



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
MERCANTIL INCA S.A. CHICLAYO 2016.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Autor (es):

Bach. Cubas Lozada Bell Andy

Asesor:

MBA. CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA

Línea de Investigación:

**Gestión del talento humano y comportamiento
organizacional**

Pimentel – Perú

2018



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS:
CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERCANTIL INCA S.A.
CHICLAYO 2016.

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (a):
Bach. Cubas Lozada Bell Andy**

**Pimentel – Perú
2018**

CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA MERCANTIL INCA S.A. CHICLAYO 2016.

Comité de Investigación

MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Asesor

Mg. Karla Yvonne Rojas Jiménez
Presidente de Jurado

MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Secretario de Jurado

Dra. Sofía Irene Delgado Wong
Vocal de Jurado

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado especialmente a todas las personas que me ayudaron a seguir desarrollando la tesis y me dijeron que no me dé por vencido y muy especialmente a mi madre que me dijo que estudiara y que terminara mi carrera cuando yo quería flaquear, todo el esfuerzo lo hice por ella y ahora con esta tesis tengo el fruto de todo ese esfuerzo.

Atentamente El Autor.

AGRADECIMIENTO

Hace algún tiempo empecé esta carrera con el anhelo de poder ser profesional y cumplir los objetivos que me había trazado ya desde la secundaria.

Por ello agradezco a Dios por haberme permitido llegar hasta el momento en donde me encuentro hoy; por servirme de guía y llenarme de mucha sabiduría para culminar mi carrera.

También agradezco a mi madre por el apoyo incondicional, la exigencia, tolerancia y respaldo que me ha brindado en todo momento para finalizar con éxito esta meta.

Atentamente El Autor.

INDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1 Situación Problemática	13
A. Nivel Internacional.	13
B. Nivel Nacional	15
C. Nivel local.....	17
1.2 Formulación de problema.....	18
1.3 Delimitación de la Investigación	18
1.4 Justificación e importancia	18
1.4.1 Justificación institucional	19
1.5 Limitaciones de la investigación	19
1.6 Objetivos de la investigación.....	20
1.6.1 Objetivo General.....	20
1.6.2 Objetivos Específicos	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes de estudios.....	22
A. Nivel Internacional	22
B. Nivel Nacional	25
C. Nivel Local.....	27
2.2 Base teórica científicas	30
2.2.1 El Síndrome de Burnout.	33
2.2.2 El Proceso de Desarrollo Del SQT (Síndrome De Quemarse Por El Trabajo) ..	35
2.2.3 Clima Laboral	38
2.3 Definición de la terminología.....	42
2.3.1 Factores laborales	45
2.3.2 Factores psicológicos.....	47
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	48
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	49
3.1.1 Tipo de investigación.....	49
3.1.2 Diseño de la investigación.....	49

3.2 Población y muestra.....	49
3.2.1 Población	49
3.2.2 Muestra	49
3.3 Hipótesis	50
3.4 Operacionalización.....	51
3.5 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.	54
3.5.1 Métodos de la investigación.....	54
3.5.2 Técnicas de investigación.....	54
3.5.3 Descripción del instrumento utilizado.....	54
3.6 Procedimiento para la recolección de datos	55
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	55
3.8 Criterios éticos.....	56
3.9 Criterios de rigor científico.....	57
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	58
4.1. Resultados en tablas y gráficos.....	59
4.2. Prueba de la Hipótesis	63
4.3. Discusión de resultados	63
4.3.1 Síntesis del resultado	64
CAPÍTULO V: PROPUESTA.....	65
1. Introducción.....	67
2. justificacion	67
3. objetivo general	68
4. Desarrollo de la propuesta.....	69
5. crogonograma.....	69
6. Materiales	69
7. responsable.....	69
8.Presupuesto.....	70
9. Evaluacion.....	70
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
5.1. Conclusiones.....	72
5.2. Recomendaciones	72
REFERENCIAS.....	74
ANEXOS.....	82
ANEXO A: INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH Y JACKSON	83
ANEXO B: ESCALA DE CLIMA SOCIAL EN EL TRABAJO DE MOOS	85
ANEXO C: FOTOS DE APLICACIÓN	87

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 (Variable del Síndrome de Burnout)	51
TABLA 2 (Variable del Clima Laboral)	52
TABLA 3 (Criterios Éticos)	56
TABLA 4 (Criterios de Rigor Científico)	57
TABLA 5 (Análisis Descriptivo del Síndrome de Burnout)	59
TABLA 6 (Análisis Correlacional del Síndrome de Burnout)	59
TABLA 7 (Análisis Descriptivo del Clima Laboral)	60
TABLA 8 (Análisis Correlacional -Dimensión cansancio emocional del SÍNDROME DE BOURNOUT Y EL CLIMA LABORAL).....	61
TABLA 9 (Análisis correlacional -Dimensión despersonalización del SÍNDROME DE BOURNOUT Y EL CLIMA LABORAL)	62
TABLA 10 (Análisis Correlacional -Dimensión realización personal del SÍNDROME DE BOURNOUT Y EL CLIMA LABORAL).....	62

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 (Análisis de los niveles del Síndrome de Burnout)	60
FIGURA 2 (Análisis de los niveles de Clima Laboral).....	61
FIGURA 3 (APLICACIÓN DE ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MERCANTIL INCA S.A)	87
FIGURA 4 (APLICACIÓN DE ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MERCANTIL INCA S.A)	87

RESUMEN

Esta tesis tiene el objetivo de encontrar la existente relación entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout, dentro de la empresa Mercantil Inca S.A., la investigación es de tipo no experimental y tiene un diseño Correlacional. En este trabajo de investigación se aplica un muestreo no probabilístico, el número de participantes estuvo compuesto por los 30 empleados de la empresa. Los instrumentos que se emplearon para la medición de las variables fueron la escala de Clima Social de R.H Moos y el Inventario Burnout de Maslach.

Teniendo como resultado que si existe relación positiva media altamente significativa entre las variables Síndrome de BOURNOUT y clima laboral con un coeficiente de correlación ,491 y una significancia bilateral ,000 a un nivel $p < ,01$. Esto indica que las variables se asocian directamente.

Palabras clave: Clima Laboral, Clima Social, Industria, Inventario de Maslach, Síndrome de Burnout, Productividad, Autorrealización.

ABSTRACT

This thesis aims to find the relationship between the Work Environment and the Burnout Syndrome, within the company Mercantil Inca S.A., the research is non-experimental and has a Correlational design. In this research work a non-probabilistic sampling is applied, the number of participants was composed by 30 employees of the company. The instruments used to measure the variables were the Social Climate scale of R.H Moos and the Maslach Burnout Inventory.

As a result, if there is a highly significant mean positive relationship between the variables BOURNOUT syndrome and work climate with a correlation coefficient, 491 and a bilateral significance, 000 at a level $p < , 01$. This indicates that the variables are directly associated.

Key words: work climate, social climate, industry, Maslach inventory, Burnout syndrome, productivity, self-realization.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado: “Clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A.”; es el resultado de la sistematización de la información recopilada entorno a la empresa en estudio. El propósito de la investigación es ver la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en el trabajo que permita mejorar las condiciones laborales en la empresa Mercantil Inca S.A.

Es importante señalar que el presente trabajo de investigación se encuentra estructurado en capítulos, los cuales a continuación exponemos brevemente su contenido:

En el Capítulo I; denominado problema de la investigación; se sistematiza la información centrándose exclusivamente en el análisis del clima laboral, el entorno de la empresa y cómo surge la empresa. Así mismo exponemos las razones de importancia de nuestro trabajo.

En el Capítulo II; denominado marco teórico hemos recopilados los principales antecedentes de estudio que tienen que ver con el desarrollo de nuestra investigación priorizando los temas de clima laboral y el síndrome de Burnout; así mismo hacemos un análisis de la empresa en la cual hemos centrado nuestro trabajo.

En el Capítulo III; el cual responde al marco metodológico, centramos aquí el tipo de investigación al cual corresponde nuestro informe, utilizando para esto como muestra un aproximado de 30 trabajadores de la empresa y como técnicas las encuestas para analizar en realidad el grado de relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout.

En el Capítulo IV; llamado análisis e Interpretación de los resultados; se ha procesado los instrumentos aplicados; los cuales se expresan a través de tablas estadísticas; estas características se describen e interpretan para un mejor entendimiento de nuestra investigación.

En Capítulo V; denominado propuesta de la investigación; se expone el diseño teórico que fundamenta nuestra investigación; así como el basamento teórico.

Por último en el Capítulo VI; se exponen las conclusiones y recomendaciones de dicha investigación.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Situación Problemática

Nivel Internacional

Durante mucho tiempo se ha visto que el trabajo ha ido en aumento, por ende las responsabilidades y exigencias al asumir un cargo también, el mundo está en constante crecimiento, la gran competitividad y globalización conduce a las empresas a estar a la vanguardia, cada vez renovándose en ritmos de trabajo agigantados, productividad, eficiencia; así son las exigencias del medio.

Un deteriorado clima laboral en cualquier ámbito de trabajo es producto o consecuencia de la limitada comunicación existente entre los trabajadores; y que la medida de mejorar todos estos problemas es enfocarse en la calidad de vida. Así mismo cuando el clima laboral no es óptimo repercute en el no logro de las metas trazadas por la organización y esto genera que la manera de vivir del grupo sea inadecuada e inoportuna para el éxito de la empresa. Este problema también se ve influenciado por distintos factores o variables como es el ambiente o espacio donde se encuentran laborando, ya que al no ser el adecuado, ocasionaría incomodidad en el desempeño de dichas funciones encomendadas. (Aubanell, 2012)

Los cambios trascendentales, la inestabilidad laboral, sumándose a ellos las condiciones de trabajo acelerado y como competencias exigiendo que el trabajador se adapte a la jornada bajo presión, llegando a niveles muy altos de estrés laboral.

Esta situación problemática la vive todo el mundo.

Al salvaguardar la lógica de una aceptable motivación en el mundo laboral, podremos coincidir con conceptos que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) persigue como el desarrollo económico sostenible o el aumento del empleo para redundar en el crecimiento del comercio. Por su parte, se indexa a uno de los principales objetivos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT): la creación del empleo decente.

La salud laboral es un tema prioritario de las agendas de organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la OIT. Desde el año 2013 el día 28 de abril es instaurado por ésta última como el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, para destacar la necesidad de prevención de enfermedades y accidentes laborales,

utilizando como punto de apoyo el diálogo social. Puesto que la salud emocional conducen a ser un tema de salud en estos días.

El clima laboral es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad el talento humano de la organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta. (Bager, 2015)

En este contexto, las enfermedades “no físicas” asociadas al mundo del trabajo cobran especial importancia, en términos de ausentismo laboral y solicitud de licencias médicas. Por ejemplo en los Países Bajos un tercio de los diagnósticos por incapacidad laboral están relacionados con la salud mental; en el Reino Unido ocurre también algo parecido: entre un 30% y un 40% de las licencias médicas se pueden atribuir a un trastorno de este tipo (Macías, 2003). Se pierden aproximadamente 30 veces más días de trabajo por esta causa que por conflictos sindicales. En Estados Unidos, en una investigación realizada en la década de los noventa, uno de cada tres trabajadores pensaba seriamente en dejar su empleo por estrés y/o agotamiento laboral.

Martínez, (2014). Menciona que las personas trabajan para satisfacer ciertas necesidades económicas, pero también por el desarrollo personal. Es por ello que influyen diferentes factores como: El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización, los grupos dentro de la Organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles; La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo; Liderazgo, poder, políticas, influencias, estilo; La estructura con sus macro y micro dimensiones; Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Según lo mencionado anteriormente, el ser humano trabaja para satisfacer necesidades económicas y personales, ya que se conoce que el último pilar de necesidades es la de AUTOREALIZACIÓN y es ahí donde este término nos conduce a decir que en su mayoría las personas se consideran autoanalizadas cuando hablan de un trabajo estable, una vivienda propia, un auto donde movilizarse y la unión familiar junto a la salud (física y mental).

Beltrán, (2016). “Para que una organización sea exitosa se debe procurar ser un excelente líder para laborar y gratificante para los empleados”. El grado de satisfacción laboral ayuda a captar talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a los empleados y lograr su compromiso. Para esto, se debe tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su trabajo en la organización.

Asimismo, las actitudes están muy entrelazadas con el futuro comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Por eso la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en los empleados actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo, empoderándolos y fraternizando su trabajo como parte del camino a la realización personal.

A nivel nacional:

Se conoce que Perú representa uno de los países con los salarios más bajos y con horarios que superan las 8 horas y en algunos casos llegan a 16 horas de trabajo sin tener un contrato de por medio a lo que usualmente se conoce “pago por recibo de honorarios o contrato por terceros” , en este caso las organizaciones lucran con la angustia de los trabajadores para aumentar su poder adquisitivo y a su vez explotan al trabajador con largas jornadas, viendo la necesidad y el gran desempleo en nuestro país, por ello el síndrome de Burnout se ve reflejado en la gran mayoría de los trabajadores de diferentes rubros de trabajo. Cabe señalar que la incidencia de la informalidad juega un papel importante cuando se habla de clima laboral, en el Perú la mayoría de empresas son informales y los sueldos no llegan ni al mínimo propuesto por la canasta familiar básica.

En Perú, “Cierta parte de las compañías logran mantener la rotación de sus trabajadores en el nivel que desea, pese a que el 91% de las empresas se empeña por reducir su movimiento de los trabajadores a menos del 10% y un 67% de ellas aspira a que esa número disminuya a menos del 5%, reveló la encuesta Tendencias de Retención del Talento Perú 2014, elaborado por la consultora PricewaterhouseCoopers y HBC Consultores”. (El Comercio, 2014, p10)

“Los ejecutivos nacionales indican que entre las prácticas más extendidas para retener a sus trabajadores, se encuentra el reclutamiento y selección de personal, implementado en el 73% de compañías la rotación es menor al 10%”(Diario el comercio, 2014). “La gestión del clima organizacional y motivación laboral, otra práctica que es demasiado utilizada, cuenta con un 70% de penetración en organizaciones de igual proporción de trabajadores en rotación”. (El Comercio, 2014, p10)

Teniendo como base estos estudios y aportes, vemos que es necesario que cada organización logre que sus trabajadores se sientan motivado para alcanzar metas y objetivos tanto personales como organizacionales. Se considera contar con el talento humano adecuado para guiar y motivar a los trabajadores a desempeñarse eficientemente.

