



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

Clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadoras
sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Seclen Campos, Gabriela Andrea (Orcid.org/0009-0006-2770-5918)

ASESORES:

Dr. Salinas Gamboa, José Germán (Orcid.org/0000-0002-8491-0751)

Dr. Méndez Gastañadui, Alfredo Nicanor (Orcid.org/0000-0002-7154-5281)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios por guiarme y bendecirme a lo largo de toda mi carrera y a mis padres José e Irene, quienes han sido mi mayor ejemplo de amor, dedicación y sacrificio.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento a mis asesores de tesis, el Dr. Germán y el Dr. Nicanor por la orientación y asistencia durante la elaboración de este informe de investigación. Además, a todas las personas que participaron en esta investigación, ya sea como colaboradores o como sujetos de estudio. Sin su disposición y contribución, este trabajo no habría sido posible.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023

", cuyo autor es SECLÉN CAMPOS GABRIELA ANDREA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 22 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN DNI: 18141423 ORCID: 0000-0002-8491-0751	Firmado electrónicamente por: JSALINASG el 08-01- 2024 22:27:54

Código documento Trilce: TRI - 0705819



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SECLÉN CAMPOS GABRIELA ANDREA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He 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 asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
GABRIELA ANDREA SECLÉN CAMPOS DNI: 73954411 ORCID: 0009-0006-2770-5918	Firmado electrónicamente por: GSECLÉN el 22-12- 2023 11:35:02

Código documento Trilce: TRI - 0705836

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de Figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y Operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Escala Clima laboral SPC	21
Tabla 2: Escala Maslach Burnou Inventory MBI.....	22
Tabla 3: Correlación entre clima laboral y síndrome de Burnout.....	24
Tabla 4: Correlación entre clima laboral y el desgaste emocional.....	25
Tabla 5: Correlación entre clima laboral y la despersonalización	26
Tabla 6: Correlación entre clima laboral y la realización personal.....	27

Índice de Figuras

Figura 1: Estructura de las variables.....	18
--	----

RESUMEN

Durante la ejecución de las actividades laborales de la empresa, se evidenció un estrés en las trabajadoras sociales para que realicen sus funciones de manera eficiente, dentro de un bajo clima laboral inapropiado, esto influyó en el desarrollo en la investigación, con el propósito de establecer la conexión entre el ambiente laboral y el síndrome de Burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023.

Se comprenden 3 aspectos que son el desgaste emocional, despersonalización y realización personal. Siendo una investigación de tipo básico, y un enfoque cuantitativo, con una muestra poblacional de 20 personas, se empleó una técnica de encuesta, para el clima laboral, escala SPC y para síndrome de Burnout, escala BMI, de acuerdo a los resultados, el análisis del coeficiente de correlación obtenido, ($P = -0,268$) se evidencia una correlación inversa y baja, entre las variables, el cual se tiene una relación en donde el clima laboral es el óptimo y adecuado, se podrá disminuir los índices del síndrome de burnout, de manera significativa, con los puntos porcentuales de 0,025, llegando así a aceptar la H_1 : Existe correlación significativa entre clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, clima laboral, desgaste emocional, despersonalización, realización personal.

ABSTRACT

In the development of the company's activities, there is a stress in social workers to perform their functions efficiently, within a low inappropriate work environment, this influenced the development in the research, which aims to determine the relationship between organizational climate and Burnout syndrome in social workers of a service company - Lima,2023.

There are 3 dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment. Being a basic research, and a quantitative approach, with a population sample of 20 people, a survey technique was used, for the work climate, SPC scale and for Burnout syndrome, BMI scale, according to the results, the analysis of the correlation coefficient obtained, ($P=-.268$) shows an inverse and low correlation between both study variables, which has a relationship where the work climate is optimal and adequate, it will be possible to decrease the burnout syndrome indexes significantly, with percentage points of 0.025, thus accepting the H1: There is a significant correlation between organizational climate and burnout syndrome in social workers of a service company.

Keywords: Burnout syndrome, work climate, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment

I. INTRODUCCIÓN

En la época actual, las entidades empresariales están demostrando un interés cada vez mayor en transformarse en escenarios excepcionales (Great Place To Work, 2022), de este modo es necesario que la empresa fomente un clima organizacional positivo y propicio para el éxito de sus colaboradores (Matta & Rojas, 2020). Una organización que cuenta con un centro de trabajo beneficioso se convierte en un entorno adecuado para el trabajo, lo cual genera efectos positivos como compromiso, motivación elevada, rendimiento destacado, satisfacción, muy aparte de otros beneficios (Brito-Carrillo et al., 2020). Cuando alguno de estos agentes del ambiente laboral obstaculiza la construcción de un clima positivo, se manifiesta el burnout (Forbes, 2011).

El burnout se produce como consecuencia de un estrés extremo, y en otros casos se vuelve crónico. Luego podrá investigar y considerar la importancia de la cultura organizacional dentro de su empresa. (Gonzales, et al, 2020). Un estudio realizado por HSE (Health and Safety Executive), organización británica encargada de impulsar la seguridad y la salud entre los equipos de trabajo, señaló que alrededor de 822.000 individuos en el Reino Unido dicen estar expuestos a un estrés laboral excesivo síndrome de burnout (SB), y la mayoría ocurre en los campos de la medicina, la enseñanza y la asistencia social. (Baruffati, 2023).

Asimismo, EuroFound (2019), en su investigación realizado en el país de la Unión Europea, ha incluido a 1 y 5 participantes que experimentaban el síndrome de burnout. Los síntomas incluyen agotamiento físico, psicométrico y tendencia emocional, cansancio cognitivo y dificultad para separar los ámbitos familiar, laboral y personal. Además, se afirma que el 59% de los profesionales con síndrome de burnout también sufren de ansiedad y depresión, lo que afecta negativamente su desempeño en las oficinas y altera el clima en sus lugares de trabajo. De acuerdo el desarrollo del informe de Centroamérica la frecuencia del SB en latinoamericanos es alarmante, afectando a 8 de

cada 10 colaboradores. Esta condición repercute negativamente en el descenso de su vida en el ámbito laboral, profesional y personal-familiar, y el resultado es consecuencia de ausentismos, renunciaciones o problemas graves de salud. El síndrome de Burnout ha provocado problemas de concentración en los empleados durante el periodo laboral, lo que ha debilitado el clima laboral.

Este estudio está enfocado en las trabajadoras sociales de la consultora que a través de sus conversaciones han manifestado agotamiento por las exigencias excesivas de los usuarios, sobrecarga laboral, que muy pocas veces las capacitan y les limitan los descansos. Todo lo expuesto son factores que contribuyen al desarrollo del burnout, lo que se convierte en una realidad preocupante ya que tiene influencia en el lugar de trabajo y en la vida personal. A partir de la exposición anterior se formula el siguiente problema (PG) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023? y los problemas específicos que darán respuesta a esta son (i) ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el desgaste emocional en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023? (ii) ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la despersonalización en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023? (iii) ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la realización personal en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023?

Respecto a la presente investigación, esta cuenta con una justificación teórica la cual recae en el hecho de que se aportó con el análisis de teorías específicas de diferentes autores a fin de expandir la noción sobre el tema en cuestión. Cabe señalar que, se estudiaron a la par las variables, en un colectivo profesional muy poco visto como es el caso de las trabajadoras sociales, lo cual

servirá como base para futuros estudios; justificación práctica, debido a que esta investigación permitió implementar programas de intervención diseñados para disminuir el estrés en el contexto laboral y justificación social, las propuestas de mejora serán beneficiosas para todo el personal de la organización y los usuarios.

Se desarrolló el siguiente objetivo principal: Determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023. En cuanto a los objetivos particulares:

(i) Determinar la relación entre clima organizacional y el desgaste emocional en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023, (ii) Identificar la relación entre clima organizacional y la despersonalización en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023, (iii) Determinar la relación entre clima organizacional y la realización personal en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023.

La hipótesis general se formuló de la siguiente manera: H1: Existe correlación significativa entre clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023. H0: No existe correlación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023. Además, se formularon las siguientes hipótesis específicas: (H1) Existe correlación entre clima organizacional y desgaste emocional en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023. (H2) Existe correlación entre clima organizacional y despersonalización en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023. (H3) Existe correlación entre clima organizacional y la realización personal en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional existen diversas investigaciones, como el estudio realizado por Cardona & Rodríguez (2019), el cual fue de naturaleza descriptiva, utilizaron un enfoque cuantitativo correlacional para recopilar datos, analizarlos y discutir los resultados. La población objetivo consistió en 50 colaboradores de los centros de entrenamientos ubicados en la comuna de Cartago, en el departamento de Vallen del Cauca (Colombia). El fin de esta indagación, fue evaluar el efecto del SB en el clima organizacional de los gyms orientados a la funcionalidad del cuerpo. Se planteó esta hipótesis nula: "El SB no tiene un impacto en el clima organizacional". Y la hipótesis alternativa: "El SB afecta al clima organizacional". Los hallazgos revelan que hay una cierta relación significativa entre el SB y el clima organizacional. Se observó que a medida que aumenta el agotamiento profesional en los instructores, la apreciación de un clima organizacional satisfactorio disminuye. Por otra parte, se encontró que las variables de negociación, empoderamiento, relaciones y manejo de conflictos tienen la mayor influencia en el clima organizacional y el SB.

Gutierrez (2020) en su investigación cuantitativa se centró en examinar la conexión entre el ambiente de trabajo y el SB de los individuos de la institución Dilipa ubicada en Quito. De manera que se puede establecer este vínculo, se consideraron ciertos criterios durante la investigación, como la utilización de la prueba EDCO (Escala de CL) y la prueba MBI (Inventario de burnout de Maslach). Se empleó una muestra de alrededor de 101 individuos de diversas edades y géneros para este estudio. Se utilizó el programa estadístico SPSS para examinar las variables. A través de una reformulación de datos numéricos y su interpretación a través de métodos estadísticos que involucró la elaboración de la prueba de chi-cuadrado, se encontró una conexión entre las variables, también se generó un resultado de chi-cuadrado de 0,06, indicando que ambas variables están interrelacionadas y tienen una alta significancia estadística.

Nogueira et al. (2018) establecieron una relación entre los atributos

del CLy los aspectos del SB en una muestra de 745 enfermeras en Sao Paulo. Con relación al CL, se revisaron agentes como autosuficiencia, dominio sobre el entorno, la relación médico-enfermero y el respaldo institucional. Respecto al burnout, se consideraron los componentes de fatiga emocional, despersonalización y realización personal. Los elementos del CL que se vincularon con el SB fueron apoyo organizacional, autonomía y gestión sobre el entorno. La ausencia de autonomía para resolver problemas laborales estuvo vinculada con los tres componentes del burnout. Además, la ausencia de soporte organizacional para la experiencia profesional se vinculó con una disminución del desarrollo personal y un aumento del cansancio emocional. El bajo control sobre el entorno se vinculó únicamente con la fatiga emocional. Además, se observó que la fatiga emocional fue más pronunciada en la comunidad de instituciones con requisitos laborales menos favorables en términos de autonomía, apoyo organizacional y control sobre el entorno, en comparación con el colectivo que contaba con circunstancias más propicias para la práctica de enfermería.

De manera similar, Maidaniuc y Constantin (2016) examinaron la conexión entre el CL y el SB en 151 trabajadores pertenecientes a una institución universitaria en Rumanía. En contraste con el enfoque de Nogueira et al. (2018), se optó por el uso la encuesta Ambiente Organizacional según Maidaniuc & Constantin en 2016, que comprende tres subdimensiones: respaldo de la organización, equidad y participación en la toma de decisiones. Los hallazgos señalaron que el ambiente de trabajo influye significativamente en los signos del burnout en los trabajadores. Se observó que, menos respaldo por parte de la organización, se incrementan los síntomas del SB, hallazgos que coinciden con el estudio realizado por Nogueira et al. (2018). Asimismo, se encontró que una baja involucración en el proceso de elección de opciones se asocia con manifestaciones más intensas de agotamiento laboral, al igual que una menor percepción de equidad, que también está vinculada a síntomas más

pronunciados de agotamiento laboral

Flores et al. (2023) en su publicación examinaron la conexión entre el ambiente de trabajo y el SB en la compañía Súper Colchón S.A., situada en Ecuador. Se utilizaron dos recopilaciones de datos entre ellas, el cuestionario, en escala de Likert, los cuales fueron evaluados en términos de su confiabilidad utilizando el medio de confiabilidad Alfa de Cronbach. El primer cuestionario logró un valor de 0,855, mientras que el segundo cuestionario obtuvo un valor de 0,743. Se empleó el software SPSS 25 para conseguir el coeficiente de correlación de Spearman, con el fin de evaluar la conexión establecida entre el CL y el SB. A pesar de que se identificaron empleados en diferentes etapas del SB, los datos obtenidos demostraron un CL altamente favorable. Específicamente, se observó una predominancia de casos en la fase leve del síndrome. El análisis de correlación de Spearman reveló una correspondencia baja entre el clima organizacional y el SB ($Rho = 0.099$; $p > 0.05$). Por lo tanto, no se encontraron pruebas estadísticas que respalden una conexión importante entre ambas variables en la empresa analizada.

