



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL
DEL ÁREA DE VENTAS DE UNA EMPRESA COMERCIAL – Miraflores,
2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA**

AUTORA:

MEDINA SILVA, FLOR DE MARÍA

ASESOR:

MG. KANEKO AGUILAR JUAN JOSÉ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2015

Dedicatoria

Le dedico este trabajo a mi familia y en especial a mi madre, por ser mi fuente de comprensión, admiración, apoyo y amor.

A mi novio William Mota porque siempre me dice: "nunca decaigas mi te rindas antes de haberlo intentado, siempre lucha por tus sueños". Por estar siempre conmigo en las buenas y en las malas.

A todos los que creyeron en mí. Gracias.

Agradecimiento

Primero, quiero darle gracias a Dios por haberme guiado y orientado a lo largo de éste camino.

A mi familia por estar siempre conmigo, brindándome su apoyo incondicional, aconsejándome y apoyándome en las decisiones que tomo día a día.

A varios docentes de la Universidad César Vallejo, Lima – Norte, quienes con su gran apoyo académico fue posible culminar con éxito éste trabajo de investigación.

Y finalmente a la gerencia general de DERMODIS SAC, por permitirme realizar el estudio con todos los colaboradores de la empresa.

Presentación

El presente estudio aborda el tema de Clima Laboral y Síndrome de Burnout, ambas variables se generan durante la jornada laboral que se desarrolla día a día en las relaciones laborales entre la empresa y los colaboradores. Se ha tomado como grupo de estudio a vendedores de campo de una empresa comercial de productos de belleza, debido a que los vendedores presentan una estrecha relación entre la empresa, clientes y competencias.

El objetivo primordial de la investigación es determinar la relación entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout en el área ventas de una empresa comercial, con el fin de contribuir con estrategias de mejoramiento al desarrollo del talento humano.

El estudio está conformado por 3 capítulos desarrollados de la siguiente manera:

En el capítulo I, se aborda la realidad problemática, antecedentes nacionales e internacionales, marco teórico tanto de la variable de Clima Laboral como Síndrome de Burnout, formulación y justificación del problema, hipótesis y objetivos del estudio.

En el capítulo II, se desarrolla el marco metodológico donde está conformado por el diseño de investigación, tipo de estudio, operacionalización de variables, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de datos, validez y confiabilidad tanto de Clima Laboral como Síndrome de Burnout, técnicas de procedimiento de recolección de la información y aspectos éticos.

Finalmente, en el capítulo III se presenta y describe los resultados, conjuntamente se realiza la discusión, conclusión y recomendaciones del estudio realizado.

	Índice	Pág.
Página del jurado		II
Dedicatoria		III
Agradecimiento		IV
Declaratoria de autenticidad		V
Presentación		VI
Índice		VII
Resumen y Abstract		XIV
Introducción		16
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN		16
1.1 Realidad Problemática		16
1.2 Trabajos Previos		
1.2.1 Antecedentes Nacionales		18
1.2.2 Antecedentes Internacionales		20
1.3 Teorías relacionadas con el tema		
1.3.1 Clima Laboral		23
1.3.1.1 Teorías del Clima Laboral		23
1.3.1.1.1 Teoría del Clima Laboral de Likert		23
1.3.1.1.2 Teoría de Litwin y Stringer		25
1.3.1.2 Importancia del Clima Laboral		28
1.3.1.3 Factores asociados al Clima Laboral		29

1.3.1.4 Consecuencias de un Clima Laboral inadecuado	30
1.3.2 Síndrome de Burnout	32
1.3.2.1 Modelos explicativos del Síndrome de Burnout	32
1.3.1.1.1 M. Etiológicos basados en la teoría Sociocognitiva del Yo	32
A. M. de competencia social de Harrinson	32
B. M. de Cherniss	33
A. M. de Thompson, Page y Cooper	33
1.3.1.1.2 M. Elaborado desde las teoría del intercambio social	33
1.3.1.1.3 M. Elaborados desde la teoría organizacional	33
A. M. de Golembiewski, Munzenrider y Carter	34
B. M. de Cox, Kuk y Leiter	34
C. M. de Winnubst	34
1.3.1.1.4 M. Tridimensional de Maslach y Jackson	34
1.3.1.1.5 M. Estructural e integrado sobre el Burnout	36
A. Modelo de Gil-Monte y Pieró	36
1.3.2.2 Síntomas del Síndrome de Burnout	36
1.3.2.3 Consecuencias del Síndrome de Burnout	38
1.3.2.3.1 Consecuencias para la organización	38
1.3.2.3.2 Consecuencias personales	38
1.3.2.3.1 Consecuencias sociales	39