Álvarez, (2010). Realizó un estudio en Perú el cual tuvo por objetivo principal, resaltar la importancia de la cultura y el clima de la organización, planteándose que existe una relación con la eficacia del personal. El estudio se ejecutó a través de la identificación de factores culturales. Así mismo con el levantamiento de encuestas a los diferentes sectores del hospital. Las variables que se utilizaron fueron las de motivación, comunicación y liderazgo. Participaron ciento treinta y siete personas. La muestra es estratificada. Los resultados a los que llegó fueron que el 67% de personas consideraron que la política administrativa es poco resaltante, teniendo como causa principal la falta de comunicación oportuna y la mala orientación, por lo que se calificó el clima organizacional como inapropiado; tuvo mayor frecuencia el sexo femenino

Farfán, (2012). Menciona que a todos los docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares demostró que existe correlación del clima laboral con el síndrome de burnout en la muestra total de la investigación, se percibe que en el clima laboral en la muestra total de estudio se observa niveles bajos de presión laboral (48.5%), niveles altos en cuanto a la percepción de planificación y realización de tareas (40.6%) y un nivel relativamente bajo de autonomía (37.9%); y En cuanto al síndrome de burnout se encuentra un 35.7% de profesores con niveles bajos en cansancio emocional y un 34.1% con niveles altos. En despersonalización (35.1%) y realización personal (35.7%) los participantes adquieren niveles bajos respectivamente.

Los centros educativos son sistemas humanos donde los elementos que lo conforman se relacionan, maestro y alumno son dos elementos centrales del proceso enseñanza y

aprendizaje donde estos establecerán una compenetración personal que influirá en la motivación para el aprendizaje del alumno, su rendimiento académico y en la disciplina escolar de éste.

A nivel local:

Según el INEI en el año 2016 nos menciona que 17% de Chiclayanos se encuentran desempleados y que el 21 % viven en la competa miseria, es ahí donde se enfoca esta investigación donde resalta la gran necesidad por trabajar pese a que los derechos laborales se ven perjudicados y aún más si se habla de la salud mental de los trabajadores, sin actuales políticas que puedan mejorar esta notable realidad.

Díaz y Odar en el 2013 realizaron una investigación sobre “Síndrome de Burnout en Docentes de una I.E. Estatal y Privada” en la ciudad de Chiclayo. El objetivo de la investigación es saber si existe disparidad en el Síndrome de Burnout existente en docentes de la institución educativa estatal y privada de Chiclayo. Para ello se empleó una metodología descriptiva-comparativa y la muestra estuvo compuesta por 70 docentes de ambos sexos y el instrumento utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach adaptado a docentes. Los resultados evidencian que yacen diferencias significativas entre los componentes de Burnout de la I.E. estatal y privada. Se encontraron diferencias altamente significativas en vínculo a la variable sexo y componentes de Burnout. Las profesoras de la I.E. Estatal presentaron niveles bajos de Agotamiento Emocional a diferencia de las de privadas las cuales mostraron altos niveles; en relación a los varones con la misma ilación destacan los del privado con un alto nivel y los pertenecientes a estatales un nivel medio. En lo referido a Despersonalización las mujeres de la I.E. Estatal destacan en los niveles bajos y las del privado en nivel alto, mientras los varones del colegio estatal en niveles medio y los privados en alto.

Según la coordinadora del Observatorio Socio Económico Laboral de Lambayeque (OSEL), Ana Rosa Chapoñan, existen 616,348 personas con un puesto de trabajo, mientras que el número de desempleados supera los 19,820 en Chiclayo. (El Comercio, 2014, p10)

Este dato nos da un alcance del número de desempleados, si esto los comparamos con la cifra mencionada del 2016 se pude ver que nuestra realidad es crítica y el síndrome

de Burnout también lo viven aquellas personas que a diario se enfrentan a la necesidad de conseguir un puesto de trabajo.

Por otro lado el distrito de La Victoria en la provincia de Chiclayo se ha realizado un estudio referente a la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en una clínica de esta localidad para el año 2012, donde se obtuvo como resultados que la insatisfacción es parcial y los factores que influyen son las políticas administrativas, las relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas. Y en lo referido al Síndrome de Burnout, se halló que en el personal de la clínica es bajo en relación al agotamiento emocional y despersonalización, y alto en la dimensión de realización personal. (Díaz, 2012)

Claro que en una investigación también existen las acepciones en donde los empelados denotan un bajo nivel de síndrome de Burnout, por ello la necesidad de conocer la realidad de la investigación presentada y como este síndrome de Burnout se relaciona con el Clima laboral existente en Mercantil Inca S.A.

1.2 Formulación de problema

¿Existe alguna relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. de la ciudad de Chiclayo en el año 2016?

1.3 Delimitación de la Investigación

Esta tesis tuvo una delimitación geográfica que se delimita a la empresa Mercantil Inca S.A., ubicada en la ciudad de Chiclayo, delimitándose a los trabajadores de la empresa y al periodo 2016.

1.4 Justificación e importancia

El presente trabajo de investigación es importante porque permite conocer cuáles son los problemas que aquejan a los trabajadores en la empresa Mercantil Inca S.A y con los resultados obtenidos tomar adecuadas decisiones por el bien de la empresa, así mismo también cuenta con las siguientes justificaciones:

Todas las investigaciones están dirigidas a dar solución a algún tipo de problema. También se orienta a dar estudio a una situación o una realidad que necesite ser estudiada, por ende, es necesario justificar, o exponer, las razones pertinentes que valgan la pena ser

estudiadas. También debe establecer su cobertura, alcance o dimensión para concluir su viabilidad. La justificación en la investigación, Bernal (2006)

1.4.1 Justificación institucional

El trabajo se justifica porque a la medida que se solucione los problemas del clima laboral en la empresa Mercantil Inca S.A se alcanzarán los objetivos organizacionales lográndose de esta manera las metas trazadas por los trabajadores y la satisfacción del personal dentro de la empresa, teniendo como base los siguientes aspectos:

- . Económicamente, permitirá a la empresa incrementar su rentabilidad y buen servicio; esto será como consecuencia de mejorar los procedimientos y procesos que se ejecutan en la empresa.

- . El aspecto político se observara y analizara la posible solución del problema, que al plantearse la empresa políticas de mejoramiento cuya finalidad es el buen funcionamiento de sus tareas de los trabajadores, permitirá que se logre todos sus planes organizacionales; ya que estas políticas provoquen que el personal se sienta comprometido con la empresa, logrando de esta manera que el trabajador cumpla sus funciones de manera eficiente.

1.5 Limitaciones de la investigación

La mayor limitación ha sido conseguir la confianza de los trabajadores operativos, debido a que existen dos divisiones marcadas. Teniendo por un lado los operativos, generalmente sin educación superior y los administrativos de los que forma parte el investigador.

Por este motivo, al inicio los trabajadores operativos se vieron renuentes a responder con honestidad los cuestionarios aplicados por temor a represalias, esta limitación se superó con la convivencia y la cercanía a los trabajadores operativos con sus costumbres, aspiraciones, problemas y demás actividades diarias.

1.6 Objetivos de la investigación

1.6.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el Síndrome de BOURNOUT y Clima Laboral en los trabajadores de la empresa MERCANTIL INCA S.A Chiclayo en el año 2016.

1.6.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar los niveles del clima laboral en los trabajadores de la empresa MERCANTIL INCA S.A.

Diagnosticar los niveles del síndrome de BOURNOUT en los trabajadores de la empresa MERCANTIL INCA S.A.

Determinar la relación existente entre las dimensiones de CLIMA LABORAL: autonomía, organización y presión con las dimensiones de síndrome de BOURNOUT: cansancio emocional, despersonalización y realización personal en los trabajadores de la empresa MERCANTIL INCA S.A.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudios

Nivel Internacional

Castro, (2012). “*Influencia del Clima Laboral en el Síndrome de Burnout*” (Estudio realizado en una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango). Tesis para optar el título de psicóloga industrial. La presente investigación tiene por objetivo general determinar la influencia del clima laboral en el Síndrome de Burnout en los colaboradores del área administrativa de una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango, y mediante el cuestionario de Burnout y el trabajo de campo realizado se obtuvo como resultado que el 16% del personal encuestado no alcanza valores altos de cansancio emocional y despersonalización, para diagnosticar la presencia del síndrome de Burnout, el 12% del total. De muestra presenta un índice considerable de padecer este síndrome, el 34% de los colaboradores califica los aspectos evaluados en el cuestionario de clima laboral como buenos, el personal se siente bien con el trabajo que desempeña, sin embargo el 27% califica como regular a malo, por aspectos como la distribución de funciones la falta de incentivos y la falta de ventilación en el área de trabajo.

Esta investigación muestra las dos variables con las que estoy trabajando, por lo que se puede precisar el uso del mismo cuestionario como antecedente de gran importancia para compararlo con mis próximos resultados y ver las similitudes y diferencias.

Lainfiesta, (2015). En su investigación titulada “Factores que afectan el clima laboral en una empresa de la industria metal – mecánica. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala”. Tuvo como objetivo determinar los factores más relevantes del clima laboral de una empresa de la industria metal-mecánica que repercuten en el desenvolvimiento del empleado de forma positiva, negativa o que no repercuten. La investigación se realizó con el 100% de los empleados de una empresa de la industria metalmecánica, ubicada en la Ciudad de Guatemala, siendo éste un total de 37 empleados. Para la obtención de información se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado con preguntas cerradas de opción múltiple. Se concluyó en la evaluación del clima organizacional que en general el clima repercute positivamente para el 50% de los aspectos evaluados y que los factores que más repercuten en el desenvolvimiento de los empleados dentro de esta organización de forma positiva son: La relación de compañerismo, el ambiente de trabajo, la relación patrono-trabajador los sentimientos hacia el trabajo.

En la siguiente investigación tiene como resultado un Clima Laboral que repercute positivamente ante sus trabajadores en cuanto a conflictos y buen desenvolvimiento entre ellos ya que el jefe de la empresa tiene una excelente relación con sus trabajadores y tiene fidelizados a sus empleados.

Oramas, (2013). En su tesis “estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes Cubanos de enseñanza primaria”; en el presente trabajo, con el objetivo de detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout, en una muestra de 621 docentes de enseñanza primaria en cuatro provincias, se utilizó el Inventario de estrés para maestros, la Escala sintomática de estrés y el Inventario de burnout de Maslach. El estudio descriptivo, con un diseño transversal, reveló la presencia de estrés laboral en 88.24% de los sujetos estudiados y del burnout en 67.5%. El volumen de trabajo devino el estresor con más frecuencia identificado. El agotamiento emocional fue la dimensión del burnout más afectada, con predominio de valores no deseables en el 64.4%. Se constató una relación directa entre la edad y el estrés laboral, e inversa con el burnout, también diferencias entre provincias y entre escuelas.

La presencia del estrés laboral y el burnout en elevada magnitud en los docentes del estudio revela el posible efecto disfuncional que ejercen las condiciones exteriores de trabajo en su salud y bienestar. Esto alerta sobre la preteroriedad de analizar dichas condiciones e introducir cambios que revierta esta realidad y la prevengan en el futuro.

Pineda, (2010). En su tesis titulada “La importancia del Clima Laboral y del rendimiento laboral en empleados de una Institución Pública de Administración de justicia. Trabajo de Graduación, Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala”. Indica que el objetivo principal fue identificar los factores predominantes del clima laboral y las relaciones interpersonales en los empleados de la institución y establecer las causas que influyen en el rendimiento laboral. Así mismo que los aspectos del clima organizacional son muy importantes para el trabajador, porque depende del lugar, del ambiente, mobiliario y del equipo adecuado para las funciones que desempeñan, también establece que la iluminación, el aire, la comunicación, la motivación y las recompensas son esenciales para el buen funcionamiento, contribuyendo a un desempeño laboral más eficaz. La investigación se realizó con una muestra de 20 personas, hombres y mujeres entre las edades de 20 a 45 años,

con cargos de oficiales y auxiliares fiscales. Se utilizó el método inductivo y deductivo que se basó en conductas observadas particulares por medio de las Encuestas Estructurada y Clima, los Test de personalidad 16 PF y el STAI para medir el estrés y la ansiedad. Según resultados de las encuestas aplicadas, la mayoría del personal del Ministerio Público, presentan problemas como lo son las malas relaciones interpersonales, debido a la poca comunicación, el liderazgo que ejercen los jefes, el desconocimiento de objetivos y valores morales, como también la falta de promoción y oportunidad de superación, carencia de reconocimiento y de motivación, lo cual crea el clima de descontento y apatía en la realización de las tareas. En resultados de los test se pudo verificar que existe la necesidad de trabajo en equipo, más comunicación y comprensión en la realización de tareas, son emocionalmente expresivas, suelen ser bondadosos y amables cuando quieren, pero el exceso de trabajo les provoca estrés, ansiedad y tensión nerviosa, la cual se refleja en el temperamento emocional y reacciona con agresividad ante las situaciones de mucha presión ya sea de trabajo o atención al público.

De acuerdo a la investigación, los conflictos de los trabajadores son producto de un inadecuado clima laboral y esto es consecuencia de un estrés laboral que se da, no solo en esta población de Guatemala sino en muchas empresas con horarios saturados, malas remuneraciones y pocos beneficios, para el trabajador.

Veliz, (2013). Elaboró un estudio para determinar qué sistema de contratación contribuye en mayor grado en el clima laboral de los docentes de la Universidad Rafael Landívar. El estudio se realizó en una muestra de 138 docentes y como instrumento de medición se utilizaron dos cuestionarios, ambos contruidos para medición de actitudes con escalas de intensidad de tipo Likert con reactivos para medición de seis factores de satisfacción laboral, ambos validados con una muestra piloto de docentes. Los resultados demostraron que no existe una diferencia significativa de insatisfacción entre los docentes por contrato y los de marcaje y que los factores estudiados mostraron en general un buen clima laboral. Concluyó que no existe a nivel general satisfacción en cuanto a los beneficios otorgados por la universidad a más de la mitad de los docentes adscritos al sistema de marcaje y contrato ya que ellos consideran que la universidad no se preocupa por ofrecer beneficios no económicos que ayuden a mejorar su nivel de vida. En cuanto a las diferencias

entre ambos sistemas se puede indicar que están más insatisfechos los docentes por contrato que los docentes por marcaje.

Según la investigación antes mencionada podemos señalar que el clima laboral dentro de una empresa es determinante en relación a los beneficios otorgados, que estos no solo tienen que ser remunerativos sino existe ya incidencia por parte de la investigación señalada que el tipo de contrato determina en gran medida la variable antes señalada.