Adicional a esto, en un estudio realizado por Castro y Medina (2020) en Colombia, se investigó el vínculo a la par entre ambas variables de estudio en una compañía del sector industrial en Cali, Colombia. El objeto de la era del estudio supo conectar entre diferentes variables de interés. Se utilizó una correlación transversal sin experimento para los fines de la investigación., en el cual se evaluó una muestra de 33 integrantes de una empresa industrial ubicada en Cali, Valle del Cauca. Se utilizaron los cuestionarios MBI-GS (Inventario de Burnout de Maslach - Encuesta General) y WES (Escala del CL) para evaluar el SB y el CL. Se reveló que hay una relación inversa entre ellos. No obstante, también se verificó que dos dimensiones del burnout están vinculadas con el clima laboral, y que cuatro de las diez ramificaciones del CL se correlacionan con la segunda variable. Las conclusiones revelaron que ciertos elementos del ambiente laboral tienen un impacto en el surgimiento del burnout. De esta forma, las empresas pueden dirigir su atención hacia la precaución y mitigación del síndrome, centrándose en estas cuatro dimensiones.

León, L. (2017), en su investigación científica plasmó un objetivo principal el cual consistía en facilitar a la dirección la implementación de tácticas que mejoren el entorno laboral y contribuyan al logro de los propósitos establecidos por el personal y asociación. La escritora centra su atención en las personas, ya que se encuentran en constantes cambios y ajustes para satisfacer sus propias necesidades. En relación con el método, está escrito de manera descriptiva, correlativa, no experimental y transaccional. El grupo educativo estuvo formado por 54 participantes, compuesto por 28 empleados de la Institución Prestadora de Salud Indígena (IPSI) de Colombia y 26 personas del Ambulatorio Camaná de Venezuela. Los datos que se recopilaron mediante encuestas sobre CL y estrés laboral revelaron una correlación entre las dos variables, CL y estrés laboral, en las instituciones del sector público de salud de los países. Aunque el ambiente laboral era positivo, se notó que algunos empleados enfrentaban estrés debido a varios factores que influenciaban su rendimiento y bienestar personal.

Durán (2021), en su ensayo se propuso estudiar la conexión entre el entorno laboral, el burnout y el mobbing en los funcionarios del gobierno en la Región del Maule (Chile). Para lograr esto, se evaluó a 84 profesionales de la función pública de dicha ciudad, utilizando la escala Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), Cuestionario de CL Validado (CCOV), y la encuesta personal sobre el impacto psicológico original por el rechazo de los colaboradores en los ambientes laborales, estigmatismo y negación. (CISNEROS). Los hallazgos revelan que se percibe un lugar de trabajo adecuado y que los grados de agotamiento y acoso laboral son bajos. Además, se observa una correlación negativa y significativa entre dichas variables ($r = -0,393$; $p < 0,01$) así como con el mobbing ($r = -0,401$; $p < 0,01$). Por otro lado, se encontró una correlación positiva y significativa entre el síndrome de burnout y el mobbing ($r = 0,324$; $p < 0,01$). Además, no se observaron alguna relación significativa entre las damas y los caballeros en concordancia a las variables analizadas. Se concluye que es esencial crear situaciones de mejora en el CL para regular los niveles de burnout y comportamientos de

hostigamiento, promoviendo un ambiente laboral saludable que fomente el desarrollo profesional y el trato igualitario y respetuoso con todos los colaboradores de la empresa, sin adjudicar ningún tipo de posición y jerarquía dentro de ella.

Por otra parte, Robles et al. (2020) examinaron la conexión entre estas variables en México, en el cual se estableció la asociación entre el SB, el exceso de trabajo y el CL en fábricas, con la participación de 324 colaboradores (54.3% hombres, 45.7% mujeres). El diseño del estudio es no experimental, correlativo y transversal. Para recuperar datos, se utilizó el "Inventario de Burnout" de Maslach (MBI) y la "Escala de carga laboral y climática organizacional" desarrollada por los propios autores. Los resultados revelan una mayor presencia de agotamiento en un nivel bajo, así como bajos niveles de poder y clima organizacional. Además, se percibió una conexión beneficiosa entre el cansancio y la carga de trabajo ($p < 0.05$, $r_s = 0.322$), así como una tendencia inversa entre el cansancio y el clima organizacional ($p < 0.05$, $r_s = -0.693$).

En el ámbito nacional, Huayhua (2018) dio a conocer la conexión entre el burnout y el clima en el trabajo en cuanto al rendimiento de los trabajadores de asistencia de un centro de salud en Arequipa. La hipótesis propone que el nivel de agotamiento emocional y la apreciación del clima laboral están vinculados al desempeño laboral. Este estudio se basa en el método de hipotético deductivo, el cual se categoriza como cuantitativo y también como diseño descriptivo- correlacional transversal. Se pretende averiguar la conexión entre las tres variables examinadas en este trabajo, que se llevó a cabo utilizando un diseño experimental. Se examinó un grupo de 159 individuos a partir de una muestra aleatoria simple estratificada, que incluyó al personal técnico (50), enfermeras (43), médicos (22) y otros profesionales (20), sumando las cantidades dan una muestra de 135 servidores del sector salud. Según los resultados se detectaron niveles elevados de Burnout en el 41% de los trabajadores del sector salud, el 96% percibe un ambiente laboral favorable; y solo el 86% de los trabajadores tiene un desempeño laboral considerado aceptable. Se evidencia que el valor de p (0,000) es inferior a 0,05. Podemos deducir que el SB y el clima organizacional tienen una influencia considerable e

importante en la productividad de trabajadores profesionales médicos de la salud en el IREN SUR durante el año 2018.

Lazo, Calvanapón y Cárdenas (2019) llevaron a cabo un estudio científico donde su objetivo principal fue investigar la conexión entre el entorno laboral y el síndrome de burnout en el departamento de emergencias de los bomberos voluntarios. En términos de diseño metodológico, optaron por un enfoque no experimental, involucrando a 79 bomberos del departamento de emergencias. Se administraron encuestas a estos participantes para derivar conclusiones. Los autores concluyeron que no hay una correlación entre las dos variables, indicando que el ambiente laboral no está vinculado al nivel de SB en el personal bombero.

En el estudio llevado a cabo por Meléndez y Tejada en 2020 en Jaén, Perú, se exploró la conexión entre el entorno laboral y el SB en especialistas de enfermería del Hospital de Jaén. La investigación, basada en una muestra de 60 enfermeras, empleó un cuestionario validado para recopilar datos. Los hallazgos revelaron que un 46.7% de los participantes experimentaban niveles elevados de SB, mientras que el CL se clasificó como regular en un 35%. Se determinó la existencia de una relación muy significativa entre las variables.

Matta, L. & Rojas, R. (2020), emplearon una metodología aplicada en su investigación, con un diseño no experimental, descriptivo, así mismo fue de naturaleza correlacional y transversal. Por lo que se recopilaron datos y emplearon una prueba de entorno laboral elaborado por el Ministerio de Salud (MINSA), así como el Inventario de burnout de Maslach (MBI). Además, la población objetivo de este estudio consistió en 52 trabajadores, y la muestra se seleccionó de manera que fuera representativa del personal del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida. Además, se utilizó un método de muestreo no probabilístico censal. Para analizar la correlación entre las variables estudiadas, se empleó el coeficiente de evaluación de Spearman. Los resultados mostraron un coeficiente de -0.761 y un p -value de $0.00 < 0.05$, lo que confirma una relación significativa y negativa entre las variables analizadas. En resumen,

se concluyó que un CL adecuado tiene un impacto significativo en la disminución de los grados de SB de los profesionales del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida de Huancayo durante el año 2019.

Además, Pizarro (2019) llevó a cabo su tesis, la cual se centra en la asociación de las dimensiones del CL y las dimensiones del SB y la formación de profesionales médicos y hospitalarios nivel II-1 en Ate, Lima. Para ello, se utilizó la encuesta de clima organizacional propuesto por el ministerio de salud

(RM). 468-2011- MINSa) y el inventario de Burnout de Maslach para los profesionales de medicina (MBI - HSS). Los hallazgos demuestran una asociación positiva entre las dimensiones del ambiente institucional, aparte también las dimensiones de realización personal. También, se encontró que las dimensiones de la cultura organizacional estaban relacionadas de manera negativa o inversa con las dimensiones del agotamiento emocional y la despersonalización. Del mismo modo, los datos sugieren que guarda algún vínculo positivo entre la dimensión de la dimensión de realización personal y diseño organizacional. La situación es similar, se observa una correspondencia positiva entre la dimensión de la realización personal y el potencial humano, así como una conexión negativa o inversa, por parte de la capacidad del colaborador y el malestar emocional y la despersonalización. En conclusión, existe evidencia de una asociación entre las dimensiones del CL y las dimensiones del SB.

Duran (2021) desarrolló una tesis de maestría en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, titulada "Impacto del SB en el CL del Personal de Enfermería en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán-Huánuco, 2019". Su objetivo principal fue analizar de qué manera el SB afecta el entorno laboral de los enfermeros. El método trabajado fue de carácter no experimental, con la participación de 50 enfermeros a quienes se les administraron encuestas para obtener y analizar los resultados. Según las conclusiones del autor, se identificó una conexión significativa entre las variables, indicando que a medida que el profesional de enfermería experimenta un SB más pronunciado, el clima institucional tiende a deteriorarse en consecuencia.

Estrada, A. et al. (2020) trabajaron en una investigación llamada "CL y SB en profesores de una institución educativa de carácter básica en Puerto Maldonado", publicado en la Revista ProSciences. Su objetivo primordial fue investigar la conexión entre el clima institucional y el SB en maestros. El enfoque metodológico utilizado fue no experimental, involucrando a 89 maestros de educación básica a quienes se les administraron encuestas para recopilar datos suficientes. Según las conclusiones de los autores, los maestros expresan que el ambiente institucional es desfavorable y que el nivel de SB es moderado. En este sentido, comparando las variables se concluye que existe un nivel bajo, ya que indica que el SB tiene una influencia mínima en el ambiente institucional.

De la misma manera, Dávila y Acosta (2023) plantearon el siguiente objetivo: Analizar las consecuencias que tiene la tensión laboral en el entorno de una compañía de transporte aéreo durante el 2022. Tal investigación se fundamentó en un enfoque de tipo cuantitativo. Además, se categoriza como una investigación de carácter explicativo, ya que su objetivo fundamental es explicar la relación causa-efecto entre las variables analizadas. En cuanto al diseño, se considera no experimental, ya que las variables no fueron alteradas, sino que se examinaron y estudiaron en un período determinado. La muestra consistió en 32 empleados, excluyendo a los gerentes y jefes del área en cuestión. Se emplearon dos instrumentos para compendiar los datos. Para evaluar la variable de estrés organizacional, así como también se realizó un formulario propuesto por Maslach en 1986, que consta de 22 ítems. Por otro lado, para evaluar la variable de ambiente laboral, se empleó un cuestionario elaborado por Litwin y Stringer en 1968, que consta de 53 ítems. Las opciones de respuesta para ambos formularios se presentaron en una escala tipo Likert. Se infiere de manera de conclusión que no hay un vínculo entre el estrés laboral y el ambiente organizacional, con un coeficiente de correlación de Spearman de -0,157. Por lo tanto, se determinó que el estrés organizacional, no impacta en el ambiente de trabajo de una organización de transporte aéreo en 2022.

Failoc, A. et al. (2021), llevaron adelante un estudio con el propósito de "Analizar la relación entre el SB y el clima organizacional en el equipo médico del Hospital Regional Lambayeque en el contexto de la pandemia de COVID-19 en Chiclayo en el año 2021". Este estudio adoptó un enfoque correlacional y se estructuró como un estudio analítico de tipo transversal. La muestra incluyó a 218 miembros del cuerpo médico, y para la evaluación de las variables, se usó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Medición del Clima Organizacional. Las conclusiones revelaron que el SB se manifestó en escalas, en un nivel bajo dando un 11.9%, moderados en el 47.7%, y altos en el 40.4% del equipo médico del Hospital Regional Lambayeque. Asimismo, se observó que el ambiente laboral mostró niveles bajos en el 38.5%, regulares en el 61.5%, y altos en el 0% del personal de salud. En última instancia, se determinó que hay una correlación significativa e indirecta.

Padilla (2020) demostró el énfasis que existe entre ambas variables tantocomo CL y el SB profesores que imparten clases virtuales en un colegio de Ventanilla durante el año 2020. El estudio realizado fue de naturaleza básica, con un enfoque basado en la recopilación y el énfasis de los datos numéricos y de estructura no experimental, específicamente de corte transversal y correlacional. Por parte de la población muestral consistió en 67 docentes, a quienes se les repartió el formulario de la Escala Clima Laboral y el IBM. Los hallazgos de la investigación indican que no se halló una asociación de valor importante entre las variables destacadas. El objetivo del estudio realizado por Ascoy (2019) fue averiguar la posible relación entre el ambiente organizacional y el SB en los empleados de la Cuna Jardín Materno Infantil California durante el año 2019. El análisis realizado tuvo una naturaleza no experimental, con un enfoque descriptivo correlacional transversal. La investigación se optimizó con un grupo de 40 trabajadores, utilizando una prueba de clima laboral CL-SPC con 50 ítems, y las escalas de Burnout de Maslach compuesto por 30 ítems. Los hallazgos señalaron que no se señaló una correlación relevante entre el ambiente y las tres dimensiones del SB.

