



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima laboral y desgaste ocupacional en trabajadores de una
empresa exportadora de la provincia de Paita**

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

AUTORA:

Navarro Peralta, Cinthia Pascuala (ORCID: 0000-0003-1914-4023)

ASESOR:

Mg. Domínguez Vergara Julio Alberto (ORCID: 0000-0002-3671-3366)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

TRUJILLO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico esta tesis ante todo a DIOS, a mis padres que han sido mi guía y fortaleza para mi superación día a día porque siempre han velado por mi bienestar y educación, con sus esfuerzos y sacrificios para poder ser su orgullo , a mi hija Ivanna Valentina que es mi motivo para poder ser mejor cada día, a mi esposo por su apoyo continuo para lograr lo que me proponga, mis hermanos que son mi ejemplo de superación y perseverancia

AGRADECIMIENTO

A Dios como ser supremo y creador de todo lo que nos rodea y por haberme dado la fortaleza, perseverancia y paciencia para seguir adelante.

A Wilfredo y Leticia mis padres, que por cada esfuerzo que han realizado para poder lograr mis metas y así poder ser su orgullo.

A Ivanna Valentina y David mí querida hija y esposo que son mi impulso para poder salir adelante y crecer como familia.

A Rolando, Jacky y Abel mis hermanos, por su apoyo constante y ser mi motivación de superación y por la confianza que tienen en mí.

A los docentes que con sus conocimientos me han guiado con sus aportaciones constructivas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variable y operacionalización de la variable	14
3.3. Población, muestra, muestreo.....	15
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimiento	18
3.6. Métodos de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos generales de la muestra de los trabajadores de una empresa exportadora de la provincia de Paita.....	21
Tabla 2. Análisis descriptivo y evaluación de la normalidad de la variable clima laboral.....	22
Tabla 3. Análisis descriptivo y evaluación de la normalidad de la variable desgaste ocupacional.....	23
Tabla 4. Prueba de correlación entre las variables clima laboral y desgates ocupacional de los trabajadores de una empresa exportadora de la provincia de Paita	24
Tabla 5. Correlación entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión despersonalización del desgaste ocupacional.....	25
Tabla 6. Correlación entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión agotamiento emocional del desgaste ocupacional.....	26
Tabla 7. Correlación entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión insatisfacción al logro del desgaste ocupacional	27
Tabla 8. Correlación entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión factores psicossomáticos del desgaste ocupacional	28
Tabla 9. Operacionalización de las variables	43

RESUMEN

Esta investigación buscó: Determinar la relación entre el clima laboral y el desgaste ocupacional en trabajadores de una empresa exportadora de Paita, el estudio fue de tipo básica, de nivel descriptiva correlacional, de diseño no experimental de corte transaccional, la población la conformaron 100 trabajadores, la selección de la muestra fue no probabilística quedando conformada por 76 trabajadores administrativos que cumplieron con los criterios de inclusión y que mostraron disposición para el estudio, para evaluar la variable clima laboral se usó el instrumento clima organizacional del Ministerio de Salud del Perú (2009) y para evaluar el desgaste ocupacional se trabajó con la prueba EDO de Uribe – Prado (2007) con 70 reactivos. Ambos adaptados en el Perú. Como resultados se obtuvo que: Se evidenció que no existe correlación estadísticamente significativa ($p > .05$) entre el clima laboral y el desgaste ocupacional, asimismo se encontró que las dimensiones del clima; laboral salario y reconocimiento, compromiso con la organización, relaciones humana y flexibilidad no muestran relación significaba ($p > .05$) con la despersonalización, agotamiento emocional, insatisfacción al logro y factores psicosomáticos, solamente la dimensión gobierno y organización correlaciona de manera inversa estadísticamente significativa con el agotamiento emocional y los factores psicosomáticos ($p < .05$). Se concluye que el clima laboral no es un factor de riesgo para la presencia de desgaste ocupacional, además que solamente el factor gobierno y organización es un factor asociado a generar agotamiento emocional y producir presencia de factores psicosomáticos.

Palabras clave: clima laboral, desgaste ocupacional, gobierno y organización.

ABSTRACT

This research sought: To determine the relationship between the work environment and occupational burnout in workers of an exporting company in Paita, the study was of a basic type, of a correlational descriptive level, of a non-experimental, transactional design, the population was made up of 100 workers, the selection of the sample was non-probabilistic, being made up of 76 administrative workers who met the inclusion criteria and who showed willingness to study, to evaluate the variable work environment, the organizational climate instrument of the Ministry of Health of Peru was used (2009) and to evaluate occupational burnout, the Uribe-Prado (2007) EDO test was used with 70 items. Both adapted in Peru. As results it was obtained that: It was evidenced that there is no statistically significant correlation ($p > .05$) between the work environment and occupational burnout, it was also found that the climate dimensions; Work salary and recognition, commitment to the organization, human relationships and flexibility do not show a significant relationship ($p > .05$) with depersonalization, emotional exhaustion, dissatisfaction with achievement and psychosomatic factors, only the government and organization dimension correlates in a statistically significant inverse way with emotional exhaustion and psychosomatic factors ($p < .05$). It is concluded that the work environment is not a risk factor for the presence of occupational burnout, in addition that only the government and organization factor is a factor associated with generating emotional exhaustion and producing the presence of psychosomatic factors.

Keywords: work environment, occupational burnout, government and organization.

I. INTRODUCCIÓN

Con el paso del tiempo, el medio de trabajo se encuentra ante una alta competitividad, con responsabilidades y obligaciones que orillan a las personas a hacer frente a horarios de trabajo muy extensos, generando repercusiones en la salud física y psicológica del colaborador, situación que abre paso a problemas como ausentismo, rotación, niveles más bajos de productividad, descenso de la calidad, etc. (Jácome y Jácome, 2017). El síndrome de desgaste ocupacional en los Países Bajos, Reino Unido y los Estados Unidos, está siendo relacionado con enfermedades no físicas los cuales están generando niveles de ausentismo laboral, el desenvolvimiento ineficiente de los colaboradores y baja productividad (Contreras, 2018).

En el ámbito latinoamericano existen ciertos problemas en el plano empresarial en países como Colombia, donde en el 2017 hubo 140 accidentes por cada situación generada por un agotamiento ocupacional (Fernández y Suárez, 2017). En el mismo país los niveles altos de agotamiento laboral hacen que se alteren áreas como liderazgo, adaptabilidad al cambio y orientación a los resultados (Mejía et al., 2018). En el caso de Ecuador, la existencia de un clima laboral inadecuado da origen a problemas de comunicación, escaso liderazgo, ejecución inadecuada de procesos y condiciones laborales no adecuadas (Velásquez et al., 2018). Una situación similar ocurre en Argentina, dado que el clima laboral no es favorable, puesto que mientras más tiempo se encuentre una persona ocupando la misma plaza laboral, esta tenderá a apreciar las características de su entorno de un modo negativo, situación que se reflejará desfavorablemente en su conducta, produciendo un desgaste ocupacional alarmante (Tolosa, 2016).

El Perú también atraviesa una situación similar a la que se describió en el acápite anterior, dado que gran parte del gremio laboral padece a causa de las pesadas cargas de trabajo, mismas que crecen con el paso del tiempo, esto se ve reflejado en la información que aportan algunas investigaciones, donde se indica que más del 30% de los centros empresariales peruanos pierden a su personal a causa de dichos problemas (Carranza, 2017). De la misma manera, lo más perjudicial para las empresas es la pérdida del 10% de su capital humano

(Carranza, 2017). Los problemas en los colaboradores peruanos se reflejan en la información aportada por Tito (2013) quién demuestra que el sector laboral peruano ha alcanzado altos índices de rotación de personal (20.7%) en comparación a otros países latinoamericanos, donde se evidencia que, un clima desfavorable puede ser el punto de inicio.

De la misma manera Hospinal (2013) indica que trabajadores peruanos aprecian un 33% de reconocimiento ante sus labores, y que, al no percibir un buen clima laboral, terminan desmotivándose. Por ende no es extraño que las consecuencias del desgaste ocupacional en trabajadores limeños, afecten su rendimiento laboral, debido a que se sobrecargan los roles, dado que las tareas encomendadas son excesivas y no se cuenta con mucho tiempo disponible, además de la falta de capital humano y material de seguridad en el momento de llevarla a cabo las labores que comprometen el bienestar de los profesionales a lo que se suma la existencia de una relación laboral entre jefes y colaboradores, y entre compañeros, logrando desmotivar y angustiar al profesional (García, 2016). Ante esta realidad se plantea la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desgaste ocupacional en trabajadores de una empresa exportadora de Paíta?

El estudio se justifica dado que aporta a las teorías asociadas al clima laboral y desgaste ocupacional, El estudio beneficiará a la organización, ya que le permitirá utilizar las estrategias adecuadas y necesarias para la mejora del clima laboral y así prevenir o disminuir el desgaste ocupacional. Metodológicamente la investigación servirá de modelo para la realización de otros estudios en poblaciones similares. Socialmente se justifica, puesto que los resultados contribuirán al bienestar del personal asimismo el área de personal podrá desarrollar programas de fortalecimiento de clima laboral y desgaste ocupacional.

El objetivo general del presente estudio: Determinar la relación entre el clima laboral y el desgaste ocupacional en trabajadores de una empresa exportadora de Paíta. Los objetivos específicos: Identificar la relación entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores,

demostrar la relación entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión despersonalización en los trabajadores, identificar la relación entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión insatisfacción al logro y establecer la relación entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión psicossomática.

La hipótesis general del presente estudio: Existe relación significativa entre el clima laboral y el desgaste ocupacional en una empresa exportadora de Paita. Las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores, existe relación significativa entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión despersonalización de los, existe relación significativa entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión insatisfacción al logro del personal y existe relación significativa entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión psicossomática de los trabajadores.