Nivel Nacional

Arias y Jiménez, (2013). En su investigación titula síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa, en la presente comunicación se exponen los resultados del estudio de la incidencia del síndrome de burnout en una muestra de 233 profesores (127 varones y 106 mujeres) con un rango de edad de 20 a 65 años que laboran en instituciones educativas públicas y privadas de la ciudad de Arequipa. Se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach para profesores y se encontró que el 93,7% de los profesores tiene un nivel moderado de burnout y el 6,3% tienen un nivel severo, mientras que el 91,5% de las docentes tiene un nivel moderado y el 7,5% tiene un nivel severo de síndrome de burnout. Un mayor porcentaje de varones que de mujeres obtiene puntuaciones más elevadas en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Además, se hallaron relaciones significativas.

Se puede denotar en esta investigación que existe un marcado agotamiento laboral que va desde moderado a severo, y que a su vez se haya gran incidencia en la baja realización personal en un trabajo, datos a comparar con los resultados de esta investigación.

Bedoya, (2011). Realizó la investigación: La nueva gestión de personas y el desempeño laboral por competencias, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. La investigación llegó a la siguiente conclusión: Los procesos de gestión de evaluaciones de desempeño están sufriendo grandes modificaciones a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los escenarios modernos, el estudio de la función de los recursos humanos y del proceso de gestión de la evaluación de desempeño, así como de su adecuación a los nuevos tiempos, constituye un gran desafío que las empresas deberán afrontar

decididamente en los escenarios de los mercados globalizados, si desean ser competitivos y permanecer en ellos.

Como se menciona en las empresas tienen que invertir en el capital humano, puesto que estoces parte de la potencialidad que actualmente se genera los nuevos escenarios y mercados globalizados.

Iturbe, (2014). Establecer el nivel de Clima Laboral percibido por los trabajadores estables de la municipalidad provincial de Trujillo. Se desarrolló una investigación cuantitativa descriptiva, se describió el nivel de clima en 83 trabajadores estables de la municipalidad. El instrumento utilizado es la escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo (CL-SPC). Se concluyó que el 57% de los trabajadores, percibe un nivel bajo, la comunicación que existe en la institución manifestando que la información no influye adecuadamente entre las áreas y compañeros de trabajo, deficiencia en la interacción con personas de mayor jerarquía creándose rumores y malentendidos de lo que pasa en una u otra área de trabajo. Las condiciones laborales se presentan en un nivel bajo, 74% de los trabajadores perciben que no existe una cooperación entre ellos y su remuneración no está acorde con su desempeño laboral.

Es interesante observar que los trabajadores estables de los municipios, ocasionalmente percibe un nivel bajo en la comunicación, y esto se observa en la inadecuada información entre las áreas y compañeros que dificulta su interacción, esto conlleva a la falta de cooperación e incomodidad con respecto a la remuneración.

Pérez y Rivera, (2015), en el estudio titulado: *“Clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, periodo 2013”*. Perú. El siguiente estudio propone como objetivo: Determinar la relación entre el Clima laboral y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013, dicha investigación llega a la conclusión que: en lo que respecta a dimensión de involucramiento laboral, los trabajadores del IIAP, percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, dimensión de supervisión, los trabajadores del IIAP, percibe que la calidad de supervisión por parte de los

jefes se encuentra en un nivel adecuado, en la dimensión de comunicación, los trabajadores del IIAP, perciben fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales.

La relación existente entre estas dos variables da inicio a la mejor manera de correlacionar en un futuro investigaciones y estas pueden ser utilizadas para potencializar el talento humano de una empresa.

Quispe, (2015). En su tesis titulada Clima laboral y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, se aplicó una encuesta a los 64 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha entre hombres y mujeres, los cuales venían brindando su trabajo en esta institución, durante el período, 2015. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima organizacional estuvo compuesto por 15 ítems con una amplitud de escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca) y otro cuestionario para desempeño laboral también compuesto por 15 ítems con un total general de 30 preguntas. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, muestran que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha logran algunas veces realizar un regular desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral; que existe una correlación de 0.743.

Se puede conocer de esta investigación el nivel del clima laboral se ajusta a mi variable estudio y de esta manera revela que el desempeño de esta como de muchas organizaciones no son las mejores o las esperadas por la entidad contratante

Nivel Local

Balcázar, (2013). En su investigación influencia de las inadecuadas relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de municipalidad distrital de La Victoria, realizó una investigación de tipo descriptivo cuantitativa, tomando como muestra a 53 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, aplicándose el cuestionario para la recolección de la información. Se concluye que el 37.8% del personal administrativo considera satisfecho en su trabajo, es decir percibe

de buena manera el ambiente de trabajo y condiciones laborales. Mientras que un 28.3% del personal administrativo percibe de manera insatisfactoria su entorno de trabajo esto puede deberse a los bajos sueldos y a que algunos trabajadores de diversas áreas no ejercen las funciones propias de su profesión, y por ende no se siente capacitado para realizar las tareas que la institución exige, pues no cuenta con plan para el desarrollo de la carrera de sus trabajadores.

Se entiende que un alto porcentaje de la población se siente satisfecho en su trabajo en su trabajo, percibiéndolo de manera idónea, por el contrario un otro porcentaje percibe el trabajo insatisfecho, presumiblemente a los bajos sueldos y abandono de las funciones propias de la profesión y la ausencia de capacitación para beneficio del empleado.

Chero y Diaz, (2014). En su investigación “El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta, Chiclayo 2014”, este estudio busca medir con título profesional y que mantienen un contacto con los clientes y por consiguiente tienen una carga laboral significativa. Se evaluó con la finalidad de saber si existe un nivel significativo del síndrome de Burnout en cada una de sus tres dimensiones y de desempeño en los trabajadores de dicha entidad bancaria, asimismo para buscar la existencia de una relación entre estas dos variables. Se puede observar que el síndrome de Burnout tiene una marcada influencia en la dimensión “agotamiento emocional” con un 67.6%, resultado que –cotejando con la investigación de Ávila Gómez Hernández, Montiel Salgado, (2010)- indican que dicha dimensión tiene un 45.5% de afectados; y que la dimensión más afectada es la despersonalización, alcanzando el 60.6% de los trabajadores. Sánchez Silva, (2009), describe que no existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y los componentes relación con la autoridad, desempeño de tareas y desarrollo personal, resultados que no se reflejan en la investigación, ya que existe una relación inversamente proporcional significativa de grado medio entre esas dimensiones en los trabajadores profesionales del Banco de Crédito del Perú - Chiclayo, sucursal Balta.

En esta investigación se precisa la dimensión de agotamiento emocional, puesto que las jornadas laborales en muchas empresas de Chiclayo son fatigosas, saturando al

trabajador. Sin embargo es una realidad latente la falta de empleo, por lo que los trabajadores soportan condiciones por necesidad económica y de crecimiento.

Gamonal y García, (2016). En Chiclayo realizaron un estudio que tiene como título “Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas”. La investigación fue aplicada en un Instituto Especializado de Salud de III Nivel, el objetivo fue determinar la existencia del Síndrome de Burnout entre las enfermeras de unidades críticas de una institución de III nivel. El estudio fue cuantitativo descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por 132 profesionales de enfermería, participando 105 conforme criterios de inclusión y exclusión. El instrumento aplicado fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). Llegando a las siguientes conclusiones: “Las enfermeras de las unidades críticas presentan tendencia a Síndrome de Burnout (78,1%) con predominio del nivel bajo en todas las dimensiones evaluadas: cansancio emocional 65,7%, despersonalización 80,0% y realización personal 66,7%. Todas las enfermeras de las diferentes áreas de estudio presentaron baja realización personal. Sin embargo, las de Sala de Operación y Emergencia presentaron también características del nivel medio de cansancio emocional (30,4% y 33,9% respectivamente)” (20).

Esta investigación es de gran importancia para mi estudio ya que considera datos que después podre establecer una discusión comparando los porcentajes antes expuestos con los resultados de mi población.

Rengifo, (2007). En su tesis “Síndrome de burnout y Clima Laboral” en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A, división de bebidas de la ciudad de Chiclayo, planteo como objetivo; determinar la relación existente entre estas dos variables, los inventarios utilizado, el inventario “BURNOUT” de Maslach y la escala de Clima Laboral de Sonia Palma, la investigación concluyó que se encontró 28% de los trabajadores con un nivel alto de síndrome de BOURNOUT e indican que existe Favorable Clima Laboral.

Esta investigación representa la similitud de mi investigación, puesto que se considera a las mismas variables en la misma población pero en diferente año, así como una muestra más reducida.

Mera y More, (2014). En su tesis titulada “*Dimensiones del síndrome de Burnout entre profesionales de enfermería de áreas críticas de un hospital MINSA y ESSALUD de Chiclayo-2013*”, se obtuvo como resultado que existen diferencias en dos de las dimensiones del síndrome de Burnout entre los profesionales de enfermería de áreas críticas de un hospital de MINSA Y ESSALUD, y estas dimensiones son cansancio emocional y despersonalización.

En cargos públicos la imagen no cambia más ya que los empleados tienen sueldos bajos, el cansancio emocional y despersonalización son las dos dimensiones resaltantes.

2.2 Base teórica científicas

2.2.1 Clima Laboral

Schneider, (1975) indican que el Clima se asocia de manera interactiva con las características personales de los trabajadores lo que evidencia el papel de las diferencias individuales en la adaptación organizacional, por lo que de acuerdo a algunas investigaciones los rasgos de personalidad moderan la percepción y se acentúa cuando el nivel de análisis es una cualidad; también refiere que el clima afecta a las personas en tanto funciona como elemento reforzante y/o predisponente (p74). En este sentido, esta circunstancia condiciona que se afecten proceso organizacional como la comunicación, toma de decisiones, soluciones de problemas, motivación, conflictos, productividad y satisfacción personal.

Palma, (2009) define el Clima Laboral como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea (p18).

Chiavenato, (2008) Nos dice que es la calidad del ambiente de la organización que es percibido y experimentado por sus miembros y que influye ostensiblemente en su comportamiento. El concepto de Clima Laboral entraña en un cuadro amplio y flexible de influencia del ambiente en la motivación. Se refiere, específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir esos

aspectos de la organización que provocan diferentes tipos de motivación en sus participantes. Así, el clima Laboral es favorable cuando satisface las necesidades personales de los participantes y eleva su estado de ánimo (p31-33).

2.2.1.1 Elementos del Clima Laboral:

Moss, (1989) describe que el clima laboral está integrado por elementos como:

- El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización.
- Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles.
- La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo.
- Liderazgo, poder, políticas, influencias, estilo.
- La estructura con sus macro y micro dimensiones.
- Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Cabe resaltar que el éxito de toda empresa se basa en el reconocimiento y satisfacción de estos elementos que componen, determinan y constituyen el Clima dentro de una organización.

2.2.1.2. Dimensiones y enfoques del clima laboral:

Numerosos han sido los autores que han buscado establecer, al interior del clima organizacional una serie de elementos, contenidos o, más propiamente, determinadas dimensiones Brunet (2004) presenta 12 agrupaciones de dimensiones identificadas e igual número de investigaciones por sus autores Silva (1996) va más lejos y resume 25 grupos de dimensiones determinadas en otros tantos estudios.

Pese a la multiplicidad de conjuntos de dimensiones, que suelen dar lugar a múltiples cuestionarios de clima, se hace indispensable buscar un consenso o llegar a un núcleo de dimensiones en común. Brunet (2004) y Silva (1996)

citan a Campbell, quien estima que un cuestionario de clima laboral debe contemplar las siguientes dimensiones básicas:

- **Autonomía**, grado en que la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y tomar sus propias decisiones.
- **Organización**, grado en que el clima estimula la planificación y eficacia en el trabajo.
- **Presión**, es lo que se ejerce sobre los empleados para que se lleve a cabo el trabajo.

2.2.1.3. Características del Clima Laboral:

Litwen y Stinger, (citado por Dessler, 1993) explican que cada una de las dimensiones del clima laboral se encuentran relacionadas con ciertas propiedades de la organización tales como:

- a) Estructura: Se refiere a la forma en que las personas de la organización perciben los procesos de la misma, (cantidad de reglas, procedimientos, trámites, etc...) además de las limitaciones y frustraciones para alcanzar sus metas. Algunos de estos factores son muy notorios, por ejemplo, la burocracia o los procesos cerrados, que comparados contra ambientes de “libertad” impactan directamente en el hacer del día a día.
- b) Facultamiento (empowerment): Se refiere más que nada a la libertad de las personas de crecer, de ser autónomos, de tener voz y voto para la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- c) Recompensa: Se refiere a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

- d) **Desafío:** Se refiere al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- e) **Relaciones:** Se refiere a la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- f) **Cooperación:** Se refiere al sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- g) **Estándares:** Se refiere a la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
- h) **Conflictos:** Se refiere al sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- i) **Identidad:** Se refiere al sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

2.2.1.4. Tipos de Clima Laboral:

Según Rousseau (1988), indica hasta cuatro tipos de clima, a saber: clima psicológico, clima agregado, clima colectivo, y el clima organizacional.

Clima psicológico: Está compuesto por las percepciones que tiene el individuo sobre su entorno, son de naturaleza psicológica y abstracta, y no son descripciones de la realidad, sino que reflejan cómo los individuos

organizan las experiencias de su entorno. El clima psicológico está formado por factores que incluyen estilos de pensamiento, de personalidad, procesos cognitivos, cultura e interacciones sociales. El problema básico del concepto de clima psicológico es la débil diferenciación del estilo cognitivo del individuo.

Clima agregado: Rousseau, (1988) indica que los climas agregados se basan en la pertinencia de los individuos a una unidad identificable de la organización formal, y en el consenso de las percepciones de los miembros. El clima agregado es el cálculo medio de las percepciones individuales de los grupos establecidos en las organizaciones. Están .constituidos basándose en los miembros de las unidades formales dela organización y con acuerdo o consenso de las percepciones de sus integrantes. Los climas agregados se establecen basándose en observaciones empíricas entre diferentes unidades (Rousseau (1988)). Este investigador cuestiona la utilidad de la agregación de los datos individuales para construir un nivel superior. Pone de manifiesto que el clima en principio no explicaría más que el nivel individual. Sin embargo, puede tener sentido describir el clima en unidades que han vivido experiencias laborales diferentes y comparar los nivel es obtenidos en las percepciones del clima.