Chamorro, A. et al (2020), llevaron a cabo un trabajo investigativo con el fin de "Evaluar la relación entre el SB y el CL en el personal del Departamento de Medicina General del Hospital Departamental de Huancavelica". El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, perteneciente al tipo de investigación básica, con un diseño correlacional. Consistió en analizar cuarenta empleados del Departamento de Medicina General del Hospital Departamental de Huancavelica, a quienes se les administraron cuestionarios sobre ambas variables, los cuales fueron validados previamente y demostraron la confiabilidad respectiva. Los resultados revelaron que el 52,5% de la muestra presentó un nivel medio de SB, en tanto que el 60% consideró que el clima laboral era regular. Estos hallazgos fueron analizados a través del indicador estadístico rho de Spearman, que arrojó un valor de $\rho = -0,444$, indicando una relación inversa moderada. Aunado a esto, el valor de $p = 0,004$ resultó ser menor que 0,05, confirmando así la presencia de una correlación moderada. En conclusión, los investigadores determinaron que existe una relación equilibrada entre el SB y el entorno laboral de los individuos en la mencionada área.

Ríos, C. (2019), llevó a cabo una investigación con el propósito de "Establecer la relación entre el clima organizacional y el SB en los profesionales de la salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa durante el periodo de junio a julio de 2019". Se efectuó un estudio analítico de tipo transversal que involucró al personal de salud, incluyendo todo el cuerpo médico, que trabajan en el servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa. En el proyecto se emplearon herramientas específicas para evaluar tanto el clima organizacional como el SB, utilizando el instrumento desarrollado por el MINSA y el Maslach Burnout Inventory, respectivamente. Se identificó una frecuencia relativamente elevada de despersonalización, afectando a aproximadamente uno de cada cinco entrevistados. Aunque no se lograron formar asociaciones que tengan relevancia estadística, se observaron varias direcciones hacia la significancia. los investigadores determinaron que, aunque no lograron

validar una conexión estadísticamente significativa entre el ambiente laboral y SB, hay pruebas suficientes que indican la posible existencia de dicho vínculo.

En el ámbito local, tenemos a Agreda (2022) quien determinó en su tesis "SB y Clima laboral en enfermeros del hospital Alta Complejidad Virgen de La Puerta, Trujillo- 2022" y presentada ante la UCV, dicho análisis se realizó en una muestra de 222 concursantes de los géneros femenino y masculino y pertenecientes al campo de salud(enfermería). Se utilizaron los instrumentos: El nivel Multidimensional del entorno de trabajo (EMCO-MINSA) de Delgado y Jaik (2017) y el Inventario Cuestionario (MBI) de Maslach y Jackson (1981), los dos instrumentos fueron adaptados para ajustarse a la realidad de la muestra de participantes. Los resultados revelan un anexo significativo y contrario entre los análisis de variables. Referente a la asociación entre ambas ramas de las variables estudiadas, se encontró una relación inversa en términos estadísticamente significativa entre las dimensiones de la enfermedad y CL. En términos cuantitativos, se informó que el 18,9% de los participantes padecían el síndrome. El agotamiento se produjo en niveles bajos, el 42,8% en niveles moderados y el 38,3% en niveles altos.

En Trujillo, Mudarra y Tello (2019), en su tesis para Título Profesional de Enfermería en la Universidad Privada Antenor Orrego, se aborda la temática de la "La vinculación entre el clima organizacional y el estrés laboral en enfermeras

que trabajan en áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo". Las creadoras emprendieron esta investigación debido a la falta de recursos humanos, infraestructura, insumos y recursos económicos en el hospital evaluado, lo que generaba situaciones de presión laboral y su impacto en el clima organizacional. Se aplicó una metodología descriptivo-correlacional de tipo transversal, utilizando una muestra de 58 enfermeras. Para la medición de las variables, se empleó el cuestionario adaptado "The Nursing Stress Scale" (NSS) para evaluar el estrés laboral y la "Evaluación de clima organizacional" para analizar el ambiente laboral. Los resultados revelaron una relación inversa de -0.29 entre el clima organizacional y la presión

laboral, indicando que un mayor clima organizacional se asocia con menos presión laboral y viceversa. Las interacciones entre las profesionales de enfermería son positivas, lo que contribuye a reducir las respuestas fisiológicas al estrés y fomenta un clima organizacional positivo. Además, se destaca un nivel medio de estrés ponderado, ya que las enfermeras enfrentan constantemente desafíos al lidiar con situaciones críticas y salvar vidas.

Jon (2018) realizó un estudio que indagó sobre la relación entre el SB y el clima organizacional desde la perspectiva de los profesionales de un Centro de Salud Mental en el departamento de La Libertad, Perú. La investigación se encuadra en un nivel correlacional y adoptó un diseño no experimental de corte transversal. Los resultados indicaron que un porcentaje significativo de colaboradores presentó niveles intermedios de burnout y niveles regulares de clima organizacional. En términos generales, la investigación concluyó que existe una correlación muy fuerte entre el burnout y el clima organizacional, respaldada por un p-valor de 0,000. Asimismo, la investigación proporcionó evidencia de que subcategorías como agotamiento emocional, despersonalización y realización individual se encuentran presentes en las circunstancias laborales en el ámbito sanitario.

En cuanto a la teoría relacionada con las variables, se hará referencia al clima organizacional. Según lo mencionado por Mireles (2018), Bordas (2016) afirma que los elementos previos son fundamentales para la inducción del entorno laboral de la institución, estos se remontan al año 1939 con el análisis de los fenómenos sociales que se desarrollaron entre los niños que participaron en un campeonato de verano según los estudios de Lewin, Lippitt y White, (1939). Descubrieron que el comportamiento de una persona en un conjunto de personas no simplemente está determinado por las características de cada individuo, sino que además por el ambiente en el que se encuentra, lo cual tiene un impacto en su conducta (p.41). De acuerdo con Forehand y Von Gilmer (1964, parr. 1), el clima laboral se define con las propiedades que describen a una institución y que la hacen diferente de otras. Estas características son

relativas entre sí y tienen un impacto en la organización de las personas involucradas. El ambiente organizacional se define como la totalidad de percepciones experimentadas por los individuos de una institución en cuanto a su rendimiento laboral, las interacciones interpersonales, el entorno físico y las normativas formales correspondientes (Vilas, 2018).

Respecto a la segunda variable Síndrome de Burnout, Martínez (2010), el SB se caracteriza por una situación de agonía, mental, física y emocional, que tiene los sentimientos tanto de imposibilidad como de discapacidad, sensación de estar aprehendido, falta de exaltación y un nivel de amor propio bajísimo. Esta posición es generada por la exhibición dilatada a situaciones emocionalmente angustiantes y la prevención de la salud de los que están propensos a enfermarse.

Forbes (2011) identifica el SB como un agotamiento laboral causado por las constantes coacciones que un colaborador pueda experimentar en situaciones estresantes relacionadas con la labor, a comparación del estrés, este se hace presente en distintos ámbitos de nuestra vida, en cambio el SB se aborda exclusivamente en el área profesional. Basándose en las teorías examinadas sobre el SB, se apoyó teóricamente en el Modelo Tridimensional de Maslach y Jackson (1981), el cual incorpora aspectos de agotamiento emocional, despersonalización y logro personal.

Cruz y Puentes (2017), manifiestan que el agotamiento emocional se da cuando el personal experimenta cansancio y fatiga debido a la exigencia y sobrecarga de tareas, lo que genera una inestabilidad entre ambos, tanto en la labor como en el nivel de cansancio experimentado. Esto se traduce en desmotivación, pérdida de vitalidad energética, insatisfacción y pérdida de interés en el trabajo.

Según Marsollier (2013), la despersonalización se refiere al desarrollo de sentimientos negativos por parte del colaborador hacia sus actividades y a la empresa en cuestión, lo que puede llevar a procurar una distancia moderada en lo emocional con sus condiciones de trabajo y alejarse de la realidad.

Finalmente, Cruz y Puentes (2017), se refieren a la realización personal cuando el trabajador se percibe a sí mismo como incompetente y se otorga calificaciones negativas, lo que afecta su desempeño laboral, sus capacidades y habilidades para realizar labor, así como su desarrollo social con otros compañeros de trabajo.

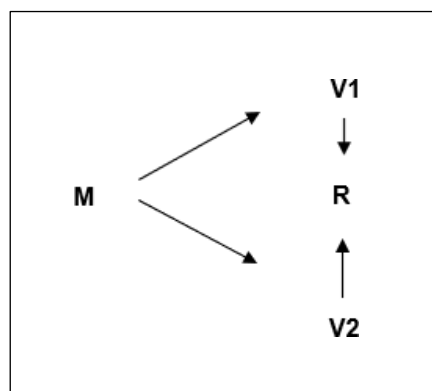
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación.

Esta investigación es de naturaleza básica, por motivo que se pretende encontrar la comprensión de la problemática utilizando conocimiento y experiencia

científica adquirida de teorías fundamentales, (Hernández, 2019). Se optó por un enfoque cuantitativo debido a que los datos recolectados son cuantificables y son analizados por diversos procedimientos estadísticos, (Arias, 2012); el diseño es decorte transversal y no experimental y permitió describir los eventos según la realidaddefinida en un período de tiempo determinado, (Fernández y Baptista, 2014). Finalmente, su nivel es correlacional, ya que se determinó el nivel de asociación existente entre dichas variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Figura 1: Estructura de las variables



Donde:

M: Muestra de estudio

V1: Variable 1 – Clima organizacional

V2: Variable 2 – Síndrome de Burnout

R: Relación entre ambas variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Clima organizacional

Definición conceptual: Segredo (2011), señala que es un conglomerado de percepciones que poseen un grupo de trabajadores de su trabajo y/o empresa, las cuales influyen tanto en su comportamiento como en el ambiente psicosocial en el ámbito laboral.

Definición operacional: realizar una evaluación global de la percepción de los empleados dentro de la empresa.

Indicadores: Autorrealización (Oportunidades, Interés, Participación y Desempeño), Involucramiento laboral: (Compromiso, Logros y Desarrollo), Supervisión (Apoyo, Métodos, Preparación y Responsabilidad), Comunicación (Acceso a información, Relación armoniosa e Interacción), Condiciones laborales (Superación, Cooperación, Propósitos, Equipo y Administración de recursos).

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Síndrome de Burnout

Definición conceptual: se describe como condición emocional que resulta en un aumento de estrés y un efecto particularmente fuerte sobre el estado de ánimo interno, la actividad y el comportamiento. Estas dimensiones abarcan el desgaste emocional, la despersonalización y la realización personal (Corredor & Sánchez, 2020; Koppmann et al., 2021).

Definición operacional: El SB se caracteriza por ser una condición mutable que puede evaluarse en una escala Likert, con medicación basada en diferentes dimensiones por ejemplo exhaustividad emocional, la despersonalización, y la escasez de realización personal.

Indicadores: Desgaste emocional (estado de agotamiento y de estar agotado de forma emocional por la carga laboral), Despersonalización (comportamientos de indiferencia, frialdad y distanciamiento) y por último Escasez de realización personal (Sentimientos de autoeficacia y desarrollo de cada individuo)

Escala de medición: Ordinal.

El cuadro de la operacionalización de las variables se encuentra detallada en los anexos. (Ver Anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.1.1. Población:

Se constituye por trabajadoras sociales del área de bienestar social que laboran en una compañía de servicios en la ciudad de Lima, dicha población tiene un tamaño de 20 profesionales. Cabe resaltar que la misma se refiere a una clase de individuos, que tienen características similares (Arias, 2012).

Criterios de inclusión:

Trabajadoras sociales colegiadas y habilitadas.

3.1.2. Muestra:

Por su parte Hernández citado en Castro (2003), expresa que si la cantidad de individuos no sobrepasa de cincuenta (50), entonces la población y la muestra son iguales (p.69). Por consiguiente, se utilizó el mismo número de la población como muestra $M=20$.

3.1.3. Muestreo:

De acuerdo con la definición de Tamayo (2011), una muestra aleatoria se refiere a la selección de individuos de una población que comparten una misma característica, y esta selección se realiza de manera aleatoria.

