla 1.	Población de trabajadores de la empresa Sodexo	14
Tabla 2.	Muestra de los trabajadores de la empresa Sodexo	15
Tabla 3.	Prueba de normalidad	18
Tabla 4.	Correlación del clima laboral y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout	19
Tabla 5.	Correlación del clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout	19
Tabla 6.	Correlación de las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del SB y el clima laboral	20
Tabla 7.	Correlación de la dimensión realización personal del síndrome de burnout y el clima laboral	21
Tabla 8.	Correlación del clima laboral y el síndrome de burnout	21

## Resumen

El presente estudio determinó la conexión entre el clima laboral y el SB en los colaboradores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco – Carhuacoto – La Oroya 2021. El tipo de investigación es correlacional. Asimismo, la población estudiada estuvo constituida por 409 trabajadores, de la cual consideramos como muestra 198 colaboradores. Del mismo modo para la recopilación de los datos se aplicaron los siguientes instrumentos: el Inventario de burnout presentando una confiabilidad de 0.97 y el segundo instrumento la Escala CL – SPC con una fiabilidad de 0.90, al culminar nuestra investigación se evidencia la existencia de una vinculación entre las variables de estudio, siendo inversa y significativa. Se ha encontrado un valor de rho de Spearman igual a  $-.318$ , respectivamente; además sus signos negativos muestran una relación inversa entre las variables estudiadas, siendo significativa al 5%.

**Palabras clave:** Clima laboral, síndrome burnout, correlación negativa

## Abstract

This present research determines the relationship between the working climate and the Burnout Syndrome in the workers of the Sodexo Company of the Chinalco – Carhuacoto - La Oroya 2021 mining Company. The research level is descriptive – correlational. Likewise, the study population consisted of 409 workers, of which we considered 198 collaborators as a sample. In the same way, the following instruments were applied to collect the data: The Burnout Inventory and the CL – SPC working climate scale, where it is concluded that there is a relationship between the study variables, being inverse and significant. A Spearman rho value equal to -0,318, respectively, has been found; In addition, its negative signs show an inverse relationship between the work environment and the burnout syndrome, being significant at 5%.

**Keywords:** Working climate, Burnout Syndrome, negative correlation.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En los últimos años, se ha demostrado que el clima laboral constituye un aspecto primordial dentro de una organización, por lo que un inadecuado clima laboral puede desencadenar enfermedades asociadas al trabajo como es el SB, este síndrome conocido también como estrés crónico tiene efectos negativos, los cuales pueden desencadenarse en otras enfermedades físicas y emocionales, poniendo en peligro el bienestar de una persona. Generalmente, está supeditado a diversos factores internos (como la ansiedad, preocupación) y externos (como la presión social, el trabajo) que afronta el individuo dentro de su área de labor.

En las organizaciones y empresas el trabajador es el pilar fundamental para la producción y el éxito de una organización. En tal sentido, el análisis de Clima Laboral, es importante para tal fin, ya que el ambiente laboral contribuye al bienestar del trabajador tanto en la parte física y psicológica, podríamos decir que un trabajador con un buen clima laboral se siente más valorado y motivado, esto influirá directamente en su productividad y bienestar psicoemocional, esto puede cambiar drásticamente si el Clima laboral en una organización es negativa. Así mismo el SB, en la actualidad es muy frecuente ya que la modernización, la tecnología y diversos factores de la globalización afectan en la dinámica de trabajo, eso puede contribuir a que el trabajador pueda sufrir distintos trastornos. Según Sebastián y Belén (2013) manifiestan que el estrés crónico está vinculado directamente con el clima laboral y es responsabilidad de la organización fomentar las buenas condiciones laborales para un buen clima laboral. Las actividades del sector minero tienen características distintas a otras organizaciones, ya que los trabajadores tienen que tener una convivencia por días, ya sea con el supervisor, con los compañeros, adecuándose a las reglas de convivencia y las normas de conducta por varios días, a esto se adiciona que los trabajadores están alejados de sus familiares y su ambiente social. En este contexto, la organización del sector minero establece planes, estrategias para salvaguardar el estrés y el buen clima de sus trabajadores como parte de la Salud y Seguridad del trabajador en el marco de la ley. (Ley N°29783). Es por ello el interés de la investigación del Clima Laboral y el SB, para determinar la vinculación de las dimensiones, cansancio emocional,



despersonalización y realización personal en los trabajadores de la empresa Sodexo en la minera Chinalco.

Nuestra investigación tiene como fin evidenciar como el clima laboral se encuentra relacionado con el burnout, teniendo en cuenta que este estrés crónico es un mal globalizado que se ha extrapolado ampliamente en la vida del ser humano, sin importar raza y origen, así como profesión u oficio. Por lo que para el caso de estudio se ha verificado el clima laboral, a través de la percepción de los trabajadores de la empresa Sodexo en la minera Chinalco. Es importante aclarar que un inadecuado ambiente laboral se traduce en un alto estrés crónico, dado que el individuo no se encuentra satisfecho en su área de trabajo.

Aunque resulta obvio pensar que la relación descrita entre las variables estudiadas va en la dirección detallada, es posible encontrar otro tipo de asociación en la evidencia empírica. Por ejemplo, es posible encontrar prácticamente que el ambiente laboral sea favorable y que se evidencie un SB bajo; o incluso un clima laboral desfavorable y un SB bajo. Es importante tener en cuenta que el presente estudio se enfoca en evidenciar la relación entre ambas variables de estudio. Dicho resultado de la relación no necesariamente debería ser indirecta, toda vez que la relación solo asocia las variaciones entre las variables, pero no establece la causalidad entre ellas. Más bien, los hallazgos de relación descritos, servirán de sustento para investigaciones enfocadas en estudiar la causa y efecto entre las variables estudiadas.

**Los autores**

## II. MARCO TEÓRICO.

Iniciando la investigación a nivel local, Mata y Rojas (2019) tuvieron por meta puntualizar la conexión entre el clima organizacional y SB en colaboradores del centro de salud Justicia, Paz y Vida - Huancayo. Tomó como muestra a 52 trabajadores, equivalentes a la población total. Se utilizó el Cuestionario creado por el MINSA para el clima laboral con una confiabilidad de 0.971 y para la segunda variable el Inventario de Maslach y Jackson obteniendo una confiabilidad de 0.796, los mencionados instrumentos fueron validados por tres expertos. Su resultado muestra un nivel de confiabilidad del 95%, arrojando, un Rho de Spearman = - 0,761. Los autores culminan señalando la existencia de una correlación significativa y negativa en el mencionado estudio.

A nivel local el autor, Urteaga (2017) determinó la conexión entre el clima laboral y el SB en maestros del nivel secundaria en las IE de la provincia de Pacasmayo. En tal sentido la muestra estuvo constituido por 132 docentes a quienes se les aplicó dos instrumentos para el estudio, el primero fue la Escala CL- SPC para el Clima Laboral, con una fiabilidad de 0.927, del mismo modo se utilizó el Inventario de Burnout de Malasch, siendo confiable con un 0,949, en cuanto a la validez no menciona la autora. En la culminación de la investigación se evidenció una correlación rho de Spearman de - 0,773, demostrando que las variables de estudio se correlacionan de manera negativa y significativa.