Clima colectivo: La dificultad que encuentra en materializar los climas agregados. Debido a la diferencia entre las percepciones que tenían cada uno de los individuos. Rousseau (1988) definió al clima colectivo como el acuerdo a que llegan los miembros con respecto a las percepciones de los contextos organizacionales .la diferencia entre los climas colectivos y los colectivos agregados, radica en que los primeros no corresponden con unidades formales dela organización, como es el caso de climas agregados. Los climas colectivos son determinantes mediante el análisis de las percepciones que los individuos tienen los factores situacionales, e identificando aquellas que son similares, de forma independiente respecto a la unidad formal a la que pertenezcan.

Clima organizacional: De acuerdo a Rousseau (1988) el clima organizacional reflejaría dos esquemas diferentes: el primero, está compuesto por las percepciones individuales de las prácticas organizacionales y otras características reflejadas de ese nivel descriptivo. El segundo, constituiría un atributo organizacional real y un fenómeno psicológico, por tanto, si es algo real los individuos no contestan como respondientes sino como informantes. Es preciso señalar que Slocum (1979) hace referencia especialmente al primer esquema, donde argumenta que no puede existir clima organizacional si no existe consenso entre los individuos. Al respecto debemos de señalar, que los empleados deben tener un marco de referencia común, como es la organización. Para que las respuestas a nivel individual sean un retrato fiel de los factores organizacionales, los individuos deben tener un marco de referencia común, que sea claro y consistente

2.2.2 El Síndrome de Burnout:

El síndrome de Burnout, también conocido por “síndrome del profesional quemado” o de “desgaste profesional”, fue acuñado originariamente por Freudenberg (1974), un psicólogo clínico familiarizado con las respuestas al estrés de los miembros de una institución de cuidados alternativos de salud, si bien su categorización y difusión se debe principalmente a Cristina Maslach, una investigadora de psicología social, a partir de la segunda mitad de los setenta, cuando estudiaba las formas de afrontamiento con el arousal emocional en el trabajo.

El SQT ha sido definido como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre autoconcepto, y pérdida del interés por los clientes, que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio (Maslach y Pines, 1977). Otros autores lo conceptualizan como una pérdida progresiva del idealismo, de la energía y del deseo de alcanzar objetivos, que aparece en los profesionales de ayuda como resultado de sus condiciones de trabajo (Edelwich y Brodsky, 1980); o como un estado de agotamiento mental, emocional y físico causado por el estrés emocional crónico

resultado de la implicación excesiva con la gente durante largos periodos de tiempo (Pines y Kafry, 1982).

Desde consideraciones psicoanalíticas la caniananas, algunos investigadores entienden que el SQT es resultado de una crisis de identidad (Vanheule y Verhaeghe, 2005). Pero la mayoría de los investigadores se encuadran desde el inicio en una aproximación psicosocial al estudio del fenómeno, y lo describen como un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral. Este proceso se caracteriza por sentimientos de fallo o desorientación profesional, desgaste y fragilidad emocional, sentimientos de culpa por la falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional, y aislamiento.

Desde la perspectiva psicosocial, el SQT no se identifica con estrés psicológico, sino que se concibe como una respuesta a fuentes de estrés laboral crónico vinculadas a las relaciones sociales entre los proveedores de los servicios y los receptores de los mismos. Es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado en la relación profesional-cliente, y en la relación profesional-organización.

Perlman y Hartman (1982), tras realizar una revisión de la literatura considerando las definiciones elaboradas entre 1974 y 1980 sobre el SQT, concluyen que puede definirse como: “una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y, un exceso de despersonalización”. No obstante, estos autores matizan que de las definiciones revisadas se deriva un concepto más amplio del SQT que debería recoger otros síntomas, aunque en el momento del estudio no existían documentos suficientes que apoyasen que esos otros síntomas fueran parte integrante del síndrome y no sus correlatos.

La definición más extendida y aceptada sobre el SQT fue elaborada por Maslach y Jackson (1981), que lo definieron como un síndrome compuesto por tres síntomas: baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización. Más recientemente Gil Monte (2005) lo conceptualiza como una respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza por baja ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa.

La baja ilusión por el trabajo, supone un deterioro cognitivo, y se define como el deseo del individuo de alcanzar las metas laborales porque supone una fuente de placer personal. El individuo percibe su trabajo atractivo y alcanzar las metas profesionales es fuente de realización personal. Debido a que los items que componen esta dimensión están formulados de manera positiva, bajas puntuaciones en esta dimensión indican altos niveles en el SQT.

El desgaste psíquico, consiste en el deterioro emocional del individuo, se define como la aparición de agotamiento emocional y físico debido a que en el trabajo se tiene que tratar a diario con personas que presentan o causan problemas. Esta dimensión es similar a la dimensión de Agotamiento emocional del Maslach Burnout Inventory (MBIHSS) (Maslach y Jackson, 1981).

La indolencia, es un deterioro de las actitudes y conductas del profesional, y se define como la presencia de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes de la organización. Los individuos que puntúan alto en esta dimensión muestran insensibilidad y no se conmueven ante los problemas de los clientes. Esta dimensión es similar a la dimensión de “Despersonalización” del MBI-HSS.

Por último, la culpa, se define como la aparición de sentimientos de culpa por el comportamiento y las actitudes negativas desarrolladas en el trabajo, en especial hacia las personas con la que se establecen relaciones laborales. No todos los individuos desarrollan este síntoma, pues su aparición está vinculada a los valores sociales, a la ética profesional, y los procesos de atribución del individuo, entre otras variables.

Desde los primeros estudios aparecidos en la literatura científica, el SQT queda caracterizado como una respuesta al estrés laboral crónico que tiene una gran incidencia en los profesionales del sector servicios que trabajan hacia personas. Aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que utiliza el individuo para manejar el estrés laboral (v.g., afrontamiento activo, evitación...), y funciona como una variable mediadora entre la percepción de una fuente de estrés laboral crónico y sus consecuencias.

Es por ello por lo que si los niveles del SQT se mantienen altos durante largos periodos de tiempo tendrán consecuencias nocivas para los trabajadores, en forma de

enfermedad o falta de salud con alteraciones psicosomáticas (v.g., alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y úlcera, dificultad para dormir, mareos y vértigos, etcétera), y para la organización (v.g., deterioro del rendimiento o de la calidad asistencial o de servicio, absentismo, rotación no deseada, abandono, etcétera).

2.2.2.1. La investigación transcultural sobre el SQT:

Los estudios transculturales sobre el SQT han sido más bien escasos, y en su mayoría se han publicado a partir del 2000 (Chien, Scherer y Fall, 2003)

En América Latina fenómenos como el estrés laboral y el SQT no mayoría de sus países, la verdadera magnitud y real dimensión de estas problemáticas, lo cual, ha generado una apremiante necesidad por comenzar estudios sistemáticos sobre los factores psicosociales que influyen en el trabajo, para evaluar y conocer la prevalencia del SQT y las patologías asociadas en grupos de alto riesgo, en vías de lograr mejores condiciones de calidad de vida laboral y productividad.

El síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización.

La necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como al reciente hincapié que las organizaciones han hecho sobre la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados. Actualmente, resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de

vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tienen repercusiones sobre la organización (v.g., absentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etc.). Asimismo, la incidencia del síndrome de quemarse por el trabajo sobre los profesionales de la salud conlleva también repercusiones sobre la sociedad en general.

Desde un enfoque psicosocial el fenómeno ha sido conceptualizado como un síndrome de baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización. Por baja realización personal en el trabajo se entiende la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales. El agotamiento emocional alude a la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo.

Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto "diario" y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo. La despersonalización se define como el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de manera deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo.

El síndrome de quemarse por el trabajo no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores). En el contexto de las organizaciones sanitarias son estresores especialmente relevantes para el desarrollo del síndrome las relaciones sociales de los profesionales de la salud con los pacientes y sus familiares. El síndrome es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la relación profesional – cliente, y por la relación profesional-organización.

Gil-Monte y colaboradores (Gil-Monte y Peiró, 2005) han señalado que esta respuesta aparece cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que suelen emplear los profesionales de la salud (pg. 33 - 37). Este fallo supone sensación de fracaso profesional y de fracaso en las relaciones interpersonales con los pacientes. En esta situación, la respuesta desarrollada son sentimientos de baja realización personal en el trabajo y de agotamiento emocional. Ante esos sentimientos el individuo desarrolla actitudes y conductas de despersonalización como una nueva forma de afrontamiento. Así, el síndrome de quemarse por el trabajo es un paso intermedio en la relación estrés-consecuencias del estrés de forma que, si permanece a lo largo del tiempo, el estrés laboral tendrá consecuencias nocivas para el individuo, en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicósomáticas (v.g., alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y úlcera, dificultad para dormir, mareos y vértigos, etc.), y para la organización (v.g., accidentes, deterioro del rendimiento y de la calidad asistencial o de servicios, absentismo, rotación no deseada, abandono, etc.).

2.2.2.2. El proceso de desarrollo del SQT (síndrome de quemarse por el Trabajo):

Freudenberger (1974), En sus primeros estudios aparecidos en la literatura científica, el SQT fue caracterizado como una respuesta al estrés laboral crónico que tiene una gran incidencia en los profesionales del sector servicios que trabajan para personas. Aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que utiliza el individuo para manejar el estrés laboral (por ejemplo: afrontamiento activo, evitación...), y funciona como una variable mediadora entre la percepción de una fuente de estrés laboral y sus consecuencias. Es por ello por lo que si los niveles del SQT se mantienen altos durante largos periodos de tiempo, tendrán consecuencias nocivas para los trabajadores, en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicósomáticas (por ejemplo: alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y úlcera, dificultad para dormir, mareos y vértigos, etcétera), y para la organización (por ejemplo, deterioro del rendimiento o de la calidad

asistencial o de servicio, absentismo, rotación no deseada, abandono, etcétera).

2.2.2.3. El SQT en el proceso de estrés laboral crónico (GIL- MONTE, 2005):

También es muy importante para el diagnóstico y la prevención conocer la evolución del síndrome, esto es, la relación que se establece entre sus síntomas. A diferencia de las enfermedades orgánicas que se pueden diagnosticar por la identificación de las causas que las producen, el SQT y otras alteraciones de origen psicosocial requieren comprender los diferentes síntomas y signos en su realidad contextual para poder realizar una intervención eficaz.

El SQT aparece tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias iniciales para afrontar el estrés laboral crónico no resultan funcionales. Tomando como referencia la teoría sobre la génesis de las actitudes (Eagly y Chaiken, 1993) y los resultados de estudios empíricos (Gil-Monte y Peiró, 2005), se puede concluir que el SQT se inicia con el deterioro cognitivo (por ejemplo, pérdida de la ilusión por el trabajo, Baja realización personal laboral) y emocional (por ejemplo: desgaste psíquico, agotamiento emocional) del individuo, y posteriormente aparecerán las actitudes negativas hacia los usuarios de la organización (por ejemplo: indolencia, despersonalización), que funcionan como una estrategia de afrontamiento frente a la experiencia crónica de deterioro cognitivo y emocional.

El desarrollo de actitudes y conductas negativas hacia los usuarios no es una estrategia de afrontamiento de elección inicial para el profesional, probablemente debido a que están proscritas por el rol profesional y por los valores sociales. Esto explicaría por qué el SQT es una respuesta al estrés laboral crónico y no aparece en los primeros años de ejercicio profesional.

Junto con estas tres variables, se observa en algunos individuos la aparición de sentimientos de culpa. La culpa es una emoción social vinculada a las relaciones comunales, relaciones íntimas o de proximidad en las que el

individuo responde a las necesidades de la otra persona y no a un intercambio en el que se espera la reciprocidad. La culpa tiene la función simbólica de reafirmar el compromiso con la otra persona y la responsabilidad de cuidarla, se utiliza como estrategia para influir sobre los otros, y permite aliviar el estrés generado por la falta de equilibrio en los estados emocionales que resultan de los intercambios sociales. La culpa tiene efectos pro sociales, pues motiva a las personas a desagraviar a los demás, a corregir sus errores y a disculparse.

La culpa aparece identificada como un síntoma característico del SQT en diversos estudios publicados en los primeros años de la década de los ochenta (Farber y Miller, 1981) señala que es frecuente que los profesionales interpreten sus respuestas al estrés laboral crónico como una consecuencia de variables de personalidad. La aparición de ideas como “Soy una mala persona”, “Soy incapaz para este trabajo”, o “Soy un incompetente” son comunes entre los profesionales que desarrollan el SQT, y es la causa que lleva a muchos profesionales a buscar algún tipo de terapia. Incluso cuando esos profesionales han reconocido que existen situaciones especiales de estrés en su trabajo, continúan culpándose con ideas como: “Debería haber sido capaz de resolverlo”.

Los sentimientos de culpa son un síntoma relevante en el SQT, y una variable clave para explicar cómo se relaciona con algunas de sus consecuencias más importantes (por ejemplo: depresión, absentismo). Tomando como referencia el modelo de la figura 1, se puede establecer una hipótesis acerca de la existencia de dos perfiles de individuos en el desarrollo del SQT (Gil-Monte, 2005). Por una parte, encontraremos individuos (Tipo 1) a los que las estrategias de afrontamiento cognitivas que permiten justificar la utilización de conductas proscritas por la ética (por ejemplo: justificación moral, lenguaje eufemista, difusión de la responsabilidad, atribución de culpa, deshumanización, etcétera.) les resultan de utilidad. Estos individuos no sentirán culpa con frecuencia por tratar a los clientes de manera desconsiderada o agresiva, o por no ajustarse a las expectativas del rol. Son profesionales que pueden mantenerse durante años en la organización sin

desarrollar problemas individuales relevantes vinculados al estrés laboral, aunque con sus actitudes y conductas de indiferencia, apatía, irresponsabilidad, cinismo, indolencia, etc., deterioran la calidad de servicio de la organización y dan lugar a quejas por parte de los clientes sobre el trato recibido.

Por el contrario, el segundo perfil (Tipo 2) son individuos que experimentan remordimientos por no cumplir de manera adecuada las prescripciones del rol, por sentirse desgastados y no poder dar más de sí mismos, y por la utilización de estrategias de afrontamiento que conllevan un trato negativo e impersonal con los clientes. Estas estrategias no les resultan eficaces debido a la influencia de variables psicosociales (por: ejemplo orientación comunal, altruismo), o porque sienten que están violando algún tipo de código ético, o alguna norma derivada de las prescripciones del rol.

En estos casos, los sentimientos de culpa intervienen en la aparición de las consecuencias del SQT. Probablemente, esos individuos experimentarán con frecuencia sentimientos de culpa hasta el punto de necesitar la baja laboral, acudirán con más frecuencia al médico, y manifestarán con mayor frecuencia e intensidad problemas psicosomáticos vinculados al estrés laboral. Incluso pueden desarrollar patologías del tipo crisis de ansiedad y depresión como consecuencia del SQT, son personas que van a necesitar la ayuda de profesionales cualificados para superar esas crisis que las incapacitan para el ejercicio de su trabajo.