3.1.4. Unidad de análisis:

Rodríguez et al. (2021), afirman que la unidad en observación se basa en los sujetos y elementos del centro del estudio. Por lo tanto, en este caso, será las trabajadoras sociales del área de bienestar social. Se aplicarán los instrumentos de recopilación de datos a todos los sujetos de estudio que abarca la unidad de análisis.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usó la encuesta como técnica, para recoger información de manera masiva y simultánea. A continuación, se detallan los cuestionarios utilizados en el contexto:

a) Clima Laboral CL-SPC Ficha técnica:

Nombre:	Escala Clima Laboral SPC
Año:	2004
Nombre del autor:	Sonia Palma Carrillo
Constructo para medir:	Evaluar la percepción general del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales
Administración:	Individual
Duración:	30 min aproximadamente
Aplicación:	Trabajadoras sociales
Estructuración:	La escala mide 5 dimensiones (Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales)

Tabla 1: Escala Clima laboral SPC

Esta escala en mención (CL-SPC) lo creó la especialista Sonia Palma Carrillo quien estudió psicología en la universidad RP. Este instrumento utiliza la escala de Likert y consta de 50 preguntas que indagan el clima organizacional, incluyendo la opinión del puesto de trabajo en el mismo ambiente de trabajo y aspectos relacionados con las ocasiones de realización personales de cada colaborador, comprometiéndose con las tareas asignadas, supervisión, recepción e información relevante para el trabajo y términos laborales que ayudan al desempeño. Los factores que se realizaron mediante el análisis cualitativo y estadístico fueron los siguientes: 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) y condiciones laborales (5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50); las puntuaciones son del 1 al 5: nunca (1), poco (2), regular (3), mucho (4), siempre (5)

b) Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) Ficha técnica:

Nombre:	Maslach Burnout Inventory (MBI)
Procedencia:	Estados Unidos
Año:	1993
Nombre del autor:	Christina Maslach y Susan Jackson

Constructo para medir:	Emociones y pensamientos que experimenta una persona en relación con su entorno de trabajo.
Administración:	Individual
Duración:	10-15 min
Aplicación:	Trabajadoras sociales
Estructuración:	La escala mide 3 dimensiones (Escala de desgaste emocional, Despersonalización, Realización Personal)

Tabla 2: Escala Maslach Burnou Inventory MBI

La herramienta de instrumento consta de 22 ítems que permiten evaluar los pensamientos, actitudes y sentimiento del profesional en su entorno laboral, agrupados en tres dimensiones: desgaste emocional (DE), despersonalización (D), y realización personal (RP), forman parte del SB y se evalúan utilizando una escala tipo Likert, donde se asignan puntuaciones del 0 al 6, los cuales

corresponden a: (0) nunca, (1) pocas veces al año o menos, (2) una vez al mes o menos, (3) unas pocas veces al mes o menos, (4) una vez a la semana, (5) pocas veces a la semana, (6) todos los días. Este instrumento está dividido en tres subescalas que pueden determinar indicios de Burnout: La primera subescala es la de agotamiento emocional y consta de los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13,14, 16, 20. Estos indicadores describen una reducción o pérdida de recursos emocionales, así como a la descripción de sentimientos de agotamiento y saturación emocional debido a la carga laboral. La otra subescala pertenece a la despersonalización y contiene los ítems 5, 10, 11, 15, 22. Los siguientes ítems explican un resultado distante e impersonal, así como la apatía y capacidad de experimentar sensaciones. La tercera subescala señala falta de realización personal el cual pertenece a los ítems 4, 7, 9, 12, 17,18, 19, 21. Los cuales hacen referencia al sentido de competencia y eficacia en el entorno laboral.

Para la validación de las preguntas que contiene cada instrumento, tres profesionales en su expertise confirmaron la validez de cada ítem asegurando su confiabilidad, de tal manera quedó como constancia las fichas de validación respectivamente firmadas, (Anexo 4).

A parte se realizó la confiabilidad de la investigación, con el desarrollo de ambas variables y con una en general, obteniendo un grado de confiabilidad óptimo, de modo que se adjudica los resultados en el Anexo 07.

3.5. Procedimientos

Para llevar a cabo este estudio, en primer lugar, se recopiló información científica -teórica sobre las variables. Después de inducir esta información, se establecieron objetivos e hipótesis que serán contrastados con las conclusiones obtenidas de los resultados. Para la recopilación de datos, se presentó el documento de aceptación de la gerente general de la consultora y se dieron a conocer los instrumentos para recopilar información de manera virtual. Una vez completados, la data se exportará a Excel para su tabulación y posterior análisis.

3.6. Método de análisis de datos

La empresa y el registro de la información se realizará bajo los juicios de la estadística inferencial y descriptiva, además se elaborará una base con los datos en el programa Microsoft Excel.

Además, se utilizará el software SPSS v26 para analizar la asociación entre ambas variables de estudio, obteniendo del programa, el análisis de la confiabilidad, el Alfa de Crombach, y la correlación de los propósitos, generales y específicos.

3.7. Aspectos éticos

En primer lugar, se obtuvo la autorización para ingresar a la instalación y el permiso informado del personal de la consultora, que participa voluntariamente en el estudio. Además, la información se usó exclusivamente con fines académicos y científicos. La privacidad de la identidad de todos los participantes será estrictamente resguardada, dado que el respeto a la dignidad humana es un elemento fundamental de los derechos humanos, según Gómez (2013). En cuanto a los resultados estos no han sido en ningún momento manipulados de manera intencional con fines particulares. Y finalmente, se han citado y referenciado adecuadamente las teorías empleadas, reconociendo la autoría de cada una de ellas.

IV. RESULTADOS

OG: Determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023.

Tabla 3: Correlación entre clima laboral y síndrome de Burnout

	INSTRUMENTO	Coefficiente de correlación (Spearman)	N	Sig. Bilateral
V _I	Clima laboral	-,268	20	,025
V _D	Síndrome de Burnout	-,268	20	,025

Nota: Extraído del programa SPSS v26

En la tabla 03, la interpretación de la correlación del objetivo general, se muestran los resultados entre las variables, se estimó un valor de significancia 0,025, inferior a 0,05, se puede confirmar que definitivamente hay relación de significancia de correlación entre las variables estudiadas, de modo que dicha relación, en el desarrollo del coeficiente de Spearman, arroja un valor de “P=- 0,268”, es decir, se señala que la conexión entre ambas variables es inversa y baja.

En el punto de la interpretación, la relación que se tiene en ambas variables es observado por los resultados obtenidos, teniendo en cuenta la veracidad que se manifiesta en la problemática, el cual, el Síndrome de Burnout, afecta de manera baja al clima organizacional en las trabajadoras sociales de la empresa, ocupando de esta forma, la confirmación de los hechos investigados en la descripción de la tesis.

OE1: Determinar la relación entre clima organizacional y el desgaste

Tabla 4: Correlación entre clima laboral y el desgaste emocional.

	INSTRUMENTO	Coefficiente de correlación (Spearman)	N	Sig. Bilateral
V ₁	Clima laboral	-,044	20	,048
D ₁	Desgaste emocional	-,044	20	,048

Nota: Extraído del programa SPSS v26

En la tabla 04, la interpretación de la correlación del objetivo específico 01, se muestran los resultados entre las variables de estudio, clima laboral y la dimensión de desgaste afectivo, se alcanzó una estimación de significancia 0,048, resultando ser inferior al 0,05, lo cual se acepta la existencia de correlación entre la variable y la dimensión en análisis, de modo que dicho anexo, en el desarrollo del coeficiente de Spearman, arroja un valor de “P=-0,044”, es decir, se evidencia que dicha asociación entre ambas variables es inversa y baja.

En el punto de la interpretación, la relación que se entre la dimensión del Síndrome de Burnout, y la variable de Clima laboral, se observa una correlación, de inversa baja, tal punto que se da la confirmación de los hechos investigados en la descripción de la tesis, en donde el desgaste emocional por parte de las trabajadoras sociales, es un factor crucial en el desarrollo de sus labores cotidianos en la empresa, dicho punto, el clima organizacional, debe estar en niveles óptimos para que no pueda ocurrir estos aspectos en sus actitudes, de modo que si, se hace de una forma

negativa este desarrollo de un clima laboral inhóspito, mayor será el síndrome de burnout que acogerá a cada trabajadora, por lo tanto, este estrés generará, mayores tiempos de trabajo, e incluso hasta el despido mismo de la trabajadora, por no cumplir con su labor, por la causante de un mal clima organizacional presentado.

OE2: Identificar la relación entre clima organizacional y la despersonalización entrabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023

Tabla 5: Correlación entre clima laboral y la despersonalización.

	INSTRUMENTO	Coefficiente de correlación (Spearman)	N	Sig. Bilateral
V₁	Clima laboral	-,543	20	,013
D₂	Despersonalización	-,543	20	,013

Nota: Extraído del programa SPSS v26

En la tabla 05, la interpretación de la correlación del objetivo específico 02, se muestran los resultados entre las variables de estudio, el ambiente de la organización y la dimensión de despersonalización, teniendo una significancia del 0,013, siendo inferior al 0,05, lo cual se acepta que existe la relación de significancia de correlación entre la variable y la dimensión mencionada, de modo que dicha relación, en el desarrollo del coeficiente de Spearman, arroja un valor de "P=-0,543", es decir, se señala que la relación es inversa y moderada entre ambas variables.

En el punto de la interpretación, la relación que se entre la dimensión del Síndrome de Burnout, y la variable de Clima laboral, en la dimensión despersonalización, se fomenta en el desarrollo introspectivo de las

trabajadoras sociales, se precisa que a menor clima laboral ostentoso, mayor será el síndrome de Burnout, de modo que en el tema de la despersonalización, se ocurre en la aparición de actitudes negativas que pueden confundir a la trabajadora, lo cual no es aceptable, ni para la empresa ni para tal misma, de modo que se percibe un actitud hostil y preocupante, que genera mayor trascendencia, incluso más de la que se teme.

OE3: Determinar la relación entre clima organizacional y la realización personal en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023.

Tabla 6: Correlación entre clima laboral y la realización personal.

	INSTRUMENTO	Coefficiente de correlación (Spearman)	N	Sig. Bilateral
V₁	Clima laboral	-,100	20	,036
D₃	Realización personal	-,100	20	,036

Nota: Extraído del programa SPSS v26

En la tabla 06, la interpretación de la correlación del objetivo específico 03, se muestran los resultados entre las variables de estudio, clima en la entidad y la dimensión de despersonalización, en el cual se registró un valor de significancia 0,036, dando un valor muy bajo del 0,05, lo cual se acepta una correspondencia significativa de correlación entre la variable y la dimensión en análisis, de modo que dicha relación, en el desarrollo del coeficiente de Spearman, arroja un valor de “P=-0,100”, es decir, se evidencia que dicha relación entre ambas variables es inversa y baja.

En el punto de la interpretación, la relación que se entre la dimensión del Síndrome de Burnout, y la variable de Clima laboral, llevado a cabo por la realización personal de las trabajadoras sociales, se obtuvo una relación inversa, de modo que repercute en el desarrollo mismo de las trabajadoras, no obteniendo un mayor crecimiento laboral, y esto genera una desmotivación, la cual es crucial dentro del clima laboral, siendo esta la relación exacta que se revisa en la premisa de la problemática de la investigación.

V. DISCUSIÓN

El desarrollo ostentoso de una realidad que sumerge a las instituciones, es la complejidad que existe en la relación entre el SB que se produce como resultado de un estrés extremo, y en otros casos se vuelve crónico, sobre todo a raíz de un causante clima laboral, de esto, se puede explorar e investigar la importancia del CL, con el análisis de los resultados, según el objetivo general planteado “Determinar la relación entre el clima y el SB en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima,2023.” Se puede inducir que el coeficiente de correlación obtenido, ($P=-0,268$); la recopilación de las soluciones se mostró el (CL) y el (SB), se relacionan significativamente de manera inversa y baja, lo cual se esclarece que el clima laboral donde las trabajadoras sociales realizan sus actividades es adecuado, donde los índices de significancia de correlación que tienen, pueden disminuir significativamente, es decir, el 0,025 en valor de significancia obtenido, concuerda con que se puede que se acepta la HI: Existe interconexión importante entre clima organizacional y el SB en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023 y se rechaza la HO: No existe correlación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima,2023. teniendo en cuenta la veracidad que se manifiesta en la problemática, el cual, el Síndrome de Burnout, afecta de manera baja al clima organizacional en las trabajadoras sociales de la empresa, ocupando de esta forma, la confirmación de los hechos investigados en la descripción de la tesis.

Esta información concuerda con lo dicho por Cardona & Rodríguez (2019), los datos obtenidos revelan un vínculo significativo entre el SB y el clima de la entidad. Se observó que a medida que aumenta el agotamiento profesional en los instructores, la sensación de tener un clima organizacional positivo disminuye. Además, se encontró que las variables de empoderamiento, manejo de conflictos, relaciones y negociación tienen la mayor influencia en el clima organizacional y el burnout. Pero también existe una investigación por parte de Flores et al. (2023) En el cual se empleó el software SPSS 25 para calcular el coeficiente de correlación de Spearman, con el fin de evaluar la correspondencia entre el clima de la compañía y el SB. A pesar de que se

identificaron trabajadores en diferentes etapas del síndrome de burnout, las pruebas obtenidas señalan un clima organizacional altamente positivo. Específicamente, se observó una predominancia de casos en la fase leve del síndrome. El análisis de correlación de Spearman reveló una conexión baja entre el clima dentro de la entidad y el SB ($Rho = 0.099$; $p > 0.05$). Por lo tanto, no se encontraron pruebas estadísticas que respalden la presencia de una correlación muy significativa en ambas variables de la empresa analizada. De este modo no concuerda con los resultados de nuestra investigación ni con la de Cardona & Rodríguez (2019). Esto respaldado por la teoría de Forbes (2011) que identifica el síndrome como una fatiga laboral causado por las constantes presiones que una persona puede experimentar en situaciones estresantes relacionadas con el trabajo, a comparación del estrés, este se hace presente en distintos ámbitos de nuestra vida, en cambio el SB se aborda exclusivamente en el área profesional.