1.3.2.4 Factores asociados al Síndrome de Burnout	39
1.3.2.5 Burnout en personal de atención al cliente	40
1.4 Formulación del problema	41
1.5 Justificación del problema	41
1.6 Hipótesis	42
1.7 Objetivos	43
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	
2.1 Diseño de investigación	44
2.2 Tipo de estudio	44
2.3 Operacionalización de variables	44
2.4 Población y muestra	
2.4.1 Población	47
2.4.2 Muestra	47
2.4.3 Muestreo	47
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.6.1 Escala de Clima Laboral	48
2.6.1.1 Ficha técnica	48
2.6.1.2 Descripción del instrumento	49
2.6.1.3 Descripción de las normas de aplicación	49
2.6.1.4 Descripción de las normas de calificación	50
2.6.1.5 Validez y confiabilidad del instrumento	51
2.6.2 Inventario de Burnout de Maslach (MBI)	52

2.6.2.1 Ficha técnica	52
2.6.2.2 Descripción del instrumento	52
2.6.2.3 Descripción de las normas de aplicación	53
2.6.2.4 Descripción de las normas de calificación	54
2.6.2.5 Validez y confiabilidad del instrumento	54
2.7 Técnicas de procedimiento de la recolección de la información	55
2.8 Aspectos éticos	56
CAPÍTULO III: RESULTADOS	
3.1 Descripción - interpretación	58
3.2 Discusión	80
CONCLUSION	83
RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	90

Índice de Tablas	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de variables	44
Tabla 2 Categorización de niveles de Clima Laboral	51
Tabla 3 Resultado estadístico de fiabilidad de Clima Laboral	52
Tabla 4 Puntuaciones directas del Síndrome de Burnout	53
Tabla 5 Resultado estadístico de fiabilidad del Síndrome de Burnout	55
Tabla 6 Frecuencia y porcentajes de la edad de la muestra	58
Tabla 7 Frecuencia y porcentajes del género de la muestra	58
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje del grado de instrucción de la muestra	59
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje del tiempo de servicio de la muestra	59
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje del estado civil de la muestra	60
Tabla 11 Estadísticos descriptivos de la variable de Clima Laboral de la muestra	61
Tabla 12 Niveles de frecuencia y porcentaje del factor de realización personal de la variable Clima Laboral	62
Tabla 13 Niveles de frecuencia y porcentaje del factor de involucramiento laboral de la variable Clima Laboral de la muestra	62
Tabla 14 Niveles de frecuencia y porcentaje del factor de supervisión de la variable de Clima Laboral de la muestra	63
Tabla 15 Niveles de frecuencia y porcentaje del factor de comunicación de la variable de Clima Laboral de la muestra	63