II. MARCO TEÓRICO

Fernández, (2017) se dispuso a realizar un análisis sobre el desgaste ocupacional y las manifestaciones psicosomáticas. La muestra fue de 76 colaboradores, de la ciudad de Santa Marta-Colombia, mismos que fueron partícipes de la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional. Se trató de una indagación cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal. entre los resultados fue posible apreciar que gran parte del personal docente evaluado presenta un bajo nivel de desgaste ocupacional, no obstante, otra parte presentó un nivel bajo de desgaste ocupacional (1,3%; 3,9% y 1,3% en agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logros, respectivamente). Por otro lado, no fue posible encontrar desigualdades estadísticamente significativas entre hombres y mujeres en ninguna dimensión, finalmente fue posible evidenciar que el desgaste ocupacional se correlaciona de modo significativo con las variables sociolaborales y manifestaciones psicosomáticas.

Loza, (2016), utilizó el instrumento de Brown y Leigh enfocado a determinar el clima laboral y el instrumento de los autores de Meyer y Allen dirigido a la medición del compromiso organizacional, estos instrumentos fueron altamente útiles para contribuir al objetivo principal el cual era corroborar si efectivamente el clima laboral repercutía en el grado de compromiso que presentaba el grupo de subordinados del sector administrativo de la organización. En esta oportunidad los resultados obtenidos concluyen con el grado de compromiso presentado por los trabajadores si se es influenciado por el clima de trabajo en el que se desarrollan. Finalmente, los investigadores enfatizaron en la necesidad de realizar algunos ajustes en el ámbito de trabajo y de esta manera poder impulsar el rango de compromiso del equipo participante en la indagación.

Incio (2018) se dispuso a indicar de qué manera el desgaste ocupacional viene relacionándose con los factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad. Fue un estudio correlacional, con un muestreo conformado por 206 participantes, de sexo masculino, con edades desde los 23 hasta los 45 años, se empleó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) y el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Como resultado se encontró un predominio

medio de desgaste ocupacional, con cifras que van desde el 40.8% hasta el 45.5%; de la misma manera, predominó un nivel medio de Factores de Riesgo Psicosocial. Por otro lado, fue posible apreciar la existencia de una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre las variantes en cuestión en la muestra evaluada. De la misma manera, se observó una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre las dimensiones agotamiento e insatisfacción de logro de desgaste ocupacional con las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial, no hallándose relación con la dimensión despersonalización y factores psicosociales.

Lazo y Lazo (2018) realizaron la investigación sobre clima laboral y estrés laboral en trabajadores de una textil de Arequipa. Estudio que trabajó con 151 trabajadores del área de administración y planta de una Empresa de Industria Textil de la Ciudad de Arequipa, Perú. El promedio de edad es de 35 años, de los cuales el 72.8% son mujeres y el 27.2% son hombres. Se utilizaron como instrumentos la Escala de Clima Laboral CL- SPC de Palma (2004) y el Test de Vulnerabilidad al Estrés de Miller y Smith (1987). Los resultados indican que el 47% de trabajadores tiene una actitud media hacia el Clima Laboral, se observa también que el personal administrativo presenta puntajes más altos que los trabajadores de planta en la percepción sobre el Clima Laboral. Se encontró además que el 60.3% de los trabajadores son vulnerables al estrés, los trabajadores de planta son más vulnerables al estrés que los que trabajan en administración y el porcentaje de variabilidad explicada es del 17%, datos que indicarían que la vulnerabilidad al estrés en los trabajadores se explica por la percepción desfavorable al Clima Laboral.

Romero (2015) buscó señalar el impacto del clima laboral en el estrés en el personal de una entidad del rubro pesquero, se contó con la participación de 226 colaboradores mayores de 25 años, con la aplicación de diversas metodologías, técnicas por ejemplo la observación, entrevista, encuesta, y recogimiento bibliográfico a fin de recopilar los datos necesarios. Mediante una metodología estadística fue posible conocer el estado de la agrupación observada, y en base a los resultados se encontró la presencia de una carga laboral, aunque se

presenta levemente, pero de manera constante, sin embargo, no se evidencia relación significativa entre el clima laboral y el estrés en los trabajadores.

Herrera (2015) tuvo como fin indicar el modo en que el clima organizacional viene relacionándose con el desgaste ocupacional en los colaboradores de una entidad del sector público. Esta vez se trató de un estudio básico, descriptiva correlacional, no experimental y de corte transversal, contó con la participación de 123 colaboradores, quienes participaron de la aplicación de la escala de clima organizacional de Brown y Leigh (1996) y la escala de desgaste ocupacional de Maslach (1986). Después de apreciar cada resultado fue posible encontrar un coeficiente de correlación Rho Spearman bajo e inverso ($r = -0,307^{**}$) y es estadísticamente significativa $p=0.001$ ($p < 0.05$). Finalmente se concluyó que mientras más alto sea el nivel del clima organizacional, menor será el desgaste ocupacional en el grupo evaluado de la entidad estatal durante el año 2015.

Modelos teóricos sobre el clima laboral de Likert.

La teoría del clima organizacional de Likert (1965) menciona que las actitudes del personal reciben la influencia del proceder del área administrativa y de las circunstancias en las que se percibe la organización, además de las pretensiones del personal, sus habilidades y principios morales (Rodríguez, 2016). Entonces, las reacciones se determinan según las percepciones. Asimismo, existen 3 tipos de variantes que logran señalar las particularidades del centro de trabajo, mismas que ejercen una influencia en las apreciaciones de cada sujeto respecto al clima: variables causales, intermedias y finales. Las primeras indican la manera en que el centro va evolucionando y alcanzando cada resultado. Al interior de estas variables están incluidas la estructura del centro y el estilo en que este se administra, sus reglamentos, determinaciones, competencias y comportamientos.

En caso de que se dé la modificación de las variables independientes, ocurrirá una modificación en las demás variables. Las variables intermedias, logran reflejar la situación interna y el bienestar de centro empresarial y constituyen las secuencias de nivel organizacional de las empresas. Donde se encuentra, por

ejemplo, la motivación, actitudes, metas, efectividad de los procesos comunicativos y la manera en que se llega a distintas determinaciones (Bravo, 2017; Chiavenato, 2011). Las variables finales, o conocidas como dependientes, estas son el resultado del efecto de las variantes de tipo independiente y de las de nivel intermedio, por ende, logran reflejar cada logro del centro, en esta categoría tenemos, la productividad, ingresos, egresos y pérdidas. Al combinar estas variables es posible determinar dos tipos de clima laboral, mismos que parte de un sistema de naturaleza autoritaria a uno participativo (Bravo, 2017)

Por otro lado, se encuentra la Teoría de las Dimensiones - Pritchard y Karasick (1973), donde los investigadores a fin de mensurar el clima organizacional, presentaron 11 dimensiones que se han considerado con un sentido independiente, descriptivo y que se relacionan con el modelo teórico perceptual del clima laboral, siendo estas: Autonomía: hace referencia a la medida gradual del albedrío poseído por la personal para tomar sus propias determinaciones y en el modo en que soluciona sus problemáticas (Amoros E. 2010); Conflicto y Cooperación: hace referencia a la medida gradual en del apoyo material y humano recibidos dentro del centro; Relaciones Sociales: hace referencia a la tipología de ambiente colectivo y amical observado al interior del centro empresarial, si las relaciones entre compañeros son positivas existirá mejor predisposición para el trabajo (Chiavenato, 2011); Estructura: incluye cada directriz, consigna y política emitida por el centro y que influye de modo directo en la realización de las tareas; Remuneración: básicamente se trata del estilo de remuneración del personal (bonificaciones, salario, premios, y demás); Rendimiento: hace referencia al modo en que se relaciona el salario y las tareas correctamente realizadas y en base al talento de quienes las ejecutan; Motivación: hace referencia a cada aspecto motivacional desarrollado por el centro empresarial hacia su personal (Brunet, 2004).

Estatus: hace referencia a las desigualdades de carácter jerárquico (jefes-personal) y al protagonismo otorgado por el centro a dichas desigualdades; Flexibilidad e innovación: hace referencia al deseo del centro para poner en práctica novedades y modificar el estilo en que se realizan; Centralización de la toma de decisiones: realiza un análisis sobre el modo en que el centro

organizacional se dispone a delegar los procesos en que se toman las decisiones entre los niveles jerárquicos; Apoyo: se basa en la naturaleza de la ayuda de los altos mando hacia el personal ante complicaciones que se relacionan o no con las tareas laborales (Brunet, 2004).

Otra de las teorías es de los factores de Herzberg (1959), misma que forma parte de las bases teóricas para la creación del test de la satisfacción laboral. Esta teoría se asemeja un poco a la de Likert, dado que concuerda en que la influencia a las actitudes viene por parte de la empresa, sin embargo, hace la división de factores, siendo estos los factores higiénicos, mismos que se conocen como intrínsecos y factores motivadores o conocidos como intrínsecos. Herzberg (1959) afirmó que el nivel de satisfacción no tiene nada que ver con la variante que determine la insatisfacción.

La clasificación consta de 2 categorías: primero, los factores de higiene, mismos que al no estar presentes abren paso a la falta de satisfacción, asimismo, no se considera como un generador de motivación, y se asocian al medio de la plaza laboral. Estos factores se asocian a la percepción negativa que el individuo experimenta en su trabajo, la cual es atribuida al entorno de su puesto laboral. Herzberg determinó a estos factores como higiénicos debido a que su influencia es una analogía de los principios higiénicos de la medicina: eliminan o previenen cualquier peligro ante el bienestar (Manso, 2002). En esta categoría se encuentran, los sueldos, los cargos que ocupa el empleado, el nivel de seguridad, etc.

Bordas (2016), se refiere al clima laboral afirmando que se trata del entorno conformado por distintos aspectos que se mantienen firmemente en una entidad en especial, y que influye considerablemente en el proceder, creencias, y desenvolvimiento de quienes la conforman. Por lo tanto, los integrantes de dicha entidad pueden identificar el tipo de escenario en donde llevan a cabo su desempeño laboral e incluso detallarlo. Arias (2013) se refiere al clima laboral como la suma de apreciaciones compartidas por un grupo laboral respecto a su ambiente de trabajo, sus las características organizacionales e interpersonales. Según Chiavenato (2000) el clima dentro de un centro empresarial incluye las

apreciaciones de cada individuo acerca de su entorno de trabajo y la manera en que estas influyen en el comportamiento del mismo.