Así mismo, el objetivo específico 01, hace referencia también a una correlación baja e inversa ($P = -0.44$) es decir, mientras haya un mejor clima laboral, menor será el agotamiento laboral, dentro de la institución con las trabajadoras sociales, dejando la significancia mínima, de un valor de 0,048, el cual se acepta la (H1) Existe correlación entre clima organizacional y desgaste emocional en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023. Teniendo relación estos resultados con la investigación por Castro y Medina (2020), los hallazgos indicaron que existe una relación inversa entre el clima laboral y el SB. Además, se confirmó que dos de las dimensiones del burnout están unidos con el clima laboral, y que cuatro de las diez dimensiones del clima laboral se correlacionan con el burnout. Las conclusiones revelaron que ciertos elementos del clima tienen un impacto en la aparición del SB. De esta manera, las empresas pueden dirigir su atención hacia la prevención y mitigación de la enfermedad, centrándose en estas cuatro dimensiones; tal punto que se da la confirmación de los hechos investigados en la descripción de la tesis, en donde el desgaste emocional por parte de las trabajadoras sociales, es un factor crucial en el desarrollo de sus labores cotidianos en la empresa, dicho punto, el clima organizacional, debe estar en niveles óptimos para que no pueda ocurrir estos aspectos en sus actitudes, de modo que si, se hace de una forma negativa este desarrollo de un clima laboral inhóspito, mayor será el síndrome de burnout que acogerá a cada trabajadora, por lo tanto, este estrés generara,

mayores tiempos de trabajo, e incluso hasta el despido mismo de la trabajadora, por no cumplir con su labor, por la causante de un mal clima organizacional presentado.

También se puede discutir con la investigación expuesta por Durán (2021) se observan los hallazgos que revelan que se percibe un clima dentro de la empresa favorable y que los niveles de agotamiento son bajos. Además, se evidencia una correlación negativa y de mayor importancia entre la primera variable y el SB ($r = -0,393$; $p < 0,01$). Se concluye que es fundamental implementar mejoras en el clima organizacional para regular los niveles del síndrome, promoviendo un ambiente laboral saludable que fomente el progreso profesional y el trato justo y respetuoso entre todas las personas de la organización, independientemente de su posición jerárquica. Se diferencia con respecto al resultado expuesto por esta investigación, así mismo con lo desarrollado por Castro y Medina (2020), teniendo en cuenta que para Durán (2021) no se obtiene correlación significativa entre ambas variables, contra produciendo a las respuestas por parte de las trabajadoras sociales, que sufren estrés por el clima dentro de la institución. Llevado a la teoría se puede explicar de manera transitoria por parte de los autores Cruz y Puentes (2017), manifestando que el agotamiento emocional se da cuando el personal experimenta cansancio y fatiga debido a la exigencia y sobrecarga de tareas, lo que genera un desequilibrio entre el trabajo y el nivel de cansancio experimentado.

Para el objetivo específico 02, Identificar la relación entre el medio ambiente humano y cotidiano en el que se desarrolla el trabajo cotidiano y la despersonalización en trabajadoras sociales de una entidad de servicios – Lima, en relación a ello se manifestó la presencia de una conexión moderada y contraria ($P = -0.543$), esto se concluye, que la despersonalización se puede mejorar, obteniendo un mayor clima laboral, ya que existe una correlación inversa, aumentando un agradable clima laboral, y apabullando el SB, teniendo en cuenta más que todo en la dimensión comunicación, en donde la interacción, el acceso de información y las relaciones armoniosas, llevarán una mejor vitalidad en el desarrollo de sus actividades, de modo que se afirma la (H2) Existe correlación entre clima organizacional y despersonalización en

trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima,2023, ya que se obtuvo una significancia de 0,013. Teniendo en cuenta que en la dimensión despersonalización, se fomenta en el desarrollo introspectivo de las trabajadoras sociales, se precisa que a menor clima laboral ostentoso, mayor será el síndrome de Burnout, de modo que en el tema de la despersonalización, se ocurre en la aparición de actitudes negativas que pueden confundir a la trabajadora, lo cual no es aceptable, ni para la empresa ni para tal misma, de modo que se percibe un actitud hostil y preocupante, que genera mayor trascendencia, incluso más de la que se teme. Comparando con la investigación de Pizarro (2019) esta investigación se centra en la asociación entre las dimensiones del clima de la compañía y las dimensiones del SB, los hallazgos sugieren que hay una correlación afirmativa entre los aspectos de la cultura en el trabajo y el desarrollo de cada individuo. Asimismo, se observó que los elementos de la cultura organizacional están relacionados de negativamente o contraria con el agotamiento referente a las emociones y la despersonalización, como lo señala esta investigación, teniendo hallazgos similares en la fundamentación estadística, esto también se puede respaldar con la investigación realizada por Dávila y Acosta (2023) la cual planteó una similar recolección de datos, pero obteniendo un resultado distinto a la premisa de esta tesis, en donde se plantearon dos instrumentos para obtener los datos estadísticos. Para evaluar la variable de estrés laboral, se utilizó un cuestionario propuesto por Maslach en 1986, que consta de 22 ítems. Por otro lado, para analizar la variable de CL, se formuló un cuestionario desarrollado por Litwin y Stringer en 1968, que consta de 53 ítems. Las opciones de respuesta para ambos cuestionarios se presentaron en una escala tipo Likert. Se dice que no hay una correspondencia entre el estrés y el clima organizacional, con un coeficiente de correlación de Spearman de - 0,157. Por lo tanto, se determinó que el estrés laboral no tiene un efecto en el clima organizacional en una compañía de transporte aéreo en 2022. A todo esto, se puede decir que no existen distintos medios de malestar en cada una de las empresas, teniendo quizás los niveles de significancia bajos, como ambas investigaciones, pero no teniendo la correlación esperada hacia la despersonalización como dimensión del SB, adecuado a la comunicación y asertividad laboral; además, teniendo uniformidad con la teoría respaldada por Marsollier (2013), la despersonalización se refiere a los sentimientos negativos que el integrante del

equipo va teniendo hacia sus actividades organizacionales y la entidad, lo que puede llevar a mantener cierta distancia emocional con espacio laboral y alejarse de la realidad.

Por último, el objetivo específico 03, Determinar la conexión entre clima en la organización y la realización individual en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023. La realización personal y el clima laboral, determinaron una correspondencia inversa y baja entre la variable y la dimensión, según el coeficiente de Spearman (-0,100), el cual se puede concluir que existe una variación inversa con respecto al clima de la organización con la realización personal, de modo que si el clima laboral es nefasto, jamás las trabajadoras sociales, se sentirán realizadas laboral y profesionalmente, generando desmotivación, ineficiencia, el cual genera un estrés, que se repercute en el SB, pero tiene una significancia de disminución de 0,036, el cual se acepta la (H3) Existe correlación entre CL y la realización personal en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023; llevado a cabo por la realización personal de las trabajadoras sociales, se obtuvo una relación inversa, de modo que repercute en el desarrollo mismo de las trabajadoras, no obteniendo un mayor crecimiento laboral, y esto genera una desmotivación, la cual es crucial dentro del clima laboral, siendo esta la relación exacta que se revisa en la premisa de la problemática de la investigación.

Se concuerda con el hallazgo de Agreda (2022) los resultados revelan una interrelación de máxima consideración e inversa entre los análisis de variables. Con referencia a las dimensiones, se encontró una relación opuesta en el tema estadístico con una mayor significancia entre las dimensiones de la enfermedad, realización personal, y el entorno laboral. En términos cuantitativos, se informó que el 18,9% de los participantes padecían el síndrome. El agotamiento se produjo en niveles bajos, el 42,8% en niveles moderados y el 38,3% en niveles altos. Ya que, al sentir el mayor estrés posible, el trabajador no se siente identificado, al no completar su mayor potencial, y esto decae mucho en su relación formalizada de su trabajo, además también en la discusión con la investigación de Huayhua (2018) planteó como objetivo fundamental entender la relación entre ambas variables en cuanto al rendimiento de los trabajadores de asistencia de un centro de salud en Arequipa. En la tabla que muestra la relación entre las tres variables se

evidencia que el valor de p (0,000) es inferior a 0,05. Podemos deducir que el síndrome de Burnout y el clima organizacional tienen una influencia considerable y significativa en la productividad de los empleados del campo de la medicina durante el año 2018; lo cual todo esto lo fundamentan, Cruz y Puentes (2017) en donde se refieren a la realización personal cuando el colaborador se percibe a sí mismo como incompetente y se otorga calificaciones negativas, lo que afecta su desempeño laboral, sus capacidades y habilidades para realizar su trabajo, así como su relación social con otros compañeros de trabajo. Para finalizar, se comprende el desarrollo de la investigación con los resultados expuestos, como una correlación activa tanto con el clima laboral y el SB, teniendo una relación inversa entre ambos, claramente entre los niveles de significancia, entre bajas y moderadas, respectivamente en los objetivos estudiados, de modo que guardan relación entre ambas dimensiones por cada variable estudiada, reflejándose un clima laboral muy inestable el cual, lleva a que las trabajadoras sociales pertenecientes a la empresa, se vean en un punto de quiebre de estrés, leve hasta crónico, lo cual, se puede suponer, que mientras el clima laboral siga en decadencia, el SB, seguirá creciendo, y podrá generar más que un estrés crónico, se habla de la misma disposición psicológica del trabajador, eficiencia en sus actividades, así mismo también perjudicar en su vida diaria, fuera de las instalaciones, por ende, la relación entre ambas variables, se asemeja de manera auto eficiente, mientras se realiza mejoras en el clima laboral, se podrá disminuir el estrés, así garantizando, un menor agotamiento laboral, una mejora en la despersonalización, y un eficaz realización personal, por cada una de las trabajadoras sociales de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

1.- El coeficiente de correlación obtenido, ($P=-.268$) evidencia una asociación inversa y baja, entre ambas variables reconocidas, el cual, si se tiene una conexión, si el clima laboral es óptimo, se podrá disminuir los índices del SB, de manera significativa, con los puntos porcentuales de 0,025, llegando así a aceptar la H1: Existe correlación significativa entre ambiente de trabajo y SB en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023.

2.- La dimensión desgaste emocional y el Clima laboral determinan una relación baja e inversa ($P= -0.044$) de modo que para que no exista agotamiento laboral en las trabajadoras sociales, la institución tiene que tener un excelente clima laboral, teniendo la relación inversa, y así disminuir significativamente, con el valor de 0,048 aceptando de esta forma la hipótesis específica 01, determina correspondencia entre la variable dependiente y desgaste emocional en trabajadoras sociales de un negocio de servicios - Lima, 2023.

3.- Se determinó que las variables clima laboral y la despersonalización están asociadas, se observó una interrelación moderada y opuesta ($P= -0.543$), se deduce que el clima laboral mientras mejore su optimización, se podrá disminuir el SB, y mejorar la despersonalización, llevando a cabo la disminución con la significancia con un valor de 0,013, así aceptando la hipótesis específica 02, existiendo interrelación entre la variable dependiente y despersonalización en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023.

4.- Se halló una correlación inversa y baja, entre la primera variable y la dimensión realización personal, según el coeficiente de Spearman ($- 0,100$), enfatiza las trabajadoras sociales, se sentirán más realizadas en sus tareas, siempre y cuando cuenten con las condiciones óptimas para realizarlas. Obteniendo así la disminución con la significancia de un valor de 0,036, aceptando de esa forma la hipótesis alternativa 03, que existe correlación entre ambiente laboral y realización individual en trabajadoras sociales de una entidad de servicios - Lima, 202

VII. RECOMENDACIONES

1.- Realizar actividades extralaborales, en donde se pueda programar una salida en potencia, para las trabajadoras sociales, en las cuales se pueden abordar dinámicas exclusivas para la disminución de estrés, realización de fundamentación de ideas, para que se mejore el clima laboral, obteniendo una retroalimentación, tanto como ellas como la organización.

2.- Brindar charlas periódicas, para que puedan obtener el mayor conocimiento posible, y a su vez tener la cercanía con psicólogos, los cuales ayudarán en el desarrollo conductual y psicométrico de las trabajadoras sociales, para enfocarse en ese estrés que sufren en sus actividades diarias.

3. Crear espacios de diálogo entre los integrantes de todos los equipos de trabajo, fomentar la comunicación asertiva, entre dirigentes y las mismas trabajadoras sociales, para afianzar mejor los lazos, los cuales generan mayor armonía laboral, y a su vez, recomendar que los clientes que tienen a su cargo las mismas trabajadoras, al ser una empresa Outsourcing, que estos mismos tengan el trato adecuado para con sus socias (trabajadores sociales) ya que ellas velan por el bienestar de los trabajadores de sus clientes en cuestión.

