

UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA

Facultad de Ingeniería y Gestión



**CLIMA LABORAL Y SÍNDROME BURNOUT EN UNA EMPRESA
IMPORTADORA DE PINTURA EN POLVO, LIMA 2021**

Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración

Presenta el Bachiller en Administración

JAVIER ALFREDO VALDERRAMA PASCO

Presidente: Aldo Orlando Bravo Martinez

Asesor: Luis La Rosa Reyes

Lector: Neptali Angel Franco Tarazona

Lima – Perú

Enero del 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

Señores
Consejo Universitario UARM
Presente.-

De nuestra consideración:

Por la presente nos dirigimos a ustedes para saludarlos e informar al Consejo Universitario sobre el producto académico elaborado por VALDERRAMA PASCO Javier Alfredo, quien solicita la obtención de su título profesional a través de la sustentación de una tesis.

El producto académico elaborado tiene como título "Clima laboral y síndrome burnout en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima 2021"

Por tanto, en nuestra condición de Asesor de producto académico y de integrante de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería y Gestión respectivamente, declaramos que el producto académico de VALDERRAMA PASCO Javier Alfredo, ha sido examinado con el programa antiplagio *Turnitin* para identificar su nivel de coincidencias.

El resultado que arroja el programa es de 16% de similitud, el cual proviene de fuentes de información que han sido debidamente citadas o reconocidas utilizando las normas del sistema APA.

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Firmado en Lima, el 14 del mes de diciembre del 2023

Atentamente,



Luis La Rosa Reyes
Asesor

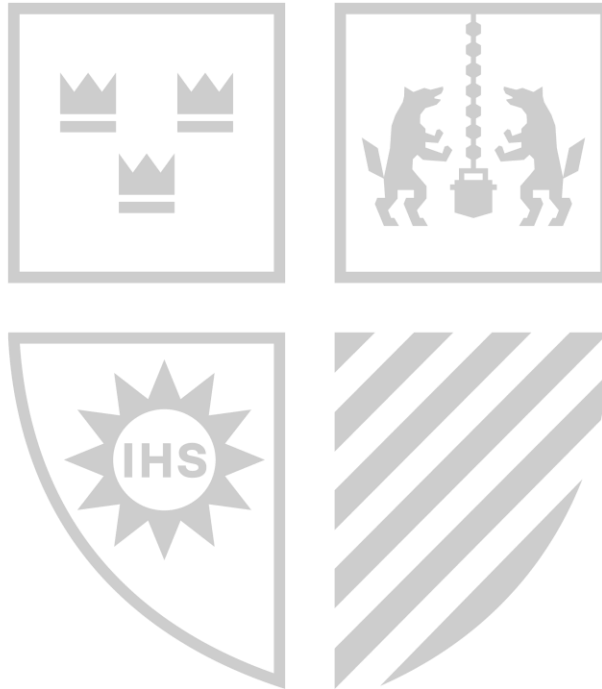


Bernardo Leonardo Meza Guzmán
Presidente de la Comisión de Grados y Títulos
Facultad de Ingeniería y Gestión

*Conforme a lo establecido en el documento de identidad

EPÍGRAFE

"El trabajo no debe ser una tortura. Es el momento de que todos se unan para combatir el síndrome de burnout" - Richard Carlson

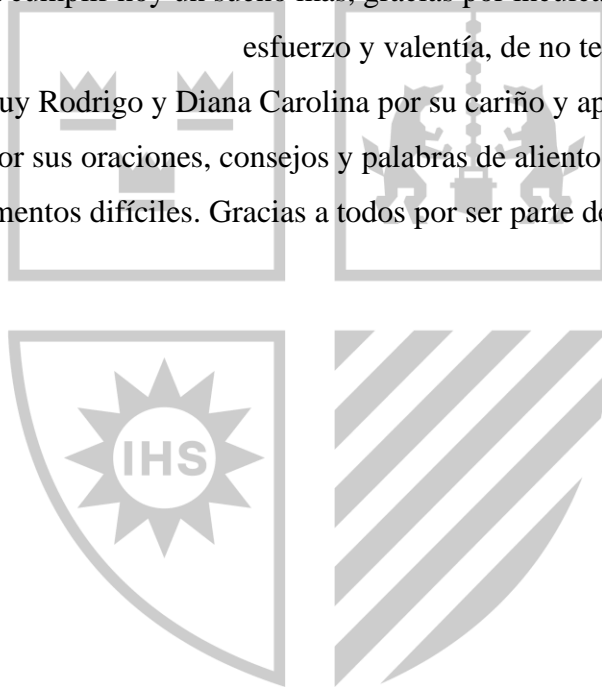


DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A mis padres Luciano y Rossmary quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades.

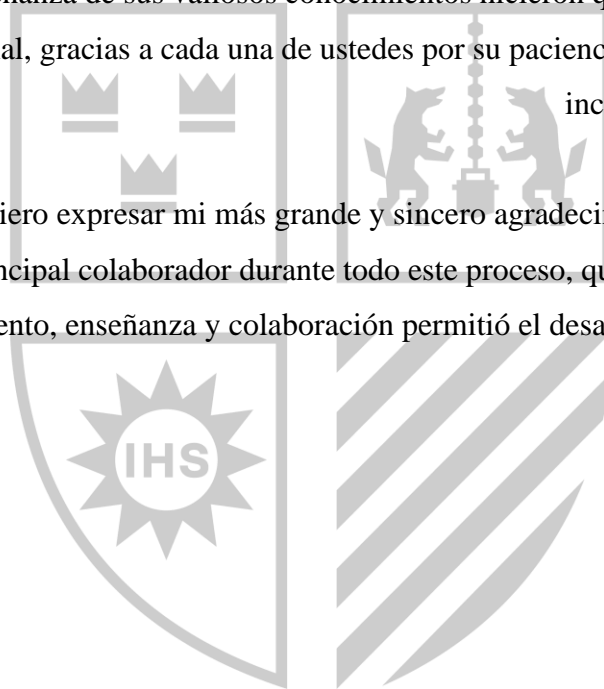
A mis hermanos Ruy Rodrigo y Diana Carolina por su cariño y apoyo incondicional. A toda mi familia por sus oraciones, consejos y palabras de aliento. Y a mis amigos, por su apoyo en momentos difíciles. Gracias a todos por ser parte de mis sueños y metas.



AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a todas las autoridades, a mi alma máter la Universidad Antonio Ruiz de Montoya, a toda la Facultad de Ingeniería y Gestión, a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Dr. Luis La Rosa, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.



RESUMEN

La tesis “Clima laboral y síndrome burnout en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2021”, tuvo como objetivo analizar la relación entre las variables clima laboral y síndrome burnout en una empresa importadora. La metodología de estudio fue de un diseño no experimental, del tipo descriptivo y cuantitativo, siendo la muestra de 40 colaboradores de la empresa importadora. Concluyéndose que existía una relación significativa entre las variables de estudio, siendo aceptada la hipótesis general al obtenerse la correlación positiva de Pearson de 0.673.

Palabras clave: Clima laboral, síndrome burnout, colaboradores, empresa importadora.

ABSTRACT

The thesis "Work climate and burnout syndrome in a powder paint importing company, Lima, 2021", aimed to analyze the relationship between the variables work climate and burnout syndrome in an importing company. The study methodology was of a non-experimental design, of the descriptive and quantitative type, being the sample of 40 collaborators of the importing company. Concluding that there was a significant relationship between the study variables, the general hypothesis being accepted when the positive Pearson correlation of 0.673 was obtained.

Keywords: Work environment, burnout syndrome, collaborators, importing Company.

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Formulación del problema de investigación	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	14
1.2. Objetivos de la investigación	14
1.2.1. Objetivo general	14
1.2.2. Objetivos específicos.....	14
1.3. Justificación de la investigación.....	15
1.3.1. Importancia de la investigación.....	15
1.3.1. Viabilidad de la investigación	15
1.4. Limitaciones de la investigación.....	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes	16
2.2. Bases teóricas	18
2.2.1. Clima laboral	18
2.2.2. Síndrome Burnout	20
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN	23
3.1. Hipótesis.....	23
3.1.1. Hipótesis general	23
3.1.2. Hipótesis específicas	23
3.2. Variables de estudio	23
3.3. Operacionalización de variables	24
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	26
4.1. Tipo de investigación	26