Según Hurtado y Pereira (2015) en caso de la existencia de un clima laboral negativo, esto traería consigo diversos efectos físicos y psicológicos en el personal, siendo estos últimos los más silenciosos y perjudiciales. Asimismo, esto afectaría al centro de trabajo, porque los empleados empezarían a ausentarse, a solicitar rotaciones, a producir menos, a rechazar sus labores, estar inconformes y sentir una falta de autorrealización. Entonces, a fin de aminorar el ausentismo, generar un aumento en la productividad y conseguir modificaciones positivas, los centros se disponen a la búsqueda de un clima laboral apropiado (Daza, Plaza & Hernández, 2017).

El clima laboral, impacta fuertemente en el comportamiento de cada colaborador perteneciente a toda entidad. El entorno en el que se trabaja ejerce una influencia de modo negativo o positivo en las actitudes de las personas. Por ende, si el clima es el adecuado, el personal logrará desenvolverse de manera eficiente y con ganas de mejorar de constantemente, ofreciendo todos sus esfuerzos en bien del centro empresarial, cabe resaltar que, si hubiera un clima negativo, la situación será totalmente opuesta la que se describió previamente (Brunet, 2011).

Las dimensiones del clima laboral vienen a ser aquellas particularidades de fácil medición dentro de un centro organizacional, y que ejerce cierta influencia en las actitudes del personal. Por ende, a fin de desarrollar el presente estudio, es pertinente presentar las dimensiones que fueron extraídas de los aportes del Ministerio de Salud del Perú (2008), Zegarra y Arias (2016).

Las dimensiones son: Gobierno y organización, hace referencia a la apreciación del personal sobre los reglamentos, protocolos, trámites y demás impedimentos presentes al momento de desenvolverse profesionalmente, este punto es muy importante, ya que dependerá de dicha apreciación el comportamiento y obediencia de los trabajadores. Es el grado en que el centro enfatiza en la burocracia, contra el nivel de prioridad que se le otorga a un

entorno laboral libre, poco formal e inestructurado (Zegarra y Arias, 2016 y Orbegoso, 2010)

Salario y remuneración, hace referencia al estilo de remunerar al personal, siendo una de las más importantes razones por las que un ser humano trabaja, se refiere al grado en que el centro de trabajo emplea más premios que castigos, esta dimensión puede dar paso a la existencia de un ambiente adecuado dentro de las entidades, siempre que se eviten los castigos y se otorguen incentivos a los empleados a fin de que se desenvuelvan correctamente, o en caso de no ser así, se les inste a progresar a medio plazo, es importante tener en cuenta que no siempre los castigos son la mejor manera de “corregir” ciertas actitudes, por ende, los inventivos son una buena opción de lograr mejoras en el personal (Zegarra y Arias, 2016 y Orbegoso, 2010).

Compromiso con la organización, hace referencia al sentir del personal respecto a su pertenencia al centro, teniendo la seguridad de que son importantes y valiosos para su equipo laboral (León, 2008). Básicamente, se trata de mantener las mismas metas personales con las del centro empresarial, hecho que de ser así aporta un progreso positivo y entrega total en bien del éxito de la empresa, incluye la disposición de ayuda que muestra el personal para desarrollar sus labores y en los apoyos de carácter material y humano que encuentran en su centro de trabajo, lo que les permitirá un mejor desenvolvimiento y sentir que se contribuye en el éxito de la organización (Zegarra y Arias, 2016, Rego, et al, 2004).

Relaciones humanas, Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo, se caracteriza la existencia de una buena comunicación con los compañeros de trabajo, una sana competencia entre los compañeros por el logro de los objetivos, relaciones interpersonales positivas entre los miembros del grupo de trabajo, compañerismo, apoyo y clima positivo (Zegarra y Arias, 2016).

Flexibilidad, Cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas, sin duda la innovación y flexibilidad

es imprescindible en toda entidad, ya que contribuye al mejor desenvolvimiento profesional, implica la participación de actividades recreativas, permitirle al trabajador ser creativo e innovador en la solución de problemas (Zegarra y Arias, 2016).

Modelos teóricos sobre el desgaste ocupacional

La Teoría del intercambio social refiere que el desgaste ocupacional o también conocido como Burnout se logra explicar, especialmente, mediante la apreciación de falta de igualdad que despliegan las personas, podría generar sintomatología de estrés. Toda interacción establecida en un contexto laboral deriva en relaciones de intercambio que, al final, llega a convertirse en una secuencia de comparación social. Entonces, en caso de que la persona perciba que continuamente contribuye al centro más de lo que recibe, terminará por desarrollar el síndrome de burnout (Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013).

Uribe (2008) define el desgaste ocupacional como el síndrome de burnout, mismo que hace referencia al sentir emocional, sintomatología física y comportamientos a causa de las circunstancias desfavorables en las que trabaja una persona, por ejemplo, en profesiones que requieran tratar con pacientes o usuarios, considerándose por lo general, como una reacción ante el estrés crónico. Asimismo, Rodríguez et al. (2017) lo conceptualiza como aquella vivencia que se compone de cogniciones de nivel emocional y actitudes de carácter negativo referentes a su puesto laboral y a los individuos a su alrededor (compañeros de trabajo). dicha patología se encuentra entre los riesgos para las profesiones que tienen que ver con personas, por ejemplo, la docencia, el rubro sanitario y de RR.HH.

Entre los efectos negativos para el bienestar del sujeto, a causa del desgaste ocupacional se encuentran: el individuo se encontrará deprimido, ansioso, frustrado, con niveles bajos de autoestima, presentará trastornos psicosomáticos, estará desmotivado, tendrá dificultades para relacionarse socialmente, presentará estilos de afrontamiento disfuncionales, etc. Asimismo, se ha relacionado con déficits neuroendocrinos del eje hipotálamo-hipófiso-suprarrenal lo que podría aumentar la probabilidad de desarrollo de patologías cardiovasculares (Hurtado y Pereira, 2015).

De la misma manera, existen pruebas de que los síndromes metabólicos guardan cierta relación con los hábitos poco saludables, por ejemplo, la falta de actividad física y el consumo de ciertas sustancias no favorecedoras para el organismo, pueden causar reacciones físicas que atentarán contra la salud del sujeto (Hurtado y Pereira, 2015). Núñez (2013) recomienda que al notar alguno de los síntomas del desgaste ocupacional, lo adecuado será orientar al sujeto a solicitar ayuda profesional, ya sea un psicólogo que pueda brindar un diagnóstico acertado y el tratamiento respectivo. Además, enfatiza en que no es apropiado basarse en el juicio o percepción propia para determinar si alguien padece el síndrome antes mencionado, dado que esa tarea le corresponde al profesional de la salud mental, de lo contrario, sólo se estará brindando “meros consejos” los cuales no tendrán un efecto considerable y de ayuda para la persona afectada.

Dimensiones del Desgaste Ocupacional, basado en las ideas de Uribe (2008), se plantean tres dimensiones, la primera es agotamiento emocional, que se refiere al hecho de perder progresivamente energía y el desgaste de recursos emocionales propios, aparte del sentimiento de estar cansado, desgastado y fatigado. Las personas sienten que están exhaustas a causa de su trato diario con los demás mientras se desenvuelven laboralmente. Para Chuquimez, et al. (2017) básicamente, viene a ser el sobrepaso de los límites a nivel afectivo. Por su parte Núñez (2013) resalta aquellos empleados con agotamiento emocional empiecen a somatizar el estrés y sufran caída de cabello, picores, úlceras, problemas de insomnio. Asimismo, es probable que se muestren irritables con frecuencia.

Como segunda dimensión se encuentra la despersonalización, la cual hace referencia al hecho de que los empleados empiezan a mostrar comportamientos negativos y a comportarse cínicamente con los demás dentro de su entorno laboral. Se muestran irritados, con una actitud negativa y responden fríamente ante las peticiones de los demás (usuarios, pacientes, pupilos, entre otros.). La despersonalización es uno de los principales síntomas del desgaste ocupacional y se da a causa de la escasez de recursos de nivel psicológico y emocional de la

personal ante cualquier desafío presente (Marsollier, 2013). Según Núñez (2013) al existir despersonalización, probablemente el sujeto empezará a cargar a sus compañeros con sus obligaciones, cuando este solía tener un trato cálido tanto con clientes y compañeros y no hacia ningún intento por sacar provecho del esfuerzo de los demás. Muñoz Núñez (2013), señala que cuando el trabajador cubre sus expectativas laborales, esta situación puede llevarlo a manejar sus niveles de estrés y frustración para la persona, la motivación e identificación con la empresa también son factores protectores para la no presencia de una despersonalización por parte del trabajador.

Como tercera dimensión se encuentra la insatisfacción de logro, que se refiere al hecho de que el trabajador se evalúa de manera negativa y crea una imagen inapropiada de su mismo y de su puesto laboral. Al existir insatisfacción de logro, la actitud del afectado será evidente, y pese a sus esfuerzos por desempeñarse adecuadamente, su comportamiento con los demás y consigo mismo será distinto. Es posible que se agobie mucho debido a pequeñas demandas (Núñez, 2013).

Finalmente está la cuarta dimensión, factores psicossomáticos, que son el conjunto de malestares de nivel físico y somático combinados en espiral de deterioro que finalizan con la aparición de alguna patología. Los factores psicossomáticos pueden presentarse a modo de trastornos de sueño, problemas gastrointestinales y dolores (Uribe, 2008; Uribe, Patlán y García, 2014).

Según Barradas, et al. (2018) el clima laboral y el desgaste ocupacional se relacionan dado que, el trabajador manifestará estar desgastado ocupacionalmente a consecuencia de factores estructurales propios de su centro de labores, en pocas palabras debido a un clima laboral tóxico, en caso de existir un ambiente así, puede aumentar la posibilidad de que los trabajadores sufran desgaste ocupacional, no obstante, de no ser así, y si las dinámicas interpersonales y grupales son saludable servirán como una red de apoyo que favorece la disminución del estrés laboral y desgaste ocupacional.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

La presente investigación fue de tipo básico, debido a su orientación hacia la búsqueda de nueva información, recolectando evidencias referentes al área evaluado y así proporcionar ciertos aportes a la comunidad científica, logrando el descubrimiento de nuevos principios (Sánchez y Reyes, 2015). El nivel del estudio es de naturaleza descriptiva correlacional, debido a la inclusión que se hace de factores de nivel descriptivo y a la búsqueda de la determinación de la relación entre las variantes evaluadas (Toro y Parra, 2006). El diseño es el no experimental de corte transaccional, este tipo de estudios es aquel que se desarrolla sin manipular las variables, solo se observa los acontecimientos para luego proceder a analizarlo, en cuanto a lo transversal, son estudios diseñados para medir la prevalencia de una exposición y/o resultado en una población definida y en un punto específico de tiempo.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Clima laboral

Definición conceptual

Arias (2013) menciona que el clima laboral viene a ser la suma de apreciaciones compartidas por un grupo laboral respecto a su ambiente de trabajo, las características organizacionales y las relaciones interpersonales.