4.- Diseñar y brindar el apoyo a las trabajadoras sociales, con reconocimientos para las mismas, para incentivar, y a su vez aumentar la realización laboral, profesional de las trabajadoras sociales, no solo económicamente sino, en tema de logros y metas personales.

5.- Entregar mayores herramientas de gestión, para que las trabajadoras sociales, no tengan esa sobrecarga laboral, y no exista ese estrés acumulativo por burocracia, obtener mayor énfasis en mejora de herramientas de tecnologías compartidas, para ejercer mayor eficiencia para sus trabajadoras

REFERENCIAS

- Agreda, R. (2022) *Síndrome de Burnout y Clima organizacional en el personal de enfermería del hospital Alta Complejidad Virgen de La Puerta, Trujillo-2022*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106709/Agreda_GRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta. Fidas G. Arias Odón.
- Ascoy, L. (2019). *El clima organizacional y el síndrome de Burnout de los trabajadores de la Institución Educativa Particular "Cuna Jardín Materno Infantil California" de Victor Larco, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38422/ascoy_tl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baruffati, A. (2023, Febrero 3). *Estrés laboral: Definición, últimos datos y estadísticas de 2023*. Gitnux. <https://blog.gitnux.com/es/estadisticas-sobre-el-estres-laboral/>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Uned Editorial.
- Brito, C., Pitre, R. y Cardona, D. (2020). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio*. Revista Información Tecnológica Vol. 31(1), 141-148. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Cardona & Rodríguez. (2019) *Influencia del síndrome burnout en el clima organizacional de los gimnasios de entrenamiento funcional del municipio de Cartago Valle del Cauca*. [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica de Pereira]. Repositorio Institucional Universidad Tecnológica de Pereira. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11059/11318>
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2ª.ed.).

Caracas: Uyapal.

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182017000100231

Castro, Y. y Medina, Z. (2020). *Clima laboral y el síndrome de Burnout en una organización del sector industrial en la ciudad de Cali, Colombia*. [Proyecto de grado, Universidad Icesi]. Repositorio institucional de la Universidad Icesi. Recuperado de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/87336/1/TG02787.pdf

Chamorro, A. y Villa, J. (2020). *Síndrome de Burnout y clima laboral en el personal del departamento de Medicina General de un Hospital de Huancavelica, 2020*. [citado el 8 de julio de 2021]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2079>

Cruz, D. y Puentes, A. (2017). *Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja*. *Psicogente*. 20(38), 268-281. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49755599100>

Dávila, A. & Acosta, A (2023). *Estrés laboral en el clima organizacional de una empresa de transporte aéreo, 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignaciode Loyola]. Repositorio Institucional de la USIL. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/74b9ef7a-6e38-4198-91c2-bf69dd181bc4/content>

Delgado, Y., & Jaik, A. (2017). *Clima y compromiso organizacional*. México: Instituto Universitario Anglo Español. <http://iunaes.mx/inicio/wp-content/uploads/2017/05/LIBRO-CLIMA-YCOMPROMISO-YESENIA.pdf>

Durán, C. (2021). *Mobbing, Burnout y Clima organizacional en funcionarios públicos de la Región del Maule*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Talca] Repositorio Universidad de Talca. Obtenido de <http://dspace.otalca.cl/bitstream/1950/13095/3/2021A000934.pdf>

Duran, J. (2021). *Síndrome de Burnout y clima organizacional en el profesional de enfermería que labora en el hospital de contingencia Hermilio Valdizán-Huánuco 2019* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Perú.

88. Recuperado de

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6756/PGS00176D98.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Estrada, A., Roque, M., Paredes, Y. y Quispe, R. (2020). *Clima organizacional y síndrome de burnout en docentes de una institución educativa de educación básica de la ciudad de Puerto Maldonado*. ProSciences. Recuperado de

[https://www.researchgate.net/profile/Edwin-](https://www.researchgate.net/profile/Edwin-EstradaAraoz/publication/342106485_Clima_organizacional_y_sindrome_de_burnout)

[EstradaAraoz/publication/342106485_Clima_organizacional_y_sindrome_de_burnout](https://www.researchgate.net/profile/Edwin-EstradaAraoz/publication/342106485_Clima_organizacional_y_sindrome_de_burnout)

_en

[_docentes_de_una_institucion_educativa_de_educacion_basica_de_la_ciudad_de_Puerto_Maldonado_Organizational_climate_and_burnout_synd](https://www.researchgate.net/profile/Edwin-EstradaAraoz/publication/342106485_Clima_organizacional_y_sindrome_de_burnout)

Eurofound y Organización Internacional del Trabajo (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo y Oficina Internacional del Trabajo, Santiago. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_723962.pdf

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

Failoc A, Dante R, Vega R. *Síndrome de Bounout y clima organizacional en el hospital público durante la emergencia sanitaria por COVID-19, Chiclayo 2021*[citado el 8 de julio de 2021]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8242>

- Forbes, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. CEGESTI, 160.
https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Forehand, Gilmer, V. (1964). *Orígenes y definición de clima laboral*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/librosgratis/2007c/340/Origenes%20y%20definicion%20de%20clima%20laboral.htm>
- Great Place to Work. (2022). *7 puntos claves para entender la lista de Los Mejores Lugares para Trabajar en el Perú*. <https://www.greatplacetowork.com.pe/encuesta-de-clima/estudio-anual-de-ambiente-y-cultura-organizacional#:~:text=El%20inter%20de%20las%20organizaciones,esa%20manera%20poder%20implementar%20cambios.>
- González-Rodríguez, Rubén, López-Castedo, Antonio, Pastor-Seller, Enrique, & Verde-Diego, Carmen. (2020). *Síndrome de burnout en el Sistema de Salud: el caso de las trabajadoras sociales sanitarias*. *Enfermería Global*, 19(58), 141-161. Epub 18 de mayo de 29 2020. <https://dx.doi.org/eglobal.382631>
- Guitart, M. (2007, 26-27 de abril). *El síndrome del burnout en las empresas [ponencia]*. Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anahuac, Yucatán, México.
<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Gutiérrez, M. (2020). *“Clima Organizacional Y Su Influencia Con El Síndrome De Burnout En Los Colaboradores De Dilipa, En El Año 2019”*. [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica Indoamérica] Repositorio Universidad Tecnológica Indoamérica. Obtenido de <https://bit.ly/3bQCOkp>
- Huayhua, G. (2018). *“Síndrome de burnout y clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores asistenciales de una institución de salud Arequipa. 2018”* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo] Repositorio de

la Universidad CésarVallejo. Obtenido de
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/39008>

Jon, J. (2018). *Síndrome de Burnout y su relación con el Clima Organizacional en profesionales de los Centros de Salud Mental Comunitaria de la región La Libertad, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17740>

Lazo, V., Calvanapón, F. y Cárdenas, K. (2019). *Clima laboral y síndrome de burnout en el área de emergencias de una compañía de Bomberos voluntarios en Perú*. *Revistacientífica CENTROS*. Recuperado de
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/centros/article/view/740/642>

León, L. (2017). *Clima organizacional y estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional*. *Revista Interdisciplinaria De Investigación*, 1(1), 51-75.
Recuperado de <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/6>

Lewin, K., Lippitt, R, White, R. (1939). *Patterns of aggressive behavior in experimentally created "social climates"*. *Journal of Social Psychology*, 10 (1939), pp. 271-299

Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*.
Boston:Harvard Business School Press.

Maidaniuc, T., & Constantin, T. (2016). *Does workplace conflicts mediate the organizational climate-burnout relationship? A study on university employees*. *Romanian Journal of Experimental Applied Psychology*, 7(2), 28-42.

<http://dx.doi.org/10.15303/rjeap.2016.v7i2.a3>

Martínez, A. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. *Vivat Academia. Revista De Comunicación*, (112), 42–80.
<https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>

- Matta, 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 de Licenciatura, Universidad Continental] Repositorio de la UC. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8159/3/IV_FHU_5_01_T E_Matta_Rojas_2020.pdf
- Marsollier, R. (2013). *La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgastelaboral*. *Psicología.com*, 17(7), 1-10. <http://hdl.handle.net/11336/7382>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual* (10 ed.). Palo Alto:Consulting Psychologists Press.
- Melendez R & Tejada S. (2020). *Clima organizacional y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén*. *Revista de Investigación Científica UNTRM [revista en Internet]* 2020. [acceso 26 de mayo 2022] 3(1): 30-36. Disponible en: <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/569/733>
- Mireles, W. (2018). *Clima Laboral en el personal de una empresa transnacional en el rubro de la dermocosmética, 2107*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega] Repositorio de la UIGV. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2921>
- Mudarra, Y. y Tello, C. (2019). *Relación del nivel de clima organizacional con estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Nogueira, L. d. S., de Souza, R. M. C., Guedes, E. d. S., dos Santos, M. A., Turrini, R. N. T., & Cruz, D. d. A. (2018). *Burnout and nursing work environment in public health institutions*. *Revista Brasileira De Enfermagem*, 71(2), 336-342. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0524>
- Padilla, A. (2020). *Clima Laboral y Síndrome de Burnout durante las clases virtuales endocentes de un colegio de Ventanilla, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio de la Universidad César

Vallejo.

Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49477/Padilla_CAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC*. 1° Edic. Lima. Recuperado de:

https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_M anual_1o_Edici%C3%B3n

Pizarro, V. (2019). *El clima organizacional y Síndrome de Burnout en personal asistencial de enfermería en un hospital Nivel II-1, del distrito de Ate*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres] Repositorio Académico USMP.

Obtenido de

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6429/PIZARRO_LV.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Ramírez, M., y Maturana, S. (2011). *Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral*. Polis, Revista Latinoamericana, 30. <http://journals.openedition.org/polis/2355>

Ríos, C. (2019). *Clima organizacional y su relación con el síndrome de Burnout en profesionales de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Scippa en el periodo junio - julio 2019*. [citado el 12 de julio de 2021]. Disponible en:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11839/Rios_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robles, C., Alviter, L. y Martínez, E. (2020). *Burnout, cargas de trabajo y clima organizacional en trabajadores mexicanos en el contexto del Covid-19*. Revista Venezolana de Gerencia, 25(4), 115-130.

<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35180>

0

Rodríguez, C., Breña, J., y Esenarro, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. Editorial Científica 3Ciencias.

<https://doi.org/10.17993/IngyTec.2021.78>

Segredo, A. M. (2011). *La gestión universitaria y el clima organizacional*.

Educación Médica Superior, 25(2), 164-177.

Tamayo, M. (2011). *El proceso de la Investigación científica (5ta ed.)*. LIMUSA S.A.

Vilas, M. (2018). *Relationship between the perception of organizational culture and ethical climate and the perception of workplace bullying*. Revista CES Psicología,

12(2), 103-

125. <https://www.redalyc.org/journal/4235/423561560008/html/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios, Lima, 2023						
Título:	Clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios, Lima, 2023					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	MÉTODO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios, Lima, 2023?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios, Lima,2023	<p>HI: Existe correlación significativa entre clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios, Lima,2023.</p> <p>HO: No existe correlación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios, Lima,2023.</p>	V1: Clima Organizacional	<p>-Autorrealización</p> <p>-Involucramiento laboral</p> <p>-Supervisión</p> <p>-Comunicación</p> <p>-Condiciones laborales</p>	<p>(1,6,11,16,21,26,31,36,41,46)</p> <p>(2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47)</p> <p>(3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48)</p> <p>(4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49)</p> <p>(5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50)</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental de corte transversal.</p> <p>Población y muestra: El grupo de participantes del estudio estará formado por 20 profesionales del trabajo social que laboran en una empresa de servicios, Lima 2023.</p> <p>Muestra: La muestra corresponde a 20 profesionales del trabajo social que laboran en una empresa de servicios, Lima 2023.</p> <p>Técnicas de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>1- Escala de Clima Organizacional</p> <p>2- Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI)</p> <p>Método de análisis de datos: Estadística descriptiva e inferencial.</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos				
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el desgaste emocional en trabajadoras sociales de una empresa de servicios, Lima,2023?	Determinar la relación entre clima organizacional y el desgaste emocional en trabajadoras sociales de una empresa de servicios, Lima,2023	HI: Existe correlación significativa entre clima organizacional y el desgaste emocional en trabajadoras sociales de una empresa de servicios, Lima,2023	V2: Síndrome de Burnout	<p>-Desgaste Emocional</p> <p>-Despersonalización</p> <p>-Realización Personal</p>	<p>1,2,3,6,8,13,14,16,20</p> <p>5,10,11,15,22</p> <p>4,7,9,12,17,18,19,21</p>	
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la despersonalización en trabajadoras sociales de una empresa de servicios, Lima, 2023?	Identificar la relación entre clima organizacional y la despersonalización en trabajadoras sociales de una empresa de servicios, Lima, 2023?	HI: Existe correlación significativa entre clima organizacional y la despersonalización en trabajadoras sociales de una empresa de servicios, Lima, ¿2023?				
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la realización personal en trabajadoras sociales de una empresa de servicios, Lima, 2023?	Determinar la relación entre clima organizacional y la realización personal en trabajadoras sociales de una empresa de servicios, Lima,2023.	HI: Existe correlación significativa entre clima organizacional y la realización personal en trabajadoras sociales de una empresa de servicios, Lima,2023.				