De la misma forma a nivel nacional los estudios de Pari y Alata (2015), precisaron el nexo existente del clima laboral y el SB presente en los educadores del Colegio Adventista Túpac Amaru en Juliaca. Tomó como muestra a 47 docentes. Para lo cual utilizó un Cuestionario de R. H. Moos para medir el clima social con una confiabilidad de 0,76 y para medir el burnout empleó el MBI, con una fiabilidad de 0,79, de la misma forma presenta una validez de 0,806. Señalando en sus resultados una correlación de Pearson de -0,510, demostrando la presencia de una asociación significativa e inversa entre el clima laboral y burnout en los maestros de la mencionada IE.

Cubas (2016) desarrolló una investigación teniendo como fin determinar la relación entre el clima organizacional y el SB, en los empleados de la empresa mercantil Inca - Chiclayo. La muestra estuvo conformada por 30 empleados, así también para recolectar los datos se utilizó el cuestionario de R, H. Moos con una fiabilidad de 0.80 y el Inventario de Maslach, con una confiabilidad de 0.872. Asimismo, sus resultados señalan una relación igual a -0.491. Concluyendo que las variables se asocian de forma negativa e inversamente.

Pacheco (2017) tuvo como propósito establecer el nexo entre las dimensiones del SB y el clima laboral de los colaboradores de una clínica en Lima, para lo cual se tomó una muestra de 118 colaboradores de la institución en cuestión. Dicha investigación utilizó dos instrumentos para recolectar los datos, siendo para la primera variable el Inventario de burnout de Maslach con una fiabilidad de 0.791 y una validez de 0.61, en cuanto a la segunda variable se utilizó la Escala CL – SPC obteniéndose una confiabilidad de 0.97 y una validez de 0.980. Así mismo sus resultados confirman que existe una correlación de 0.84 entre el desgaste emocional y el clima laboral, en cuanto a la dimensión despersonalización y el clima laboral evidencia una correlación de 0.917, por último, en cuanto al desarrollo personal y clima laboral existe una correlación de 0.872. La presente investigación concluye demostrando la existencia de una correlación fuerte entre las dimensiones del SB y el ambiente laboral de los colaboradores de la mencionada institución.

El autor Barreda (2017) estudió la asociación del clima laboral y el SB en los colaboradores de enfermería en Lima Norte. Para lo cual se seleccionó una muestra constituida por 136 colaboradores, a quienes se les intervino con dos instrumentos, se utilizó el Cuestionario CL- SPC para medir el clima laboral con una confiabilidad de 0,97 y el Inventario de Maslach para medir el burnout, con una confiabilidad de 0.88, asimismo a través de la apreciación de los expertos se validaron las pruebas. En la culminación del estudio afirma la existencia correlativa negativa entre el ambiente laboral y el SB del personal de enfermería, obteniéndose una correlación de -0,454, concluyendo que ante un favorable clima laboral habrá una disminución del SB y viceversa.

Pajares (2018) desarrolló un trabajo de tipo y diseño correlacional no experimental - descriptivo en los médicos de emergencia del hospital regional de Cajamarca, en tal sentido se instauró el nexo entre el burnout y el ambiente laboral de los colaboradores. La muestra estuvo conformada por 81 médicos. Para la primera variable se empleó el Inventario de Maslach (IBM) con una fiabilidad de 0.80, para la segunda variable emplearon el CL SPC con una confiabilidad de 0.90, dichas pruebas se validaron mediante la apreciación de los expertos. Los resultados señalaron una relación negativa proporcional de -0.417, demostrando que las variables de estudio se correlacionan de manera negativa y significativa.

De la misma forma Palomino (2018) realizó una investigación, teniendo como meta puntualizar la asociación del SB y el ambiente institucional, en maestros de las IE de Lurín - Lima, la muestra estuvo conformada por 115 educadores, para lo cual se empleó el Inventario de Maslach (IBM) con una confiabilidad de 0.858, el segundo instrumento fue el Cuestionario Institucional elaborado por Isabel Guzmán Rodríguez, adaptado por la autora siendo confiable con 0.836, así también los expertos certificaron la validez de las pruebas. Del mismo sus resultados arrojan un nivel de confianza del 95% y una correlación de Spearman igual a - 0.513. El trabajo culmina señalando la existencia de una significativa e inversa asociación entre las variables estudiadas.

Salinas (2019) realizó una investigación estableciendo el vínculo entre el ambiente de trabajo y el SB en maestros de las IE del distrito Ricardo Palma de Huarochiri – Lima. Asimismo fueron 80 los colaboradores que constituyeron la muestra, por lo que primero se empleó una Escala para medir el ambiente laboral CL-SPC, con una fiabilidad de 0.813, del mismo modo para la segunda variable se utilizó el Inventario de Maslach obteniendo una confiabilidad de 0.987, en tal sentido ambos instrumentos se validaron mediante juicio de expertos. La investigación concluyó que existe una correlación negativa de -0,546 con una significancia de 0,05 para el presente estudio.

En la misma línea de investigación se toma los estudios a nivel Internacional como el de Noboa y Núñez (2017) realizó una investigación, teniendo como fin precisar

la relación entre el clima organizacional y el SB en los trabajadores de la empresa de servicios exequiales en Quito - Ecuador. La muestra estuvo constituida por 29 colaboradores. Para la obtención de la data se utilizó dos instrumentos, el primero para medir el clima organizacional a través del Cuestionario EDCO con una confiabilidad de 0,92, del mismo modo se utilizó el MBI, con una fiabilidad de 0,70 respectivamente, ambos instrumentos fueron validados a través de la apreciación de los expertos. En cuanto a los resultados muestra una correlación significativa entre las variables de estudio, obteniendo rho de Spearman igual a -0. 651. El trabajo culmina afirmando que, ante una alta presencia de clima laboral, habrá un bajo síndrome de Burnout.

En cuanto a los aportes teóricos de nuestra primera variable clima laboral, tomaremos el enfoque integral del individuo, que se fundamenta en su bienestar a través del crecimiento y creatividad Castro (2020). Siguiendo esta fundamentación para el análisis de nuestra investigación tomaremos a Palma (2004) donde afirma que el clima laboral es la percepción del trabajador en su ambiente laboral y está dividida en dimensiones como la autorrealización, involucramiento con sus labores, la supervisión, acceso a la información, y las condiciones laborales. Para su estudio creo la escala CL-SPC. Dividió su investigación en cinco dimensiones para medir el clima laboral, estas son:

1. Autorrealización o Desarrollo Personal: La autorrealización es como el trabajador percibe el desarrollo personal, si en su ámbito laboral existe una línea de carrera o simplemente se sienta satisfecho con su trabajo, en el ámbito personal, si recibe de su trabajo el apoyo para el crecimiento y desarrollo profesional, ya sea por medio de capacitaciones o incentivos que refuercen su crecimiento económico. Actualmente las empresas invierten en capacitaciones y línea de carrera, ya que para los trabajadores se le es más atractivo mantenerse en una empresa que tenga dichas características.