2.2.2.4. Funciones de los sentimientos de culpa en el desarrollo del SQT y sus consecuencias:

La aparición de los sentimientos de culpa puede originar un círculo vicioso en el proceso de desarrollo del SQT que intensifica sus síntomas y lo hace más perverso. Los sentimientos de culpa llevarán a los profesionales a una mayor implicación laboral para disminuir sus remordimientos y su culpabilidad (Baumeister, 1994), pero como las condiciones del entorno

laboral no cambian, se incrementara el deterioro cognitivo y emocional, y aparecerán de nuevo actitudes de indiferencia, indolencia y despersonalización.

Este proceso desarrollará de nuevo sentimientos de culpa, o intensificara los existentes, originando un bucle que mantiene e incrementa la intensidad del SQT. Este proceso contribuye a explicar la distinción establecida por Paine (1982) entre Burnout Stress Syndrome (Perfil 1) y Burnout Mental Disability (Perfil 2). El primero alude a un conjunto de sentimientos y conductas vinculados al estrés laboral que originan una forma moderada de malestar, pero que no incapacita al individuo para el ejercicio de su trabajo, aunque podría realizarlo mejor. El segundo, por el contrario, constituye con frecuencia un problema serio, con un cuadro clínico caracterizado por la existencia de síntomas de estrés y bajo rendimiento laboral, que es la fase final del proceso del SQT.

2.2.2.5. Modelos explicativos del Burnout:

Para explicar la etiología del burnout, existen diversas perspectivas pero sólo se utilizarán aquellas que ayudarán a explicar y desarrollar la presente investigación.

Modelo de competencia social de Harrison (1983, citado por Gil y Peiró, 1997) refiere que la mayoría de los individuos que trabajan en servicios de ayuda están altamente motivados para ayudar a los demás, la eficacia de sus objetivos están determinados por factores de ayuda o factores de barrera. En un principio, la motivación para ayudar predeterminará su eficacia y su competencia, de lo contrario disminuirán estos sentimientos, más si se mantiene en el tiempo aparecerá el síndrome de burnout.

Pines, (1993, citado por Gil y Peiró, 1997) señala que el burnout, es el resultado de un proceso de desilusión en aquellas personas que intentan darle un sentido existencial a su trabajo de carácter humanitario y de ayuda. Una persona que inicialmente no ha estado motivada en este aspecto puede experimentar fatiga, estrés pero no el síndrome de burnout.

El Modelo de Cherniss, (1992) establece una relación causal entre la incapacidad del sujeto para desarrollar sentimientos de competencia o éxito y síndrome de burnout, toma el concepto de autoeficacia percibida de Bandura sobre las creencias de las capacidades de las personas para el control de situaciones que lo afectan. Los sentimientos de éxito generan satisfacción laboral y compromiso con el trabajo en cambio los sentimientos de fracaso llevan al burnout. Los sujetos con fuertes sentimientos de auto eficacia percibida experimentan menos estrés en situaciones amenazantes y las situaciones son menos estresantes cuando creen que pueden afrontarlas exitosamente.

El Modelo De Thompson, Page y Cooper (1993) quienes se basaron en el modelo de autocontrol de Carver y Scheier (1988, citado por Gil y Peiró, 1997) para explicar el proceso del estrés. La etiología la relacionan con el nivel de autoconciencia del sujeto, sus sentimientos de autoconfianza y sus expectativas de éxito, además de la discrepancia que puede haber entre las demandas de la tarea y los recursos de la persona.

La autoconciencia es la capacidad del sujeto para autorregular sus niveles de estrés percibido ante el desarrollo de una tarea dirigida a la consecución de un objetivo; cuando este último se ve continuamente frustrado, el sujeto puede resolver sus dificultades retirándose de manera mental (agotamiento emocional considerado como retiro psicológico) o conductual (despersonalización considerado como retiro conductual del problema).

Modelo de la teoría de intercambio social refiere que la etiología del síndrome de burnout se encuentra en las percepciones de falta de equidad o ganancia que desarrollan los individuos como resultado de la comparación social cuando establecen relaciones interpersonales, cuando perciben continuamente que aportan más de lo que reciben a cambio de su esfuerzo e implicación personal.

Para Bunk y Schaufeli (1993, citado por Gil y Peiró, 1977) el síndrome de burnout tendría una doble etiología, los procesos de intercambio social con las personas a las que se atiende y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros. Identifican tres fuentes de estrés relevantes:

- La falta de claridad sobre cómo se debe actuar, la incertidumbre.
- La percepción de equidad (equilibrio entre lo que dan y reciben los sujetos en sus relaciones)
- La falta de control, es decir la posibilidad de la persona de controlar los resultados de sus acciones laborales.

Este modelo es producto de un estudio en el área de enfermería que los autores llevaron a cabo.

Modelo de la conservación de recursos de Hobfoll (1989, citado por Gil y Peiró, 1997) plantea que el estrés se da cuando las personas perciben que aquello que los motiva está amenazado o frustrado. Los recursos son los motivadores (posesión de objeto o condiciones de valor, características de personalidad o energía para el desempeño cotidiano), la pérdida de estos desarrolla el síndrome de burnout. Pero es importante recordar que cada persona tiene su propia estrategia de afrontamiento, uno activo que favorece la ganancia de recursos y otro pasivo que favorece la pérdida de estos.

Modelo de Golembiewski, Munzinger y Carter (1983) quienes explican el burnout en forma progresiva y a través de fases, el burnout se da como un proceso donde los profesionales pierden su compromiso inicial con su trabajo como una forma de responder al estrés.

El estrés laboral en relación con el burnout se genera en la primera fase ante la sobrecarga laboral (retos) y disfunción de rol este último considerado como poca estimulación y reto; las personas pierden autonomía y control, se sienten fatigados, irritables afectando su auto imagen.

En la segunda fase, los sujetos desarrollan estrategias de afrontamiento en la que incluyen un distanciamiento de la situación laboral estresante, será constructivo cuando se atiende al usuario sin implicarse en el problema y contra productivo cuando hay implicancia del profesional con actitudes de cinismo, rigidez en el trato o indiferencia, es lo que se denomina actitudes de despersonalización, la persona desarrollará una experiencia de baja realización personal en el trabajo y finalmente agotamiento emocional.

Modelo Winnubst (1993, citado por Gil y Peiró, 1997) entiende el burnout como un sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental resultado de

la tensión emocional crónica del estrés laboral, y considera que afecta a todo tipo de profesionales. Establece relaciones entre la estructura de la organización, la cultura y el clima organizacional y el apoyo social en el trabajo como variables que anteceden al síndrome; estas variables se rigen por criterios éticos de la organización.

Modelo Estructural Gil y Peiró (1997) integran las variables personal, interpersonal y organizacional, consideran que el síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral percibido que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento no son eficaces para reducir el estrés laboral percibido.

La aparición del burnout se da en forma progresiva, donde en un inicio ante factores como sobrecarga laboral y disfunción de rol se va perdiendo el compromiso laboral la autonomía y el control. Luego los sujetos utilizan estrategias de afrontamiento como distanciarse de la situación laboral estresante, con rigidez e indiferencia frente a la relación con el usuario generándose la despersonalización, posteriormente el profesional experimentará una baja realización personal y por último el agotamiento emocional.

2.2.2.6. Dimensiones:

- **El cansancio o agotamiento emocional:** Desproporción entre trabajo realizado y cansancio experimentado.
- **La despersonalización:** Sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal.
- **Realización personal:** Pérdida de ideales, alejamiento de actividades familiares, sociales y recreativas.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación.

3.1.1 Tipo de investigación

Cuantitativa no experimental:

La investigación social cuantitativa está basada en el paradigma explicativo, el cual emplea información cuantitativa para describir los fenómenos que se pretenden estudiar.

La presente investigación es del tipo no experimental porque el investigador no tiene control sobre la variable independiente, la misma que al momento de realizarse la investigación ya ha ocurrido. El investigador pretende describir los efectos que la variable independiente genera sobre las variables independientes. (Briones, 2007)

3.1.2 Diseño de la investigación

Correlacional:

Este tipo de diseños se dan en los tipos de investigación no experimental cuantitativa y permiten describir las variables y las relaciones que se dan de forma natural entre las mismas. (Sousa, Driessnack, Costa, 2007)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Hernández, Fernández y Baptista (2010). También es llamado universo, está definido como el conjunto de unidades que componen el colectivo donde se realizara el estudio o proyecto de investigación. Para poder cumplir con los objetivos de la investigación, condición imprescindible que la delimitación de la población sea exacta. (p.175)

Para el presente proyecto de tesis, se cuenta con un total de 30 trabajadores de la empresa Inca S.A.

3.2.2 Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2010). El muestreo aplicado a esta investigación es de tipo no probabilístico, debido a que la población total o universo es de solo 30 trabajadores. (p.174)

3.3 Hipótesis

H₁: “Existe relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Inca S.A.”

H₀: “No existe relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Inca S.A.”

3.4 Operacionalización.

Tabla 1: Variable Clima Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	VALOR DE DIMENSION	INDICADOR DE VARIABLE
Clima Laboral	Autonomía (AU)	Toma de decisiones	Son pocos los trabajadores que tienen responsabilidades algo importantes.	Verdadero (V) / Falso (F)	
			Los trabajadores no poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.		
			Se anima a los trabajadores para que tomen sus propias decisiones.		
			El jefe anima a los trabajadores a tener confianza en sí mismo cuando surge un problema.		
			Generalmente los trabajadores no intentan ser especiales o independientes.		
	Independencia laboral	Se anima a los trabajadores a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.			
		Los trabajadores actúan con gran independencia del jefe			
		Siempre se tropieza uno, con la rutina o con una barrera para hacer algo.			
		Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia.			
		La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse)			
Organización (OR)	Eficacia en el trabajo	Nuestro grupo de trabajo no es muy eficiente y práctico.	Verdadero (V) / Falso (F)	AU : 10 – 14 OR: 6 – 8 PR : 00 – 4	
		Es difícil mantener durante un tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.			
		Planificación			Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo
		El trabajador parece ser muy poco eficiente.			
		El jefe se reúne regularmente con sus trabajadores para construir proyectos futuros			
Presión (PR)	Tolerancia	Los trabajadores suelen llegar tarde al trabajo.	Verdadero (V) / Falso (F)	PR : > 4	
		El trabajador presta mucha atención a la terminación del trabajo.			
		Existe una continua presión para que no se deje de trabajar			
		Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.			
		Muy pocas veces las “cosas se dejan para el otro día”.			
Perseverancia	Perseverancia	Se apresura a la gente a cumplir las tareas.			
		Se toma en serio la frase “el trabajo antes que la diversión”.			
		Los trabajadores trabajan muy intensamente.			
			Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay quedarse fuera de hora de salida.		

Fuente: Adaptado del libro PSICOLOGIA DEL TRABAJO

Tabla 2: Variable Síndrome de Burnout

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	VALOR DE DIMENSION	INDICADOR DE VARIABLE
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional (CE)	Fatiga	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	Nunca (0) / Pocas veces al año o menos(1) / Una vez al mes o menos	
			Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.		
			Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo		
		Persistencia	Trabajar con compañeros de trabajo todos los días es una tensión para mí.		
			Me siento agotado por el trabajo.		
	Despersonalización (DP)	Exclusión	Me siento frustrado por mi trabajo.	(2) / Unas pocas veces al mes o menos (3) / Una vez a la semana (4) / Pocas veces a la semana (5) / Todos los días (6)	
			Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.		
			Trabajar en contacto directo con los compañeros de trabajo me produce bastante estrés.		
		Identidad Laboral	En el trabajo, siento que he llegado al límite de mis posibilidades.		
			Creo que trato a algunos compañeros de trabajo con indiferencia.		
	Realización personal (RP)	Satisfacción en el trabajo	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	Nunca (0) / Pocas veces al año o menos(1) / Una vez al mes o menos	CE : 40 – 54 DP : 22 – 30 RP : 00 – 12 CE : < 40 DP : < 22 RP : > 12
			Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.		
			Realmente no me importa lo que les ocurrirá a alguno de los compañeros de trabajo.		
		Logro de metas	Siento que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.		
			Puedo entender con facilidad lo que piensan mis compañeros de trabajo.		
		Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros de trabajo.			
		Siento que mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de los otros.			
		Me encuentro con mucha vitalidad.			
		Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.			
		Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros de trabajo.			
		He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.			
		Siento que se trata de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.			

Fuente: Adaptado del libro PSICOLOGIA DEL TRABAJO

3.5 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.5.1 Métodos de la investigación

Para la presente investigación se emplea el método deductivo característico la investigación cuantitativa no experimental. Se seleccionarán y describirán las características más importantes del objeto de estudio (personal de la empresa Inca S.A.), para finalmente conocer la relación que existe entre las variables.

El razonamiento deductivo fue implementado por Aristóteles en colaboración de sus discípulos, este tipo de razonamiento, según Dávila (2006) afirma: que es” como un proceso del pensamiento en el que de afirmaciones generales se llega a afirmaciones específicas aplicando las reglas lógicas” (p. 184). También podemos considerar al razonamiento deductivo como un sistema mediante el cual se pretende organizar sistemáticamente una serie de hechos conocidos y así poder de este modo extraer conclusiones, las cuales son presentadas como enunciados los cuales llevan el nombre de silogismos.

El razonamiento deductivo emplea el método deductivo y este relaciona tres momentos de la deducción, el primer momento es la axiomatización, que parte de verdades que no necesitan ser demostradas, el segundo momento del método, es la postulación, que hace referencia a las doctrinas asimiladas o creadas y el tercer y último momento es la demostración, referido al acto científico propio de matemáticos, lógicos, filósofos.

3.5.2 Técnicas de investigación

Con el propósito de obtener información, y por tratarse de una investigación socio laboral, se aplicará la técnica de encuestas. Se optó por esta técnica, ya que según Malhortra (2008), “las encuestas son el medio más flexible para obtener datos de las personas. El investigador se puede enfocar únicamente en un segmento de la población (...). Las encuestas son el principal medio para obtener información sobre los motivos, actitudes y las preferencia de los consumidores” (p.123). La encuesta es anónima, dirigida a los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A, y está constituida por un cuestionario.

3.5.3 Descripción del instrumento utilizado

Escala de Clima Social en el Trabajo:

El presente instrumento es una adaptación de Moos e Insel (1974), es un cuestionario que considera las siguientes escalas del clima social: Nivel familiar, nivel laboral, nivel social.