Definición operacional

Es la percepción que se tiene del clima laboral en la organización. Se evalúa en función a 11 dimensiones comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones

Dimensiones:

- Gobierno y organización
- Salario y reconocimiento
- Compromiso con la organización
- Relaciones humanas
- Flexibilidad

Escala: Intervalo

Variable 2: Desgaste ocupacional

Definición conceptual

Uribe (2008) define el desgaste ocupacional como el síndrome de burnout, mismo que hace referencia al sentir emocional, sintomatología física y comportamientos a causa de las circunstancias desfavorables en las que trabaja una persona, por ejemplo, en profesiones que requieran tratar con pacientes o usuarios, considerándose por lo general, como una reacción ante el estrés crónico.

Definición operacional

Es la percepción del trabajador de tener pensamientos negativos sobre su trabajo. Se evalúa en 4 dimensiones agotamiento emocional, despersonalización, insatisfacción al logro y factores psicosomáticos.

Dimensiones:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Insatisfacción al logro
- Factores psicosomáticos

Escala: Intervalo

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población desde la percepción de Fuentelsaz et al. (2006) es básicamente aquel grupo de personas que coinciden en algunas características las cuales el investigador desea analizar. Además, se aclara que cuando se conoce cuantas personas conforman la población esta recibe el nombre de población finita y cuando ocurre lo contrario estamos hablando de una población de tipo infinita; en este caso la investigación tiene como población un total de 100 trabajadores entre administrativos y colaboradores de servicio.

Muestra

Es el grupo conformado por las personas que en realidad participarán en el estudio. Por ende, se debe ser muy minucioso con los criterios de exclusión, inclusión y se deben emplear las técnicas de muestreo más idóneas para la ocasión (Fuentelsaz et al., 2006). Para la investigación la muestra está conformada por un total de 76 trabajadores administrativos, de los cuales el 69.7% son hombres, el rango de edad es de 19 – 29 (40.8%), en su mayoría son técnicos 40.8%, el 53.9% son solteros, el 40.8% son de la rama de la ingeniería, el 36.8% trabaja en el área de producción y el 46% tiene un promedio de años trabajando que va de 1 – 5 años.

Muestreo: El muestreo utilizado es el no probabilístico intencionado, este tipo de muestreo los elementos no dependen de la probabilidad sino de las causas relacionadas con las características de la investigación o de quien establece la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación (Toro y Parra, 2006).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En los estudios de psicología, la técnica más usada en la evaluación psicológica en la cual se aplica una prueba psicológica con todos los criterios establecidos por su normatividad y con esta técnica se evalúa las características determinadas de un individuo o conjuntos de individuos, este instrumento psicológico debe ser válido y fiable, para una correcta estimación del constructo que se investiga (Muñiz, 2010).

Instrumentos:

Se trabajó con el Cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de Salud de la República del Perú (MINSAL, 2009), que consta de 55 ítems con un formato de respuesta tipo Likert de cinco niveles, que va desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”. Respecto a la validez del instrumento se obtuvieron los siguientes resultados; las correlaciones obtenidas de ítem-test realizadas para valorar la homogeneidad de la prueba y determinar

su validez de criterio, las correlaciones van de 0,219 (ítem 55) a 0,714 (ítem 46), lo cual indica que existen relaciones moderadas y significativas entre cada ítem y el test. Dados estos resultados, ningún ítem fue retirado del análisis.

La evidencia de validez basado en la estructura interna del instrumento, se realizó mediante la correlación de los ítems e ítem total, mediante el coeficiente de correlación de Pearson (considerándose como apropiados los valores superiores a 0,50). El instrumento, reveló que la capacidad discriminante de los reactivos, es en general aceptable encontrando índices de variabilidad superiores a 0,41; con una media de 0,60; se constata que todos los ítems son homogéneos en términos de varianza, siendo adecuados para discriminar entre sujetos con valores distintos, en la variable medida. El análisis de la matriz de correlación (Coeficiente de Pearson), reveló correlaciones positivas entre los ítems, con valores de correlación ítems-total, desde 0,30 a 0,77 ($p < 0,00$). Previo al análisis factorial, se determinó la existencia de relaciones significativas entre las variables, con el Test de Esfericidad de Bartlett y el test de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), tomando como un correcto ajuste de la muestra promedio y por ítem cuando los valores fueron superiores a 0,7 (19). El análisis factorial confirmatorio mediante el supuesto de 5 factores, se alcanzó valores de correlación significativa ($p < 0,01$). Por otra parte, la confiabilidad se realizó mediante la consistencia interna con el método de alfa de Cronbach, donde la escala total alcanzó una puntuación de ,0952.

El segundo instrumento utilizado la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) fue creada por Uribe – Prado, (2007) de la Universidad de México, cuya administración es individual o colectiva, está dirigido a sujetos normales con escolaridad y su tiempo de aplicación dura entre 30 a 50 minutos. La EDO posee 70 ítems con forma de respuesta tipo Likert; los cuales están distribuidos en cuatro factores de la siguiente manera: 9 ítems en el factor Agotamiento, 9 también en el factor Despersonalización, 12 para el factor Insatisfacción de logro, y 40 ítems para el factor Factores Psicosomáticos, el que a su vez, presenta 7 sub-factores: sueño con 11 ítems, psicosexual con 10 (de los cuales 3 son exclusivos para varones y 3 para mujeres), gastrointestinal con 6,

psiconeuróticos de igual manera con 6, dolor con 5, ansiedad y depresión cada quien con 1 ítem. Siendo su ámbito de aplicación la salud ocupacional.

Confiabilidad Uribe (2007) desarrolló un análisis de consistencia interna utilizando un Alfa de Cronbach considera el número de elementos del cuestionario, la varianza de cada ítem y el total, basando su derivación en la covarianza media entre los “n” ítems como un estimador de la confiabilidad de un test de longitud $n=1$. El instrumento final estuvo conformado por 30 reactivos teóricos con una consistencia interna general de 0.8910 de Alfa de Cronbach, en los factores Agotamiento 0.7894, Despersonalización 0.7748 y en Insatisfacción de logro 0.8620.

En el caso peruano, las propiedades psicométricas fueron dadas por Chávez (2016), para esto se seleccionó una muestra de 411 sujetos. Se procedió a hallar los índices de correlación ítem-test corregido, presentando una adecuada significancia y coeficientes en los factores de agotamiento varones 0.169 a 0.536 y mujeres 0.149 a 0.602, en despersonalización varones 0.252 a 0.577 y mujeres 0.168 a 0.482, en insatisfacción de logro varones 0.412 a 0.779 y mujeres 0.292 a 0.699. En el caso del análisis factorial confirmatorio presentó un adecuado ajuste de bondad en ambos sexos según los factores gastrointestinales varones 0.912 y mujeres 0.901, en psiconeuróticos varones 0.933 y mujeres 0.952, y en dolor varones 0.947 y mujeres 0.988. La consistencia interna se determinó mediante el alfa de Cronbach, en lo que respecta a los varones presentó una elevada confiabilidad 0.904 y en mujeres se obtuvo una elevada confiabilidad de 0.921

3.5. Procedimientos

Los procedimientos fueron los que a continuación se detallan:

Primero, se realizó una entrevista con la Gerencia de la empresa, en la cual se explicó la investigación y se detalló las actividades que se desarrollarían en este proceso, en esta reunión se llegó al acuerdo de presentar una carta para que esta fuera evaluada en reunión de gerencia.

Segundo, se presentó la carta adjuntando los instrumentos que se aplicarían y explicando brevemente el objetivo de la investigación, el proceso de aprobación duró una semana.

Tercero, aprobado el permiso para ingresar a la empresa a aplicar los instrumentos se coordinó con el área de Recursos Humanos, en la cual se establecieron dos semanas de aplicación, previo a esto la empresa ofreció un espacio para la evaluación de los trabajadores, asimismo se establecieron horarios de evaluación.

Cuarto, se inició la aplicación de los instrumentos previa aplicación del formato de consentimiento informado, que leía el trabajador lo firmaba y se procedía a su evaluación, con una duración de 3 semanas.

Como último punto, se concluyó la evaluación de la muestra, se calificaron las pruebas y se vaciaron los datos a una hoja Excel para su posterior análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez aplicados ambos instrumentos, a la muestra investigada correspondiente, se realizó la revisión de las pruebas, para separar aquellas incompletas y/o erróneamente llenadas. Enseguida se asignará un número a cada una de las pruebas para su identificación.