2. Involucramiento Laboral: En esta dimensión los trabajadores tienen claro los valores de la organización, los trabajadores deben conocer los objetivos de la organización que es el alma o filosofía de cada empresa. Este involucramiento que tiene los trabajadores le da la fidelidad y la baja rotación de personal en la empresa.

Los trabajadores que tienen claro los Valores y compromiso de la organización se sienten parte de ella y tienen orgullo de pertenecer a dicha empresa.

3. Supervisión: Cada trabajador está sujeto a la apreciación de su trabajo, de ser medido o supervisado, también a recibir el apoyo para lograr un desempeño óptimo en su trabajo, es por ello que la supervisión es muy importante para tener un clima laboral positivo o negativo. Uno de los problemas más comunes del clima laboral es justamente la relación entre trabajador y los jefes, ya que muchos de ellos tienen distinto tipo de liderazgo. La característica que tiene la empresa Sodexo en este contexto, es tener supervisores, que son los jefes inmediatos en cada área de dicha organización y estas son las que imparten órdenes y el cumplimiento de las actividades.

4. Comunicación: Una buena comunicación es cuando todos los involucrados dan y reciben un mensaje claro, la buena comunicación interna que se tiene dentro de la organización evita malos entendidos y hace que el trabajador se sienta en un ambiente más cómodo y a la vez sea más eficiente su trabajo. Para nuestro contexto la comunicación es importante ya que no solo se da información para el cumplimiento de las actividades sino también en cumplimiento en el tema de seguridad y salud.

5. Condiciones Laborales: Cada trabajador al ser reconocido como parte esencial de una organización o de la cadena de producción, debe tener los elementos básicos para un óptimo desempeño, como es el caso de los Epps, contratos bien definidos, funciones de acuerdo al perfil, las remuneraciones de acuerdo al mercado, herramientas y equipos en óptimas condiciones, esto influenciará en tener unas buenas condiciones laborales.

Los cinco indicadores que se ha desarrollado en esta investigación consolidará la relación con el SB, en los trabajadores de la empresa Sodexo en la minera Chinalco.

Para nuestra segunda variable, SB, nos basaremos en el modelo tridimensional de Maslach, que está enfocada en el desarrollo de la relación laboral y el bienestar del individuo, en tanto se explica la actitud que tiene el individuo frente al ambiente, donde se presentan respuestas cognitivas (conocimientos, ideas) afectivas (valoración afectiva o positiva) y conductuales (intenciones y tendencias de

comportamiento). Maslach y Jackson, basan su estudio en el burnout, infieren que este síndrome está causado por el estrés crónico en el trabajo, que vendría ser el ambiente y el estilo de vida del empleado, además explica que el SB parte de tres dimensiones. El agotamiento emocional, que representa la dimensión básica del burnout, la despersonalización que es la dimensión interpersonal y la reducida realización personal o el sentimiento de incompetencia.

Para explicar estas tres dimensiones tomaremos el concepto de Olivares (2016) en la primera dimensión agotamiento emocional se relaciona con la fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos, el sujeto se siente cansado, no tiene una fuente de impulso o recarga de energía, por lo que debe realizar mucho esfuerzo para cumplir sus labores.

La segunda dimensión es la despersonalización y se entiende que la persona, genera sentimientos y actitudes negativas hacia sus compañeros o clientes, normalmente el trabajador se siente fastidiado, renegado, con baja motivación y esto trae como consecuencia la baja productividad o bajo rendimiento laboral. Es una actitud que el trabajador utiliza como su autodefensa, pero obviamente le traerá consecuencias negativas a la empresa y a su entorno.

La tercera dimensión, es el de baja realización profesional y personal. El trabajador genera un sentimiento de incapacidad laboral, no se siente capaz de realizar una tarea se supone que el trabajador no se siente conforme ya sea en la dinámica laboral, la presión del trabajo, por su relación con sus compañeros del trabajo o por su disconformidad con su empresa. En muchas organizaciones, no hay líneas de carrera, en tanto el trabajador puede sentirse frustrado, hay organizaciones que no valoran el logro profesional o tienen limitaciones en capacitaciones, esas son situaciones que generan disconformidad con su empresa contribuyendo a la aparición del SB.

Por otro lado, existen tres niveles de burnout:

**FORMA LEVE:** Los trabajadores, tienen características muy bajas de detectar, ya que son quejas o comportamientos, no muy notables de cansancio o fatiga, pero presenta ciertos dolores remotos en el cuerpo.

**FORMA MODERADA:** Las características son más notables, la persona ya empieza, a sufrir insomnios, algo desconcentrado o baja atención en el trabajo.

**FORMA GRAVE:** Las características de esta forma, es cuando se presenta mayor

en ausentismo y cinismo, aislamiento con el grupo laboral, depresión, crisis existencial y puede llegar al suicidio.

En función a lo descrito se plantea como problema general: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el SB en los colaboradores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya - 2020? Asimismo como problemas específicos a)¿Cuál es la relación entre el clima laboral y las dimensiones agotamiento emocional y despersionalización del SB en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya - 2020?; b)¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la dimensión desarrollo personal del SB en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya - 2020?; c)¿Cuál es la relación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersionalización del SB y las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya - 2020?; d)¿Cuál es la relación entre la dimensión desarrollo personal del SB y las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya - 2020?

De otro lado el estudio se justifica porque debemos tener en cuenta que las diferentes necesidades que tienen los seres humanos en su vida diaria, los llevan a estar sujetos a desempeñarse en el ámbito laboral, por ello debemos tener presente que un inadecuado ambiente laboral puede desencadenar un estrés crónico. Según los estudios realizados por la coordinación de psicología organizacional de la UPN, se evidencia que, de cada 10 peruanos, seis de ellos afirman que su trabajo ha sido estresante durante el último año, afectando el clima laboral de los mismos, esto quiere decir que el 60% de los trabajadores en el Perú están propensos a sufrir el burnout, por el cansancio físico y emocional que tienen en su trabajo, incluso la OMS ya advirtió que es una enfermedad laboral del siglo XXI.

Desde la perspectiva teórica contamos con material accesible que nos permite ampliar nuestros conocimientos ya que se cuenta con información respecto al ambiente laboral y el burnout del personal de la empresa Sodexo en la minera



Chinalco, asimismo se recopiló información a través de las percepciones y las manifestaciones de los mismos trabajadores, donde los resultados obtenidos darán a conocer información válida y confiable de las variables de estudio

Así también el estudio se justifica en la práctica, porque nos va a permitir conocer la vinculación entre el ambiente laboral y el burnout de los colaboradores, para lo cual se presenta evidencia sustancial de la asociación entre las variables de estudio, por lo que podrán emplearse para el desarrollo de futuras investigaciones.

Desde una perspectiva social en la actualidad muchas organizaciones vienen presentando dificultades en el ámbito de trabajo, generando estrés crónico en sus colaboradores, disminuyendo su productividad, por lo se puede establecer coordinaciones pertinentes con los miembros de la organización para contar con un ambiente laboral favorable, evitando la disminución de la eficacia del servicio que ofrece el trabajador como también evitar el índice de colaboradores con estrés crónico.