Cuestionario de Maslach:

El presente instrumento es una adaptación de la evaluación de Maslach y Jackson (1997), es un cuestionario que contiene 22 preguntas, que se valora con una escala tipo Likert de 7 puntos.

3.6 Procedimiento para la recolección de datos

Para el procesamiento de la información, se llevarán a cabo los siguientes pasos:

- a) Aplicación de la encuesta: Se les administra el cuestionario para contestarlo con el tiempo necesario, y en el proceso explicar de manera resumida su confiabilidad.
- b) Proceso y análisis de información: Teniendo los resultados de las encuestas, se procederá a introducir los datos al programa estadístico SPSS 22, el mismo que proporciona estadígrafos para comprobar la hipótesis, así como cuadros y gráficos estadísticos.
- c) Interpretación de resultados: Describir y discutir los resultados, para finalmente presentar y determinar las conclusiones y recomendaciones necesarias.

3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos

En la presente investigación se realizará el tratamiento de todos los datos estadísticos a través del uso de software libres estadísticos de tipo computacional como el programa SPSS21, lo que permitirá realizar un análisis apropiado, y poder representar apropiadamente los resultados en gráficos y cuadros.

3.8 Criterios éticos

Tabla 3

Criterios éticos

Criterios	Características éticas del criterio
Confidencialidad	Se considerará este criterio porque en la investigación se asegurará la protección de la identidad de las personas que participan como informantes a través de una carta de consentimiento informado.
Objetividad	Se considerará este criterio porque el análisis de la situación encontrada se basará en criterios técnicos e imparciales.
Originalidad	Este criterio permitirá demostrar la originalidad de las fuentes bibliográficas de la información mostrada, a fin de demostrar la inexistencia de plagio intelectual.
Veracidad	Se considerará este criterio porque la información mostrada será verdadera, cuidando la confidencialidad de ésta. La información será tal y como se ha recogido sin alterar o adulterar.

Fuente: elaboración propia

3.9 Criterios de rigor científico

Tabla 4

Criterios de rigor científico

Criterio de Rigor Científico	Investigación Cualitativa	Medición
Aplicabilidad	Validez externa	Este criterio se considera porque la información obtenida puede ser aplicable a otras investigaciones relacionadas a planes de exportación
Consistencia	Fiabilidad interna	Este criterio permitirá darle el valor de consistencia a la investigación por medio de un alto grado de confianza de los instrumentos que se relacionan con los indicadores de las variables.
Neutralidad	Objetividad	El criterio de neutralidad es utilizado en la investigación porque se realizó de manera independiente sin influir en los resultados de parte de la perspectiva del investigador.

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados en tablas y gráficos

Tabla 5

Análisis correlacional entre el síndrome de BOURNOUT y clima laboral en los trabajadores de la empresa MERCANTIL INCA S.A Chiclayo en el año 2016.

		Clima laboral	
Síndrome de BOURNOUT	Correlación de Pearson	1	,-491**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se aprecia que existe relación negativa media altamente significativa entre las variables Síndrome de BOURNOUT y clima laboral con un coeficiente de correlación,-491 y una significancia bilateral ,000 a un nivel $p < ,01$. Esto indica que las variables se asocian inversamente.

Tabla 6

Análisis descriptivo de los niveles del síndrome de BOURNOUT en los trabajadores de la empresa MERCANTIL INCA S.A Chiclayo en el año 2016.

Síndrome de BOURNOUT	N	%
Muy bajo	2	6.7
Bajo	4	13.3
Medio	10	33.3
Alto	8	26.7
Muy alto	6	20
Total	30	100

Fuente: elaboración propia

Se aprecia mayor porcentaje del nivel medio del síndrome de BOURNOUT con el 33,3%, seguido del nivel alto con 26,7%, nivel muy alto con el 20%, sin embargo el porcentaje más bajo se evidencia en el nivel muy bajo con el 6,7%. Esto indica la mayor parte de la población investigada posee nivel medio, alto y muy alto de síndrome de BOURNOUT.

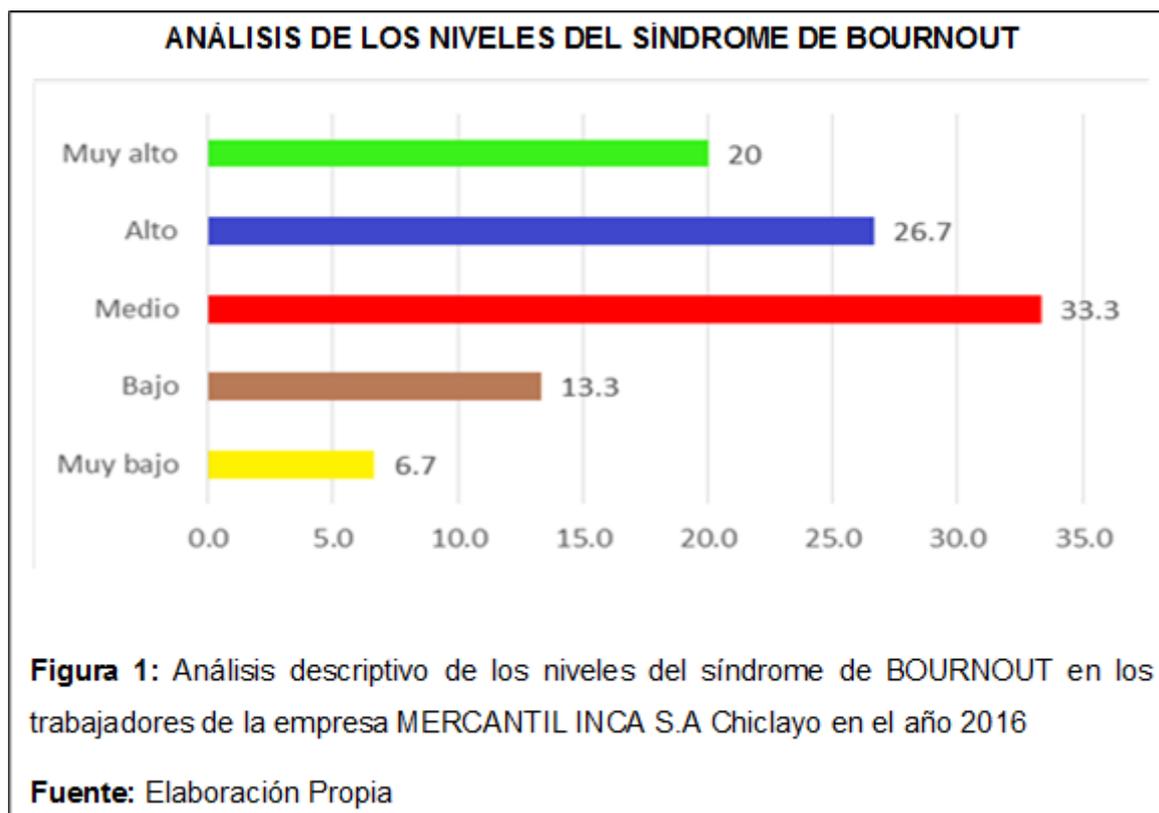


Tabla 7

Análisis descriptivo de los niveles del clima laboral en los trabajadores de la empresa MERCANTIL INCA S.A Chiclayo en el año 2016.

Clima laboral	N	%
Muy bajo	8	26.7
Bajo	9	30
Moderado	7	23.3
Alto	4	13.3
Muy alto	2	6.7
Total	30	100

Fuente: elaboración propia

Se aprecia que predomina el nivel bajo de clima laboral con 30%, seguido de los niveles muy bajo con el 26,7%, sin embargo el menor porcentaje se observa en el nivel muy alto con el 6,7%, esto indica que una minoría de la población investigada posee adecuado clima laboral.

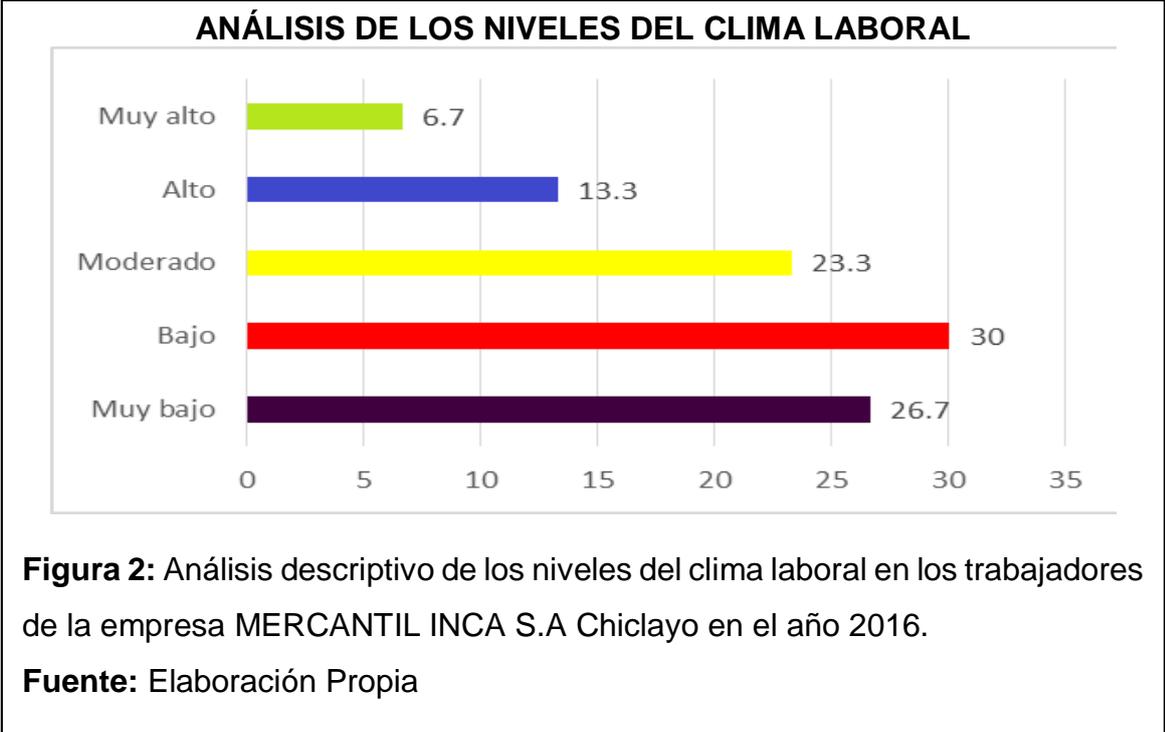


Tabla 8

Análisis correlacional entre la dimensión cansancio emocional del síndrome de BOURNOUT y el clima laboral en los trabajadores de la empresa MERCANTIL INCA S.A Chiclayo en el año 2016.

		Clima laboral	
Cansancio emocional de Síndrome de BOURNOUT	Correlación de Pearson	1	,-513**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa relación negativa media altamente significativa entre la dimensión Cansancio emocional de Síndrome de BOURNOUT y el clima laboral con un coeficiente de correlación, -513 y una significancia bilateral ,000 a un nivel $p < ,01$. Esto significa que las variables se asocian de manera inversa.

Tabla 9

Análisis correlacional entre la dimensión despersonalización del síndrome de BOURNOUT y el clima laboral en los trabajadores de la empresa MERCANTIL INCA S.A Chiclayo en el año 2016.

		Pertenenencia de compromiso laboral	
Despersonalización de Síndrome de BOURNOUT	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 30	, -351* 30

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

Se denota relación negativa débil significativa entre la dimensión despersonalización del síndrome de BOURNOUT y el clima laboral con un coeficiente de correlación, -351 y una significancia bilateral ,020 a un nivel $p < ,05$. Esto indica que las variables se asocian inversamente.

Tabla 10

Análisis correlacional entre la dimensión realización personal del síndrome de BOURNOUT y el clima laboral en los trabajadores de la empresa MERCANTIL INCA S.A Chiclayo en el año 2016.

		Clima laboral	
Realización personal del Síndrome de BOURNOUT	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 30	, -584* 30

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

Se aprecia relación negativa media significativa entre la dimensión realización personal de Síndrome de BOURNOUT y clima laboral con un coeficiente de correlación, -584 y una

significancia bilateral ,041 a un nivel $p < ,05$. Esto significa que las variables se asocian de manera inversa.

4.2. Prueba de la Hipótesis

Ha = Existe relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Inca S.A.

Con los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, previamente validados, la escala social de MOOS y el síndrome de Burnout, se ha detectado una relación alta y positiva entre el clima laboral dentro de la empresa Mercantil Inca S.A. y la alta tasa de trabajadores que sufren del síndrome de burnout.

Por lo que en esta prueba de hipótesis se comprueba la alta relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout.

4.3. Discusión de resultados

Dentro de la investigación titulada Síndrome de burnout y Clima Laboral en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A se pudo encontrar diversos estudios que sirvieron de antecedentes teóricos para esta tesis y elementos que corresponden a sustentar mis resultados.

Las empresas están compuestas por un sistema de elementos humanos donde todos sus componentes se relacionan entre sí: administradores, gerentes y trabajadores son los elementos que dan dinamismo a la empresa donde estos sujetos establecerán una relación personal que influirá en la motivación para el cumplimiento de las funciones asignadas, su rendimiento laboral y la responsabilidad de sus acciones diarias. Selvini (2012), por ende refiere que un sistema es un conjunto de elementos con propiedades o atributos que interactúan entre sí y que todo cambio a una parte del sistema afecta a todas las demás, de esta manera respondiendo a mi primer resultado en donde nos menciona que estas dos variable se fusionan entre si con un coeficiente de correlación ,491 y una significancia bilateral ,000 a un nivel $p < ,01$.

Oliveros y Ramos, (2009). Menciona que una de las razones del malestar laboral en los trabajadores es la falta de su realización personal una de las dimensiones del síndrome de Butnout que se traduce en un conflicto entre las necesidades personales del empleado y sus

funciones laborales, por lo que determinamos que existe un 33.3% con nivel medio de este, dentro de las cuales resaltando esta dimensión y obteniendo un porcentaje no muy lejano de 26,7% respondiendo a un nivel alto, concordando con la teoría propuesta por dichos autores.