Luego serán ingresadas en una hoja de cálculo de Microsoft Office Excel, para ser procesadas con el soporte del paquete estadístico SPSS 23.0, procediendo luego a realizar el análisis de los datos obtenidos, se construyeron tablas de frecuencia y porcentuales para mostrar los datos generales de la muestra, para analizar los datos se usaron pruebas descriptivas tales como la media, mediana, varianza y de tendencia central y dispersión, mínimo, máximo, rango intercuartil, asimetría y curtosis, asimismo se realizó la normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov, determinándose que el comportamiento de los datos no son simétricos; para lo cual, se hizo uso de la estadística no paramétrica en el análisis de las variables, específicamente la prueba de Spearman. Cada

resultado fue procesado y codificado mediante el programa estadístico SPSS versión 23.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos utilizados fueron los siguientes: Informar a los participantes sobre los objetivos, la naturaleza de la investigación, los usos que se darán a la información recogida y se aclaran todas las dudas que los participantes tengan al respecto, para ello se utilizó el formato de consentimiento informado. Antes de la aplicación de los instrumentos se usó el formato de consentimiento informado, donde se les explicaba a cada participante los objetivos del estudio, la participación voluntaria y anónima, para que aplicarían resultados, una vez aceptado para la cual firmó el consentimiento informado se aplicó cada instrumento de manera individual y el tiempo correspondiente. Se respetó la libertad y la autonomía de los participantes, permitiendo el retiro de ellos si no quieren participar en el estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Datos generales de la muestra de los trabajadores de una empresa exportadora de la provincia de Paita

Variable	Indicador	Frecuencia	%
Sexo	Masculino	53	69.7
	Femenino	23	30.3
	Total	76	100.0
Edad	19 – 29	31	40.8
	30 – 40	17	22.4
	41 – 50	15	19.7
	51 – 60	9	11.8
	61 – 70	4	5.3
	Total	76	100.0
Grado de instrucción	Secundaria	13	17.1
	Técnico	31	40.8
	Universidad	32	42.1
	Total	76	100.0
Estado civil	Soltero	41	53.9
	Casado	29	38.2
	Conviviente	6	7.9
	Total	76	100.0
Ocupación	Ingenieros	31	40.8
	Administración	12	15.8
	Químico	3	3.9
	Comercio exterior	2	2.6
	Abogado	2	2.6
	Psicólogo	1	1.3
	Técnicos	10	13.2
	Sin profesión	15	19.7
	Total	76	100.0
Áreas de trabajo	Calidad	15	19.7
	Producción	28	36.8
	Administración	11	14.5
	Mantenimiento	8	10.5
	Recursos humanos	8	10.5
	Comercio exterior	4	5.3
	Saneamiento	2	2.6
	Total	76	100.0
Tiempo de servicio	Menos de 1 año	12	15.8
	1 – 5 años	35	46.0
	6 – 10 años	10	13.2
	11 – 15 años	10	13.2
	16 – 20 años	5	6.6
	Más de 21 años	4	5.2
	Total	76	100.0

La tabla 1 se observa aspectos descriptivos que caracteriza a los trabajadores de una empresa exportadora de la provincia de Paita, la cual en su mayoría está compuesta por hombres (69.7%), asimismo, el rango edad que predomina es de 19 – 29 años (40.8%), además, una buena parte de la muestra tienen estudios universitarios (42.1%), por otra parte, un poco más de la mitad son solteros (53.9%), la ocupación que predomina en este grupo es la Ingeniería (40.8%), agregado a lo anterior el área que predomina es la producción (36.8) y finalmente, el tiempo de servicio fue de 1 – 5 años (46.0%).

Tabla 2

Análisis descriptivo y evaluación de la normalidad de la variable clima laboral

Variable	Medidas descriptivas	Estadístico
clima laboral	Media	143.51
	Mediana	138.00
	Varianza	625.10
	Desv. Desviación	25.00
	Mínimo	113
	Máximo	224
	Rango	111.0
	Rango intercuartil	33.25
	Asimetría	1.287
	Curtosis	1.172
	Kolmogorov-Smirnov	,114 ($p=.016$)

La tabla 2 presenta el análisis descriptivo de la variable clima laboral, evidenciando las medidas de tendencia central como la media ($X = 143.51$), Mediana = 138, desviación estándar = 25.00 y las medidas de asimetría (1.287) y curtosis (1.172). Por otro lado, se evaluó la normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov, evidenciando una distribución no normal ($p < 0.016$), ante estos resultados se usaron las técnicas estadísticas no paramétricas para el análisis de datos, especialmente la prueba de correlación de Spearman.

Tabla 3

Análisis descriptivo y evaluación de la normalidad de la variable desgaste ocupacional

Variable	Medidas descriptivas	Estadístico
Desgaste ocupacional	Media	148.77
	Mediana	142.00
	Varianza	1314.20
	Desv. Desviación	36.25
	Mínimo	104
	Máximo	277
	Rango	173.0
	Rango intercuartil	42
	Asimetría	1.318
	Curtosis	1.552
	Kolmogorov-Smirnov	,142 (p=.001)

La tabla 3 presenta el análisis descriptivo de la variable desgaste ocupacional, evidenciando las medidas de tendencia central como la media ($X = 148.77$), Mediana = 142, desviación estándar = 36.25 y las medidas de asimetría (1.318) y curtosis (1.552). Por otro lado, se evaluó la normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov, evidenciando una distribución no normal ($p < 0.001$), ante estos resultados se usaron las técnicas estadísticas no paramétricas para el análisis de datos, especialmente la prueba de correlación de Spearman.

Tabla 4

Prueba de correlación entre las variables clima laboral y desgaste ocupacional de los trabajadores de una empresa exportadora de la provincia de Paita

Variable	Estimadores	Desgaste ocupacional
	Coeficiente de correlación	.207
Clima laboral	Sig. (bilateral)	.073
	N	76

En la tabla 4, se presentan los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde se puede observar que no existe correlación significativa ($p > .05$), entre el clima laboral y el desgaste ocupacional de los trabajadores de una empresa exportadora de la provincia de Paita, explicando que, ambas variables son independientes los niveles logrados en el clima laboral no afectan al desgaste ocupacional que podrían tener los trabajadores.

Tabla 5

Correlación entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión despersonalización del desgaste ocupacional.

Dimensiones del clima laboral	Despersonalización	
	(r)	Sig. <i>P</i>
Gobierno y organización	.001	.996
Salario y reconocimiento	-.171	.141
Compromiso con la organización	.045	.699
Relaciones humanas	.120	.302
Flexibilidad	.166	.152

Nota

r: Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

La tabla 5 muestra las correlaciones entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión despersonalización, según los resultados encontrados no se evidencia correlación significativa entre los aspectos evaluados dado que el *p* valor fue mayor al permitido $p > .05$, esto nos explica que las dimensiones del clima laboral no se encuentran asociadas a la despersonalización del desgaste ocupacional en los trabajadores evaluados.

Tabla 6

Correlación entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión agotamiento emocional del desgaste ocupacional.

Dimensiones del clima laboral	Agotamiento emocional	
	(r)	Sig. <i>p</i>
Gobierno y organización	-.261*	.023
Salario y reconocimiento	.060	.607
Compromiso con la organización	.096	.412
Relaciones humanas	.091	.436
Flexibilidad	.024	.837

Nota

r: Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 6 muestra las correlaciones entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión agotamiento emocional, según los resultados encontrados, se encontró correlación inversa de nivel baja y significativa ($r=-.261^*$ $p=.023$) entre la dimensión gobierno y organización con el agotamiento emocional, no encontrándose correlación significativa con las dimensiones salario y reconocimiento, compromiso con la organización, relaciones humanas y flexibilidad dado que el p valor fue mayor al permitido $p>.05$, esto nos explica que de las 5 dimensiones del clima laboral mencionadas, 4 de ellas no se encuentran asociadas al agotamiento emocional del desgaste ocupacional en los trabajadores evaluados, por lo que se demuestra que a un mejor gobierno y organización menor agotamiento emocional en los trabajadores.

Tabla 7

Correlación entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión insatisfacción al logro del desgaste ocupacional.

Dimensiones del clima laboral	Insatisfacción al logro	
	(r)	Sig. <i>p</i>
Gobierno y organización	.073	.531
Salario y reconocimiento	-.069	.553
Compromiso con la organización	.194	.093
Relaciones humanas	.089	.444
Flexibilidad	.201	.082

Nota

r: Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

La tabla 7, se presentan los resultados de correlación entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión insatisfacción al logro, según los resultados encontrados no se evidencia correlación significativa entre los aspectos evaluados dado que el *p* valor fue mayor al permitido $p > .05$, lo que significa que las dimensiones del clima laboral: gobierno y organización, salario y reconocimiento, compromiso con la organización, relaciones humanas y flexibilidad no se encuentran asociadas a la insatisfacción al logro del desgaste ocupacional en los trabajadores evaluados.

Tabla 8

Correlación entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión factores psicosomáticos del desgaste ocupacional.

Dimensiones del clima laboral	Factores psicosomáticos	
	(r)	Sig. p
Gobierno y organización	-.269*	.019
Salario y reconocimiento	.224	.052
Compromiso con la organización	.111	.341
Relaciones humanas	.096	.410
Flexibilidad	-.056	.629

Nota

r: Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 8, muestra las correlaciones entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión factores psicosomáticos, según los resultados encontrados, se encontró correlación inversa de nivel baja y significativa ($r=-.269^*$ $p=.019$) entre la dimensión gobierno y organización con los factores psicosomáticos, no encontrándose correlación significativa con las dimensiones salario y reconocimiento, compromiso con la organización, relaciones humanas y flexibilidad dado que el p valor fue mayor al permitido $p>.05$, esto nos explica que de las 5 dimensiones del clima laboral mencionadas, 4 de ellas no se encuentran asociadas a los factores psicosomáticos del desgaste ocupacional en los trabajadores evaluados, por lo que se demuestra que a un mejor gobierno y organización menores serán los factores psicosomáticos que presenten los trabajadores evaluados.

V. DISCUSIÓN

Habiendo presentado los resultados de la presente investigación, toca en esta sección realizar la discusión de los mismos, para explicar los hallazgos obtenidos se hizo uso del soporte teórico, así como los estudios previos revisados. El objetivo general fue determinar la relación entre el clima laboral y el desgaste ocupacional en trabajadores de una empresa exportadora de Paita.

La hipótesis general del presente estudio, fue si existe relación significativa entre el clima laboral y el desgaste ocupacional en trabajadores de una empresa exportadora, en relación a esto, se determina que las apreciaciones de los trabajadores respecto a su ambiente de trabajo, las características de la organización, las relaciones interpersonales, la flexibilidad de las normas, el salario y el reconocimiento del clima laboral no son factores asociados al desgaste ocupacional, evidenciándose un clima laboral positivo y niveles bajos de desgaste ocupacional en los trabajadores de la empresa.

Resultados similares se encontró en la investigación de Romero (2015) buscó señalar el impacto del clima laboral en el estrés en el personal de una entidad del rubro pesquero, el estudio llega a la conclusión se encontró la presencia de una carga laboral alta, y un estrés leve, pero de manera constante, sin embargo, no se evidencia relación significativa entre el clima laboral y el estrés en los trabajadores, sin embargo, los hallazgos encontrados no coinciden con el estudio de Herrera (2015), quien se planteó la investigación sobre como el clima organizacional viene relacionándose con el desgaste ocupacional en los colaboradores de una entidad del sector público, quien encontró que existe correlación significativa entre las dos variables estudiadas, mientras más alto sea el nivel del clima organizacional, menor será el desgaste ocupacional en el grupo evaluado.