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.

Operacionalización de la Variable de estudio Clima Organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Clima organizacional	"El clima organizacional es un concepto completo que se encuentra en el ámbito intangible de una organización, donde diversos recursos intangibles influyen en la formación del ambiente empresarial" Carlucci y Schiuma (2014)	La variable Clima organizacional posee las dimensiones de Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales.	Autorrealización	Oportunidades Interés Participación Desempeño	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Nunca Poco Regular Mucho Siempre	Cuestionario del Clima Laboral - SPC
			Involucramiento laboral	Compromiso Logros Desarrollo	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47		
			Supervisión	Apoyo Métodos Preparación Responsabilidad	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48		
			Comunicación	Acceso a información Relación armoniosa Interacción	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49		
			Condiciones laborales	Superación Cooperación Propósitos Equipo Administración de recursos	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50		

Operacionalización de la Variable de estudio Síndrome de Burnout

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Síndrome de Burnout	"El síndrome de Burnout se describe como una condición emocional que resulta en un aumento de estrés y un efecto particularmente fuerte sobre el estado de ánimo interno, la actividad y el comportamiento. Estas dimensiones abarcan el desgaste emocional, la despersonalización y la realización personal" (Corredor & Sánchez, 2020; Koppmann et al., 2021).	Las dimensiones del síndrome burnout son Desgaste emocional, Despersonalización y Realización personal	Agotamiento emocional	Agotamiento emocional.	1	Nunca Pocas veces al año o menos Una vez al mes o menos Unas pocas veces al mes o menos Una vez a la semana Pocas veces a la semana Todos los días	Inventario de Maslach Burnout
				Me siento agotado después de la jornada	2		
				Fatiga por enfrentarse a otra jornada de trabajo	3		
				Trabajar con la misma gente casa	6		
				Mi trabajo me desgasta	8		
				Frustración en el trabajo	13		
			Demasiado tiempo en el trabajo	14			
			Contacto directo cansa	16			
			Limitación de posibilidades	20			
			Despersonalización	Cientes como objetos impersonales	5		
				Caracter fuerte	10		
				Sin emociones	11		
Despreocupación por mis clientes	15						
Me culpan por algún problema	22						
Realización personal	Fácil entendimiento	4					
	Resolución de conflictos	7					
	Influencia positiva	9					
	Aumento de Energía	12					
	Clima agradable	17					
	Estimulación	18					
	Logro de cosas importantes	19					
Problemas emocionales	21						

**Anexo 3. Carta de autorización de la
empresa**



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Trujillo, 21 de diciembre de 2023

CARTA N° 901-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Srta. Irene Magdalena Seclén Campos

Gerente General

EMPRESA CONSULTORA SOPHIA HUMAN S.A.C.

Presente. –

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **ELSA BEATRIZ TAVARA BORRERO**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORAS SOCIALES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS - LIMA, 2023”**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en trabajadoras sociales de una empresa de servicios -Lima,2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente. –



Mg. Ricardo Benites Aliaga
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo
Universidad César Vallejo

ADJUNTO:

- Instrumentos de recolección de datos.

Lima, 05 de noviembre del 2023

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Estimada Srta. Gabriela Andrea Seclén Campos

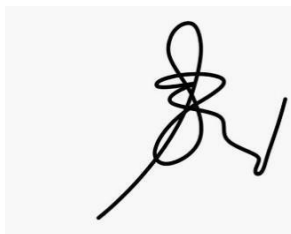
Estudiante de la Maestría de Gestión del Talento Humano – Universidad César Vallejo – Trujillo

Es grato dirigirme a Ud. En calidad de Gerente general de la Empresa Consultora de Recursos Humanos Sophia Human S.A.C., para brindarle por medio de la presente la autorización para la aplicación de los instrumentos “Clima Laboral – Sonia Palma Carrillo” y el “Inventario Maslach Burnout (MBI), además del recojo de información necesaria para su investigación titulada “Clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima,2023”, y pueda aplicar los instrumentos mencionados anteriormente en la empresa para optar el “Título de Maestra en Gestión del Talento Humano”.

Sin más por el momento reciba un cordial saludo de nuestra parte.

Atentamente.

Irene Magdalena Seclén Campos
Gerente general de Sophia Human
S.A.C.



Irene Magdalena Seclén
CamposDNI:430719187

Anexo 4. Instrumentos

Escala de Clima Organizacional

INSTRUCCIONES: Estimado participante, este cuestionario incluye una serie de frases breves que le permitirán describir cómo se siente en su trabajo. Para completar el cuestionario, es importante que lea cuidadosamente cada frase y marque con una (X) el número correspondiente en la escala, de acuerdo con cómo piense o actúe. Es completamente anónima y su procesamiento se mantendrá confidencial. Le pedimos que responda con sinceridad, ya que esto contribuirá a mejorar la productividad en la organización.

1	2	3	4	5
Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente compromiso 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 de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorarla 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 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 con el desempeño y los logros.					

Inventario de Maslach Burnout

INSTRUCCIONES: Estimado participante, a continuación, hallará una serie de enunciados sobre su entorno laboral y de sus emociones en él, deberá marcar con un X. El fin es contribuir al conocimiento de las condiciones laborales y mejorar su nivel de satisfacción.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

Nº	ÍTEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado (a) debido a mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado(a).							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5	Siento que a las personas que atiendo los trato como si fuesen objetos.							
6	Siento que trabajar todos los días con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8	Siento estresado por el trabajo.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he hecho más insensible con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy vital en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés.							

17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18	Me siento animado después de haber trabajado con quienes tengo que atender.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que puedo tratar en mi trabajo los problemas emocionales de forma adecuada.							
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de sus problemas.							

Anexo 5. Evidencias de Validación de instrumentos de recolección de datos.

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Título de la investigación: Clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023.
- 1.2 Nombre del instrumento: Clima Laboral (CL-SPC)
- 1.3 Autor del Instrumento: Sonia Palma Carrillo (2004)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Ingrese el porcentaje exacto dentro del recuadro ejemplo: 95%

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90%
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					100%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					100%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					100%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90%
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					100%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Marque con un (X) el que merezca su opinión

(...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lugar y fecha: Chiclayo, 24 de noviembre de 2023



Mgtr. Rafael Camilo Girón Córdova

DNI. N°: 02600492 Teléfono N° 992162461

Cargo: Profesor del Área del Talento Humano- Dpto. CCEE – USAT
Miembro fundador del Instituto de CC. para el Matrimonio y la Familia – USAT
Miembro del Instituto de Bioética – USAT

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Título de la investigación: Clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023.
 1.2 Nombre del instrumento: Clima Laboral (CL-SPC)
 1.3 Autor del Instrumento: Sonia Palma Carrillo (2004)

I. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN:** Ingrese el porcentaje exacto dentro del recuadro ejemplo: 95%

II.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					100
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					100

8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					100

III. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Marque con un (X) el que merezca su opinión

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

99.5 %

Lugar y fecha: Chiclayo, 18 de noviembre de 2023



Mtr. Roberto Anchorena Roggeroni

DNI. 17543676 N°: Teléfono N° 979191913

Cargo: docente universitario

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 Título de la investigación: Clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023.

1.2 Nombre del instrumento: Clima Laboral (CL-SPC)

1.3 Autor del Instrumento: Sonia Palma Carrillo (2004)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Ingrese el porcentaje exacto dentro del recuadro ejemplo: 95%

II.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					85%
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					100%
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90%
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.9					90%
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					100%

8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					95%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100%
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					100%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Marque con un (X) el que merezca su opinión

(...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

94 %

Lugar y fecha: Chiclayo, 18 de noviembre de 2023



 Mgtr. Alex Andrés Ávila Díaz.

DNI. 41741167 -- teléfono 959294811

Cargo: Docente Universitario, Cátedra Organizacional

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Título de la investigación: "Clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023".
- 1.2 Nombre del instrumento: Maslach Burnout Inventory (MBI)
- 1.3 Autor del Instrumento: Christina Maslach y Susan Jackson (1993)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Ingrese el porcentaje exacto dentro del recuadro ejemplo:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80%	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90%
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90%
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					100%
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					100%
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%

9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100%
10.PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					100%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Marque con un (X) el que merezca su opinión

(...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

94 %

Lugar y fecha: Chiclayo, 24 de noviembre de 2023

Mgtr. Rafael Camilo Girón Córdova

DNI. N°: 02600492 Teléfono N° 992162461

Cargo: Profesor del Área del Talento Humano- Dpto. CCEE – USAT
Miembro fundador del Instituto de CC. para el Matrimonio y la Familia – USAT
Miembro del Instituto de Bioética – USAT

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Título de la investigación: "Clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023".
- 1.2 Nombre del instrumento: Maslach Burnout Inventory (MBI)
- 1.3 Autor del Instrumento: Christina Maslach y Susan Jackson (1993)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Ingrese el porcentaje exacto dentro del recuadro ejemplo:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					100
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					100
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100

9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Marque con un (X) el que merezca su opinión

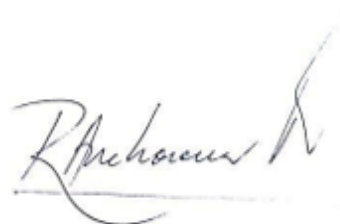
(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

99.5%

Lugar y fecha: Chiclayo, 18 de noviembre de 2023



Mgtr. Roberto Anchorena Roggeroni

DNI. N°: 17543676 Teléfono N° 979191913
Cargo: Docente universitario

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Título de la investigación: "Clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadoras sociales de una empresa de servicios - Lima, 2023".
- 1.2 Nombre del instrumento: Maslach Burnout Inventory (MBI)
- 1.3 Autor del Instrumento: Christina Maslach y Susan Jackson (1993)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Ingrese el porcentaje exacto dentro del recuadro ejemplo:

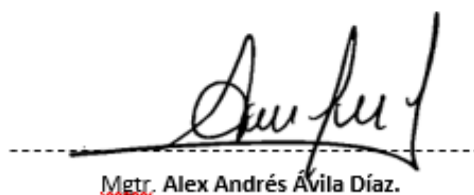
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95%
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80%	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95%
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100%
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					100%
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					90%
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					95%
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100%
10.PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					100%

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Marque con un (X) el que merezca su opinión
(...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95.5 %

Lugar y fecha: Chiclayo, 18 de noviembre de 2023



Mgr. Alex Andrés Ávila Díaz.

DNI. 41741167 - Teléfono 959294811
Cargo: Docente Universitario, Cátedra Organizacional

<i>Ítems/Trab.</i>	<i>P1</i>	<i>P2</i>	<i>P3</i>	<i>P4</i>	<i>P5</i>	<i>P6</i>	<i>P7</i>	<i>P8</i>	<i>P9</i>	<i>P10</i>	<i>P11</i>	<i>P12</i>	<i>P13</i>	<i>P14</i>	<i>P15</i>
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	3
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
7	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	2	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	4	4	3
10	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
11	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	2
12	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2
14	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4
18	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5
19	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4

Anexo 06. Procesamiento De Datos Del Cuestionario, Variable ClimaLaboral

Ítems/Trab.	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3
5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3
10	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
11	3	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5
12	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
18	3	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4
19	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4
20	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4

Ítems/Trab.	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4

4	2	5	5	4	4	2	5	4	4	4
5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
6	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
7	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	2	4	2	2	2	1	2	2	3	3
10	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
11	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
12	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
13	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4
14	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4
18	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4
19	4	3	5	4	3	3	3	5	5	5
20	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4

Ítems/Trab.	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50
1	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
2	5	4	4	5	5	5	5	5	2	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
6	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	3	2	1	2	1	3	3	4	3	3

10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
12	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
13	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
16	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
17	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
18	4	5	5	5	5	3	5	4	4	3
19	3	4	5	3	5	5	3	5	1	5
20	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4

Anexo 07. Procesamiento De Datos Del Cuestionario, Variable síndrome de burnout

<i>Ítems/Trab.</i>	<i>P1</i>	<i>P2</i>	<i>P3</i>	<i>P4</i>	<i>P5</i>	<i>P6</i>	<i>P7</i>	<i>P8</i>	<i>P9</i>	<i>P10</i>	<i>P11</i>	<i>P12</i>
1	3	3	3	6	0	1	6	1	6	1	1	6
2	0	1	0	0	1	1	6	0	6	0	0	6
3	1	1	0	6	0	0	6	1	6	1	1	6
4	4	4	3	6	0	2	6	4	6	6	1	6
5	0	0	0	6	0	0	6	1	6	0	0	3
6	2	2	1	6	0	0	6	3	6	0	0	2
7	0	3	0	6	0	0	6	1	6	0	0	6
8	2	2	2	6	0	1	6	2	6	0	0	6
9	0	0	0	6	0	0	6	1	6	0	0	6
10	3	3	3	6	1	1	6	4	6	1	1	6
11	3	3	3	6	1	1	6	3	6	1	1	4
12	2	2	2	6	0	1	6	2	1	1	2	6
13	1	1	1	6	0	0	6	4	6	0	0	6
14	4	4	4	6	1	2	4	4	6	2	2	6
15	1	2	2	6	0	2	6	2	6	1	1	6
16	1	1	1	6	1	2	6	2	6	1	1	6
17	2	2	2	6	0	0	6	2	6	0	0	6
18	0	0	0	6	0	0	6	3	6	0	0	6
19	4	3	1	6	0	2	6	1	6	1	0	6
20	2	2	2	5	0	5	3	3	6	0	0	6

<i>Ítems/Trab.</i>	<i>P13</i>	<i>P14</i>	<i>P15</i>	<i>P16</i>	<i>P17</i>	<i>P18</i>	<i>P19</i>	<i>P20</i>	<i>P21</i>	<i>P22</i>
1	0	0	0	0	5	6	5	0	6	1
2	1	0	1	1	6	6	6	0	6	0
3	0	0	0	0	6	6	6	0	1	0
4	0	2	0	2	6	6	6	0	6	0
5	0	5	0	0	6	6	6	2	6	0
6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0
7	0	1	0	1	6	6	6	0	6	0
8	0	2	0	2	6	6	6	2	6	0
9	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0
10	1	1	1	1	4	5	4	4	4	2
11	5	2	1	4	4	4	6	5	4	1
12	1	1	1	2	2	6	6	5	5	1
13	1	1	6	1	6	6	6	1	1	0
14	1	1	1	2	4	4	4	3	1	1
15	1	1	1	1	6	6	6	1	2	1
16	1	1	1	1	6	6	4	2	4	1
17	1	2	0	1	6	6	6	0	6	0
18	0	1	0	0	6	6	6	0	6	0
19	1	0	0	1	6	6	6	0	6	0
20	0	5	4	2	6	6	6	4	5	2

Anexo 08. Consistencia interna de Alfade Cron Bach, confiabilidad.

	INSTRUMENTO	ALFA DE CRONBACH	ITEM O REACTIVO	Nº DE ELEMENTOS
V ₁	Clima Laboral	,978	20	50
V ₂	Síndrome de Burnout	,618	20	22

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	72

Anexo 09. Correlación de variables.

*TABLA 07
Correlación Objetivo general*

Correlaciones			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1,000	-,268
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	20	20
	V2	Coefficiente de correlación	-,268	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	20	20

TABLA 08
Correlación Objetivo específico 01.

			V1D35	V2D1
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,044
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	20	20
	Desgaste emocional	Coefficiente de correlación	-,044	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	20	20

TABLA 09
Correlación Objetivo específico 02.

			V1D4	V2D2
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,543*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	20	20
	Despersonalización	Coefficiente de correlación	-,543*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	20	20

TABLA 10
Correlación Objetivo específico 03

			V1D12	V2D3
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,100
		Sig. (bilateral)	.	,036
		N	20	20
	Realización laboral	Coefficiente de correlación	-,100	1,000
		Sig. (bilateral)	,036	.
		N	20	20

Anexo 10. Correlación de variables.

1. ¿Existen oportunidades de progresar en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	8	40,0	40,0	45,0
	Mucho	8	40,0	40,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

2. ¿Se siente compromiso con el éxito en la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	5,0	5,0	5,0
	Mucho	14	70,0	70,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

3. ¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	5,0	5,0	5,0
	Mucho	11	55,0	55,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

4. ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	15,0	15,0	15,0
	Mucho	11	55,0	55,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

5. ¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	5,0	5,0	5,0
	Mucho	14	70,0	70,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

6. ¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	20,0	20,0	20,0
	Mucho	11	55,0	55,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

7. ¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	20,0	20,0	20,0
	Mucho	11	55,0	55,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

8. ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	7	35,0	35,0	40,0
	Mucho	8	40,0	40,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

9. ¿En mi oficina, la información fluye adecuadamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	4	20,0	20,0	25,0
	Mucho	10	50,0	50,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

10. ¿Los objetivos de trabajo son retadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	10,0	10,0	10,0
	Mucho	10	50,0	50,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

11. ¿Se participa en definir los objetivos y las acciones paralograrlo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	3	15,0	15,0	20,0
	Mucho	9	45,0	45,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

12. ¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	2	10,0	10,0	10,0
	Regular	2	10,0	10,0	20,0
	Mucho	10	50,0	50,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

13. ¿La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea?

Total		20	100,0	100,0	100,0
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho	15	75,0	75,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0

14. ¿En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	5,0	5,0	5,0
	Mucho	11	55,0	55,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

15. ¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones entareas de su responsabilidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	2	10,0	10,0	10,0
	Regular	4	20,0	20,0	30,0
	Mucho	10	50,0	50,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

16. ¿Se valora los altos niveles de desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	30,0	30,0	30,0
	Mucho	9	45,0	45,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

17. ¿Los trabajadores están comprometidos con la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	10,0	10,0	10,0
	Mucho	12	60,0	60,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

18. ¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	1	5,0	5,0	10,0
	Mucho	13	65,0	65,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

19. ¿Existen suficientes canales de comunicación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	20,0	20,0	20,0
	Mucho	11	55,0	55,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

20. ¿El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	10,0	10,0	10,0
	Mucho	12	60,0	60,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

21. ¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	4	20,0	20,0	25,0
	Mucho	10	50,0	50,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

22. ¿En la oficina se hacen mejor las cosas cada día?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	5,0	5,0	5,0
	Mucho	13	65,0	65,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

23. ¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	30,0	30,0	30,0
	Mucho	8	40,0	40,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

24. ¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	10,0	10,0	10,0
	Mucho	11	55,0	55,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

25. ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho	14	70,0	70,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

26. ¿Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho	15	75,0	75,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

27. ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	5,0	5,0	5,0
	Mucho	13	65,0	65,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

28. ¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	3	15,0	15,0	20,0
	Mucho	12	60,0	60,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

29. ¿En la institución se afrontan y superan los obstáculos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	10,0	10,0	10,0
	Mucho	11	55,0	55,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

30. ¿Existe buena administración de los recursos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	15,0	15,0	15,0
	Mucho	13	65,0	65,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

31. ¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	2	10,0	10,0	10,0
	Regular	6	30,0	30,0	40,0
	Mucho	9	45,0	45,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

32. ¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	15,0	15,0	15,0
	Mucho	10	50,0	50,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

33. ¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	4	20,0	20,0	25,0
	Mucho	9	45,0	45,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

34. ¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	2	10,0	10,0	15,0
	Mucho	13	65,0	65,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

35. ¿La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	11	55,0	55,0	60,0
	Mucho	6	30,0	30,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

36. ¿La empresa promueve el desarrollo personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Poco	1	5,0	5,0	10,0
	Regular	4	20,0	20,0	30,0
	Mucho	10	50,0	50,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

37. ¿Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	2	10,0	10,0	15,0
	Mucho	9	45,0	45,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

38. ¿Los objetivos del trabajo están claramente definidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	4	20,0	20,0	25,0
	Mucho	8	40,0	40,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

39. ¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	20,0	20,0	20,0
	Mucho	11	55,0	55,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

40. ¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	5,0	5,0	5,0
	Mucho	13	65,0	65,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

41. ¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	15,0	15,0	15,0
	Mucho	13	65,0	65,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

42. ¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	2	10,0	10,0	15,0
	Mucho	12	60,0	60,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

43. ¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Mucho	13	65,0	65,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

44. ¿Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	4	20,0	20,0	25,0
	Mucho	9	45,0	45,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

45. ¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	6	30,0	30,0	35,0
	Mucho	6	30,0	30,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

46. ¿Se reconocen los logros en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	25,0	25,0	25,0
	Mucho	9	45,0	45,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

47. ¿La organización es una buena opción para alcanzar calidad devida laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	15,0	15,0	15,0
	Mucho	11	55,0	55,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

48. ¿Existe un trato justo en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	10,0	10,0	10,0
	Mucho	13	65,0	65,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

49. ¿Se conocen los avances en otras áreas de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Poco	2	10,0	10,0	15,0
	Regular	5	25,0	25,0	40,0
	Mucho	8	40,0	40,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

50. ¿La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	9	45,0	45,0	45,0
	Mucho	6	30,0	30,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

1. ¿Me siento emocionalmente agotado (a) debido a mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	25,0	25,0	25,0
	Pocas veces al año o menos	4	20,0	20,0	45,0
	Una vez al mes o menos	5	25,0	25,0	70,0
	Unas pocas veces al mes o menos	3	15,0	15,0	85,0
	Una vez a la semana	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

2. ¿Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado(a)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	15,0	15,0	15,0
	Pocas veces al año o menos	4	20,0	20,0	35,0
	Una vez al mes o menos	6	30,0	30,0	65,0
	Unas pocas veces al mes o menos	5	25,0	25,0	90,0
	Una vez a la semana	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

3. ¿Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	30,0	30,0	30,0
	Pocas veces al año o menos	4	20,0	20,0	50,0
	Una vez al mes o menos	5	25,0	25,0	75,0
	Unas pocas veces al mes o menos	4	20,0	20,0	95,0
	Una vez a la semana	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

4. ¿Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Pocas veces a la semana	1	5,0	5,0	10,0
	Todos los días	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

5. ¿Siento que a las personas que atiendo los trato como si fuesen objetos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	75,0	75,0	75,0
	Pocas veces al año o menos	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

6. ¿Siento que trabajar todos los días con la gente me cansa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	40,0	40,0	40,0
	Pocas veces al año o menos	6	30,0	30,0	70,0
	Una vez al mes o menos	5	25,0	25,0	95,0
	Pocas veces a la semana	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

7. ¿Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Unas pocas veces al mes o menos	1	5,0	5,0	5,0
	Una vez a la semana	1	5,0	5,0	10,0
	Todos los días	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

8. ¿Siento estresado por el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Pocas veces al año o menos	6	30,0	30,0	35,0
	Una vez al mes o menos	5	25,0	25,0	60,0
	Unas pocas veces al mes o menos	4	20,0	20,0	80,0
	Una vez a la semana	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

9. ¿Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces al año o menos	1	5,0	5,0	5,0
	Todos los días	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

10. ¿Siento que me he hecho más insensible con la gente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	50,0	50,0	50,0
	Pocas veces al año o menos	8	40,0	40,0	90,0
	Una vez al mes o menos	1	5,0	5,0	95,0
	Todos los días	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

11. ¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	55,0	55,0	55,0
	Pocas veces al año o menos	7	35,0	35,0	90,0
	Una vez al mes o menos	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

12. ¿Me siento muy vital en mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Una vez al mes o menos	1	5,0	5,0	5,0
	Unas pocas veces al mes o menos	1	5,0	5,0	10,0
	Una vez a la semana	1	5,0	5,0	15,0
	Todos los días	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

13. ¿Me siento frustrado por mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	50,0	50,0	50,0
	Pocas veces al año o menos	9	45,0	45,0	95,0
	Pocas veces a la semana	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

14. ¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	30,0	30,0	30,0
	Pocas veces al año o menos	8	40,0	40,0	70,0
	Una vez al mes o menos	4	20,0	20,0	90,0
	Pocas veces a la semana	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

15. ¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	55,0	55,0	55,0
	Pocas veces al año o menos	7	35,0	35,0	90,0
	Una vez a la semana	1	5,0	5,0	95,0
	Todos los días	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

16. ¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	30,0	30,0	30,0
	Pocas veces al año o menos	8	40,0	40,0	70,0
	Una vez al mes o menos	5	25,0	25,0	95,0
	Una vez a la semana	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

17. ¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Una vez al mes o menos	1	5,0	5,0	5,0
	Una vez a la semana	3	15,0	15,0	20,0
	Pocas veces a la semana	1	5,0	5,0	25,0
	Todos los días	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

18. ¿Me siento animado después de haber trabajado con quienes tengo que atender?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Una vez a la semana	2	10,0	10,0	10,0
	Pocas veces a la semana	1	5,0	5,0	15,0
	Todos los días	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

19. ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Una vez a la semana	3	15,0	15,0	15,0
	Pocas veces a la semana	1	5,0	5,0	20,0
	Todos los días	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

20. ¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	60,0	60,0	60,0
	Pocas veces al año o menos	6	30,0	30,0	90,0
	Una vez al mes o menos	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

21. ¿Siento que puedo tratar en mi trabajo los problemas emocionales de forma adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Pocas veces al año o menos	3	15,0	15,0	20,0
	Una vez al mes o menos	1	5,0	5,0	25,0
	Una vez a la semana	3	15,0	15,0	40,0
	Pocas veces a la semana	2	10,0	10,0	50,0
	Todos los días	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

22. ¿Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de sus problemas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	50,0	50,0	50,0
	Pocas veces al año o menos	2	10,0	10,0	60,0
	Una vez al mes o menos	3	15,0	15,0	75,0
	Unas pocas veces al mes o menos	1	5,0	5,0	80,0
	Una vez a la semana	2	10,0	10,0	90,0
	Pocas veces a la semana	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	