Por otro lado se pudo denotar que existe nivel bajo de clima laboral con 30%, seguido de los niveles muy bajo con el 26,7%, sin embargo el menor porcentaje se observa en el nivel muy alto con el 6,7%, esto indica que una minoría de la población investigada posee adecuado clima laboral; es importante mencionar a Vargas (2015). Con su investigación “Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional”. Chiclayo donde se precisó que el clima laboral es un elemento muy importante en la instituciones ya sea públicas y privadas, aunque no es muy usual hacer trabajos de esta índole representa una elemento donde se observa los porcentaje mencionados con climas laborales inapropiados. Lo que permitió comprobar dicha hipótesis al analizar los resultados puesto que en mi investigación las dos variables se relacionan entre sí, con sus respectivas dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Con esto se puede comprobar que el síndrome de Burnout y Clima laboral son elementos que pueden trabajar juntos y a su vez nos permite manifestar que existen otros diferentes factores que influyen en el trabajo, puesto que si estas variables se correlacionan con nuevas investigaciones se llegara a eficientes datos.

4.3.1. Síntesis del resultado

Existe relación positiva media altamente significativa entre las variables Síndrome de BOURNOUT y clima laboral con un coeficiente de correlación ,491 y una significancia bilateral ,000 a un nivel $p < ,01$. Esto indica que las variables se asocian directamente.

Se aprecia mayor porcentaje del nivel medio del síndrome de BOURNOUT con el 33,3%, seguido del nivel alto con 26,7%, nivel muy alto con el 20%, sin embargo el porcentaje más bajo se evidencia en el nivel muy bajo con el 6,7%. Esto indica la mayor parte de la población investigada posee nivel medio, alto y muy alto de síndrome de BOURNOUT.

Predomina el nivel bajo de clima laboral con 30%, seguido de los niveles muy bajo con el 26,7%, sin embargo el menor porcentaje se observa en el nivel muy alto con el 6,7%, esto indica que una minoría de la población investigada posee adecuado clima laboral.

Existe relación positiva media altamente significativa entre la dimensión Cansancio emocional de Síndrome de BOURNOUT y el clima laboral con un coeficiente de correlación ,513 y una significancia bilateral ,000 a un nivel $p < ,01$. Esto significa que las variables se asocian de manera directa.

Se denota relación positiva débil significativa entre la dimensión despersonalización del síndrome de BOURNOUT y el clima laboral con un coeficiente de correlación ,351 y una significancia bilateral ,020 a un nivel $p < ,05$. Esto indica que las variables se asocian directamente.

Se aprecia relación positiva media significativa entre la dimensión realización personal de Síndrome de BOURNOUT y clima laboral con un coeficiente de correlación ,584 y una significancia bilateral ,041 a un nivel $p < ,05$. Esto significa que las variables se asocian de manera directa.

CAPÍTULO V: PROPUESTA

PROPUESTA

¡A CUIDAR NUESTRA SALUD!

1. INTRODUCCIÓN

En el medio empresarial del país, generalmente se realizan varios estudios, iniciativa de la empresa para determinar niveles de ventas, niveles de desempeño, niveles de atención al cliente, siendo no común el estudio y evaluación de los niveles de estrés que manejan los colaboradores según el puesto y funciones que desarrollan, entre otros. Aspecto que al tomarse en cuenta a tiempo, se disminuirían considerablemente los índices de rotación que implican cierta inversión para el reclutamiento, contratación, inducción, y capacitación del nuevo personal.

Para brindar información de beneficio se debe de tomar en cuenta los resultados del estudio para resaltar los puntos en los cuales los colaboradores puntuaron bajo. Esto significa que no es suficiente con dar únicamente la definición de Burnout, sino ampliar sobre cuáles son los síntomas y mencionar las herramientas necesarias para su prevención, y aplicar esta información al entorno laboral actual. Al mismo tiempo recordar que cada vez son más las empresas que apuestan a mantener a sus empleados motivados a través de beneficios no remunerativos, ofreciéndoles una medicina prepaga de calidad, extensión de los días de vacaciones, regalos para determinadas fechas, cumpleaños, día del padre, navidad, vales de descuento entre otros. Si bien las empresas multinacionales han sido pioneras en estas políticas, la tendencia es progresiva y cada vez son más las empresas nacionales y regionales que invierten en estos incentivos.

2. JUSTIFICACIÓN

Dentro de la organización, cada uno es parte de un todo, es parte de ese gran engranaje que permite que la organización crezca en ventas y se mantenga en el 74% en el mercado competitivamente, sin embargo si parte de ese engranaje falla, los resultados no serán los esperados. Se debe de tomar en cuenta que lo que diferencia a una empresa de otra no es la tecnología ni el volumen de facturación, sino la calidad de sus trabajadores. Los mejores empleados no se captan sólo mediante el dinero, sino que el estado emocional y motivacional

se vuelve fundamental. Por eso el monitoreo y verificación de los niveles de estrés y de motivación son clave para tener a los mejores colaboradores.

Al mismo tiempo el hecho de mantener con un índice alto de motivación a los colaboradores, distrae su atención de otros aspectos, como la presión laboral, los conflictos personales y familiares, los problemas económicos y otros. Motivar a los colaboradores, es el resultado de la necesidad de mantener altos los índices de ventas, atención al cliente y competitividad, sin un colaborador deseoso de realizar su trabajo de la mejor manera, no se pueden lograr estos objetivos, sino todo lo contrario aparte de no alcanzar los objetivos como empresa, tampoco la persona lograra los propios y con esto se llegará a sentir frustrado, despersonalizado y falta de realización, aspectos claves para diagnosticar el Síndrome del Burnout.

3. Objetivo General

Canalizar por medio de diferentes actividades, los efectos negativos del estrés a manera de mantener el estado de salud, emocional y psicológico de los colaboradores, para evitar el aumento de los mismos y esto desencadene en los colaboradores propensos, el Síndrome del Burnout y consiga un mal clima laboral.

4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Mediante el departamento de personal conjuntamente con los jefes de área, realizar actividades con todo el personal de las diferentes áreas sujetas a estudio, con el propósito de reducir los niveles de estrés, motivarlos y reforzar tanto el trabajo en equipo como la comunicación en cada departamento.

Para reducir el Clima Laboral y Síndrome de Burnout dentro de la empresa Mercantil Inca se desarrollaran las siguientes actividades:

- ✓ Ejercicios musculares
- ✓ Actividades al aire libre
- ✓ Técnicas de relajación
- ✓ Charlas informativas

- ✓ A todo el personal se les enseñara una manera puntual de motivación y conducta para con ellos dentro de la empresa y al momento de sentirse con síntomas de síndrome de Burnout y teniendo un mal clima laboral
- ✓ Informar a los colaboradores de los síntomas y signos del Síndrome del Burnout con el fin de que los mismos se puedan detectar a tiempo.
- ✓ Mantener bajos los niveles de estrés.
- ✓ Reforzar el trabajo en equipo dentro de los diferentes departamentos por medio de actividades grupales.
- ✓ Elevar la motivación en cada colaborador a fin que se sienta cómodo y realice su trabajo de manera efectiva.

5. Cronograma

Actividades	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Charlas informativas y de sensibilización sobre Burnout	X					
Actividades al aire libre		X		X		
Ejercicios musculares			X			
Actividades dentro de oficinas	X X X	X X X	X X X	X X X	X X X	X X X
Técnicas de relajación	X	X	X	X	X	X
Evaluación de niveles de estrés y clima laboral						X X

6. Materiales

- Cañón multimedia
- Escritorios
- Grabadora

7. Responsables

- Recursos humanos
- Jefes de área

8. Presupuesto:

La siguiente propuesta no tiene un presupuesto establecido ya que los materiales a utilizar son materiales de oficina que se tiene dentro de la empresa y materiales electrónicos como caños multimedia y ecran que se utilizaran para las capacitaciones, se realizaran actividades en el campus de la empresa por un área de psicología.

9. Evaluación

- Por medio de cuestionarios, evaluar los niveles de estrés y la percepción de clima laboral que tienen los colaboradores después de haber llevado a cabo las actividades anteriores.
- Realizar un re-test con los mismos instrumentos aplicados en este estudio a fin de comprobar el cambio obtenido con las actividades implementadas.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se concluyó que existe una alta relación entre el CLIMA LABORAL y el síndrome de BOURNOUT en los trabajadores de la empresa MERCANTIL INCA S.A., en la ciudad de Chiclayo. Teniendo de resultados una significación menor a 0.05 y en promedio 0.031 lo que valida la hipótesis planteada en el presente trabajo.

Según se especifica los niveles para cada variable, se halló nivel medio del síndrome de BOURNOUT con el 33,3%, esto indica la mayor parte de la población investigada posee nivel medio, alto y muy alto de síndrome de BOURNOUT; además según los niveles de Clima Laboral se pudo concluir que predomina el nivel bajo de clima laboral con 30%, esto indica que una minoría de la población investigada posee adecuado clima laboral.

Respondiendo a las objetivos específicos se puede denotar que si existe relación entre Cansancio emocional de Síndrome de BOURNOUT y el clima laboral con un coeficiente de correlación, -0,513 y una significancia bilateral ,000 a un nivel $p < ,01$; Realización Personal de Síndrome de BOURNOUT y clima laboral con un coeficiente de correlación, -0,584 y una significancia bilateral ,041 a un nivel $p < ,05$ y Despersonalización del síndrome de BOURNOUT y el clima laboral con un coeficiente de correlación, -0,351 y una significancia bilateral ,020 a un nivel $p < ,05$.

5.2. Recomendaciones

A los estudiantes se recomienda seguir con el estudio de variables similares con la finalidad de ampliar el conocimiento para futuras investigaciones, y que esta pueda tener un estudio experimental de estas variables.

Generar propuestas organizacionales con programas vivenciales, con metodología didáctica y participativa en los sectores públicos y privados; y que partan de una filosofía común en las empresas o instituciones.

Al gerente se sugiere guiar campañas de promoción que favorezcan el clima laboral ya que los indicadores muestran niveles bajos de esta sin dejar de lado el síndrome de burnout, y que estos datos contribuyan a nuevas estrategias de trabajo.

Al jefe de personal crear grupos que promuevan el clima laboral en fechas importantes, y monitoreen la efectividad y productividad de los trabajadores ligada al clima en el trabajo.

REFERENCIAS

REFERENCIAS

- Álvarez, S. (2010). La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Tesis para optar el Título de Licenciada en Comunicación Social. U.N.M.S.M. Lima, Perú.
- Alarcón, R. (1991). Métodos y diseños de investigación del comportamiento. Lima: U.P.C.H. Fondo Editorial.
- Arias y Jiménez. (2003). “*Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa*”. (Tesis para licenciatura). Universidad de Arequipa. Arequipa-Perú
- Aubanell, A. (2012). “*El Clima Laboral en las empresas*”. Revista electrónica de geografía y ciencias sociales. ISSN: 1138-9788. Vol. VI, núm. 119. Madrid. España.
- Avendaño, C. y Valdivia, G. (2010). Estudio de la salud laboral de los profesores en Chile. Chile: Pontificia Universidad de Chile.
- Balcázar, P. (2013). “Influencia de las inadecuadas relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de municipalidad distrital de La Victoria”. (Tesis para licenciatura). La victoria- Chiclayo.
- Baumeister, R.F., Heatherton, T.F., & Tice, D.M. (1994). Losing control: How and why people fail at self-regulation. San Diego, CA: Academic Press.
- Baguer, R. (2015). Calidad de vida en el trabajo: Un modelo integral. Servicio Editorial Consultores Asociados BL. Primera edición ISBN: 980-6293-05-3. Caracas.
- Bedoya, S. (2011). “*La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas*”. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.

- Beltran, J (2016). Teoría de las relaciones laborales: Fundamentos. Editorial UOC. ISBN 84-8318-301-3. España. Barcelona.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Segunda edición México: Pearson educación.
- Boada, J., Diego, R. y Agulló, E. (2014). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, Universidad de Oviedo, 16, 125-131.
- Briones, G. (2007). Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. México: Editorial Trillas.
- Briones, G. (2007). Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Bogotá, Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda. Recuperado de: <http://contrasentido.net/wp-content/uploads/2007/08/modulo3.pdf>
- Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias. Tercera reimpresión. México: Editorial Trillas.
- Castro, L. (2012). *“Influencia del Clima Laboral en el Síndrome de Burnout”* (Estudio realizado en una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango). (Tesis pre grado) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Castro-Leyvi.pdf>
- Chero y Díaz (2014). *“El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta, Chiclayo 2014”*. (Tesis para licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo-Lambayeque.
- Chiavenato, I. (2004). Administración de Recursos Humanos. Quinta edición. Ed. McGraw-Hill Interamericana. Santa Fe de Bogotá. Colombia.

Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. Caracas, Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>.

Díaz, S. (2012). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito La Victoria, Chiclayo-2012. (Tesis de pre grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/328/1/TL_D%C3%ADaz_Ruiz_StephanyMedalit.pdf

Díaz y Odar. (2013). “*Síndrome de Burnout en Docentes de una I.E. Estatal y Privada*” (Tesis de pre grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/1705/FACULTAD%20DE%20HUMANIDADES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dossier (2008:12-22) “*Un modelo teórico-descriptivo del burnout en deportistas: Una propuesta tentativa*” Revista cuadrimestral del Colegio Oficial de Psicólogos de la Comunitat Valenciana. ISSN 0214-347X. España.

Farfán, M. (2012). Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/Farfan_mm.pdf

Fernández M. (1999). “Diccionario de Recursos Humanos: Organización y Dirección”. Ediciones Díaz de Santos S.A. ISBN 84-7978-385-0. España.