Desde un ámbito legal la Ley de seguridad y salud en el trabajo 27893, reconoce el riesgo psicosocial pues considera que el ámbito laboral debe ser seguro y con la protección física y psicosocial del trabajador. Aún más en el sector minero ya que los trabajadores se encuentran en el campamento por el sistema 21 días por 14 días de descanso.

Del mismo modo desde la perspectiva metodológica, se utilizó dos instrumentos para el estudio siendo válidos y confiables, el primero es la Escala CL SPC para medir el clima laboral y el segundo instrumento es el MBI de Maslach, las cuales permitirán comprender la conexión entre ambas variables dichos resultados servirán como base para otros estudios.

En función a los antecedentes y bases teóricas se plantearon las siguientes hipótesis: Hipótesis general: Existe una relación inversa y significativa entre el clima laboral y el SB en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020. Hipótesis específicas: a) existe relación inversa y significativa entre el clima laboral y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del SB en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020; b)

existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el desarrollo personal del SB en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020; c) Existe relación inversa y significativa entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del SB y las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020; d) existe relación directa y significativa entre el desarrollo personal del SB y las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020.

Finalmente creemos necesario plantear los siguientes objetivos: Objetivo general: Determinar el nexo entre el clima laboral y el SB en trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020. Objetivos específicos: a) determinar la relación entre el clima laboral y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del SB en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020; b) determinar la conexión entre el clima laboral y la dimensión desarrollo personal del SB en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020; c) determinar la relación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del SB y las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020; d) determinar la relación entre el desarrollo personal del SB y las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y Diseño de la investigación**

##### **Tipo**

El estudio es descriptivo correlacional. Según Campbell y Stanley (1966) una investigación correlacional tiene el propósito de evaluar dos o más conceptos, variables o categorías, donde el investigador tiene el control sobre la variable y esta podría ser manipulada para la comparación de dos unidades naturales (pág. 123). Quieren decir, miden cada variable y analizan su correlación, tales correlaciones son hipótesis sometidas a pruebas y el nivel descriptivo ayudará a especificar las propiedades, características, los perfiles de nuestra unidad de estudio (p.117)

##### **Diseño**

Fue no experimental, correlacional y transversal. Sánchez y Reyes (2009) señalan que “una investigación es no experimental transversal correlacional cuando no se aplican experimentos puros en los cuales se controlan variables, asimismo la característica transversal se refiere a que los datos de una muestra se obtienen en un determinado momento” (p. 44). En base a lo descrito, para el desarrollo de la investigación no se empleó un experimento, dado que solo se recopilarán datos de clima laboral y SB mediante dos cuestionarios. Además, el acopio de datos se realizó en un tiempo establecido a la muestra en los trabajadores de la empresa Sodexo en la minera Chinalco. Posteriormente se procesó los datos y se validó la relación de las variables estudiadas.

#### **3.2 Operacionalización de las variables**

##### **Clima laboral**

**Definición conceptual:** Sonia Palma (2004) afirma que el clima laboral es la percepción del trabajador en su ambiente laboral y está dividida en dimensiones como es la autorrealización, involucramiento con sus labores, la supervisión, acceso a la información, y las condiciones laborales. El clima laboral está directamente relacionado con el rendimiento del trabajador en una empresa.

**Definición operacional:** Para evaluar el ambiente laboral de los trabajadores y obtener los datos necesarios, se utilizó el Cuestionario CL SPC.

**Indicadores:** Se presenta a través de cinco dimensiones, siendo autorrealización (ítems 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46) involucramiento laboral (ítems 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 de medición:** Comprende 50 ítems, su medición es ordinal.

### **Síndrome de burnout**

**Definición conceptual:** Según Maslach y Jackson (2009) viene a ser la respuesta al estrés laboral crónico el cual se desarrolla en el ámbito de laboral, los síntomas dominantes de esta respuesta están caracterizados por la presencia de un abrumador agotamiento, sensaciones de cinismo y un sentido carente en la realización personal.

**Definición operacional:** A los trabajadores se les administró el MBI.

**Indicadores:** Lo componen tres dimensiones, agotamiento emocional (ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) despersonalización (ítems 5, 10, 11, 15, 22) realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)

**Escala de medición:** Comprende 22 ítems y su nivel de medición es ordinal

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Acorde con Carrasco (2006) una población es el conjunto de elementos conocidos o desconocidos con peculiaridades comunes, son todos los casos que concuerdan con una serie de particularidades (p. 65). La población de estudio lo conformaron los trabajadores de la empresa Sodexo en la minera Chinalco, - Distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya, quienes fueron la unidad de análisis para la

recopilación de información. El tamaño de la población estuvo conformado por 409 trabajadores que se mantienen laborando.

**Tabla 1**

*Población de los trabajadores de la empresa Sodexo en la minera Chinalco, - Distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya*

<b>EMPRESA</b>						
<b>SODEXO</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>	<b>% H</b>	<b>% M</b>	<b>% Total</b>
Trabajadores	106	303	409	26	74	100
	106	303	409	26	74	100

**Fuente:** elaboración propia con los datos que nos brindó el supervisor de la empresa Sodexo

**Muestra**

La muestra es una proporción con características representativas de la población, la cual se aplica con el objetivo de reducir costos en la aplicación de instrumentos y facilitar la inferencia estadística. Carrasco (2006). Asimismo, la muestra establecida estuvo compuesto por 198 trabajadores de la empresa Sodexo en la minera Chinalco, - Distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya.

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

$n = \frac{409 (1.96)^2 0.5 (1-0.5)}{(409-1) 0.05 + 1.96^2 0.5 (1-p)}$
--

N= Población                    409  
 p= Eventos favorables        0.5

Z= Nivel de significación 1,96

e= Margen de error 0,05

Siendo el resultado = 198 colaboradores

### **Muestreo**

El muestreo que utilizamos es el probabilístico, aleatorio simple. Según Carrasco (2006) menciona que “es una técnica donde todos los elementos de observación, tienen la posibilidad de ser seleccionados” (p.243)

**Unidad de análisis:** Trabajadores de la empresa Sodexo en la minera Chinalco, - Distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya

### **Tabla 2**

*Muestra de los trabajadores de la empresa Sodexo en la minera Chinalco, - Distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya*

<b>EMPRESA SODEXO</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>	<b>% H</b>	<b>% M</b>	<b>% Total</b>
	51	147	198	26	74	100
	51	147	198	26	74	100

### **3.4 Técnicas e instrumentos en recolección de datos**

Instrumentos en la recopilación de los datos

Ficha técnica

Nombre : Cuestionario de clima laboral CL - SPC

Autor : Sonia Palma Carrillo

Procedencia : Perú

Administración : Individual o colectivo

Tiempo : 20 a 30 minutos aprox.