Como podemos evidenciar hay discrepancia en esta última investigación sobre los resultados encontrados, esto podría ser posible a que la empresa donde se desarrolló la investigación es sector privado, donde las políticas

son clara específicamente en su estructura donde se tienen directriz, consigna y política claras y que influye de modo directo en la realización de las tareas, la remuneración del personal (bonificaciones, salario, premios, y demás) también son precisas y conocidas por los trabajadores; esto podría estar asociado a la percepción de un clima laboral positivo.

Al respecto Manso (2002), señala que un buen clima laboral asociado a los factores de higiene como el sueldo, cargo laboral, seguridad en el trabajo, políticas claras elimina o previenen cualquier peligro ante el bienestar psicológico del trabajador. Por su parte Arias (2013), menciona que el clima laboral asociado al ambiente de trabajo especialmente a las características laborales y las relaciones interpersonales son predictores de un buen desarrollo organizacional; esto estaría asociado a una percepción positiva por parte del trabajador de las interacciones sociales, donde el hecho de sentir igualdad en todo intercambio laboral pues no aparecerá la sintomatología del desgaste ocupacional en el trabajador (Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013).

En relación a la primera hipótesis de investigación sobre si existe relación significativa entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores, esta no se acepta ya que los factores como salario y reconocimiento, compromiso con la organización, relaciones humanas y flexibilidad no tiene influencia en lo que el trabajador puede estar sintiendo, es decir en sentirse fatigado y agotado, exhaustas agotado emocionalmente, que por cierto en la presente investigación los trabajadores presentaron niveles bajos de agotamiento emocional, sin embargo se encontró correlación inversa baja entre la dimensión gobierno y organización con el agotamiento emocional.

Es por ello que se asume que la estructura del gobierno y la organización de la empresa juegan un rol fundamental en el clima en el trabajo y por ende en el agotamiento emocional, por lo tanto, las actitudes del personal reciben la influencia del proceder del área administrativa y de las circunstancias en las que se percibe la organización, además de las pretensiones del personal,

sus habilidades y principios morales, están incluidas la estructura del centro y el estilo en que este se administra, sus reglamentos, determinaciones, competencias y comportamientos (Rodríguez, 2016), aspectos que son evidenciados de manera positiva en los trabajadores evaluados, esto podría explicar la relación entre el factor gobierno y organización con el agotamiento emocional esto podría explicar la existencia de correlación, como la empresa tiene los procesos bien establecidos y claros es posible que no genere una respuesta negativa por parte del trabajador (Bravo, 2017; Chiavenato, 2011).

Los resultados concuerdan parcialmente con los hallazgos de Fernández, (2017) se dispuso a realizar un análisis sobre el desgaste ocupacional y las manifestaciones psicosomáticas, encontró niveles bajos de desgaste ocupacional en la dimensión agotamiento emocional, sin embargo, se discrepa en la relación entre las variables dado que encontró el desgaste ocupacional se correlaciona de modo significativo con las variables sociolaborales y manifestaciones psicosomáticas, otro estudio con el que se discrepa es el de Loza (2016) el autor en su estudio sobre clima laboral y compromiso con la organización encontró que el grado de compromiso presentado por los trabajadores si se es influenciado por el clima de trabajo.

En lo que corresponde a la segunda hipótesis específica: existe relación significativa entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión despersonalización, esta no se acepta ya que los factores como gobierno y organización, salario y reconocimiento, compromiso con la organización, relaciones humanas y flexibilidad no tiene influencia en la despersonalización del trabajador, además se encontró que los trabajadores presentan niveles bajos de despersonalización lo que implica que no se muestran irritados, no presentan una actitud negativa el trato entre compañeros es cálido y amigable de apoyo sin sacar provecho del esfuerzo de los demás. Esto también está asociado a un buen clima laboral existen, entonces la no correlación podría explicarse que un clima laboral positivo no siempre genera despersonalización en los trabajadores, es posible que aparte del clima laboral existen en la empresa existan otros aspectos que

hacen que el trabajador no se encuentre despersonalizado, esto podría estar asociado a sus metas personales, al cumplimiento por parte de la empresa con sus remuneraciones entre otros aspectos.

Muñoz Núñez (2013), señala que cuando el trabajador cubre sus expectativas laborales y se identifica con la empresa, estos aspectos pueden llevarlo a manejar sus niveles de estrés y frustración, la motivación e identificación con la empresa también son factores protectores para la no presencia de una despersonalización por parte del trabajador. Resultados similares a la presente investigación encontró Incio (2018) se dispuso a indicar de qué manera el desgaste ocupacional viene relacionándose con los factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad, concluyendo que no existe relación con la dimensión despersonalización y factores psicosociales.

Respecto a la tercera hipótesis específica sobre la relación significativa entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión insatisfacción al logro del personal, no se acepta dado que los factores del clima laboral no afectan la percepción de la insatisfacción al logro, lo que implica la autoevaluación que se realice el trabajador respecto a su trabajo y su percepción negativa la cual crea una imagen inapropiada de su mismo y de su puesto laboral no está asociada al clima laboral existente. Si el clima es el adecuado, el personal logrará desenvolverse de manera eficiente y con ganas de mejorar de constantemente, ofreciendo todos sus esfuerzos en bien del centro empresarial (Brunet, 2011).

Uno de los factores es el gobierno y organización, este no influye en la insatisfacción al logro, en la medida que el centro no enfatice en la burocracia, se le da prioridad a un entorno laboral libre, formal e estructurado genera comportamientos satisfactorios para el trabajador (Zegarra y Arias, 2016 y Orbegoso, 2010), por su parte Bordas (2016), se refiere al clima laboral influye considerablemente en el proceder, creencias, y desenvolvimiento de quienes la conforman, por lo que es indispensable en lograr que los trabajadores se sientan satisfechos con sus logros en el trabajo. Respecto al salario, otro factor que no se asocia a la insatisfacción al

logro, más bien se relaciona con la satisfacción al logro, en la medida que el centro de trabajo emplee más premios que castigos puede dar paso a la existencia de un ambiente adecuado dentro de las entidades se logra evitar fuga de personal, desgastes ocupacionales y estrés en el trabajo (Zegarra y Arias, 2016 y Orbegoso, 2010).

El compromiso con la organización y las relaciones humanas que se concreten en el trabajo, son muestran asociación con la insatisfacción al logro, esto es probable dado que según León (2008) un trabajador que se sienta que pertenece al centro, teniendo la seguridad de que son importantes y valiosos para su equipo laboral pues genera comportamientos satisfactorios y evitamos la insatisfacción el cual es un predictor para generar desgastes ocupacionales que según Uribe (2008) suelen aparecer si en el trabajo las circunstancias son desfavorables. Aquí también es importante señala las relaciones humanas que según el presente estudio no guardan relación con la insatisfacción al logro, dado que según Chiavenato (2011), hace referencia a la tipología de ambiente colectivo y amical observado al interior del centro empresarial que si las relaciones entre compañeros son positivas existirá mejor predisposición para el trabajo. Por lo que es imprescindible que, con el fin de aminorar el ausentismo, generar un aumento en la productividad y conseguir modificaciones positivas, los centros se disponen a la búsqueda de un clima laboral apropiado (Daza, Plaza & Hernández, 2017).

Finalmente, la cuarta hipótesis sobre la relación significativa entre las dimensiones del clima laboral y la dimensión psicosomática de los trabajadores, tampoco se acepta ya que se demuestra que los factores del clima laboral evaluados como salario y reconocimiento, compromiso con la organización, relaciones humanas y flexibilidad no afecta la presencia o ausencia se sintomatología psicosomática del estrés en los trabajadores, sólo se encontró una correlación significativa de termino baja y la dimensión psicosomática; siendo este un factor importante en la ocurrencia de malestares de nivel físico y somático, trastornos de sueño, problemas gastrointestinales y dolores corporales en los trabajadores (Uribe, 2008;

Uribe, Patlán y García, 2014), lo que se demuestra que a un mejor gobierno y organización menores serán los factores psicosomáticos que presenten los trabajadores evaluados.

Al respecto Barradas, et al. (2018) señala que si las dinámicas interpersonales y grupales son saludable servirán como una red de apoyo que favorece la disminución del estrés laboral y desgaste ocupacional. Según Hurtado y Pereira (2015) en caso de la existencia de un clima laboral negativo, esto traería consigo diversos efectos físicos y psicológicos en el personal, siendo estos últimos los más silenciosos y perjudiciales. Chiavenato, (2011) señala que si el gobierno y la estructura como directriz, consigna y política emitida por el centro y que influye de modo directo en la realización de las tareas son claras y conocidas por los trabajadores se evitarán conflictos internos, laborales y por ende un desgaste ocupacional en los trabajadores.

De lo anteriormente mencionado se concluye que el clima laboral existen en la empresa exportadora de la provincia de Paita, no se asocia al desgaste ocupacional de los trabajadores, sucede lo mismo con los factores del clima organizacional, siendo el salario y reconocimiento, compromiso con la organización, las relaciones humanas y la flexibilidad no se encuentra relacionados con la posible presencia con un desgaste en la despersonalización, el agotamiento emocional, insatisfacción al logro y los factores psicosomáticos, el único factor que si se asocia es el gobierno y organización de la empresa. Una de las limitaciones del estudio está en que el grupo de trabajo no se ha tomado en cuenta los aspectos generales de la muestra como sexo, edad, grado de instrucción, ocupación, áreas de trabajo y el tiempo de servicio, por lo que sería necesario ampliar la investigación para encontrar resultados más amplios y generalizar en la población estudiada.