- Figueroa, R. (2013). "*Clima organizacional y síndrome de Burnout en personal de salud de segundo nivel de atención médica*". (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Querétaro, Querétaro, México. Recuperado de: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1581/1/RI001134.pdf>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social. Issues*, 30, 159-165.
- Gamonal y García (2016). "*Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas*". (Tesis para licenciatura). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú.
- Gil Monte, P. R. (2005). El Síndrome de quemarse por el trabajo ("burnout"). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte y Peiró (2005). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.
- Golembiewski, Munzenrides y Carter. (1983). Phases of progressive burnout and their site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavior Science*, 19(4), 461-481.
- González, L. (2006:1-22). "Calidad de vida laboral y formación de valores: Una estrategia imprescindible". Cuba. <http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2015/09/Investigacion-de-Mercados-Naresh-Malhotra.pdf>
- Iturbe, H. (2014). "Establecer el nivel de Clima Laboral percibido por los trabajadores estables de la municipalidad provincial de Trujillo". (Tesis para licenciatura).
- Lainfiesta, E. (2015). Factores que afectan el clima organizacional en una empresa de la industria metal – mecánica. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

- León B. (2005). Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional.. ISBN: 968-18-6356-9. Editorial Limusa. México.
- Martinez, P. (2014:269-291). “Maldito trabajo”. Ediciones Granica. Primera edición. ISBN 978-84-8358-123-0. Barcelona. España.
- Macías G. (2003). Las enfermedades “NO FÍSICAS” asociadas al mundo del trabajo. Barcelona. España.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). Maslach Burnout Inventory (Research Edition). Palo Alto: Consulting Psychologist Press
- Mera, D. y More, E. (2014). Dimensiones del síndrome de burnout entre profesionales de enfermería de áreas críticas de un hospital MINSA y ESSALUD de Chiclayo-2013. (Tesis de pre grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/283/1/TL_MeraOlivaresDiego_MoreDuranErika.pdf
- Oramas V. (2013). “*Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*” (Tesis de Doctorado). Universidad de Cuba. La Habana.
- Palma, C. (2004). Escala de clima laboral. Recuperado:<http://www.ulima.edu.pe/pregrado/psicología/gabinete-psicometrico/cl-spc-clima-laboral-sonia-palma-carrillo>.
- Pérez N. y Rivera P. (2015). “*Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, periodo 2013*”. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonía peruana. Iquitos. Perú. Recuperado de: <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>

- Pineda, H. (2010). La importancia del Clima Organizacional y del rendimiento laboral en empleados de una Institución Pública de Administración de justicia. Trabajo de Graduación, Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Pines y Kafry (1981). Burnout: From tedium to personal growth. En C. Cherniss (Ed.), Staff burnout: Job stress in the human services. New York: Free Press.
- Quispe, V. (2015) "Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015". (Tesis para licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas-Perú
- Rengifo, S. (2007) "Síndrome de burnout y Clima Laboral" en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A, división de bebidas de la ciudad de Chiclayo"
- Rousseau, D.M. (1988). The Construction of Climate in Organizational Research. En C.I. Cooper y I. Robertson, International Review of Industrial and Organization Psychology. Wiley, 139-158.
- Selvini Palazzoli, M. et al. (1985), "Il problema dell'inviante. Quando è un fratello a chiedere la terapia". En Ecologia della mente, 3, pp. 84-103.
- Schneider, B. (1975). Organizational climates: An essay. Personnel Psychology, 28, 447-479.
- Schneider, B. (1985). Organizational behavior. Annual Review Psychology, 36, 573-611.
- Sotomayor, F. (2013). "Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua". (Tesis de pre grado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tecna, Perú. Recuperado de: http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172_2013_Sotomayor_Quenta_FM_FCJE_Administracion_2012.pdf?sequence=1
- Tendencias de Retención del Talento. [Editorial: Pricewaterhouse Coopers y HBC Consultores] (2014, Noviembre 28), El Comercio, p.10.

Veliz. A (2013).Medición del nivel de satisfacción laboral de los docentes en los sistemas de contratación de la universidad Rafael Landívar. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

ANEXOS

ANEXO A: INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH Y JACKSON

INSTRUCCIONES

A continuación se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa el número correspondiente de acuerdo a la siguiente escala:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o Menos	Una vez al mes o Menos	Una pocas veces al Mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los Días

Por ejemplo:

“Me siento deprimido en el trabajo”

Si nunca se siente deprimido en el trabajo, debe marcar el 0. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia del 1 al 6.

1) Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	1	2	3	4	5	6
2) Al final de la jornada me siento cansado.	1	2	3	4	5	6
3) Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	1	2	3	4	5	6
4) Puedo entender con facilidad lo que piensan mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6
5) Creo que trato a algunos compañeros de trabajo con indiferencia.	1	2	3	4	5	6
6) Trabajar con compañeros de trabajo todos los días es una tensión para mí.	1	2	3	4	5	6

7) Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6
8) Me siento agotado por el trabajo.	1	2	3	4	5	6
9) Siento que mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de los otros.	1	2	3	4	5	6
10) Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	1	2	3	4	5	6
11) Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1	2	3	4	5	6
12) Me encuentro con mucha vitalidad.	1	2	3	4	5	6
13) Me siento frustrado por mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
14) Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	1	2	3	4	5	6
15) Realmente no me importa lo que les ocurrirá a alguno de los compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6
16) Trabajar en contacto directo con los compañeros de trabajo me produce bastante estrés.	1	2	3	4	5	6
17) Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6
18) Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6
19) He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	1	2	3	4	5	6
20) En el trabajo, siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	1	2	3	4	5	6
21) Siento que se trata de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
22) Siento que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	1	2	3	4	5	6

Gracias por su colaboración.

ANEXO B: ESCALA DE CLIMA SOCIAL EN EL TRABAJO DE MOOS

INSTRUCCIONES

A continuación encontrará unas frases relacionadas donde Ud. labora. Anote las contestaciones en la hoja de respuestas. Si cree que la frase aplicada a su lugar de trabajo, es verdadera o casi siempre verdadera, anote una X en el espacio correspondiente a la V (verdadero). Si cree que la frase es falsa o casi siempre falsa, anote una X en el espacio correspondiente a la F (Falso). Siga el orden de la numeración que tiene las frases, para evitar equivocaciones.

	V	F
1. Son pocos los trabajadores que tienen responsabilidades algo importantes.	20	10
2. El trabajador presta mucha atención a la terminación del trabajo.	26	4
3. Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.	29	1
4. Los trabajadores no poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.	24	06
5. Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia.	27	3
6. Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.	26	4
7. Se anima a los trabajadores para que tomen sus propias decisiones.	26	04
8. Muy pocas veces las “cosas se dejan para el otro día”.	23	07
9. La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse)	25	5
10. La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.	25	05
11. Nuestro grupo de trabajo no es muy eficiente y práctico.	26	04
12. Aquí nadie trabaja duro.	28	02
13. El jefe anima a los trabajadores a tener confianza en sí mismo cuando surge un problema.	26	04
14. Aquí es muy importante realizar mucho trabajo.	25	05
15. Se apresura a la gente a cumplir las tareas.	24	06
16. Generalmente los trabajadores no intentan ser especiales o independientes.	28	02

17. Se toma en serio la frase “el trabajo antes que la diversión”.	26	04
18. Es difícil mantener durante un tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.	29	01
19. Se anima a los trabajadores a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.	03	27
20. Los trabajadores trabajan muy intensamente.	28	02
21. Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.	01	29
22. Los trabajadores actúan con gran independencia del jefe.	06	24
23. El trabajador parece ser muy poco eficiente.	27	03
24. Siempre se tropieza uno, con la rutina o con una barrera para hacer algo.	28	02
25. El jefe se reúne regularmente con sus trabajadores para construir proyectos futuros.	03	27
26. Los trabajadores suelen llegar tarde al trabajo.	23	07
27. Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay quedarse fuera de hora de salida.	29	01

APLICACIÓN DE ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
MERCANTIL INCA S.A.



Figura 3: La encuesta se realizó en la empresa Mercantil Inca S.A con una muestra total de 30 trabajadores.

Fuente: Elaboración Propia

APLICACIÓN DE ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
MERCANTIL INCA S.A



Figura 4: La encuesta se realizó en la empresa Mercantil Inca S.A con una muestra total de 30 trabajadores.

Fuente: Elaboración Propia

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Julio Izquierdo Espinoza
PROFESION	Lic en Administraci3n
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Magister
ESPECIALIDAD	RR.HH
INSTITUCION EN DONDE LABORA	URS
CARGO	Docente a tiempo completo

TITULO DE LA INVESTIGACION	
Clima Laboral y Sindrome DE BURNOUT en los trabajadores de la Empresa Mercantil Inca S.A chidayo 2016	

NOMBRE DEL TESISISTA	Bell Andy Cubes Lozada
INSTRUMENTO EVALUADO	Escala de clima social en el trabajo de Moos.
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalizacion de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opci3n que considera debe aplicarse en cada it3m y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	✓			
2.	✓			
3.	✓			
4.	✓			
.	✓			
.	✓			
n	✓			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentaci3n del instrumento		✓		
Calidad de redacci3n de los Items		✓		
Pertinencia de las variables con los indicadores		✓		
Relevancia del contenido		✓		
Factibilidad de aplicacion		✓		

Apreciacion Cualitativa

Observaciones:


Firma/Sello del experto

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Pehoula Feliciana Mairena Fox
PROFESION	Administradora Hotelera
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Master
ESPECIALIDAD	Investigación
INSTITUCION EN DONDE LABORA	USS
CARGO	Jefe Pedagógico

TITULO DE LA INVESTIGACION
Clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2016

NOMBRE DEL TESISISTA	Bell Andy Cubas Lozada
INSTRUMENTO EVALUADO	Escala de clima social en el trabajo de Moos.
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	<input checked="" type="checkbox"/>			
2.	<input checked="" type="checkbox"/>			
3.	<input checked="" type="checkbox"/>			
4.	<input checked="" type="checkbox"/>			
.	<input checked="" type="checkbox"/>			
.	<input checked="" type="checkbox"/>			
n	<input checked="" type="checkbox"/>			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		<input checked="" type="checkbox"/>		
Calidad de redacción de los ítems		<input checked="" type="checkbox"/>		
Pertinencia de las variables con los indicadores		<input checked="" type="checkbox"/>		
Relevancia del contenido		<input checked="" type="checkbox"/>		
Factibilidad de aplicación		<input checked="" type="checkbox"/>		

Apreciacion Cualitativa

Observaciones:



Firma/Sello del experto
DNI 16631152

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Sheyla Clara Cubas Lozada.
PROFESION	Psicóloga
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Lic. en Psicología / Mag. Gestión P.
ESPECIALIDAD	Psicología Organizacional - RRHH.
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Cooperativa San Francisco de Macupe
CARGO	Jepe de RRHH

TITULO DE LA INVESTIGACION

Clima laboral y Síndrome de Burnout
En los trabajadores de la Empresa Mercantil
Inca S.A. Chiclayo 2016

NOMBRE DEL TESISISTA	Bell Andy Cubas Lozada
INSTRUMENTO EVALUADO	Escala de clima social en el trabajo de Moos.
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	/			
2.	/			
3.	/			
4.	/			
.	/			
.	/			
n	/			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		/		
Calidad de redacción de los ítems		/		
Pertinencia de las variables con los indicadores		/		
Relevancia del contenido		/		
Factibilidad de aplicación		/		

Apreciación Cualitativa

El instrumento es confiable y válido ya que responde
y mide las preguntas según la variable.

Observaciones:


Lic. Sheila Clara Cubas Lozada
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 25099
Firma/Sello del experto
DNI: 72625269.

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Julio Bquerdo Espinoza
PROFESION	Lic en Administraci3n
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Magister
ESPECIALIDAD	RR HH
INSTITUCION EN DONDE LABORA	USI
CARGO	Docente a tiempo completo

TITULO DE LA INVESTIGACION

Clima Laboral y Sindrome De Burnout en los trabajadores de la Empresa Mercantil Inca S.A chidayo 2016

NOMBRE DEL TESISTA	Bell Andy Cubas Lozada
INSTRUMENTO EVALUADO	JMV Burnout de Maslach y Jackson.
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalizacion de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opci3n que considera debe aplicarse en cada item y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	✓			
2.	✓			
3.	✓			
4.	✓			
.	✓			
.	✓			
n	✓			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentaci3n del instrumento		✓		
Calidad de redacci3n de los items		✓		
Pertinencia de las variables con los indicadores		✓		
Relevancia del contenido		✓		
Factibilidad de aplicacion		✓		

Apreciacion Cualitativa

Observaciones:



Firma/Sello del experto

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Petronila Filiana Mairana Fox
PROFESION	Administradora Hotelera
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Master
ESPECIALIDAD	Investigación
INSTITUCION EN DONDE LABORA	USS
CARGO	Jefe Pedagógico

TITULO DE LA INVESTIGACION

Clima laboral y Síndrome de Burnout
En los trabajadores de la Empresa Mercantil
Inca S.A. Chiclayo 2016

NOMBRE DEL TESISTA	Bell Andy Cubas Lozada
INSTRUMENTO EVALUADO	JVV. Burnout de Maslach y Jackson.
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	✓			
2.	✓			
3.	✓			
4.	✓			
.	✓			
.	✓			
n	✓			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		✓		
Calidad de redacción de los ítems		✓		
Pertinencia de las variables con los indicadores		✓		
Relevancia del contenido		✓		
Factibilidad de aplicación		✓		

Apreciación Cualitativa

Observaciones:



Firma/Sello del experto
DNI 16631152

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Sheyla Clara Cubas Lozada.
PROFESION	Psicóloga
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Lic. en Psicología / Mg. Gestión P.
ESPECIALIDAD	Psicología Organizacional - RRHH.
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Cooperativa San Francisco de Macupe
CARGO	Jepe de RRHH

TITULO DE LA INVESTIGACION
Clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2016

NOMBRE DEL TESISISTA	Bell Andy Cubas Lozada
INSTRUMENTO EVALUADO	JMV. Burnout de Maslach y Jackson.
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	/			
2.	/			
3.	/			
4.	/			
.	/			
.	/			
n	/			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		/		
Calidad de redacción de los ítems		/		
Pertinencia de las variables con los indicadores		/		
Relevancia del contenido		/		
Factibilidad de aplicación		/		

}

Apreciación Cualitativa

El instrumento es confiable y válido ya que responde
y mide las preguntas según la variable.

Observaciones:


Lic. Sheila Clara Cubas Lozada
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 25099
Firma/Sello del experto
DNI: 72625269.

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Cubas Lozada Bell Andy
Apellidos y nombres

72625270

DNI N°

2111819583

Código N°

Presencial

Modalidad de estudio

Administración
Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales
Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

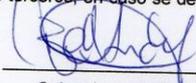
**CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
MERCANTIL INCA S.A. CHICLAYO 2016.**

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



Cubas Lozada Bell Andy
DNI N° 72625270



FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 22 de Octubre del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

BELL ANDY CUBAS LOZADA, con DNI: 72625270.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERCANTIL INCA S.A. CHICLAYO 2016, presentado y aprobado en el año 2016 como requisito para optar el grado de bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
BELL ANDY CUBAS LOZADA	72625270	

Acta de originalidad de informe de investigación

Yo, Mg. Heredia Llatas Flor Delicia, coordinadora del área de investigación de la EAP de Administración, y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°.....0811 FACEM-USS 2017 de las estudiante(s) CUBAS LOZADA BELL ANDY, titulada CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERCANTIL INCA S.A. CHICLAYO 2016., Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 22% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa TURNITIN Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 26 de Abril del 2018


Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

DNI N° 41365424

CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERCANTIL INCA S.A. CHICLAYO 2016 - BELL CUBAS

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	miunespace.une.edu.ve Fuente de Internet	3%
4	www.slideshare.net Fuente de Internet	2%
5	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	dspace.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	depression.psicomag.com Fuente de Internet	1%