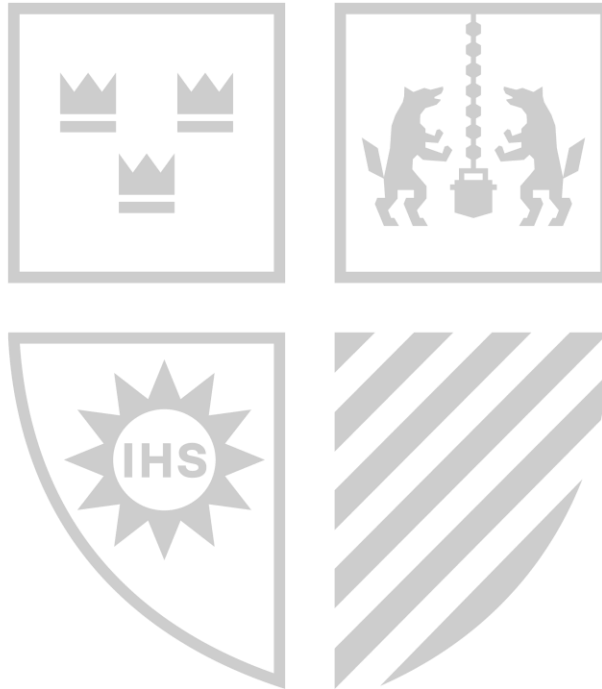
4.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	26
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	26
4.3.1. Técnicas	26
4.3.2. Instrumentos	27
4.4. Procedimiento	29
4.5. Aspectos éticos.....	29
CAPÍTULO V: RESULTADOS	30
5.1. Resultados	30
5.2. Hipótesis general.....	30
5.3. Hipótesis Específicas	30
5.3.1. Hipótesis Específica 1	30
5.3.2. Hipótesis específica 2	31
5.3.3. Hipótesis Específica 3	31
5.4. Análisis de los datos de acuerdo a los grupos profesionales.....	32
5.4.1. Personal administrativo	33
5.4.2. Trabajadores operativos (almacén y ventas)	33
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN	35
6.1. Discusión.....	35
6.2. Líneas de acción para mejorar el clima laboral.....	36
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	24
Tabla 2	Calificación clima laboral	28
Tabla 3	Niveles de la Variable y dimensiones: Clima Laboral.....	28
Tabla 4	Ficha técnica del cuestionario de SINDROME DE BURNOUT.....	29
Tabla 5	Alfa de Cronbach de los datos con respecto a las variables los datos con respecto a las	30
Tabla 6	Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout	30
Tabla 7	Prueba de correlación de Pearson – hipótesis específica 1	31
Tabla 8	Prueba de correlación de Pearson – hipótesis específica 2.....	31
Tabla 9	Prueba de correlación de Pearson – hipótesis específica 3.....	32
Tabla 10	Propuestas de acciones para mejorar el clima laboral	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Análisis del clima laboral en el personal administrativo.....	33
Figura 2 Análisis del clima laboral en trabajadores operativos	34



INTRODUCCIÓN

El clima laboral es el conjunto de pertenencias vinculadas en un ambiente laboral, las cuales pueden ser captadas con facilidad y así mismo de ellas dependerá la conducta y motivación que se desarrollen laboralmente; mientras que el síndrome de burnout es la disminución del idealismos, energía y propósito, siendo en el ámbito organizacional cómo el estado de cansancio emocional y físico.

La empresa importadora y distribuidora de pintura en polvo ubicada en el distrito de Los Olivos, departamento de Lima, no efectúan medición del clima laboral ni tampoco del síndrome burnout, los resultados operativos de la organización ha conllevado a una presión a los colaboradores en tema de rendimiento, con amenaza de ser despedidos, generando conflictos y un descontento de los trabajadores por sentirse amenazados ante un despido, lo cual repercute negativamente en su desempeño laboral.

Para desarrollar este estudio, la investigación se estructuró en VI capítulos; el capítulo I denominado problema de investigación, abarca el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y viabilidad del estudio; el capítulo II titulado marco teórico, donde se detalla las variables de estudio, los antecedentes y definiciones de términos básicos.

El capítulo III, se denomina hipótesis donde se efectuó la operacionalización de las variables, incluyendo dimensiones e indicadores; el capítulo IV, es el aspecto metodológico donde se detalla el desarrollo de la investigación. El capítulo V denominado Resultados, en el cual se aplicó la estadística inferencial para comprobar las hipótesis planteadas; en el capítulo VI, se efectuó la discusión de los resultados obtenidos y se planteó líneas de acción a seguirse en cuanto a las variables en la organización. Por último, se efectuó las conclusiones y recomendaciones respectivas.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

El siglo XXI ha traído grandes cambios como la globalización y la tecnología, siendo las empresas quienes usan estos recursos por medio de los colaboradores, y quienes tienen la responsabilidad de efectuar labores ante una gran competitividad entre empresas u organizaciones (Maslach, 1984).

La Organización mundial de la Salud (2016), informa que el estrés laboral lo padecían en Chile con 28%, Chile presentaba un 28%, y Brasil con 14%, el Ministerio del Trabajo (2016), anunció que el Perú, aproximadamente 1535 colaboradores o equivalente al 0.44% ha padecido de enfermedades ocupacionales o psicosociales. Entendiendo que durante el transcurso de solo un mes un grupo de colaboradores o trabajadores ha padecido de estrés laboral, pudiendo ser minoría. En la empresa privada dedicada a la importación y comercialización de pinturas en polvo cuenta con 40 colaboradores en planilla; que la disminución de las ventas producto de la pandemia COVID19 y la situación económica del país, lo que genera que se reduzca personal o se modifiquen los puestos de trabajo, afectando la comunicación en un centro laboral.

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el Clima Organizacional se relaciona con el síndrome de Burnout en los colaboradores de una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

P1: ¿De qué manera el Clima Organizacional se relaciona con el cansancio emocional en los colaboradores de en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022?

P2: ¿De qué manera el Clima Organizacional se relaciona con la despersonalización en los colaboradores de en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022?

P3: ¿De qué manera el Clima Organizacional se relaciona con la realización personal en los colaboradores de en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Analizar de qué manera el Clima Organizacional se relaciona con el síndrome de Burnout en los colaboradores de en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022.

1.2.2. Objetivos específicos

O1: Analizar de qué manera el Clima Organizacional se relaciona con el cansancio emocional en los colaboradores de en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022

O2: Analizar de qué manera el Clima Organizacional se relaciona con la despersonalización en los colaboradores de en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022.

O3: Analizar de qué manera el Clima Organizacional se relaciona con la realización personal en los colaboradores de en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022.

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Importancia de la investigación

El trabajo de investigación fue importante porque buscó reorientar y dar un aporte psicológico al personal de la empresa, y disminuir los factores de riesgo asociados al síndrome burnout considerando mejorar la comunicación, promocionar estilo de vida, capacitaciones, flexibilidad para los cambios de turno y el desarrollo de actividades recreativas.

1.3.1. Viabilidad de la investigación

La investigación fue viable, considerando que el **Síndrome Burnout** es un efecto a largo plazo de estrés crónico y se da en trabajos que presentan un contacto personal agudo, por lo cual los estudios que existen permiten aplicar cuestionarios para detectarlo y poder efectuar las medidas correctivas y no tenga un efecto muy agudo en el clima laboral de una organización.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones de la investigación fueron por las restricciones sanitarias producto del COVID 19 lo que no permitió efectuar la aplicación del instrumento de manera directa sino por modalidad virtual.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

El estudio de Pineda (2017) tuvo como objetivo determinar la relación del clima laboral y el compromiso organizacional; siendo el aspecto metodológico del tipo cuantitativo, siendo aplicado en 84 colaboradores mediante encuestas siendo los instrumentos para medir el clima laboral mediante el cuestionario clima social en el trabajo (WES) y para el compromiso organizacional con el cuestionario de Meyer y Allen (1986). La aplicación de los instrumentos mencionados permitió determinar que existía una nula relación de las variables de estudio.

Aliaga (2017) el objetivo de estudio fue analizar la relación del síndrome burnout y el compromiso organizacional; en el aspecto metodológico fue del tipo cuantitativo aplicado a una muestra de 140 trabajadores de un banco. Los resultados para el síndrome burnout fue un 67 de nivel bajo, 31% nivel medio y 2% de nivel alto; mientras que la variable compromiso organizacional fue de 7% nivel bajo, 44% nivel medio y 49% en nivel alto; por lo que concluye que la relación entre el síndrome burnout y compromiso organizacional era inversamente proporcional.

Córdova y Sulca (2017) el objetivo del estudio fue identificar la relación del síndrome burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de un hospital ubicado en Lima metropolitana. En lo metodológico fue del tipo cuantitativo y correlacional, aplicando a una muestra de 296 colaboradores el cuestionario de Maslach para el síndrome burnout y la escala de satisfacción laboral de Price (1997). Concluyendo la existencia de una relación directa y significativa de las variables síndrome burnout y satisfacción laboral.

Carranza (2017) el objetivo fue analizar la relación del clima laboral y el síndrome burnout en un hospital ubicado en Lima metropolitana; la población a investigar fue de 106 colaboradores entre femeninos y masculinos, los instrumentos empleados fueron la escala de Clima laboral – CL-SPC de palma (2004) y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory de Maslach, Jackson y Leiter. Los resultados obtenidos mencionan que los niveles de mayor predominio en el clima laboral fueron medio (54.76%) y desfavorable (14.29%) y la dimensión de mayor preminencia fue despersonalización con 44.05% y de menor nivel 36.90%. determinando una relación significativa entre ambas variables.