Tabla 16 Niveles de frecuencia y porcentaje del factor de condiciones laborales de la variable de Clima Laboral de la muestra	64
Tabla 17 Niveles de frecuencia y porcentaje de la variable de Clima Laboral de la muestra	64
Tabla 18 Estadísticos descriptivos de la variable de Síndrome de Burnout de la muestra	65
Tabla 19 Niveles de frecuencia y porcentaje de la dimensión de cansancio emocional de la variable de Síndrome de Burnout de la muestra	66
Tabla 20 Niveles de frecuencia y porcentajes de la dimensión de despersonalización de la variable de Síndrome de Burnout de la muestra	66
Tabla 21 Niveles de frecuencia y porcentaje de la dimensión de realización personal de la variable de Síndrome de Burnout de la muestra	67
Tabla 22 Niveles de frecuencia y porcentaje de la variable de Síndrome de Burnout de la muestra	67
Tabla 23 Prueba de normalidad - Kolmogorov-Smirnov de la muestra estudiada	68
Tabla 24 Prueba de Spearman para dos variables: Clima Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de ventas de una empresa comercial – Miraflores, 2015	69
Tabla 25 Prueba de Spearman para factores y dimensiones: Factores I, II, III, IV y V del Clima Laboral con las dimensiones de la variable del Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de ventas de una empresa comercial – Miraflores, 2015	70
Tabla 26 Prueba de Spearman para dos variables y factor sociodemográfico: Clima Laboral y Síndrome de Burnout, según género femenino en los trabajadores del área de ventas de una empresa comercial – Miraflores, 2015	72

Tabla 27 Prueba de Spearman para dos variables y factor sociodemográfico: Clima Laboral y Síndrome de Burnout, según género masculino en los trabajadores del área de ventas de una empresa comercial – Miraflores, 2015	74
Tabla 28 Prueba de Spearman para dos variables y factor sociodemográfico: Clima Laboral y Síndrome de Burnout, según tiempo de servicio (0-12 meses) en los trabajadores del área de ventas de una empresa comercial – Miraflores, 2015.	76
Tabla 29 Prueba de Spearman para dos variables y factor sociodemográfico: Clima Laboral y Síndrome de Burnout, según tiempo de servicio (13 meses a más) en los trabajadores del área de ventas de una empresa comercial – Miraflores, 2015.	78

RESUMEN

Se determinó la relación entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout en el personal del área de ventas de una empresa comercial de Miraflores. El tipo de investigación es descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, tomando como muestra a 104 vendedores a quienes se les aplicó el inventario de Clima Laboral de Sonia Palma y el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados obtenidos muestran que la muestra presenta un nivel alto de Clima Laboral donde el factor II involucramiento laboral presenta el promedio más alto (40.81) y el factor V condición laboral presenta el promedio más bajo (38.34). En cuanto a la variable del Síndrome de Burnout se aprecia que el nivel es promedio, presentando el nivel más alto (20.60) la dimensión de cansancio emocional y el promedio más bajo, la dimensión de despersonalización (7.84). Se aprecia además que existe una correlación negativa entre el Clima Laboral y Síndrome de Burnout ($r=-0.407$). Al analizar la correlación entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout según género, se encontró que, tanto en el género femenino como en el masculino, existe correlación de tipo negativo y, finalmente al analizar la correlación entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout según tiempo de servicio, se encontró que en la muestra que tiene de 0 a 12 meses de permanencia, la correlación es positiva, mientras que en la muestra que tiene de 13 meses a más de permanencia, la correlación es negativa. Se concluye que entre ambas variables, la relación es negativa.

Palabras claves: *Clima laboral, Síndrome de Burnout, Vendedores*

ABSTRACT

The relationship between Employee Satisfaction and Burnout Syndrome in the sales area of a commercial company is determined Miraflores. The research is correlational descriptive, with a non-experimental design, using as a sample to 104 vendors who were administered the inventory Workclimate Sonia Palma and the Maslach Burnout Inventory. The results show that there is a negative correlation ($r = -0.407$) between Employee Satisfaction and Burnout Syndrome, also the sample shows a high level of Workclimate where labor involvement factor II has the highest average (40.81) and employment status factor V has the lowest average (38.34) and the level of burnout syndrome is average, has the highest average (20.60) in the dimension of emotional exhaustion and the lowest average in the dimension depersonalization (7.84). In analyzing the correlation between Employee Satisfaction and Burnout Syndrome by gender, it was found that in both the female and the male, there is a correlation of negative type and finally to analyze the correlation between Employee Satisfaction and Burnout Syndrome as time service, it was found that in the sample having 0 to 12 months of permanence, the correlation is positive, while in the sample having 13 months to over permanence, the correlation is negative.

Keywords: *Long term, Burnout Syndrome, Sellers*