Estructuración : 5 dimensiones - 50 ítems

Aplicación : Trabajadores con dependencia laboral

Material : Manual - Protocolo - Hoja de corrección

## **Propiedades psicométricas del instrumento**

### Confiabilidad y Validez

En cuanto al Cuestionario CL SPC es un instrumento que presenta una confiabilidad de 0.97 y a través del análisis factorial se evidencio correlaciones favorables de  $\alpha$  .05 evidenciando la validez de la prueba, también podemos observar en distintos estudios en nuestro país específicamente en Lima en la investigación realizada por Urteaga (2017) se evidenció que el instrumento tiene una confiabilidad de 0.927, también se evidenció que el instrumento cumple con los lineamientos del colegio de psicólogos del Perú según el código de ética profesional, así mismo a través de los expertos se validó dicho instrumento

### Ficha técnica

Nombre	: Inventario burnout MBI
Autoras	: Cristina Maslach y Susan Jackson
Procedencia	: Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California USA
Administración	: Individual o colectivo
Tiempo	: 10 a 15 minutos aprox.
Estructuración	: 3 dimensiones - 22 items
Aplicación	: A trabajadores de ambos sexos.
Material	: Manual de la prueba, protocolo, hoja de respuesta

## **Propiedades psicométricas del instrumento**

### Confiabilidad y Validez

En cuanto a la confiabilidad del Inventario de Burnout original, se evidenció que el instrumento posee una fiabilidad de 0,90 en CE, 0,79 en DP y 0,71 en RP, asimismo en investigaciones recientes como el de Urteaga (2017) se evidenció que el instrumento presenta una confiabilidad de 0.949.

En cuanto a la validez de constructo del MBI, se obtuvieron índices de 0,83 en CE, de 0,48 en DP y 0,77 en RP, del mismo modo recientes investigaciones como el de

Urteaga (2017) confirmó la apreciación favorable de los expertos que el instrumento posee validez.

### **3.5 Procedimiento**

- Teniendo los instrumentos de evaluación el MBI y el Cuestionario de Clima Laboral, para recolectar la data se realizó los siguientes pasos
- Paso 1. Solicitud de acceso de aplicación de los instrumentos al supervisor de la minera Chinalco, - Distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya
- Paso 2. Se aplicó las pruebas a la muestra de estudio.
- Paso 3. Verificación de completitud de rellenado de instrumentos. En caso de respuestas no consignadas se solicitó completarlas.
- Paso 4. Retiro de la empresa Sodexo.

Después de la recolección de los datos, se procedió a calificar las pruebas, para después vaciar y procesar la información en el software SPSS 23 y obtener un análisis de la información presentando nuestros resultados a través de tablas estadísticas.

### **3,6 Método de análisis de datos**

Según Parreño (2016) es la estadística descriptiva y la estadística inferencial, ya que en la presente investigación el resultado de las puntuaciones en la prueba de normalidad arrojó una distribución no normal, hemos empleado la prueba no paramétrica de Spearman, del mismo modo elaboramos nuestra base de datos en Excel, como también hemos utilizado el programa SPSS donde trabajamos por medio de tablas los resultados de la presente investigación.



**Tabla 3***Prueba de normalidad de las puntuaciones*

Kolmogorov-Smirnov	Estadístico	N	Sig.
<b>Clima laboral</b>	<b>,156</b>	<b>198</b>	<b>,000</b>
Autorrealización	,087	198	,001
Condiciones laborales	,123	198	,000
Supervisión	,100	198	,000
Comunicación	,130	198	,000
Condiciones laborales	,167	198	,000
<b>Burnout</b>	<b>,081</b>	<b>198</b>	<b>,003</b>
Cansancio emocional	,176	198	,000
Despersonalización	,127	198	,000
Realización personal	,126	198	,000

Elaboración propia con los datos obtenidos en el SPSS

Los datos de la variable clima laboral tiene un nivel de significancia  $0.000 < 0.05$ , y de la variable de síndrome de Burnout,  $0.003 < 0.05$ , no son paramétricas por que no presentan una distribución normal, puesto que su nivel de significancia es menor a 0.05. Por lo tanto, para la correlación se aplicó la prueba de Rho de Spearman.

### 3.7 Aspectos éticos

Se siguió los siguientes aspectos éticos

- Autorización del supervisor de la empresa mencionada para la aplicación de las pruebas.
- Confidencialidad, en cuanto a la identidad de los evaluados en el proceso de investigación.

## VI. RESULTADOS

**Tabla 4**

*Relación entre el clima laboral y las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización del SB en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco – Oroya*

		Agotamiento emocional	Despersonalización	
Rho de Spearman	CL	Coeficiente de correlación	-0,268**	-0,214**
		r <sup>2</sup>	0,07	0,05
		Sig. (bilateral)	0.000	0.002
		N	198	198

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 4, se apreció la correlación de la variable clima laboral y las dimensiones agotamiento emocional del SB siendo rho= -0,268 y el tamaño del efecto 7%, del mismo modo con la dimensión despersonalización del SB igual a r= -0,214 siendo el tamaño del efecto 5%.

**Tabla 5**

*Relación entre el clima laboral y la dimensión realización personal del SB en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco – Oroya*

		Desarrollo personal
Clima laboral	Correlación de Rho de Spearman	,141*
	r <sup>2</sup>	0,02
	Sig. (bilateral)	0.047
	N	198

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 5, se observó la correlación positiva de la variable clima laboral y la dimensión realización personal del SB rho= 0,141 siendo el tamaño del efecto 2%.

**Tabla 6**

*Relación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del SB y las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera chinalco – Oroya*

		Autorrealización	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales
Agotamiento emocional	Correlación de Rho de Spearman	-,142*	-,208**	-,167*	-0.106	-,239**
	r <sup>2</sup>	0,020	0,04	0,027	0,01	0,05
	Sig. (bilateral)	0.046	0.003	0.018	0.137	0.001
	N	198	198	198	198	198
Despersonalización	Correlación de Rho de Spearman	-0.091	-,164*	-,193**	-0.043	-,159*
	r <sup>2</sup>	0,008	0,04	0,04	0,001	0,03
	Sig. (bilateral)	0.201	0.021	0.007	0.544	0.025
	N	198	198	198	198	198

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 6, se puede apreciar una correlación inversa y significativa en las dimensiones agotamiento emocional del SB y las dimensiones del clima laboral en autorrealización rho= -0,142, involucramiento laboral rho= -0,208, supervisión rho= -0,167, condiciones laborales rho= -0,239, excepto en la dimensión comunicación su resultado arrojó un p valor = 0,137, del mismo modo se presenta una correlación inversa significativa en la dimensión despersonalización frente a las dimensiones del clima laboral se evidencia una correlación significativa en involucramiento laboral un rho= -0,164, supervisión rho= -0,193 y condiciones laborales rho= -0,159, por otro lado no presenta significancia con la dimensión autorrealización que presenta un p valor = 0,201 y comunicación con un p valor = 0,544.

**Tabla 7**

*Relación entre la dimensión realización personal del SB y las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco – Oroya*

		Autorrealización	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales
Desarrollo personal	Correlación de Rho de Spearman	,160*	,072	,095	,187**	.164*
	r <sup>2</sup>	0,025	0,005	0,009	0,034	0,026
	Sig. (bilateral)	0.025	0.317	0.185	0.008	0.021
	N	198	198	198	198	198

**Fuente:** Elaboración propia.

En la tabla 7, se observó la correlación positiva de la dimensión realización personal del SB y las dimensiones del clima laboral donde, autorrealización rho= 0.160, comunicación rho= 0,187, condiciones laborales rho= 0,164 siendo significativas a diferencia de involucramiento laboral con un p valor = 0,317 y supervisión que presenta un p valor a 0,185.

**Tabla 8**

*Relación entre el clima laboral y SB en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco – Oroya.*

		Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	CL	Coefficiente de correlación
		-,318**
		r <sup>2</sup>
		0,101
		Sig. (bilateral)
		,000
		N
		198

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 8, se apreció la correlación de las variables clima laboral y el SB demostrando un rho= -,318\*\* con un p valor de ,000 asimismo el tamaño del efecto es del 10%, determinando una correlación inversa.

## IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación, se buscó evidenciar la relación entre el Clima Laboral con el SB, en una muestra de 198 trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - Distrito de Carhuacoto - provincia la Oroya 2021, en la cual se buscó determinar las correlaciones tanto entre variables como entre las dimensiones. Los instrumentos usados tienen confiabilidad y validez, para la variable clima laboral hemos utilizado el CL-SPC y para la segunda variable burnout empleamos el Inventario de Maslach. Por lo tanto, ambos instrumentos son consistentes para medir las variables de nuestra investigación.

En relación al análisis de los resultados, uno de los hallazgos importantes que se ha dado, ha sido la correlación inversa entre la variable clima laboral y las dimensiones: cansancio emocional y despersonalización del SB, obteniéndose un rho de Spearman = -0,268 y -0,214 respectivamente, con un tamaño de efecto moderado de 0,07 y 0,05, Esto confirma nuestra primera hipótesis específica y corrobora los resultados hallados en la investigación de Mata y Rojas (2019) quienes trabajaron con instrumentos distintos a los nuestros y con una muestra más pequeña, sus resultados arrojan un rho de -0,696 y -0,490, siendo similares a los nuestros, concluyendo que hay una correlación negativa y significativa entre el clima Laboral y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del SB. Sin embargo, hay diferencia en los hallazgos encontrados por Pacheco (2017) evidenció una relación fuerte y positiva entre las dimensiones cansancio emocional y despersonalización del SB frente al clima laboral arrojando un 0,894 y 0,917 dichos resultados lo obtuvieron utilizando el estadístico ETA.

Por otro lado el hallazgo obtenido en cuanto a la relación entre el clima laboral y la dimensión realización personal del SB arrojó una correlación directa y positiva con un rho de Spearman igual a 0.141, con un tamaño de efecto del 2%, la correlación es significativa, confirmándose nuestra segunda hipótesis, la cual manifestó que a mayor clima laboral mayor desarrollo personal. Datos similares nos muestra Barreda (2017) en su estudio, donde obtuvo una correlación directa y significativa de 0,18 entre el clima laboral y la dimensión de desarrollo personal del SB.

En cuanto a las dimensiones agotamiento emocional del SB y las dimensiones del clima laboral se han encontrado correlaciones significativas y negativas, en

autorrealización, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales, siendo el tamaño del efecto moderado<sup>\*\*\*</sup> a excepción de comunicación, de la misma forma en la dimensión despersonalización y las dimensiones del clima laboral existe una correlación inversa y significativa entre las dimensiones involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales a excepción de autorrealización y comunicación, que no evidencia relación. Estos resultados son similares con los hallazgos obtenidos por Urteaga (2017) empleando los mismos instrumentos de evaluación y en una muestra de 132 docentes encontré correlaciones negativas y significativas entre agotamiento emocional y las dimensiones del clima laboral en involucramiento laboral y supervisión. En cuanto a la dimensión despersonalización y dimensiones del clima laboral encontrando correlaciones negativas y significativas en involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales, confirmando lo planteado en nuestro objetivo.

Dentro de los hallazgos acerca de la correlación entre la dimensión Desarrollo personal del SB y las dimensiones del clima laboral en la mayoría son positivas y significativas excepto las dimensiones de Involucramiento laboral y supervisión que no son significativas con un p valor de 0.317 y 0.185 respectivamente, estos hallazgos son similares con los resultados de Barreda (2017) quien evidenció una correlación significativa y positiva en las mayoría de las dimensiones excepto en las dimensiones supervisión y comunicación, concluimos que el resultado de involucramiento laboral se debería a que los trabajadores, suelen tomar el trabajo temporalmente, no de una forma permanente y la supervisión es complicada ya que el día a día del trabajo ocurre eventos que no facilitan una buena supervisión..

Finalmente, en cuanto a la relación de nuestras variables, se evidenció una correlación significativa negativa moderada igual a -0,318, con un tamaño de efecto igual al 10%. Dicho dato se confirma con la hipótesis general planteada, siendo similar a lo planteado por: Mata y Rojas (2019) donde su resultado muestra un Rho de Spearman = -0,761, si bien es cierto se puede observar que su correlación es mayor que nuestros resultados, podemos afirmar que ambas investigaciones presentan un nivel de confianza del 95%, demostrando una relación negativa y significativa entre clima laboral y el SB, lo que indicaría que a mayor clima laboral menos SB o viceversa.

## V. CONCLUSIONES

### PRIMERO

En primer lugar, se concluye la existencia de una relación inversa y significativa entre el clima laboral y el SB, dado que se ha encontrado una  $\rho = -0,318$ , con un p valor igual a 0,05 por lo que podemos manifestar que, a mayor SB, menor será la calidad de clima laboral y viceversa.

### SEGUNDO

También se concluye que entre el clima laboral y las dimensiones cansancio emocional y despersonalización del SB presenta un  $\rho = -0,268$  y  $-0,214$  respectivamente, donde se comprueba que hay una correlación inversa y significativa, indicando que a menor calidad del clima laboral mayor agotamiento y despersonalización.

### TERCERO

A su vez hay una correlación directa y significativa entre el clima laboral y la dimensión realización personal del SB = 0.141, lo que indicaría que a mayor calidad de clima laboral, se incrementa el desarrollo personal.

### CUARTO

Podemos concluir también que hay una relación inversa y significativa entre las dimensiones agotamiento emocional y las dimensiones del clima laboral, excepto la dimensión de comunicación. Asimismo, se evidencia la correlación entre la dimensión de despersonalización del SB y las dimensiones del clima laboral que son negativas y significativas, excepto las dimensiones autorrealización y comunicación.

### QUINTO:

Se concluye que entre la dimensión realización personal del SB y las dimensiones del clima laboral se presentan una relación directa y significativa, a excepción las dimensiones de involucramiento laboral y supervisión.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Es crucial que la empresa Sodexo tome en cuenta que el SB conlleva a una disminución en la productividad, toda vez que un enfoque humano señala que la ergonomía laboral es necesaria para que los trabajadores mantengan su nivel de eficiencia y pueden brindar mejores servicios, tenemos que tomar en cuenta que los trabajadores de Sodexo se encuentran en un sistema de trabajo que conlleva a estar 21 días en un campamento con trabajo de hasta 12 horas y con la convivencia entre compañeros y jefes son más vinculantes. Esto son características de trabajo distintas a los demás sectores laborales. La estrategia que empleará la empresa es de suma importancia, ya que el bienestar psicológico y emocional del trabajador debe estar en un nivel óptimo para una mejor producción y con ningún accidente laboral.

El programa que debe tener la empresa, en la mejora del clima laboral, debe ser de forma permanente con actividades de recreación, buen descanso, una interrelación de compañeros de trabajo, oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional y con la supervisión adecuada. Esto contribuirá a que se mantenga un buen Clima laboral y disminuirá de forma significativa el estrés y el SB.



## REFERENCIAS

- Barreda, B (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo
- Campbell, T., Stanley C. (1966). *diseños experimentales y cuasi experimentales en la investigación social*. Rand McNally&Compani
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. San Marcos E I R L TDA.
- Castro M.(2020). *Psicología integral, un camino hacia el bienestar*.  
<https://lamenteesmaravillosa.com/psicologia-integral-camino-hacia-bienestar/>
- Cubas L. (2016). *Clima laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa mercantil inca s.a. Chiclayo 2016*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Señor de Sipan.
- Mata L., Rojas R (2020) *Síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019* (Tesis para optar licenciatura) Universidad continental.
- Millan D., Constant A., D'Aubeterre L., et.al. (2012) *Propiedades psicométricas de Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana*. Universidad Pontificie La Católica Del Perú.
- Novoa, V., Núñez B. (2017). *Clima laboral y la relación con el Síndrome de Burnout en el personal de una empresa de servicios exequiales de Quito*. (Tesis de Maestría) Universidad Central de Ecuador
- Oivares, F. (2016). *Comprendiendo el Bournout. laudatio leído en la ceremonia de entrega del Doctorado Honoris Causa a Christina Maslach por parte de la Universidad de Valparaíso*.
- Pacheco, S. (2017). *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.

- Pajares H. (2018). *relación entre síndrome de burnout y clima laboral en los médicos del servicio de emergencia del hospital regional de Cajamarca – 2018*. (Tesis de doctorado) Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Recuperado de [http://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_M anual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_M anual_1o_Edici%C3%B3n)
- Palomino S. (2018) *Síndrome de Burnout y su relación con el clima institucional en las instituciones educativas públicas - UGEL 01 – Lurín – Lima*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pari, J. & Alata, L. (2015). *Clima laboral y síndrome de Burnout en docentes del colegio adventista Túpac Amaru* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú.
- Parreño, Á. (2016). *Metodología de la investigación en salud*. Aval Spoch.
- Salinas A. (2019). *Clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas nacionales del distrito Ricardo Palma- Huarochirí* (tesis de Licenciatura) Universidad Peruana Los andes.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2009). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Editorial Vision Universitaria.
- Sebastian, P., Belen Y, Sarmiento S. et,alt (2013). *Enfermedades Laborales Como Afectan El Entorno Organizacional*. Investigación Universidad Nacional De Cuyo, Argentina
- Urteaga E. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas de jornada escolar completa del nivel secundario de la provincia de Pacasmayo*. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### Matriz de Consistencia

Título: Clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya - 2020

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	MARCOTEÓRICO	VARIABLES	METODOLOGÍA	MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el SB en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya - 2020?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre el clima laboral y el SB en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya - 2020</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe relación inversa y significativa entre el clima laboral y el SB en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya - 2020</p>	<p>Sonia Palma (2004), el clima laboral es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral vinculados a la realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus jefes y compañeros de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima laboral</li> <li>• Burnout</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Descriptivo - Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental transversal</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>409 trabajadores de la empresa Sodexo</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>198 trabajadores de la empresa mencionada</p> <p><b>Muestreo:</b></p> <p>Probabilístico aleatorio simple</p>	<p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Inventario de burnout de Maslach</p> <p>Escala CL SPC, Sonia Palma</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima laboral y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del SB en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020?</p>	<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre el clima laboral y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del SB en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020</p>	<p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>Existe relación inversa y significativa entre el clima laboral y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del SB en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020</p>	<p>Burnout según Maslach y Jackson (2009) viene a ser la respuesta al estrés laboral crónico que se desarrolla en el ámbito de trabajo, los</p>				
<p>¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la</p>	<p>Determinar la relación entre el clima laboral y la</p>						

<p>dimensión desarrollo personal del SB en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020?</p>	<p>dimensión desarrollo personal del SB en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre el clima laboral y la dimensión realización personal del SB en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020</p>	<p>síntomas están caracterizados por un abrumador agotamiento, sensaciones de cinismo y un sentido carente en la realización personal.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del SB y las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del SB y las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del SB y las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020</p>	<p>Mata y Rojas (2019) puntualizaron la <i>relación entre el clima organizacional y síndrome de burnout en el personal del centro de salud en Justicia Paz y vida - Huancayo</i>. Su resultado muestra una relación negativa y significativa de un Rho de Spearman = -0,76.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión desarrollo personal del SB y las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión desarrollo personal del SB y las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión desarrollo personal del SB y las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco - distrito de Carhuacoto provincia de la Oroya – 2020</p>	<p>Urteaga (2017) determino el grado de correlación entre el <i>clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes de las instituciones educativas de la provincia de Pacasmayo</i>. En la culminación de la investigación se evidenció una correlación inversa y significativa de 0,773</p>

## ANEXO 2

### Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
:Clima laboral	Palma (2004) define el Clima Laboral como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral en coordinación con sus jefes y compañeros de trabajo.	Para evaluar el clima laboral de los trabajadores y obtener los datos necesarios, utilizaremos el Cuestionario de Clima Laboral CL SPC valorado en alto, medio y bajo	Autorrealización	Existen oportunidades de progresar en la organización El jefe se interesa por el éxito de sus empleados Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo Se valora los altos niveles de desempeño Los jefes de área expresan reconocimiento por los logros Las actividades en las que se trabaja permite el desarrollo del personal Los jefes promueven la capacitación que se necesita La organización promueve el desarrollo Se promueve la generación de ideas innovadoras Se reconoce los logros en el trabajo	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	
			Involucramiento laboral	Se siente comprometido con el éxito de la organización Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización Los trabajadores están comprometidos con la organización En la oficina se hacen mejor las cosas cada día Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante Los servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal Hay clara definición de visión, visión y valores de la organización La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	Ordinal

---

Supervisión	<p>El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan</p> <p>En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo</p> <p>La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea</p> <p>Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo</p> <p>Las responsabilidades del puesto están claramente definidos</p> <p>Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades</p> <p>Existen normas y procedimientos como guía de trabajo</p> <p>Los objetivos de trabajo están claramente definidos</p> <p>El trabajo se realiza en función a métodos establecidos</p> <p>Existe un trato justo en la organización</p>	<p>3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48</p>
Comunicación	<p>Se cuenta con acceso a la información necesaria para el trabajo</p> <p>En mi oficina, la información fluye necesariamente</p> <p>En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa</p> <p>Existen suficientes canales de comunicación</p> <p>Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía</p> <p>En la organización, se afrontan y superan los obstáculos</p> <p>La organización fomenta y promueve la comunicación</p> <p>El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen</p> <p>Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas</p> <p>Se conocen los avances en otras áreas de la organización</p>	<p>4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49</p>
Condiciones laborales	<p>Los compañeros de trabajo cooperan entre si</p> <p>Los objetivos de trabajo son retadores</p> <p>Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad</p> <p>El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado</p> <p>Se cuenta con la oportunidad de realizar lo mejor que se puede</p> <p>Existe una buena administración de los recursos</p> <p>La remuneración es atractiva en comparación de otras organizaciones</p> <p>Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización</p>	<p>5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50</p>

---

Síndrome de burnout

La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros

Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo  
 Me siento cansado al final de la jornada  
 Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo  
 Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo

Ordinal

Agotamiento emocional

Me siento quemado por mi trabajo  
 Me siento frustrado en mi trabajo  
 Creo que estoy trabajando demasiado  
 Trabajar directamente con personas me produce estrés  
 Me siento acabado

1, 2, 3,  
 6, 8, 13,  
 14, 16,  
 20

Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales  
 Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión  
 Me preocupa el hecho de que este trabajo me está endureciendo emocionalmente  
 No me preocupa realmente lo que ocurra a algunas personas a las que doy servicio  
 Creo que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas

Despersonalización

5, 10,  
 11, 15,  
 22

Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas  
 Trato muy eficazmente los problemas de las personas  
 Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás

Realización personal

Me siento muy activo  
 Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada a las personas que doy servicio  
 Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas  
 He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión  
 En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma

4, 7, 9,  
 12, 17,  
 18, 19,  
 21



### ANEXO 3

#### PROTOCOLO DEL INSTRUMENTO INVENTARIO DE BURNOUT

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

Nunca	0	Una vez por semana	4
Alguna vez al año o menos	1	Algunas veces por semana	5
Una vez al mes o menos	2	Todos los días	6
Algunas veces al mes	3		

ITEMS	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	0	1	2	3	4	5	6
2. Al final de la jornada me siento agotado.	0	1	2	3	4	5	6
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas	0	1	2	3	4	5	6
5. Creo que trato a algunas personas con indiferencia.	0	1	2	3	4	5	6
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	0	1	2	3	4	5	6
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	0	1	2	3	4	5	6
8. Me siento agotado por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	0	1	2	3	4	5	6
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6

ITEMS	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12. Me encuentro con mucha vitalidad.	0	1	2	3	4	5	6
13. Me siento frustrado en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	0	1	2	3	4	5	6
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
16. Trabajar en contacto directo con personas me produce estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a con las personas a las que doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
18. Me encuentro animado después de trabajar en contacto las personas	0	1	2	3	4	5	6
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
21. Siento que se tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
22. Siento que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

## PROTOCOLO DEL INSTRUMENTO CL SPC

Apellidos, Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Edad : \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino  Femenino

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

No	Ítems	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13.	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.					

17 .	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18 .	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19 .	Existen suficientes canales de comunicación.					
20 .	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21 .	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22 .	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23 .	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24 .	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25 .	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26 .	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27 .	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28 .	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29 .	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30 .	Existe buena administración de los recursos.					
31 .	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32 .	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33 .	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34 .	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35 .	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					

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

## ANEXO 4



"Año de la universalización de la salud"

### CARTA N°1322 - 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

*Los Olivos 1 de diciembre de 2020*

**Autor:**

- SONIA PALMA CARRILLO

**Presente.-**

*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **Córdova Vilcapoma Flor Soledad**, con DNI 40311409, código de matrícula N° 7002552409 y **Toscano Lazo Gabriel**, con DNI N° 44116558, código de matrícula N° 7002547721, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciados en Psicología titulado: **Clima Laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa Sodexo, en la minera Chinalco distrito de Carhuacoto –Oroya**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el instrumento CL – SPC, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

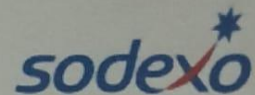
En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



-----  
**Dra. Roxana Cárdenas Vila**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## ANEXO 5



Dra. Roxana Cardenas Vila

Coordinadora de la escuela de Psicología filial Lima – Campus Lima

Norte – Universidad Cesar Vallejo

**Presente. -**

Es grato dirigirme a usted, para hacer su conocimiento que la Srta. Córdova Vilcatoma Flor Soledad con DNI 40311409, y el Sr. Toscano Lazo Gabriel con DNI 44116558 de la Carrera de Psicología, le estaremos brindando las facilidades para que aplique sus instrumentos de investigación titulado “Clima Laboral y síndrome de Bournout en los trabajadores de la empresa Sodexo, en la minera Chinalco Distrito de Carhuacoto - Oroya”.

En tal sentido, para tal efecto se servirá con los siguientes parámetros de confidencialidad:

1. Compromiso confidencial de la identidad de la empresa.
2. Confidencial para el personal encuesta.

Sin otro particular, manifestándole los sentimientos de estima personal.

Atentamente

SÓDEXO  
SERVICIO DE CALIDAD DE VIDA  
Martín Velasco Riquelme  
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS

## ANEXO 6

SONIA PALMA CARRILLO  
C.Ps.P. 106  
[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

### **CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION**

Autorización exclusiva a: Flor Soledad Córdova Vilcapoma – DNI 40311409

Institución: Universidad Cesar Vallejo- Lima Norte

Motivo: Coautora Tesis: “Relación entre Clima Laboral y Burnout en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco-Carhuacoto” La Oroya,2020

Asesor: Dr. Alex Grajeda Montalvo

Instrumentos autorizados: Escala Clima Laboral CL-SPC

Muestra de investigación: 198 trabajadores de la Empresa Sodexo, Minera Chinalco-Carhuacoto, La Oroya.

La presente autorización es para uso exclusivo de la solicitante y su Co-tesista para la investigación en referencia. Se extiende por única vez para los propósitos específicos en el análisis de las variables mencionadas en dicho trabajo académico usando los baremos establecidos por la autora. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Clima Laboral CL-SPC; y es de su conocimiento que el análisis, calificación e interpretación de datos es de su entera responsabilidad.

Diciembre 23, 2020



*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 7

SONIA PALMA CARRILLO

C.Ps.P. 106

[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

### **CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION**

**Autorización exclusiva a:** Gabriel Toscano Lazo – DNI 44116558

**Institución:** Universidad Cesar Vallejo- Lima Norte

**Motivo:** Coautor Tesis: "Relación entre Clima Laboral y Burnout en los trabajadores de la empresa Sodexo de la minera Chinalco-Carhuacoto" La Oroya,2020

**Asesor:** Dr. Alex Grajeda Montalvo

**Instrumentos autorizados:** Escala Clima Laboral CL-SPC

**Muestra de investigación:** 198 trabajadores de la Empresa Sodexo, Minera Chinalco-Carhuacoto, La Oroya.

La presente autorización es para uso exclusivo del solicitante y su Co-tesista para la investigación en referencia. Se extiende por única vez para los propósitos específicos en el análisis de las variables mencionadas en dicho trabajo académico usando los baremos establecidos por la autora. El solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Clima Laboral CL-SPC; y es de su conocimiento que el análisis, calificación e interpretación de datos es de su entera responsabilidad.

Diciembre 23, 2020



*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.