VI. CONCLUSIONES

Después del análisis realizado se llega a las siguientes conclusiones

1. La variable clima laboral evaluada en el presente estudio no se relaciona significativamente con el desgaste ocupacional de los trabajadores de la empresa evaluada.
2. Los factores gobierno y organización, salario y reconocimiento, compromiso organizacional, relaciones humanas y flexibilidad del clima laboral no se asocian con la despersonalización, por lo que no se convierten en factores generadores de esta problemática.
3. Los factores salario y reconocimiento, compromiso organizacional, relaciones humanas y flexibilidad del clima laboral no se asocian con el agotamiento emocional, sin embargo, el factor gobierno y organización muestra una correlación baja estadísticamente significativa con el agotamiento emocional por lo que es un factor que se debe tomar en cuenta en la empresa.
4. Los factores gobierno y organización, salario y reconocimiento, compromiso organizacional, relaciones humanas y flexibilidad del clima laboral no se asocian con la insatisfacción al logro de los trabajadores, por lo que no se convierten en factores generadores de esta problemática asociada al desgaste ocupacional.
5. Los factores salario y reconocimiento, compromiso organizacional, relaciones humanas y flexibilidad del clima laboral no se asocian con el factor psicosomático, a diferencia del factor gobierno y organización muestra una correlación baja estadísticamente significativa con los aspectos psicosomáticos, por lo que es un factor que se debe tomar en cuenta en la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

1. A nivel metodológico, se recomienda realizar otras investigaciones que involucren otras variables no estudiadas, como edad, género, procedencia, tiempo de trabajo que podrían explicar las causas de la no correlación entre las variables.
2. A la luz de los resultados es importante que la empresa cuente con un psicólogo organizacional permanente, que ayude a continuar con el clima laboral existen, siendo este cambiante en el tiempo y evitar la presencia de desgaste ocupacional en tiempo de confinamiento.
3. Siendo el factor gobierno y organización uno de los aspectos importante para competir en el medio, se sugiere revisar sus políticas de calidad en el trabajo especialmente en el recurso humano, sus procesos de gestión, así como sus sistemas integrales de tal manera que se conviertan en una fortaleza para los trabajadores y evitar el estrés en sus colaboradores.
4. Realizar más seguido evaluaciones del clima laboral a los trabajadores esto le permitirá seguir en la senda de mejora continua a la empresa, recordando que esto generar mejor predisposición para el trabajo e menor ausentismo laboral.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2017). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. 2ª ed. Ciudad Autónoma de Buenos aires: Granica.
- Amoros, Eduardo (2010). *Comportamiento Organizacional, en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. USAT, Perú
- Arias WL. (2013) Clima organizacional en ocho empresas de Arequipa. *Illustro*.2013;4:39-56.
- Barradas, M., Delgadillo, R., Gutiérrez, L., Posadas, M., García, J., López, J. et al. (2018). *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual*. Bloomington: Palibrio.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 2ª ed. México: Pearson Educación.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Bordas+\(2016\),+define+el+clima+laboral&hl=es-41](https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Bordas+(2016),+define+el+clima+laboral&hl=es-41)
- Bravo, B. (2017). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la gerencia regional de salud Lambayeque, 2016-2017*. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/986/1/TL_BravoDiazBrandon.pdf.pdf.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición diagnóstica y consecuencias*. México: Trillas
- Carranza, M. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en trabajadores de un hospital Gerencial Regional de Salud del Distrito de Víctor Larco*. (Tesis de Grado, Universidad Privada del Norte). Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11434/Carranza%20D%c3%adaz%20Mar%c3%ada%20Carolina%20del%20Milagro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta edición. Mc Graw Hill. Impreso en Colombia.
- Chiavenato, I. (2011). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. 2ª ed. México: Thomson.

- Chuquimez, E. y Manchay A. 2017. *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en Profesionales de Enfermería, Hospital Iquitos "César Garayar García" - Iquitos*. Mayo 2016 - Diciembre 2016. (Tesis de Grado, Universidad Nacional de San Martín).
- Contreras, G. (2018). *Síndrome de desgaste Laboral*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://efiempresa.com/blog/sindrome-de-desgaste-laboral/>.
- Daza, R., Plaza, M. y Hernández, H. (2017). Factores de riesgo intralaboral asociados al clima organizacional y su efecto sobre el síndrome de burnout en el sector salud. *Revista Espacios*. 38(58) 3 – 10.
- De Miguel, R. (2006). *Fundamentos de la comunicación humana*. España: Editorial Club Universitario.
- Fernández, M. (2017). Relación entre desgaste ocupacional y manifestaciones psicosomáticas en una muestra de docentes colombianos de la ciudad de Santa Marta. *Archivos de Medicina*, 17(1), 78-90. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2738/273851831009.pdf>.
- Fernández, C. y Suárez, R. (29 de mayo de 2019). *Identifique el desgaste laboral, la nueva enfermedad de la OMS*. El tiempo. Recuperado de: <https://www.eltiempo.com/salud/identifique-el-desgaste-laboral-la-nueva-enfermedad-de-la-oms-368810>
- Fuentelsaz, C., Icart, M. y Pulpón, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. 1.ª ed. Barcelona, España: Gráficas Rey.
- García, M. (2016). *El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud*. *Persona*, 14(19), 11-30. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>.
- Gestión.pe. (8 de septiembre del 2014). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleomanagement/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
- Hernández, R., Fernández, C., & María, B. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. 2ª Ed. New York: Editorial John Wiley and Sons.

- Herrera, N. (2015). *Clima Organizacional y Desgaste ocupacional de personal de una institución pública durante el 2015*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5706/Herrera_HNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Hospinal, E. (2013). Organizational Climate and job Satisfaction in the Company F y D Investments S.A.C. *Revest de Investigación industrial data*, 16(2), 75-78. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81632390009.pdf>.
- Hurtado, D. y Pereira, F. (2015). El síndrome de desgaste profesional (Burnout Syndrome): manifestación de la ruptura de reciprocidad laboral. *Revista Salud Bosque*, 2(2), 29-38.
- Incio, S. (2018). *Desgaste ocupacional y factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo*. (Tesis de Grado, Universidad Privada Antenor Orrego). Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/4372>.
- Jácome, M. y Jácome, X. (2017). Clima Laboral: Efecto del agotamiento profesional “Burnout” en la calidad de vida en el trabajo. *Revista Empresarial*, 11(41), 6-13.
- Fred N. Kerlinger, Howard B. Lee (2013) .*Métodos de Investigación en Ciencias Sociales* 4ª Edición México: McGraw –Hill.
- Lazo, M. y Lazo, A. (2018) Clima laboral y vulnerabilidad al estrés en trabajadores de una empresa textil. *Revista de Psicología* 8(2), 61 – 79. <https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/issue/view/15>.
- Likert, R. (1965). *Un nuevo método de gestión y dirección*. Bilbao: Ed. Deusto.
- Maholtra, N. (2004). *Investigación de mercados. Un enfoque aplicado*. 4ª ed. México: Pearson Educación.
- Marsollier, R. (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. *Revista Psicología.com*. 17(7), 1-10. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10401/6175>.
- Mejía, M., Silva, M. y Velandia, D. (2018). Relación entre el desgaste y el desempeño laboral en los funcionarios de Coomultrup. *Rev. Cuidado y Ocupación Humana*, 7(1), 73-76. Recuperado de: http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/COH/article/view/3897/2134.

- Ministerio de Salud del Perú (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Documento Técnico. Lima: MINSA. http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf.
- Núñez, S. (2013). *Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis*. 1aed. Málaga: IC Editorial.
- Pritchard, R. y Karasick, B. (1973). The effects of organizational climate in organizational climate on Managerial Job Performance and Job Satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance*, 9(1), 126-146. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0030507373900421>.
- Orbegoso A. (2012) Problemas teóricos del clima organizacional: Un estado de la cuestión. *Rev Psicología*. 12 (1):347-62.
- Rego A, Souto S. (2004) La relación entre los climas organizacionales autenticos y las variables intención de salida de la organización, el compromiso organizacional y el estrés. *Rev Latinoam Adm*. 32(1):77-102
- Rodríguez, J., Guevara, A. y Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *Revista de Investigación Educativa De La REDIECH*, 8(14), 45-67. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502017000100045.
- Romero, I. (2015). *Influencia del clima laboral en la presencia de estrés en los trabajadores de la empresa pesquera Hayduk, distrito de Chimbote - provincia del santa*. (Tesis de Grado, Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3120>.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5.ª ed.). Lima, Perú: Visión Universitaria
- Tito, P (2013). Rotación y Ausentismo Laboral en el Parque Industrial De Villa El Salvador. *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas*, UNMSM, 16(31), 81-98. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/8770/9310/>.
- Tolosa, O. (2016). *Engagement, resiliencia y clima laboral en una empresa de telefonía de la ciudad de Mar del Plata*. (Tesis de Grado, Universidad

Nacional de Mar del Plata). Recuperado de:
<http://rpsico.mdp.edu.ar/bitstream/handle/123456789/483/0197.pdf?sequence=1&is>

- Toro, I. y Parra, R. (2006). *Método y conocimiento, metodología de la investigación*. Colombia: Fondo editorial universidad EAFIT.
- Uribe – Prado, J. (2007). Estudio confirmatorio de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO): Un instrumento de Burnout para mexicanos. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 26, (1) 7-21.
- Uribe, J., Patlán, J. y García, A. (2015). Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis). *Contaduría y Administración* 60(2), 447-467. Recuperado de:
[https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)30009-7](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)30009-7)
- Uribe, J. (2008) *Escala de Desgaste Ocupacional* (Burnout). México D.F.: Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V.
- Velásquez, M., García, J., Rodríguez, G. y González, M. (2018). Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua. *UNIANDES EPISTEME*, 5(3), 249-262. Recuperado de:
<http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1039/373>
- Zegarra, J. y Arias, W. (2016) Análisis psicométrico del cuestionario clima organizacional para personal de salud del MINSA Arequipa – Perú. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*; 17(2):7-13. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=69044>.