Pompilla (2017) tuvo como objetivo de estudio determinar la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de un call center de Lima metropolitana. En lo metodológico fue cuantitativo y correlacional con un diseño no experimental; para lo cual aplico el cuestionario de la OIT para medir el estrés laboral y para el compromiso organizacional el cuestionario de Meyer y Allen, todo ello aplicado a una muestra de 200 colaboradores. Concluyeron que existía una correlación directa y positiva baja entre las variables estrés laboral y compromiso organizacional, pero encontraron correlaciones positivas entre las dimensiones de estrés laboral y compromiso organizacional.

Soukupová (2016) con el objetivo de evaluar el síndrome burnout y la satisfacción laboral en colaboradores de instituciones públicas y sector privado; siendo en lo metodológico del tipo cuantitativo aplicando en una muestra de 97 colaboradores el cuestionario de inventario de Malslach. En los resultados evidencio que los colaboradores del sector público presentaban mayores porcentajes de despersonalización y cansancio emocional que el sector privado, por lo que concluye que los colaboradores del sector privado presentaban menor nivel de síndrome burnout y una mayor satisfacción laboral.

Anampa (2016) su objetivo fue medir e identificar el nivel de estrés con relación al clima laboral en colaboradores de una entidad privada ubicada en un distrito de Lima metropolitana, por lo cual en lo metodológico fue del tipo cuantitativo, aplicando a una muestra de 168 colaboradores el cuestionario de escala de estrés laboral de la OIT-OMS, mientras que para el clima laboral con el instrumento estandarizado de Sonia Palma. Concluyendo que existía una correlación negativa alta entre las variables siendo medido por el indicador estadístico de Pearson con un valor de -0.627.

Chávez (2016) con el objetivo de estudiar los efectos del estrés laboral en el desempeño de trabajadores de un área de gestión comercial de una empresa privada, fue desarrollado en lo metodológico del tipo cuantitativo mediante la aplicación de una encuesta de 25 preguntas a una muestra de 32 trabajadores de áreas administrativa y operativa. Concluyendo que el estrés laboral interfería en el desarrollo del desempeño laboral, siendo el factor la sobrecarga laboral que generaba la disminución del rendimiento laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima laboral

Respecto a la variable del clima laboral, Litwing & Stringer (1968) es un conjunto de pertenencias que se vincula al ambiente laboral que pueden ser captadas con facilidad y depende de la conducta y motivación que se desarrolla laboralmente, a ello se une el estilo de dirección que permite identificar el dinamismo de un sistema sea abierto o cerrado, participativo o no.

Palma (2004) concebía al clima laboral como una apreciación por parte del personal respecto del ambiente de trabajo y se relacionaba con aspectos como autorrealización, el involucrarse en las labores a ejecutar, recibir supervisión, acceder a información respecto a la labor de sus compañeros y el contexto que rodea la labor. Por su parte Chiavenato (2011) el clima organizacional era la adaptación de los miembros de una organización con su ambiente interno. Cabe precisar que la teoría de Litwing & Stringer respecto del clima laboral estuvo enfocado en un criterio de percepción, considerando la conducta de los colaboradores involucrados, la motivación y el clima; bajo este enfoque es relevante el comportamiento y apreciación del colaborador donde se consideran seis dimensiones para la comprensión del clima organizacional.

La primera dimensión es la estructura, la cual se compone de la apreciación de los trabajadores que conforman la organización, para lo cual consideran el aspecto normativo y las restricciones en sus labores. La responsabilidad es la segunda dimensión la cual esta aunada a la toma de decisiones. La remuneración o recompensa es la tercera dimensión lo cual permite efectuar un trabajo óptimo de acuerdo a las escalas salariales

en una organización. El reto es la cuarta dimensión que busca establecer en los integrantes de una organización desafíos de acuerdo a su labor. La claridad institucional es la quinta dimensión; y por último los conflictos, que es aprobar distintas opiniones con la finalidad de solucionar las dificultades.

Por otro lado, Litwing & Stringer instauran particularmente tres tipos de variables que conceptualizan ciertas particularidades ajustadas mediante una organización y a su vez serán las causantes referidas de manera independiente, con el objetivo de dar a conocer la forma en la cual una organización desarrolla y adquiere efectos. Las variables independientes las que se orientan al sentido de una organización y de obtener resultados, mientras que las variables dependientes son aquellas que reflejan los logros que obtiene la organización lo cual incluye la productividad, las utilidades y pérdidas.

La combinación de dichas variables determina dos grandes tipos de clima organizacional los cuales parten de un sistema muy autoritario, a uno muy participativo. Así mismo Likert establece cuatro tipos de sistemas organizacionales, caracterizándose individualmente por un clima específico. El clima que se desarrolla suele ser comprendido por los subordinados de manera estable, puesto que es condescendiente entre ellos y los mandos jerárquicos. El clima se muestra en confianza y elevados grados respecto a las responsabilidades.

El clima se desarrolla con niveles de confianza y con elevados grados de compromiso proveniente del personal mediante objetivos establecidos por la organización, así mismo la relación entre la dirección y los trabajadores son adecuadas y con buenos niveles de confianza. Brunet (2011) considera dos enfoques que se deben de desarrollar en una organización, el enfoque dimensional referido a un clima laboral multidimensional porque son diversas áreas en una organización, y el enfoque tipológico en que considera al clima laboral como un todo en donde existen microclimas dentro de una organización, que es la interacción de las condiciones ambientales en un puesto de trabajo.

Para Llana (2007), el clima laboral la valorización de los elementos que conforman la cultura en una empresa, por lo que el comportamiento del colaborador está

en función de las condiciones de trabajo existentes, y de las percepciones del trabajador respecto a la interacción entre personas y organizaciones.

Gan y Berbel (2007) plantean los núcleos de atención de las cuales son:

“La valoración acerca de las condiciones físicas y de confort ambiental donde se realiza el trabajo, dentro de la organización. En la actualidad las normativas de la prevención y riesgos en el trabajo.

Las percepciones por los miembros de una organización respecto al trabajo y por lo tanto las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno al mismo, este enfoque iguala “Clima Laboral = percepciones de los miembros de la organización acerca del trabajo y lo que significa.

Diversas regulaciones estructurales, formales y normativas que afectan a dicho trabajo, lo que sitúa al clima laboral como algo diferentes a las percepciones y lo condiciona a elementos como: La estructura, el tamaño de la organización, procesos técnicos del trabajo, estilos de dirección, la comunicación, la tecnología, etc.

Los elementos que facilitan o dificultan la identificación de cada persona con su labor, así como la valoración individual sobre la satisfacción de sus necesidades laborales.” (pg. 170).

Moos (2010) señala que para comprender el clima laboral se debe de conocer el ambiente social de los colaboradores y ello se compone en tres dimensiones como las relaciones, autorrealización y la estabilidad.

2.2.2. Síndrome Burnout

Es la disminución de los idealismos, la energía y propósito en una persona (Edelwich y Brodsky, 1980), pero en cuanto al aspecto organizacional es un estado de cansancio emocional y físico y es producto de las condiciones laborales (Schaufeli et al., 1993). Para Monte (2006) es una respuesta de un trabajador ante el estrés provocado por la alta demanda.

De Diego (2008) sostiene que el síndrome burnout se correlaciona con el estrés laboral, señalando que existe un nivel causante individual en que el trabajador se enfrasca exagera y personaliza los conflictos con los clientes lo que le causa un cansancio emocional, llegando a presentar sensaciones de frustraciones o remordimientos al no solucionarse los conflictos. El segundo nivel denominado causante organizacional, donde el trabajador ante un orden de ejecución de actividades y al surgir un mal entendido en el desarrollo del proceso conlleva a una respuesta de molestia. El nivel causante social es cuando los agentes sociales generan una sobre carga en la personalidad del colaborador quien no se adapta a las demandas del entorno social.

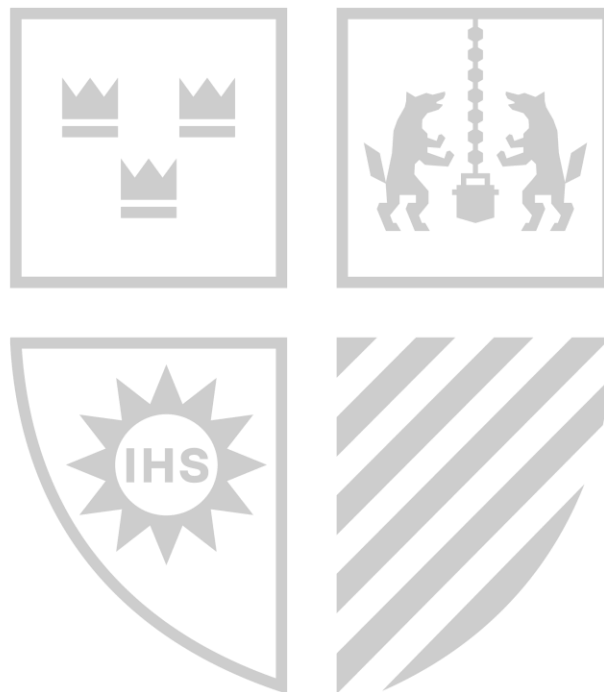
Cicerone (2013) señala que las tres dimensiones son el agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y realización personal; siendo el agotamiento emocional es cuando disminuye la energía del colaborador ante sus actividades laborales, lo que conlleva actitudes agresivas y negativas ante las actividades que le encomiendan aunado con un sobre esfuerzo físico y emocional por la demanda de trabajo y la relación con sus compañeros de trabajo y clientes. La despersonalización planteada por Maslach y Jackson (1986) significa la carencia de emociones de un colaborador con su círculo social como compañeros de trabajo, amigos o familiares y expresando comportamientos ofensivos, hostiles entre otros.

En cuanto a la tercera dimensión realización personal se genera cuando las actividades encomendadas en una organización sobrepasan la habilidad o destreza para el desarrollo eficiente y eficaz de una labor, generando emociones negativas por lo que percibe que es autosuficiente.

De Diego (2008) señala que el síndrome burnout se desarrolla por tres factores fundamentales, el primero es por la demanda de servicios que requiere la humanidad sea a nivel individual o colectivo, el segundo factor es que los usuarios exigen servicios sociales, sanitarios y educativos, y como tercer factor los efectos perjudiciales del estrés.

La postura de Sahili (2006) señala que el síndrome burnout es un estrés crónico a largo plazo y que genera el desgaste de fuerzas y frustración en un ambiente en que no existe cordialidad y el acatar la autoridad; por lo que asevera que el síndrome burnout es consecuencia del estrés pero prolongadamente en el tiempo, lo que genera un agotamiento emocional, distanciamiento hacia los demás, sentimientos de incompetencia, deterioro de

la vida propia, rechazo del trabajo mediante actitudes, y es acompañado por síntomas psicológicos como ansiedad, irritabilidad, tristeza y baja autoestima.



CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

El Clima Organizacional se relaciona con el síndrome de Burnout en los colaboradores de una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2021.

H0: El Clima Organizacional NO se relaciona con el síndrome de Burnout en los colaboradores de una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2021.

H1: El Clima Organizacional se relaciona con el síndrome de Burnout en los colaboradores de una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

H1: El Clima Organizacional se relaciona con el cansancio emocional en los colaboradores de en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022.

H2: El Clima Organizacional se relaciona con la despersonalización en los colaboradores de en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022

H3: El Clima Organizacional se relaciona con la realización personal en los colaboradores de en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022.

3.2. Variables de estudio

Variable independiente: Clima organizacional

Variable dependiente: Síndrome de Burnout

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Clima organizacional	Chiavenato, (1992) el clima organizacional llega a constituir el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados.	La definición medida por los puntajes obtenidos en la escala del Clima organizacional	<p>Clima laboral</p> <p>Relaciones</p> <p>Autorrealización</p> <p>Estabilidad al cambio</p>	<p>Liderazgo Es la dirección de los jefes inmediatos. Estímulo a la excelencia Trabajo en equipo Resolución de conflictos Realización personal</p> <p>Motivación Reconocimiento a los objetivos alcanzados Compromiso Condiciones del trabajo Aplicación del trabajo</p> <p>Reciprocidad Cuidado del patrimonio institucional Capacidad de pro actividad de Retribución Equidad</p> <p>Participación Compromiso con la productividad Compatibilidad de intereses Intercambio de información Involucramiento en el cambio</p>	Escala dicotómica

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Síndrome de Burnout	Según Maslach y Jackson, (1981) consiste en la sobre tensión crónica, agotamiento emocional. Despersonalización y realización personal baja presente en un trabajador o colaborador, quien constantemente se encuentra a cargo de satisfacer todas las demandas de los compradores (clientes) de bienes o servicios de la empresa u organización a la cual pertenecen.	El cuestionario del Síndrome de Burnout consta de 22 ítems, descritos objetivamente, que le permiten al colaborador o trabajador exprese sus pensamientos, actitudes y sentimientos propios de él.	Cansancio emocional Despersonalización Realización personal	<p>Agotamiento Emocional (9 ítems) Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo.</p> <p>Despersonalización (5 ítems) Reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento</p> <p>Realización Personal (8 ítems) Evalúa los sentimientos de autosuficiencia y realización personal en el trabajo.</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>1 = en desacuerdo</p> <p>2 = a veces</p> <p>3 = de acuerdo</p>

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

El estudio fue del tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental teniendo en cuenta que no se manipuló las variables de estudio, y de un corte transversal en una línea del tiempo (año 2022), sustentado en este aspecto en Hernández et al. (2014).

4.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población de estudio fue de 40 trabajadores entre hombres y mujeres, entre el rango de edad de 18 a 48 años, quienes laboran en la empresa importadora ubicada en el distrito de Los Olivos. La muestra fue censal al ser una población reducida y con similares características.

La investigación fue no probabilística, porque se empleó el mismo criterio de inclusión sostenido por. Hernández (2018), es decir fueron los trabajadores de ambos sexos de la empresa en estudio.

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

4.3.1. Técnicas

Observación directa; con el fin de identificar el comportamiento no verbal como movimientos, posturas, gestos a los que están expuestos los trabajadores en su ambiente laboral.

Recolección de datos; Hernández et al. (2014) indican que el uso de recolectar datos es para probar las hipótesis planteadas para lo cual se emplea el análisis estadístico con el fin de establecer patrones de comportamiento que permiten probar teorías.

Encuesta, como proceso esencial el cual permite obtener una respuesta de la muestra de tipo asincrónico ya que el trabajador es quien completa la evaluación de la encuesta respondiendo los reactivos o preguntas.

4.3.2. Instrumentos

Se tiene en consideración que la población para aplicar son trabajadores de una organización por ello se tomó en cuenta la prueba siguiente:

a. Cuestionario del clima laboral:

Autores: Moss & Tricket (1989)

Objetivo: Determinar el nivel del clima laboral en la empresa importadora

Lugar de aplicación; Los Olivos

Aplicación; Directa

Contenido: El cuestionario consta de 90 preguntas que comprenden las dimensiones Relaciones, autorrealización u estabilidad al cambio; las dos primeras dimensiones cuentan con 27 ítems, mientras que la tercera dimensión presenta 36 ítems. La puntuación del instrumento es efectuada en escala dicotómica, donde las respuestas verdaderas tienen una puntuación de 1, y 0 cuando la calificación es negativa.

La evaluación de la calificación al ser dicotómica se utiliza el estadístico KR-20 que permite obtener la media, varianza y desviación estándar.

Tabla 2*Calificación clima laboral*

Implicación	Cohesión	Apo yo	Autono mía	Organiza ción	Presi ón	Clarid ad	Cont rol	Innovac ión	Comodi dad
1-V	2-V	3-F	4-F	5-F	6-V	7-F	8-V	9-V	10-F
11-F	12-F	13-V	14-V	15-V	16-V	17-V	18-F	19-V	20-V
21-F	22-V	23-F	24-V	25-V	26-V	27-F	28-V	29-V	30-F
31-V	32-F	33-V	34-V	35-V	36-F	37-V	38-V	39-F	40-V
41-V	42-V	43-F	44-V	45-V	46-F	47-F	48-V	49-F	50-F
51-F	52-V	53-V	54-F	55-V	56-V	57-F	58-V	59-F	60-V
61-V	62-F	63-F	64-V	65-V	66-F	67-V	68-V	69-F	70-F
71-F	72-V	73-V	74-V	75-F	76-V	77-F	78-V	79-V	80-V
81-V	82-F	83-V	84-V	85-F	86-V	87-V	88-F	89-V	90-V
IM:	CO:	AP:	AU:	OR:	PR:	CL:	CN:	IN:	CF:

Nota. Extraído de Moos & Tricket (1989)

La validez del instrumento fue sometido al alfa de cronbach. La Tabla 3 presenta la escala de medición del clima laboral separado por dimensiones, todo ello bajo la escala de Mikulic y Casullo (2013), quienes consideraron escalas como déficit, malo, promedio, bueno y excelente.

Tabla 3*Niveles de la Variable y dimensiones: Clima Laboral*

Niveles	Clima Laboral	Relaciones	Autorrealización	Estabilidad al cambio
Pésimo	0,30	0,9	0,9	0,12
Regular	31,60	10,18	10,18	13,24
Bueno	61,90	19,27	19,27	25,36

Nota. Extraído de Moos & Tricket (1989)

Para la variable siéndome burnout se aplicó el cuestionario de Maslach y Jackson (1986), el cual fue adaptado en nuestro país por Oscar Aliaga, este instrumento consta de 22 preguntas en escala de Likert con la finalidad de conocer los sentimientos personales y actitudes de los colaboradores. La escala de Likert contemplo tres niveles de puntaje como en desacuerdo, a veces y de acuerdo; considerándose puntuaciones del 1 al 3; el cuestionario comprende las tres dimensiones del síndrome burnout, siendo el cansancio emocional representado por 9 ítems, la despersonalización con 5 ítems y la realización personal con 8 ítems, teniendo en cuenta tres niveles bajo, medio y alto.

Tabla 4*Ficha técnica del cuestionario de SINDROME DE BURNOUT*

Criterio	Información
Nombre del instrumento	Cuestionario de síndrome de burnout
Autor	Maslachn, Christina y Jackson, S.E.
Año	1986
País	Estados Unidos
Procedencia	Universidad de Berkeley California
Adaptación	Oscar Yoel Aliaga Colacci
Año	2016
País	Perú
Objetivo	Medir los niveles de burnout en los empleados del Banco de la Nación
Dimensiones	Cansancio emocional Despersonalización Disminución de la realización personal
Escala	Politémica
Aplicación	Se aplicará individualmente
Duración	15-20 minutos
Ítems	22

4.4. Procedimiento

Para el desarrollo del estudio se solicitó al Gerente General de la empresa importadora. Esta acción fue realizada con un mes de anticipación antes de aplicar el cuestionario. El cuestionario se aplicó a 40 colaboradores; divididos en 3 grupos. los dos primeros de 15 colaboradores y el ultimo de 10 colaboradores, en un área proporcionada por la organización durante tres días consecutivos, entre el horario de 6 pm hasta las 6:40 pm. Primero, se dio inicio con una presentación propia y una breve explicación del tema de investigación, es decir las pruebas a tomar y como se desarrollarían estos cuestionarios. Después de la aplicación; se registró los datos en el sistema SPSS versión 26, utilizando el estadístico de Pearson, con la finalidad de hallar la correlación entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en colaboradores de la empresa en estudio; posteriormente se interpretó los cuadros o tablas obtenidas, redactándose la discusión, conclusiones y sugerencias.

4.5. Aspectos éticos

Como aspecto ético se consideró las referencias bibliográficas, el manejo en reserva de los datos de los encuestados, todo de acorde con el manual de investigación de la Universidad Antonio Ruíz de Montoya.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 5

Alfa de Cronbach de los datos con respecto a las variables los datos

Variable	N de elementos	Correlación media	Coficiente (α)	Criterio
Clima organizacional	90	.000	.000	0.784
Síndrome burnout	22	.000	.000	0.625

Nota. La tabla muestra los resultados de confiabilidad en la variable independiente. Elaboración propia con uso del SPSS.

5.2. Hipótesis general

Tabla 6

Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout

	Síndrome Burnout	
Clima organizacional	Pearson 0,673	Sig 0,000

Sig = Grado de Significancia.

El resultado de la Tabla 5 sostiene que al aplicar el estadístico de Pearson se obtuvo un valor de 0.673, con lo cual se acepta la hipótesis general, evidenciando que existe correlación entre las variables clima organizacional y síndrome burnout.

5.3. Hipótesis Específicas

5.3.1. Hipótesis Especifica 1

El Clima Organizacional se relaciona con el cansancio emocional en los colaboradores de en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022.

Tabla 7*Prueba de correlación de Pearson – hipótesis específica 1*

		Clima organizacional	Cansancio emocional
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,578
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Cansancio emocional	Correlación de Pearson	,578	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Nota. Extraído del SPSS v25.

En la Tabla 7 se evidencia que se acepta la hipótesis planteada al obtenerse un valor de la correlación de Pearson de 0.578, siendo considerada una correlación moderada.

5.3.2. Hipótesis específica 2

El Clima Organizacional se relaciona con la despersionalización en los colaboradores de en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022.

Tabla 8*Prueba de correlación de Pearson – hipótesis específica 2*

		Clima organizacional	Despersonalización
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,741
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Despersonalización	Correlación de Pearson	,741	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Nota. Extraído del SPSS v25.

En la Tabla 8 se presenta la correlación de Pearson que alcanzó un valor de 0.741 por lo que queda aceptada la hipótesis planteada, y considerándose una correlación alta entre la variable clima organizacional y la dimensión despersionalización.

5.3.3. Hipótesis Específica 3

El Clima Organizacional se relaciona con la realización personal en los colaboradores de en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022.

Tabla 9*Prueba de correlación de Pearson – hipótesis específica 3*

		Clima organizacional	Realización personal
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,642
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Realización personal	Correlación de Pearson	,642	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Nota. Extraído del SPSS v25.

En la Tabla 9, queda aceptada la hipótesis planteada debido que al efectuarse la correlación de Pearson se obtuvo un indicador de 0.642, siendo una correlación moderada alta entre la variable clima organizacional y la dimensión Realización personal.

5.4. Análisis de los datos de acuerdo a los grupos profesionales

Para la interpretación de los resultados es conveniente efectuar el análisis de acuerdo a los grupos de profesionales evaluados; y poder tener en cuenta en cuál de los indicadores se puede apreciar cambios significativos de cada grupo respecto al clima laboral; este análisis también tiene en cuenta que cada grupo de colaboradores tiene distintas funciones; algunos de ellos tienen trato directo con los clientes y otros trabajos de oficina.

En las tres dimensiones se maneja los siguientes indicadores principales que permiten establecer las puntuaciones del estudio del Clima Laboral en la empresa en estudio:

INN: Innovación

CLA: Claridad

REC: Recompensa

MOT: Motivación

DES: Desarrollo

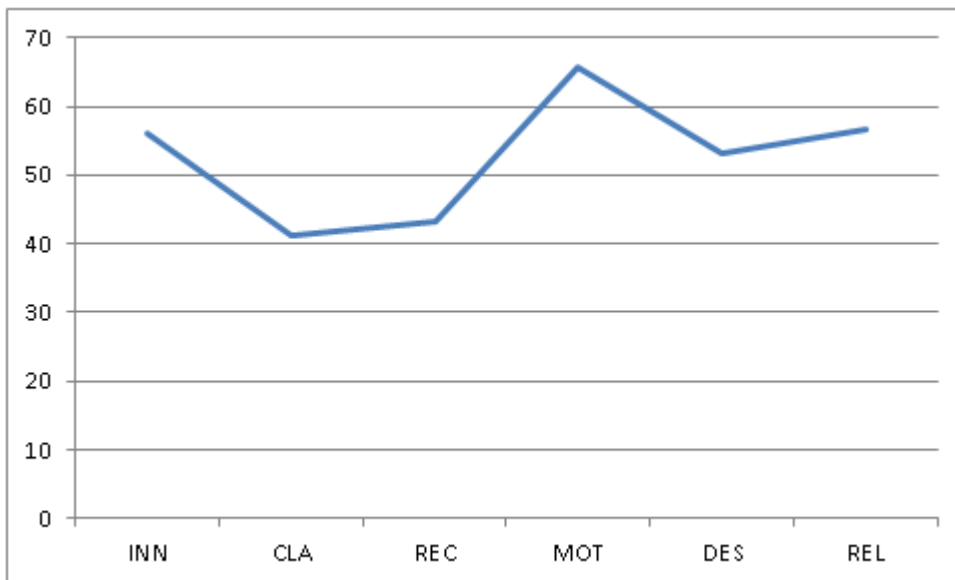
REL: Relaciones

5.4.1. Personal administrativo

El análisis del grupo de personal administrativo evidencia que los indicadores como Innovación, Motivación, Desarrollo y Relaciones; se encuentran por encima de la media, que refleja que este grupo encuentra espacio para el desarrollo de la creatividad, se encuentra motivados; que las funciones que desarrollan le permiten realizarse profesionalmente y permite un crecimiento profesional; y las relaciones laborales entre compañeros está acorde con un entorno laboral estable. Por el contrario; los indicadores como Claridad y Recompensas; se encuentran por debajo de la media; teniendo en cuenta que el grupo no encuentra una dirección acorde de la información que se maneja en las áreas, y que en el aspecto remunerativo no encuentran motivación para el desempeño de sus labores. Es decir, el clima laboral está motivado por el desarrollo de sus funciones, por el que se sienten sin presión para poder desarrollar sus labores, peor por el contrario existe una desmotivación en el aspecto remunerativo.

Figura 1

Análisis del clima laboral en el personal administrativo



5.4.2. Trabajadores operativos (almacén y ventas)

La evaluación de este grupo sobre el Clima Laboral muestra resultados preocupantes, debido que de las 6 dimensiones en estudio; 4 de ellas presentan cifras menores a la media (Claridad, Recompensa, Desarrollo y Relaciones).

Sobre la claridad, el personal ve sobre cargado sus labores debido a que tienen que conseguir objetivos comerciales a pesar la mitad del profesional de campo; y la exigencia por parte de la Gerencia en el establecimiento de metas presiona a este grupo.

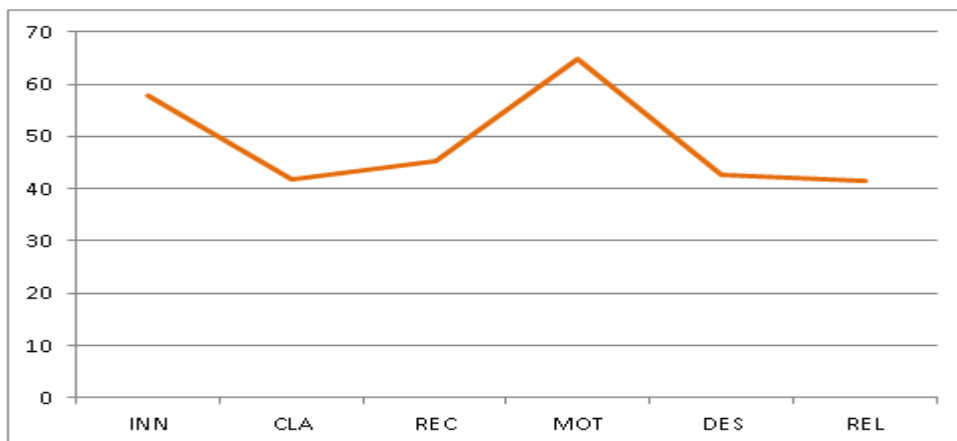
Recompensas; la creencia de la Gerencia de la empresa que está pagando sueldos superiores al mercado no ha sido analizado correctamente, en este aspecto ante tal cantidad de sobrecarga laboral los colaboradores no se ven motivados por la parte salarial; siendo el área responsable de las ventas de la empresa.

Indicador de Desarrollo; este indicador por debajo de la media permite observar una desmotivación del personal, al considerar que el esfuerzo que realiza no conducirá a un crecimiento personal; la falta de incentivos como reconocimiento por alcanzar los logros genera un clima laboral regular.

Relaciones; el resultado de 41 representa el nivel de insatisfacción respecto a las relaciones del personal; sobre todo con el trato con la Gerencia pro la presión que ejerce, lo que está originando que el clima laboral no sea el óptimo para el desarrollo de las funciones de los colaboradores.

Figura 2

Análisis del clima laboral en trabajadores operativos



CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN

6.1. Discusión

La hipótesis general “El Clima Organizacional se relaciona con el síndrome de Burnout en los colaboradores de una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Pearson de 0.673, en base a estos resultados es opuesto con Aliaga (2016) quien determinó la existencia de una relación inversa entre las variables síndrome burnout y compromiso organizacional mediante el estadístico de rho de spearman con un valor de -0.45, y el estudio de García (2015) que también obtuvo una correlación inversa entre el síndrome burnout y el compromiso organizacional; concluyendo que existe una relación directa entre el clima organizacional y el síndrome burnout en la empresa en estudio.

La hipótesis específica 1 “El Clima Organizacional se relaciona con el cansancio emocional en los colaboradores de en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022”, quedo aceptada por la correlación de Pearson de 0.578.

El resultado es contrario con la postura de Pompilla (2017) quien determino que existía una correlación directa, significativa y positiva con un bajo valor entre el estrés laboral y el compromiso organizacional, aseverando que el estrés laboral es mayor el compromiso organizacional también lo será, por lo que puedo afirmar que el cansancio emocional influye significativamente en el compromiso afectivo de una empresa importadora, debiendo la gerencia realizar el monitoreo del cansancio emocional, y aplicar medidas correctivas que conllevaran a tener un alto grado de compromiso organizacional.

La hipótesis específica 2 “El Clima Organizacional se relaciona con la despersonalización en los colaboradores de en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Pearson de 0.741.

Los resultados confirman lo planteado por En la investigación transversal, correlacional y descriptiva de Dávila (2011), obtuvo como resultados presencia de un nivel bajo y medio síndrome de burnout y clima organizacional respectivamente. Por lo tanto, puedo expresar que la despersonalización tiene influencia moderada en el compromiso de continuidad de una empresa en Lima Metropolitana por lo cual la gerencia debe monitorear el síndrome burnout e involucrarse en el compromiso organizacional; lo que permitirá que el colaborador se involucre en la organización y por ende en mejora de resultados de esta.

La hipótesis específica 3 “El Clima Organizacional se relaciona con la realización personal en los colaboradores de en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Pearson de 0.642.

Los resultados confirman lo planteado por Saldaña (2011), obtuvo como resultado un 37% de trabajadores contratados presentaron un nivel medio de compromiso organizacional mientras el 33% generó un nivel bajo, infiriendo que los colaboradores contratados al tener conocimiento de los beneficios corporativos mostraban mayor eficiencia con el fin de ser contratados, siendo fundamental para el crecimiento organizacional el compañerismo; por lo tanto puedo expresar que la realización personal influye en el compromiso normativo de una empresa de Lima Metropolitana.

6.2. Líneas de acción para mejorar el clima laboral

Se plantea las siguientes acciones para mejorar el clima laboral:

Tabla 10*Propuestas de acciones para mejorar el clima laboral*

MEDIDAS	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
Realizar un trabajo intensivo para mejorar los indicadores Claridad, Recompensa, Desarrollo y Relaciones.	Mejorar el clima del grupo, en el aspecto de Desarrollo; mediante el diseño de líneas de carrera, incentivos por meta y bonos de productividad.	Gerente General	Corto
Lograr una adecuada cohesión grupal para alcanzar los objetivos propuestos por la organización	Implementar cursos de comunicación dirigidos a personal directivo y trabajadores a mejorar técnicas y habilidades, así como la comunicación	Gerente General y Jefe del área	Corto
	Desarrollar e incentivar la excelencia en el servicio, utilizando todos los mecanismos posibles de estimulación tanto moral como material	Gerente General y Jefe del área	Corto
	Diseñar actividades encaminadas a capacitar al grupo en destrezas y habilidades para la resolución de conflictos	Gerente General y Jefe del área	Corto
Mejorar los métodos y estilos de dirección	Coordinar con la Universidad Postgrados, cursos sobre Liderazgo: Estilos y técnicas: cuáles son y cómo aplicarlos para alcanzar el éxito	Gerente General y Jefe del área	Corto
Mejorar el proceso de toma de decisiones	Escuchar las opiniones de los trabajadores en la toma de decisiones relacionadas con su área	Gerente General y Jefe del área	Corto
	Mantener una constante retroalimentación entre directivos y trabajadores	Gerente General y Jefe del área	Corto
	Desarrollar talleres y seminarios con el apoyo de especialistas, sobre técnicas para manejar el cambio y el miedo a tomar decisiones.	Gerente General y Jefe del área	Corto

CONCLUSIONES

- La hipótesis general “El Clima Organizacional se relaciona con el síndrome de Burnout en los colaboradores de una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2021”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Pearson de 0.673.
- La hipótesis específica 1 “El Clima Organizacional se relaciona con el cansancio emocional en los colaboradores de en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Pearson de 0.578.
- La hipótesis específica 2 “El Clima Organizacional se relaciona con la despersonalización en los colaboradores de en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Pearson de 0.741.
- La hipótesis específica 3 “El Clima Organizacional se relaciona con la realización personal en los colaboradores de en una empresa importadora de pintura en polvo, Lima, 2022”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Pearson de 0.642.

RECOMENDACIONES

- Afianzar la integración mediante la implementación de campañas que integren a los colaboradores, efectuar capacitaciones y recompensas donde todos ganen iguales beneficios con el fin de reforzar, incrementar y potenciar el clima organizacional.
- Efectuar programas de salario emocional, para buscar el interés y el bienestar del colaborador, requiriéndose la ejecución de actividades para elevar el clima organizacional en los colaboradores.
- Realizar el diseño y ejecución de talleres con los colaboradores con el fin de comunicar la visión, misión, objetivos, etc., de la organización, lo cual permitirá el clima laboral.
- Emplear cuestionarios y lista de cotejos que permita medir y monitorear el clima laboral y el síndrome burnout en los colaboradores de la empresa en estudio, y poder aplicar las acciones propuestas para el beneficio de la organización.
- Para un manejo correcto se plantea la reestructuración empresarial, que podría darse mediante la escisión (partición del patrimonio para la creación de una empresa del grupo); esto permitirá que se reorganice la parte administrativa que se encargue de ver solamente lo que es informes para los clientes, con metas y objetivos; y el manejo del clima laboral, con un manejo de funciones establecidas y una Gerencia, que permitirá tener un orden en las operaciones.

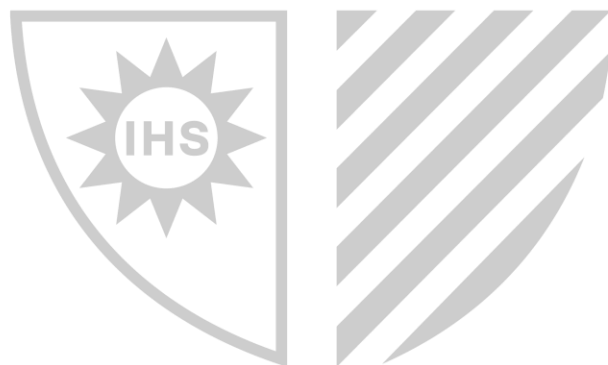
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga, O. (2017). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, año 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5213/Aliaga_COY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anampa, Z. (2016). *Compromiso Organizacional y su relación con el estrés de los trabajadores de la constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/418/anampa_az.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?* Limusa.
- Avicenna, M., Adriani, Y. y Mujib, A. (2012). Organizational Commitment, Work Culture and Achievement Motivation in the State Islamic University Syarif Hidayatullah Jakarta. *OIDA International Journal of Sustainable Development*, 5(6), 131-140. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2191147
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40. <https://www.jstor.org/stable/2773219>
- Betanzos, N. y Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(1), 25-43. <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231314045002.pdf>
- Bosqued, M. (2008). *Quemados; El síndrome del Burnout ¿Qué es y cómo superarlo?*
- Camino, L. (2012). *Relación entre el Estrés Laboral que sufren los Instructores y su Compromiso Organizacional en una Institución Educativa* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológico de Monterrey]. Repositorio TEC. <https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/619560/TESIS%20Leticia%20Camino%20M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carranza, M. (2017). *Clima laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11434/Carranza%20D%C3%ADaz%20Mar%C3%ADa%20Carolina%20del%20Milagro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. y Salazar, M. (2010). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico*, 28(40), 90 -100. <http://www.redalyc.org/pdf/399/39915685007.pdf>

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5a ed.). McGraw-Hill
- Cialzeta, J. (2013). *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un hospital de Alta complejidad, corrientes* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Córdoba]. Repositorio UNC. http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf
- Cicerone, L. (2013). *Call center y Síndrome de burnout* [Tesis de licenciatura, Universidad Abierta Interamericana]. Repositorio VANEDUC. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC112354.pdf>
- Córdova, L. y Sulca, K. (2017). *Síndrome burnout y su relación con el compromiso y la satisfacción laboral en colaboradores de hospital militar* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/39e06775-d142-4f42-9442-1a9112515d95/content>
- Dávila, M. (2011). *Clima organizacional y síndrome de burnout en una empresa mediana de manufactura* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio institucional de la Universidad de Lima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13828/Herrera_Clima_Laboral.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Davis, K. y Newstrom, J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mc. Graw Hill.
- De Diego, F. y Argullo, E. (2008). *El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuencia del clima organizacional y de la motivación personal*. Mc. Graw Hill.
- Diario Gestión (2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Gestión.pe. <https://archivo.gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055>
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: stages of disillusionment in the helping profession*. Human Science Press.
- El-Sahili, L. (2006). *Psicología para el docente*. México.
- García, A. (2015). *Trabajo en equipo y satisfacción laboral* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional de la Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesis/jcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>
- Gil-Monte, P. (2001). *El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del Bienestar*. Ediciones Pirámide.
- Gonzales, K. (2015). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio institucional USAT. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/345/1/TL_Garcia_Baca_RosaDe_Guadalupe.pdf
- Gonzales, M., Lacasta, M. y Ordoñez, A. (2008). *El síndrome de agotamiento profesional en Oncología*. Editorial Médica Panamericana
- Grau, A. (2007). *Cómo prevenir el burnout: diferentes definiciones e interpretaciones*. <http://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/3013/GrauGPRL2007.pdf?sequence=1>
- Hellriegel, D. y Slowm, J. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10a Ed). Thomson Editores.
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector Retail de Piura* [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura]. Repositorio institucional de

- UDEP. <https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/d3741fa8-ca0d-462d-9834-e2e4f7711b6d/content>
- Iberica S.A.
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca
- Lira, J. (2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Gestión.pe. <https://gestion.pe/empleo-management/87-empresas-consideran-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055>
- Loli, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Industrial Data*, 10(1), 30-37. <http://www.redalyc.org/pdf/816/81620574005.pdf>
- Loyola, J. (2014). *Diseño de un plan para disimular la rotación de vendedoras en una empresa de Retail* [Memoria de licenciatura, Universidad de Chile]. Repositorio Uchile. http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116157/cf-loyola_jr.pdf?sequence=1
- Martínez, P., Gonzáles, E. y Torres, M. (2010). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermera del servicio de cirugía hombres y mujeres del Hospital Central y su relación con la insatisfacción laboral* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. Repositorio UASLP. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/2963/LEN1SBP01001.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1997). *Burnout Inventory Manual*. TEA Ediciones SA
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. y Schaufeli W. (1993). *Historical and conceptual development of burnout*. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/043.pdf>
- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). *res componentes, Conceptualización del compromiso organizacional* (Vol. 1). Human Resource Management Review.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commmitment in the workplace: theory, research, and application*. Sage Publications.
- Ministerio del Trabajo (2016). *Notificaciones de accidentes de trabajo, indecentes peligrosos y enfermedades ocupacionales*. <http://www2.trabajo.gob.pe/estadisticas/estadisticas-accidentes-de-trabajo>
- Mireles, A., Pando, M. y Aranda, C. (2002). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en una empresa de la rama textil de Guadalajara, México. *Investigación en Salud*, 4(2), 1-11. <https://www.redalyc.org/pdf/142/14240206.pdf>
- Mowday, R. T., Steers, R. M. y Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior*, 14(2), 224-247. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0001879179900721>
- Oramas, A. (2013). *Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria* [Tesis de doctorado, Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores]. Repositorio SLD. http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf
- Organización Internacional del trabajo (2001). Seguridad y salud en el trabajo. <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>.

- Organización Mundial de la Salud (2016). *La organización el trabajo y el estrés*. http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Pérez, R. (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5747/PEREZ_TAPIA_RAQUEL_MOTIVACION_PERSONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pineda, M. (2017). *Clima laboral y Compromiso organizacional en trabajadores del hospital I La Esperanza de Trujillo* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11425/Pineda%20Gonzalez%20Martha%20Marisciolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pompilla, Y. (2017). *Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11338/Pompilla_HYE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Autónoma. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/366>
- Raigosa, D. y Marín, B. (2010). Efficacy beliefs training: A proposal to reduce burnout and improve levels of engagement among employees. *International Journal of Psychological Research*, 3(2), 86-92.
- Reichers, A. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy management review*, 10(3), 465-476. <https://www.jstor.org/stable/258128>
- Richard, K. (2015). Satisfacción laboral y Compromiso en colaboradores de una empresa Retail. *Investigación universitaria*, 4(1), 51-58. <http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/611>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración (8a ed.)*. Prentice Hall.
- Rodríguez, A. (2014). *Psicología de las organizaciones*. Editorial UOC, Oberta UOC Publishing S.L.
- Saldaña, E. (2011). *Compromiso organizacional entre trabajadores contratados por intermediación laboral y por la empresa usuaria según vínculo laboral* [Tesis de licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo
- Schaufeli, W. B., Maslach, C. y Marek, T. (Eds.) (1993). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Taylor and Francis.
- Soukupová, Z. (2016). *Burn Out Syndrome* [Tesis de maestría, Mendel University]. https://is.mendelu.cz/lide/clovek.pl?zalozka=13;id=47871;studium=66483;zp=4325;download_prace=1;lang=cz



Anexo N° 1. Carta de autorización



Carta de autorización para uso de información

Yo, Sonia Marlene Muñoz Pozo identificada con DNI 10548123, en mi calidad de GERENTE DE ADMINISTRACION de la empresa **CORPORACION COMATPE SAC** con R.U.C N° 20516403650, ubicada en la ciudad de LIMA, distrito de Los Olivos.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor JAVIER ALFREDO VALDERRAMA PASCO, identificado con DNI N° 70016588, bachiller de la carrera de Administración de la Universidad Antonio Ruíz de Montoya, para que utilice la siguiente información de la empresa: Corporación COMATPE SAC, con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar al Título Profesional, siendo la investigación titulada "**CLIMA LABORAL Y SINDROME BURNOUT EN UNA EMPRESA IMPORTADORA DE PINTURA EN POLVO, LIMA 2021**".

El representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva.
Se expide la presente para los fines necesarios.

Los Olivos, 12 de febrero del 2022.

Gerente de Administración
Corporación COMATPE SAC

Anexo N° 2. CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Esta presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel del clima laboral para la cual recurrimos a Ud. A fin de proporcionarnos información valiosa para el logro del objetivo propuesto. Tenga en cuenta que no hay respuesta correcta o incorrecta y solo deberá marcar una de ellas, en caso contrario será anulada su respuesta.

V = Si la afirmación la considera correcta

F = Si la afirmación la considera incorrecta

N°	Ítems	V	F
1	El trabajo es realmente estimulante		
2	Los trabajadores se esfuerzan en ayudar a los que recién son nuevos para que estén a gusto		
3	Su jefe suele dirigirse de forma autoritaria		
4	Son pocos los trabajadores que tienen responsabilidades algo importante.		
5	El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo.		
6	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar		
7	Las cosas están a veces bastantes desorganizada		
8	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.		
9	Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente.		
10	A veces hace demasiado calor en el trabajo.		
11	No existe mucho espíritu de grupo		
12	El ambiente es bastante impersonal		
13	El jefe suele felicitar al trabajador cuando hace algo bien		
14	Los trabajadores poseen tanta libertad para actuar como crean mejor.		
15	Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia		
16	Aquí parece que las cosas siempre son urgentes		
17	Las actividades están bien planificadas		
18	En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere		
19	Aquí siempre se está experimentando ideas nuevas y diferentes		
20	La iluminación es muy buena		
21	Muchos parecen estar solo pendientes en el reloj para dejar el trabajo		
22	Los trabajadores se ocupan personalmente de los demás		
23	El jefe no alienta el espíritu crítico de los subordinados		
24	Se anima a los trabajadores para que tomen sus propias decisiones		

25	Muy pocas veces las cosas se dejan para el otro día		
26	Los trabajadores no tienen oportunidad para relajarse		
27	Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas		
28	Se espera que los trabajadores hagan su trabajo siguiendo unas reglas establecidas		
29	El centro de trabajo sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas		
30	El centro de trabajo está terriblemente abarrotado de gente		
31	Los trabajadores parecen estar orgullosos de su centro de labor		
32	Los trabajadores raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo		
33	Normalmente el jefe valora las ideas aportadas por los trabajadores.		
34	Los trabajadores pueden utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas		
35	Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico		
36	Aquí nadie trabaja duramente		
37	Las responsabilidades del jefe están claramente definidas		
38	El jefe mantiene una vigilancia bastante estrecha sobre los trabajadores		
39	La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí.		
40	El centro de labor es agradable y de aspecto moderno		
41	Los trabajadores ponen gran esfuerzo en lo que hacen		
42	En general, los trabajadores se expresan con franqueza de lo que piensan		
43	A menudo el jefe critica a los trabajadores por cosas de poca importancia		
44	El jefe anima a los trabajadores a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema		
45	Aquí es importante realizar mucho trabajo		
46	No se meten prisas para cumplir con el trabajo		
47	Normalmente se explica a los trabajadores los detalles de su trabajo a realizar.		
48	Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas		
49	Se ha utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo		
50	Sería necesario una adecuada decoración en el centro donde labora.		
51	Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.		
52	A menudo los trabajadores comen juntos al medio día		
53	Normalmente los trabajadores se sienten libres para solicitar un aumento de sueldo		
54	Generalmente los trabajadores no intentan ser especiales o independientes		
55	Se toma en serio la frase el trabajo antes que el juego		
56	Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo		
57	Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.		
58	El jefe siempre intenta nuevas maneras de hacer las cosas		
59	En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.		
60	Aquí la decoración hace alegre el lugar de trabajo.		
61	En general, el centro donde trabajas se trabaja con entusiasmo		
62	Los empleados con trabajos muy distintos en el centro donde trabaja no se llevan bien entre sí		

63	El jefe espera demasiado de sus trabajadores		
64	Se anima a los trabajadores a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo		
65	Los empleados trabajamos muy intensamente		
66	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo		
67	Se informa totalmente a los trabajadores de los beneficios obtenidos		
68	El jefe no suele ceder a las presiones de los trabajadores		
69	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo		
70	A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo		
71	Es difícil conseguir que los empleados hagan un trabajo extraordinario		
72	Frecuentemente los trabajadores hablan entre sí de sus problemas personales		
73	Los trabajadores comentan con el jefe de sus problemas personales.		
74	Los trabajadores actúan con gran independencia del jefe		
75	El personal de trabajadores parece ser muy poco eficiente		
76	Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo		
77	Las normas y los criterios cambian constantemente		
78	Se espera que los trabajadores cumplan muy estrictamente las reglas y las costumbres.		
79	El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios		
80	El mobiliario esta normalmente bien colocado		
81	De ordinario, el trabajo es muy interesante		
82	A menudo la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas		
83	El jefe apoya realmente a sus trabajadores		
84	El jefe se reúne regularmente con sus trabajadores para discutir proyectos a futuros.		
85	Los trabajadores suelen llegar tarde a su centro de labor		
86	Frecuentemente hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias		
87	El jefe estimula a sus trabajadores para que sean precisos y ordenados		
88	Si un trabajador llega tarde, puede compensarlo saliendo más tarde		
89	Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre		
90	Las instalaciones del centro de trabajo		

Anexo N° 3. CUESTIONARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

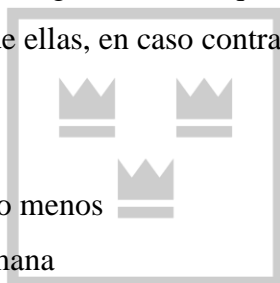
Esta presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel del clima laboral para la cual recurrimos a Ud. A fin de proporcionarnos información valiosa para el logro del objetivo propuesto. Tenga en cuenta que no hay respuesta correcta o incorrecta y solo deberá marcar una de ellas, en caso contrario será anulada su respuesta.

0 = Nunca

2 = Una vez al mes o menos

4 = Una vez a la semana

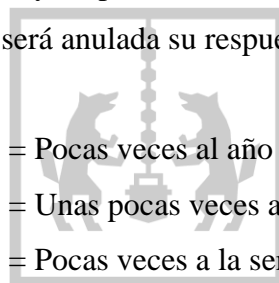
6 = Todos los días



1 = Pocas veces al año o menos

3 = Unas pocas veces al mes

5 = Pocas veces a la semana



Nº	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas							
5	Siento que estoy tratando algunas personas como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas con las personas							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me hecho más dura con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas en mi trabajo							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con el cliente							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que las personas me culpan de algunos de sus problemas							

CLIMA LABORAL EMPRESA COMATPE SAC
Kuder-Richardson 20

Cuestionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	p = % correct	q=% incore ct	p*q	
	Rpta	Rpta	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rpta		
1 El trabajo es realmente estimulante	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.93	0.08	0.07	
2 Los trabajadores se esfuerzan en ayudar a los que recién son nuevos para que estén a gusto	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.90	0.10	0.09
3 Su jefe suele dirigirse de forma autoritaria	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.80	0.20	0.16
4 Son pocos los trabajadores que tienen responsabilidades algo importante.	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0.65	0.35	0.23	
5 El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.95	0.05	0.05
6 Existe una continua presión para que no se deje de trabajar	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.95	0.05	0.05
7 Las cosas están a veces bastantes desorganizada	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0.83	0.18	0.14
8 Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.93	0.08	0.07
9 Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente.	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0.70	0.30	0.21	
10 A veces hace demasiado calor en el trabajo.	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.75	0.25	0.19	
11 No existe mucho espíritu de grupo	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.83	0.18	0.14	
12 El ambiente es bastante impersonal	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0.83	0.18	0.14	
13 El jefe suele felicitar al trabajador cuando hace algo bien	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0.70	0.30	0.21	
14 Los trabajadores poseen tanta libertad para actuar como crean mejor.	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.93	0.08	0.07
15 Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0.58	0.43	0.24
16 Aquí parece que las cosas siempre son urgentes	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0.70	0.30	0.21	
17 Las actividades están bien planificadas	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.78	0.23	0.17	
18 En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.85	0.15	0.13	
19 Aquí siempre se está experimentando ideas nuevas y diferentes	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0.75	0.25	0.19	
20 La iluminación es muy buena	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0.60	0.40	0.24	
21 Muchos parecen estar solo pendientes en el reloj para dejar el trabajo	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0.60	0.40	0.24	
22 Los trabajadores se ocupan personalmente de los demás	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.88	0.13	0.11
23 El jefe no alienta el espíritu crítico de los subordinados	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0.65	0.35	0.23	
24 Se anima a los trabajadores para que tomen sus propias decisiones	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0.83	0.18	0.14	
25 Muy pocas veces las cosas se dejan para el otro día	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.83	0.18	0.14
26 Los trabajadores no tienen oportunidad para relajarse	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.75	0.25	0.19
27 Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0.68	0.33	0.22

57	Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0.75	0.25	0.19
58	El jefe siempre intenta nuevas maneras de hacer las cosas	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0.65	0.35	0.23			
59	En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.58	0.43	0.24	
60	Aquí la decoración hace alegre el lugar de trabajo.	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.88	0.13	0.11		
61	En general, el centro donde trabajas se trabaja con entusiasmo	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.53	0.48	0.25	
62	Los empleados con trabajos muy distintos en el centro donde trabaja no se llevan bien entre sí	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.55	0.45	0.25	
63	El jefe espera demasiado de sus trabajadores	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.78	0.23	0.17		
64	Se anima a los trabajadores a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.83	0.18	0.14		
65	Los empleados trabajamos muy intensamente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0.75	0.25	0.19		
66	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.88	0.13	0.11		
67	Se informa totalmente a los trabajadores de los beneficios obtenidos	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.80	0.20	0.16		
68	El jefe no suele ceder a las presiones de los trabajadores	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.98	0.03	0.02		
69	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.75	0.25	0.19		
70	A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.75	0.25	0.19		
71	Es difícil conseguir que los empleados hagan un trabajo extraordinario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.05	0.95	0.05	
72	Frecuentemente los trabajadores hablan entre sí de sus problemas personales	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.93	0.08	0.07	
73	Los trabajadores comentan con el jefe de sus problemas personales.	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.23	0.78	0.17		
74	Los trabajadores actúan con gran independencia del jefe	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.13	0.88	0.11	
75	El personal de trabajadores parece ser muy poco eficiente	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.18	0.83	0.14		
76	Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.98	0.03	0.02	
77	Las normas y los criterios cambian constantemente	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.08	0.93	0.07	
78	Se espera que los trabajadores cumplan muy estrictamente las reglas y las costumbres.	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.95	0.05	0.05	
79	El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	-	-	
80	El mobiliario está normalmente bien colocado	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.20	0.80	0.16
81	De ordinario, el trabajo es muy interesante	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.98	0.03	0.02		
82	A menudo la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.05	0.95	0.05	