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de las variables

Tabla 9: *Operacionalización de las variables clima laboral y desgaste ocupacional*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala de medición
Clima laboral	Arias (2013) menciona que el clima laboral viene a ser la suma de apreciaciones compartidas por un grupo laboral respecto a su ambiente de trabajo, las características organizacionales y las relaciones interpersonales.	Es la percepción que se tiene del clima laboral en la organización. Se evalúa en función a 5 dimensiones: Gobierno y Organización, Salario y remuneración, compromiso con la organización, relaciones humanas y flexibilidad.	Gobierno y Organización	<ul style="list-style-type: none"> ● Apreciación del personal sobre los reglamentos, protocolos, trámites y demás impedimentos presentes al momento de desenvolverse profesionalmente, ● Número de reglas que cumplir ● Procedimientos administrativos fáciles ● Nivel de liderazgo de los directivos ● Involucramiento en las tareas 	Intervalo
			Salario y remuneración.	<ul style="list-style-type: none"> ● Pago puntual ● Remuneración acorde con el medio ● Estímulos económicos 	

				<ul style="list-style-type: none"> ● Reconocimiento de objetivos ● Recompensas por meta 	
			Compromiso con la organización.	<ul style="list-style-type: none"> ● Sentido de pertenencia ● Se siente valiosos en la organización ● Se comparte los objetivos con la organización ● Ambientes agradables ● Ambientes físicos adecuados ● Apoyo por parte de la organización 	
			Relaciones humanas	<ul style="list-style-type: none"> ● Colaboración entre los trabajadores ● Recibo buen trato ● Programas de motivación 	
			Flexibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Redes de comunicación ● Escucha activa ● Facilidad para presentar quejas 	

Desgaste ocupacional	Uribe (2008) define el desgaste ocupacional como el síndrome de burnout, mismo que hace referencia al sentir emocional, sintomatología física y comportamientos a causa de las circunstancias desfavorables en las que trabaja una persona, por ejemplo, en profesiones que requieran tratar con pacientes o usuarios, considerándose por lo general, como una reacción ante el estrés crónico.	Es la percepción del trabajador de tener pensamientos negativos sobre su trabajo. Se evalúa en 4 dimensiones agotamiento emocional, despersonalización, insatisfacción al logro y factores psicosomáticos.	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> ● Desgaste de energía ● Cansancio ● Fatiga 	Intervalo
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> ● Actitudes negativas ● Sentimientos de cinismo ● Maltrato a los demás 	
			Insatisfacción de logro	<ul style="list-style-type: none"> ● Respuestas negativas hacia uno mismo ● Evaluación negativa hacia el propio trabajo 	
			Factores Psicosomáticos	<ul style="list-style-type: none"> ● Malestares físicos ● Malestares somáticos 	

Anexo 02: CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

A continuación se le presentarán una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de PENSAR, SENTIR y ACTUAR en determinadas situaciones; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos es de gran utilidad. Sus respuestas y evaluaciones son CONFIDENCIALES de manera anónima.

N°	PREGUNTAS	TD				TA
01	Mi jefe está disponible cuando se le necesita					
02	Los trámites en mi organización son simples y facilitan la atención					
03	Las decisiones se toman en el nivel que deben tomarse					
04	Considero que el trabajo de mi jefe para realizar conflictos es bueno					
05	Existe una buena comunicación con mis compañeros de trabajo					
06	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas					
07	Mi jefe se preocupa por crear un ambiente laboral agradable					
08	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan el trabajo					
09	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de la empresa					
10	Me interesa el desarrollo de mi organización					
11	Estoy comprometido con mi organización					
12	Mi jefe me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos organizacionales					
14	Mi jefe se reúne con los trabajadores para coordinar aspectos del trabajo					
15	Existe sana competencia entre mis compañeros					
16	Considero que los beneficios que me ofrece mi trabajo son adecuados					
17	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses					
18	Recibo mi pago a tiempo					
19	La limpieza de los ambientes es adecuada					
20	Existen incentivos laborales para que trate de hacer mejor mi trabajo					

21	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo					
22	Se me permite ser creativo e innovador en la solución de problemas					
23	Me siento a gusto de formar parte de la organización					
24	Mi centro se encuentra organizado para prever problemas laborales					
25	El jefe de servicio supervisa constantemente al personal					
26	Existen formas para evaluar la calidad de la atención					
27	Conozco las tareas o funciones que debo realizar					
28	Recibo buen trato en la organización.					
29	Nuestros directivos contribuyen en crear condiciones adecuadas de trabajo					
30	En mi organización participo de la toma de decisiones					
31	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la organización					
32	La información de interés para todos llega de manera oportuna					
33	Las reuniones de coordinación son frecuentes					
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes					
35	Puedo expresar mi punto de vista aún cuando contradiga a los demás					
36	En mi organización reconocen habitualmente la buena labor realizada					
37	Existe equidad en las remuneraciones					
38	Existe un ambiente organizado en mi organización					
39	Mi trabajo es evaluado de forma adecuada					
40	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando se las necesita					
41	Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa					
42	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo					
43	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito					
44	La innovación es característica de nuestra organización					
45	Mi jefe trata de obtener información antes de tomar una decisión					
46	Mi jefe apoya mis esfuerzos					
47	El trabajo que realizo permite que desarrolle todas mis capacidades					

48	Las tareas que desempeño corresponden a mi función					
49	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato					
50	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus ideas sean consideradas					
51	La distribución física de mi área me permite trabajar cómodamente					
52	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios					
53	Mi salario y beneficios son razonables					
54	Mi remuneración es adecuada en función al trabajo que realizo					
55	El sueldo que recibo satisface mis necesidades básicas					

Género	Edad	Grado de Instrucción	Estado civil	Ocupación	Área de trabajo	Tiempo de servicio
M ()						
F ()						

Anexo 03: Cuestionario del EDO Escala de Desgaste Ocupacional



INSTRUCCIONES

A continuación se le presentarán una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de pensar, sentir y actuar en determinadas situaciones; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos es de gran utilidad.

Para contestar utilice la **HOJA DE RESPUESTAS**, marcando con una X el óvalo correspondiente a la respuesta que describa mejor su forma de pensar, sentir y actuar.

Se le presentarán dos tipos de enunciados, los cuales tienen **seis opciones de respuesta**. En el primer tipo va en una escala de **Totalmente en Desacuerdo (TD) a Totalmente de Acuerdo (TA)** y puede elegir cualquiera de las seis opciones.

Ejemplo Tipo 1) 1. Considero que es importante asistir a fiestas

	TD					AD
1 .	x					

En el segundo tipo de enunciados le pedimos que responda ¿con qué frecuencia...? Ha tenido cierto padecimiento, debe contestar sin considerar los efectos producidos por sustancias como alcohol, estimulantes, cafeína, cocaína, opiáceos, sedantes, antidepresivos, hipnóticos, ansiolíticos, etc.

Ejemplo Tipo 2) ¿Con qué frecuencia...?

2. Tienes sangrado por la nariz.

	TD					AD
2 .					x	

LAS PREGUNTAS QUE NO CORRESPONDAN A SU SEXO, DÉJELAS EN BLANCO NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS Sus repuestas son

Anónimas y confidenciales Sólo serán utilizadas con fines estadísticos.

**NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO
¡GRACIAS!**

¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?

1. Siento que mi trabajo es tan repetitivo, que ya no me gusta.
2. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.
3. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.
4. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.
5. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.
6. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.
7. Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo.
8. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.
9. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.
10. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.
11. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.
12. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.
13. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.
14. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.
15. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.
16. En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos.
17. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.
18. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.
19. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.
20. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.
21. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.
22. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.
23. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.
24. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.
25. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.
26. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer.
27. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.
28. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.
29. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.
30. En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan.

¿CON QUÉ FRECUENCIA...?

31. Consideras que tienes sueño en exceso (más de 8 horas).
32. Te sientes deprimido (muy triste).
33. Sientes que la calidad de tu sueño es mala.
34. Tienes dolores de cabeza.
35. Sientes dificultad para deglutir.
36. Te despiertas bruscamente con gritos, llanto y mucho miedo.
37. Te has desmayado.
38. Tienes dolor durante tus relaciones sexuales.
39. Sientes indiferencia sexual.
40. Tienes pesadillas que alteran tu tranquilidad al dormir.
41. Te sientes desesperado (ansioso).
42. Despiertas y eres incapaz de moverte o hablar.
43. Te duelen las articulaciones de brazos y piernas.

44. Sufres intolerancia a diferentes alimentos.
45. Sufres vómitos.
46. Pierdes sensibilidad táctil (manos, piel, etc.).
47. Tienes dolores en el abdomen.
48. Tienes la sensación de debilidad muscular en cien
49. Te duele la espalda y el cuello
50. Tienes molestias al orinar.
51. Consideras que tienes problemas respiratorios al dormir (p. ej., roncar).
52. Te levantas de la cama durante la noche sin despertar.
53. Sientes un nudo en la garganta.
54. Llegas a perder la voz.
55. Dejas de dormir por varios días.
56. Sientes que interrumpes tu sueño durante la noche.
57. Sufres náuseas.
58. Sufres golpes irresistibles de sueño en situaciones inadecuadas (p. ej., manejando, conversando).
59. Te duele el pecho.
60. Tienes molestias al defecar.
61. Tienes problemas para alcanzar un orgasmo cuando estás con una pareja.
62. Sufres diarrea.
63. Tienes la sensación de perder el equilibrio.
64. Te despiertas sintiendo taquicardia, sudoración, tensión muscular y confusión.

Las preguntas 65, 66 y 67 son sólo para HOMBRES, las preguntas 68, 69 y 70 son sólo para MUJERES

65. Tienes problemas de eyaculación precoz.
66. Tienes problemas de erección.
67. Tienes problemas para alcanzar la eyaculación.
68. Tu menstruación es irregular.
69. Tienes pérdida menstrual excesiva (sangrado).
70. Durante tu periodo menstrual, sufres dolores insoportables que te limitan en Tus actividades.

Hoja de respuestas del EDO Escala de Desgaste Ocupacional

	Total Desacuerdo				Total Acuerdo			
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								

	Nunca				Siempre			
31								
32								
33								
34								
35								
36								
37								
38								
39								
40								
41								
42								
43								
44								
45								
46								
47								
48								
49								
50								
51								
52								
53								
54								
55								
56								
57								
58								
59								
60								
61								
62								
63								
64								
65								H
66								H
67								H
68								M
69								M
70								M

TD = Total Desacuerdo TA

= Total Acuerdo

H = Sólo hombres

M = Sólo mujeres

Profesión		Género	M () F ()	Fecha		Tiempo de servicio	
Estado civil		Edad		Grado de Instrucción	Primaria Completa () Secundaria Completa ()	Técnico () Profesional ()	

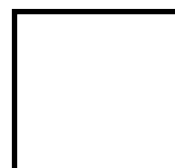
Anexo 04: CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Yo, _____ con N° de DNI:
_____ acepto participar voluntariamente en la investigación titulada **“Clima Laboral y desgaste Ocupacional en la empresa Produmar”**, realizada por la bachiller en psicología ,Cinthia Navarro Peralta.

He sido informado sobre la naturaleza y los propósitos de la investigación y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

Firma del participante



DNI: