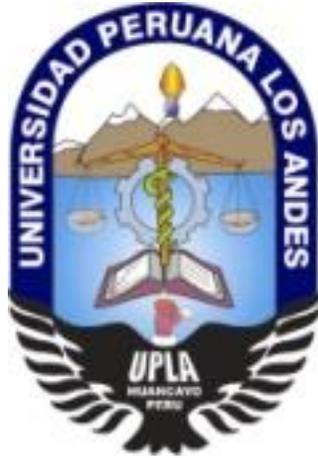


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



TESIS

TÍTULO : **SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL
EN LOS TRABAJADORES DE LA COMPAÑÍA
MINERA MILPO S.A.C, PASCO - 2021**

Autor : Bachiller Maritza Teófila, Mosquito Meléndez

Asesores : Mg. Julia Esther, Ríos Pinto

Mg. Nazzia Masiel, Huamán Huaranga

Línea de Investigación Institucional : Salud y Gestión de la Salud.

Fecha de Inicio y Término : Mayo – Diciembre del 2021

**Huancayo – Perú
2021**

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado máxime a Dios, por el numen en mi formación como psicóloga y otorgarme vigor para persistir en este proceso de obtención y realización de uno de mis anhelos más aspirados. A todas las personas que me han otorgado soporte, en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos para realizar con éxito el presente.

Maritza

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a la Facultad de Ciencias de la Salud - Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, a cada uno de mis docentes quienes, con la cátedra de sus valiosos conocimientos fomentaron mi crecimiento como profesional; gracias por su apoyo, paciencia y dedicación.

Finalmente, quiero expresar mi agradecimiento de manera especial a mis asesoras de tesis por haberme guiado en la elaboración de este trabajo de titulación, quienes con su conocimiento, directiva y colaboración permitieron la elaboración de este trabajo.

Maritza

INTRODUCCIÒN

La presente investigación estuvo enfocada en el estudio del Síndrome de burnout y clima laboral en la Compañía Minera Milpo S.A.C., ya que se identificó problemas relacionados al estrés crónico prolongado en los trabajadores de dicha compañía, lo cual no es favorable para un buen clima laboral. Sucede que las exigencias en el ámbito laboral son cada vez más fuertes y rigurosas, y los profesionales se esmeran para mantener un puesto trabajo, a la larga esto les causa males psicológicos, físicos y mentales, perjudicando enormemente su rendimiento. Por ello, la investigación tuvo el problema siguiente: ¿Cul es la relación que existe entre síndrome de Burnout con el clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021?, y por objetivo determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y clima laboral en dicha compañía; para lograr dicho objetivo el estudio utilizará la siguiente metodología.

De acuerdo al marco metodológico, la investigación utilizó el método científico y tuvo un enfoque cuantitativo, asimismo, fue de nivel relacional de tipo básica, así como también el diseño fue no experimental de corte transversal. Por otro lado, la población estuvo conformada por 243 trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., de las cuales se determinó 80 sujetos que vienen a ser la muestra. Asimismo, el instrumento de recolección de datos que se utilizó fue el cuestionario por variable: MBI Burnout de Maslach, la cual consta de 22 ítems y la escala clima laboral CL-SPC, consta de 50 ítems.

Seguidamente, se presenta la estructura de desarrollo de la presente investigación:

Comprenderá V Capítulos, la cual se desarrolla de forma consecutiva:

El Capitulo I. se describe el planteamiento del problema, en el cual incluye la delimitación, justificación, formulación del problema y el planteamiento de objetivos.

En el capítulo II el marco teórico, en el cual estao comprendido los antecedentes, bases teóricas y marco conceptual.

El capítulo III Se describen la hipótesis general e hipótesis específicos.

El capítulo IV los aspectos de metodología, incluyendo el método de investigación, tipo de investigación, nivel y diseño de investigación, se determina la población y la muestra, técnicas de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos, por último, los aspectos éticos de la investigación.

También se realizó la presentación de los resultados de la investigación así como la discusiones de los mismos, la conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos que darán evidencia del trabajo concienzudo que se ha llevado a cabo, la cual incluye matriz consistencia, matriz de operacionalización de variables, matriz de operacionalización del instrumento, instrumento de investigación de las dos variables de investigación y el consentimiento informado, data de los resultados y fotos.

CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INTRODUCCIÓN	iv
CONTENIDO	vi
CONTENIDO DE TABLA.....	ix
CONTENIDO DE FIGURAS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO I	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad problema.....	13
1.2. Delimitación del problema.....	16
1.2.1. Delimitación espacial	16
1.2.2. Delimitación temporal.....	16
1.2.3. Delimitación temática	17
1.3. Formulación del problema	17
1.3.1. Problema General.....	17
1.3.2. Problemas Específicos.....	17
1.4. Justificación	18
1.4.1. Social.....	18
1.4.2. Teórica.....	18
1.4.3. Metodológica.....	18
1.5. Objetivos	19
1.5.1. Objetivo General	19
1.5.2. Objetivos Específicos.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes	20

2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes Nacionales	23
2.1.3. Antecedentes Locales.....	29
2.2. Bases teóricas o científicas	31
2.2.1. Síndrome de Burnout	31
2.2.1.1. Definición e historia acerca del término Burnout	31
2.2.1.2. Estrés laboral transformado en burnout	32
2.2.1.3. Fases antes de adquirir el burnout.....	34
2.2.1.4. Síntomas que presenta el burnout.....	36
2.2.1.5. Medición del burnout: el Maslach burnout Inventory – MBI.....	37
2.2.1.6. Dimensiones	39
2.2.2. Clima laboral	40
2.2.2.1. Antecedentes teóricos del clima laboral.....	40
2.2.2.2. Buenas prácticas para mejorar Clima laboral.....	42
2.2.2.3. Dimensiones	43
2.3. Marco conceptual (variables y dimensiones).....	45
2.3.1. Variable independiente Síndrome de burnout.....	45
2.3.2. Variable dependiente Clima laboral.....	46
CAPÍTULO III.....	49
HIPÓTESIS.....	49
3.1. Hipótesis General.....	49
3.2. Hipótesis Específica.....	49
3.3. Variables (Definición Conceptual y Operacionalización)	51
CAPÍTULO IV.....	52
METODOLOGÍA.....	52
4.1. Método de Investigación.....	52
4.2. Tipo de Investigación.....	52
4.3. Nivel de Investigación	53
4.4. Diseño de Investigación.....	53
4.5. Población y Muestra	54
4.5.1. Tipo de Muestreo	54

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	55
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	64
4.8. Aspectos Éticos de la Investigación.....	65
Código de Núremberg.....	65
CAPÍTULO V	68
RESULTADOS.....	68
5.1. Descripción de Resultados	68
5.1.1. Descripción de Resultados de Objetivos Generales.....	69
5.1.2. Descripción de Resultados de Objetivos Específicos	70
5.2. Contrastación de hipótesis	87
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	96
CONCLUSIONES	104
RECOMENDACIONES.....	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	108
ANEXOS	112
Matriz de consistencia.....	113
Matriz de operacionalización de variables.....	115
Matriz de operacionalización del instrumento.....	117
Instrumentos de investigación.....	123
Análisis de criterio de jueces	126
Data de procesamiento de datos.....	137
Consentimientos informados	139
Fotos.....	146

CONTENIDO DE TABLA

Tabla 1 Composición de las escalas del MBI	42
Tabla 2 Escala de frecuencia	43
Tabla 3 Escala de intensidad	43
Tabla 4 Matriz de consistencia	56
Tabla 5 Composición de las escalas del MBI	62
Tabla 6 Escala de frecuencia de burnout	62
Tabla 7 Escala de intensidad de síndrome de burnout	63
Tabla 8 Confiabilidad de instrumento de síndrome de Burnout	65
Tabla 9 Coeficientes de concordancia total del instrumento de Síndrome de Burnout	65
Tabla 10 Análisis de Jueces V de Aiken del síndrome de Burnout	66
Tabla 11 Confiabilidad de instrumento Clima Laboral	68
Tabla 12 coeficiente de concordancia total del instrumento Clima Laboral	68
Tabla 13 Análisis de Jueces V de Aiken de la prueba de Clima laboral	69
Tabla 14 Relación entre síndrome de Burnout y clima laboral	74
Tabla 15 Nivel de síndrome de Burnout	75
Tabla 16 Resultados de la dimensión de cansancio emocional del síndrome de Burnout	76
Tabla 17 Resultados de la dimensión de despersonalización del síndrome de Burnout	78
Tabla 18 Resultados de la dimensión realización personal del síndrome de Burnout	79
Tabla 19 Nivel de clima laboral	80
Tabla 20 Resultados de la dimensión de autorrealización de clima laboral	82
Tabla 21 Resultado de la dimensión de involucramiento del clima laboral	83
Tabla 22 Resultados de la dimensión de supervisión de clima laboral	85
Tabla 23 Resultados de la dimensión de comunicación de clima laboral	86
Tabla 24 Resultados de la dimensión de condiciones laborales del clima laboral	88
Tabla 25 Relación entre cansancio emocional y clima laboral	89
Tabla 26 Relación entre despersonalización y clima laboral	91
Tabla 27 Relación entre realización personal y clima laboral	93
Tabla 28 Relación entre síndrome de burnout y clima laboral	96
Tabla 29 Relación entre cansancio emocional y clima laboral	99
Tabla 30 Relación de despersonalización y clima laboral	101
Tabla 31 Relación entre la realización personal y clima laboral	102

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Etapas antes de adquirir el burnout	39
Figura 2 Relación entre síndrome de Burnout y clima laboral	74
Figura 3 Resultados de la variable del síndrome de Burnout	76
Figura 4 Resultados de la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout	77
Figura 5 Resultados de la dimensión de despersonalización del Síndrome de Burnout	78
Figura 6 Resultados de la dimensión de realización personal del síndrome de Burnout	79
Figura 7 Resultados de la variable de clima laboral	81
Figura 8 Resultados de la dimensión de autorrealización del clima laboral	82
Figura 9 Resultados de la dimensión de involucramiento laboral	84
Figura 10 Resultados de la dimensión de supervisión del clima laboral	85
Figura 11 Resultados de la dimensión de comunicación del clima laboral	87
Figura 12 Resultados de la dimensión de condiciones laborales	88
Figura 13 Relación entre cansancio emocional y clima laboral	90
Figura 14 Relación entre despersonalización y clima laboral	92
Figura 15 Relación entre realización personal y clima laboral	94

RESUMEN

La investigación presentó como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre Síndrome de burnout y clima laboral en los trabajadores de la compañía minera milpo S.A.C, Pasco -2021?. De ello se pudo establecer el objetivo principal que fue Determinar la relación que existe entre Síndrome de burnout y clima laboral en los trabajadores de la compañía minera milpo S.A.C, Pasco -2021”. Así mismo se tuvo como metodología: como método general se empleó el científico con un enfoque cuantitativo, la investigación fue de tipo básica ,con nivel de estudio relacional, diseño no experimental transversal. La población fue de 243 trabajadores, la muestra fue de tipo no probabilística intencionada conformada por 80 trabajadores. Para medir las variables se utilizaron 2 instrumentos: el cuestionario de Síndrome de Burnout y la Escala CL-SPC, ambos con resultados de fiabilidad altos y para la contrastación de hipótesis se utilizó el Rho de Spearman. Los resultados obtenidos haciendo el uso de la Prueba de Correlación de Rho de Spearman, encontrando ($Rho = -0.530^{**}$, P. Valor = $0.000 < 0.05$), P. Valor es menor que el margen de error = 0.05 (alfa). Por lo tanto, se concluyó la correlación significativa inversa, lo que indicaría que los niveles de síndrome de burnout se incrementan y clima laboral se ve disminuida o viceversa. De ello, se recomienda que el tema de investigación debe ser profundizado a través de futuros estudios enfocados a buscar estrategias de prevención e intervención para poder disminuir el síndrome de burnout y mejorar el clima laboral.

Palabras claves: Síndrome de burnout, clima laboral, compañía minera.

ABSTRACT

The research presented as a general problem: What is the relationship between burnout syndrome and work environment in the workers of the milpo S.A.C mining company, Pasco -2021? From this, it was possible to establish the main objective that was to determine the relationship that exists between burnout syndrome and work environment in the workers of the mining company milpo S.A.C, Pasco -2021 ". Thus, the methodology was taken: as a general method, the scientist was used with a quantitative approach, the research was of a basic type, with a relational level of study, a non-experimental cross-sectional design. The population was 243 workers, the sample was intentional non-probabilistic type made up of 80 workers. To measure the variables, 2 instruments were used: the Burnout Syndrome questionnaire and the CL-SPC Scale, both with high reliability results, and Spearman's Rho was used to test the hypotheses. The results obtained using Spearman's Rho Correlation Test, finding (Rho = - 0.530**, P. Value = 0.000 < 0.05), P. Value is less than the margin of error = 0.05 (alpha). Therefore, the significant inverse correlation was concluded, which would indicate that the levels of burnout syndrome increase and the work environment is diminished or vice versa. From this, it is recommended that the research topic should be deepened through future studies focused on seeking prevention and intervention strategies in order to reduce burnout syndrome and improve the work environment.

Keywords: Burnout syndrome, work environment, mining company.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problema

El constante cambio del mundo laboral, la transformación del contexto sociocultural y las nuevas exigencias de trabajo ha originado nuevos riesgos denominados psicosociales; son aquellas condiciones estrechamente relacionadas con la realización de la tarea y la organización del trabajo, que afectan directamente al desarrollo del trabajo y la salud del trabajador. En muchas empresas de diferentes sectores, se enfatiza que los riesgos psicosociales en el trabajador generalmente es el estrés crónico, también llamado el “mal del siglo XXI”; la prevalencia de este mal, genera el síndrome de Burnout.

En muchos países este tipo de síndrome mayormente es estudiado en los trabajadores del sector salud y educación, ya que son profesionales que están en constante interacción con personas (pacientes y/o estudiantes), lo cual les conlleva a estresarse, sentir fatiga y cansancio, que a la larga

llegan a padecer el síndrome de burnout. Sin embargo, Maslach (1982) citado por El-Sahili. (2015) realizó un estudio donde se enfocó en trabajadores de diversas áreas y descubrió que finalizaban su trabajo “*burned out*”, es decir, sin energías, muy agotados. Lo cual indica que, cualquier trabajador puede padecer este tipo de síndrome, más aún si persiste factores de agotamiento profesional y/o estrés prolongadamente, como está sucediendo en la empresa Operaciones Seprocal S.A.C.

A nivel mundial predomina el síndrome de Burnout en países como: Irán en los trabajadores del sector minero un 70% aproximadamente. En Colombia se realizó estudios sobre este fenómeno, en el personal del sector educación, el 28% padecen de estrés crónico y el 20% del síndrome de burnout. Asimismo, en Chile el 55.8% del personal del sector educación presentan síndrome de Burnout, en Venezuela la cifra alcanzada dio a conocer que el personal del sector de educación padece del síndrome de burnout en un nivel intermedio en sus diferentes dimensiones; mientras que en Perú el 64% evidencian este tipo de síndrome en un nivel intermedio y el 18% presentan en un nivel alto, Serrano & Rangel (2017). Como se puede apreciar, en el Perú existe mayor presencia del síndrome de burnout en los trabajadores del sector educación a diferencia de los demás países.

A nivel nacional, de acuerdo a lo publicado en el diario El Economista América Perú, (2018) el 60% de los trabajadores en el Perú padecen de estrés, lo cual es un índice muy preocupante ya que estas personas están propensas a sufrir el Síndrome de Burnout o desgaste profesional por el progresivo agotamiento físico, mental y psíquico. Por ello, las empresas peruanas deben desarrollar planes de seguridad para evitar la pérdida de productividad y rendimiento de los trabajadores, de modo que se detenga el incremento de este mal.

Asimismo, a nivel regional, especialmente en el departamento de Pasco, donde hay muchas empresas dedicadas al sector minero, siendo estas muy importantes para el desarrollo económico del país, es necesario velar por el bienestar y salud ocupacional de los trabajadores de dichas empresas. El Instituto de Seguridad Minera (2021) rebela que empresas como: Mina Atacocha - Campamento Chicrín, EA. Cerro SAC, Corporación Gesmimco S.A.C., Minera Milpo, Emiconsas.SAC, entre otras. Son aquellas que más problemas presentan sus trabajadores, relacionados al estrés, por ende, la institución para este año 2021 brindaron charlas y capacitaciones en seguridad y salud ocupacional a los trabajadores, con el fin de lograr el manejo adecuado del estrés y evitar el padecimiento del síndrome de burnout. Además, dicha institución señala que las causas que origina este mal son: demasiada carga de trabajo, conflictos en el trabajo, trabajos con mucha demanda de energía, desequilibrio entre la vida laboral, social y familiar y algunas veces sucede que existe aislamiento social entre los trabajadores.

Ahora bien, en cuanto a la Compañía Minera Milpo S.A.C., situada en la región Pasco, cuenta con un gran número de trabajadores que provienen de distintos lugares, es decir, cada quien con diferente cultura, diferente forma de trato, etc. los problemas que frecuentemente se observan son: agotamiento en los trabajadores por el sistema de trabajo de 14X7, sucede que los primeros días tienen un buen desempeño, son productivos, pero a medida que avanza el tiempo tienden a bajar en su rendimiento, demostrando ser poco eficaces y efectivos en la realización de sus tareas; mientras tanto el otro problema que persiste es la falta de comunicación entre los trabajadores (supervisor y obreros/ obreros y obreros) ocasionando conflictos entre los mismos; otro punto muy importante que se identificó dentro de los problemas es que no existe trabajo en equipo, la forma de trabajar es muy disperso, provocando aislamiento entre los mismos y ello repercute directamente en el avance de sus actividades encomendadas; y finalmente otro de los problemas

que frecuentemente se suele observar es la sobrecarga de trabajo, muchos trabajadores tienden a realizar horas extras por órdenes de su supervisor y otras veces suele suceder que algunos trabajadores no cumplen su labor de forma efectiva y al ser así el supervisor le asigna a su compañero el doble de su jornada laboral.

Todo los problemas descritos anteriormente son las que frecuentemente se observan en los trabajadores y ello conlleva a que padezcan el síndrome de burnout, generando conflictos con sus compañeros de trabajo, por la pésima comunicación que existe; desilusión y pérdida de expectativas de los trabajadores, lo cual no les ayuda a poder desarrollarse de forma personal y profesional; se sienten enfadados al momento de ser supervisados, lo cual perjudica directamente a la empresa.

Siendo así, se vió necesario realizar un estudio sobre el síndrome de burnout que presentan los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., y la relación que tiene con el clima laboral de los mismos, siendo indispensable para el éxito de la compañía. Por ello seguidamente se delimitará el problema y se procederá a formular las interrogantes.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

La presente investigación tuvo lugar en la Compañía Minera Milpo S.A.A, ubicada en el Centro poblado San Juan de Milpo, distrito San Francisco de Asis de Yarusyacan, Provincia de Pasco y departamento de Pasco.

1.2.2. Delimitación temporal

La investigación se desarrolló tomando como referencia los meses de mayo a julio del año 2021.

1.2.3. Delimitación temática

Las variables de estudio fueron Síndrome de Burnout y Clima laboral; para explicar dichos constructos se utilizó las siguientes teorías: Respecto a Síndrome de burnout, El modelo que sustenta la investigación fue el Modelo Tridimensional de Maslach y Jackson (1982) “una respuesta a las tensiones crónicas derivadas del trato con otros seres humanos, particularmente cuando estos sean problemáticos o tienen problemas. Puede ser considerado como un tipo de estrés laboral que surge de la interacción proveedor de ayuda, receptor ayuda” (p.03). y para Clima laboral Se sustentó con la Teoría de Litwin y Stringer (1968) “contexto del trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros” (Bordas, 2016, p.78).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe el síndrome de Burnout con el clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021?

1.3.2. Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel predominante de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021?

¿Cuál es el nivel predominante de clima laboral de los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimension despersonalización y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimension realización personal y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

La finalidad de esa investigación es analizar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el clima laboral de la Compañía Minera Milpo S.A.C., debido a que un inadecuado ambiente de trabajo puede traer consecuencias negativas para los trabajadores, quienes pueden llegar a presentar cansancio emocional o despersonalización, ambas conductas relacionadas con el síndrome de burnout.

1.4.2. Teórica

La presente investigación se justificó teóricamente por la información que se maneja sobre el síndrome de bournout y el clima laboral de los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C, el cual nos permite tener un panorama más abierto sobre estos conceptos, además, se recopilo información de los mismos trabajadores, lo cual significa que el análisis obtenido de estos datos, serán válidos y confiables.

1.4.3. Metodológica

Los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación son BMI Maslach y Jackson dado en el año 1997 y escala clima laboral CL-SPC, ambos instrumentos son validados y utilizados a nivel internacional por su efectividad, siendo así, la investigación utilizó dichos instrumentos para probar una vez más su efectividad, lo cual se verifico con los resultados que se obtuvo al final del estudio. Asimismo, se definió los métodos y técnicas

de investigación que posteriormente sirvió como referencia para estudios similares, contando con enfoque cuantitativo de corte transversal.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

1.5.2. Objetivos Específicos

Identificar el nivel predominante de Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Identificar el nivel predoinante de Clima laboral de los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Identificar la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Identificar la relación que existe entre la dimensión despersonalización y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Determinar la relación que existe entre la dimensión realización personal y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Llascalas (2019) en su tesis *“Prevalencia del Síndrome de Burnout, factores asociados y calidad de vida laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso-2018”*, tuvo como objetivo general “determinar la prevalencia del síndrome de Burnout, sus factores asociados y la calidad de vida laboral del personal médico del servicio de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso-2018” (p.14); asimismo, para llevar a cabo dicho objetivo se utilizó la siguiente metodología: el diseño investigativo es observacional descriptivo correlacional de corte transversal, cuyo población estuvo conformado por 64 médicos, siendo un estudio censal, se aplicó las encuestas al total de la población, el instrumento de investigación fue el cuestionario dado por Maslach (MBI). Finalmente la investigación concluye en lo siguiente: se identificó la preeminencia de este síndrome en el HVCMM es de 1.67 por ciento del total de encuestados y una significancia del Síndrome de Burnout y el sexo masculino más joven, por otro lado se evidenció

que la calidad de vida es buena en un 78.33% y excelente en un 16.67%. Por ende, se recomienda que la institución debe tomar medidas para mitigar el cansancio emocional, despersonalización y carga laboral en sus trabajadores, especialmente en los jóvenes de sexo masculino.

Ortiz (2018) en su tesis titulada “*El estrés laboral de los profesionales de salud y la relación con el clima organizacional en el Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, Provincia de Bolívar*”, tuvo como problema central “¿Qué relación existe entre estrés laboral y el clima organizacional del Hospital Básico Chillanes?” (p.23), y por objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en el Hospital Básico, para constituir un programa con el fin de mermar el nivel de estrés laboral. Para lograr dicho objetivo la investigación utilizó la siguiente metodología: el estudio tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, de diseño de investigación no experimental de corte transversal, retrospectivo, analítico y observacional; el método general fue científico, asimismo, la técnica de recolección de datos utilizado son las encuestas que tuvo una muestra censal de 53 profesionales de dicha institución. Finalmente, el estudio concluye: si cuenta con una relación imperante y directa entre el estrés laboral y el clima organizacional en los profesionales de la institución analizada, lo cual demuestra que si el clima organizacional es negativo, los niveles de estrés se verá incrementado. Por ello recomiendan implementar la propuesta realizada para impulsar el dinamismo en equipo, aportar ideas nuevas, menguar el estrés laboral lo cual colleva a una mejor productividad en el trabajo..

Yañez (2017) en su tesis denominado “*Síndrome de Burnout: un estudio en docentes Universitarios San Francisco Xavier de Chuquisaca*”, tuvo como objetivo central “explorar el síndrome de burnout en docentes de la carrera de psicología y pedagogía de la Universidad de San Francisco Xavier de Chiquisaca” (p.19), por lo que la investigación se alineó a la siguiente metodología: tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo exploratoria y descriptiva, el diseño fue

transversal ya que el acopio de datos se tomó en un periodo determinado; asimismo, la población estuvo conformado por 29 sujetos de estudio, por lo que se utilizó la muestra censal. El instrumento utilizado fue el cuestionario propuesto por Maslach consta de 22 items, lo cual fue aplicado a la muestra censal. Finalmente, la investigación llegó a la conclusión siguiente: existe una baja significancia en desgaste profesional o síndrome de burnout en docentes de psicología y pedagogía, sin embargo en cuanto a la realización personal muestran altos niveles en docentes que trabajaron entre 1 a 6 años. Ante ello la investigación no muestra sugerencias.

Rafael (2018) en su investigación *“Influencia del clima laboral en el síndrome de Burnout”* tuvo una determinación de la presencia del Síndrome de Burnout en el personal de una organización de producción de Quetzaltenango. Se contó con 50 ayudantes del área de administración, que representa la totalidad de trabajadores que comprenden entre los 20 a 60 años de edad, de ambos sexos, con distinto grado académico y estado civil. Entre las herramientas usadas se encuentran; un cuestionario de 30 preguntas, que evaluó el clima gremial y el examen psicométrico MBI el cual tiene el fin de buscar la presencia del Síndrome de Burnout, por medio de las 3 escalas propuestas como el cansancio emocional, la despersonalización y la ejecución personal. El análisis concluye que, los colaboradores poseen del clima gremial, contribuye al desarrollo de indicios de estrés, mismos que tienen la posibilidad de seguir al nivel de exponer Síndrome de Burnout. El 34% de los encuestados coincide en que el clima gremial de la compañía es bueno. Mientras un 12% presentó un índice de sufrir el Síndrome de Burnout en el futuro.

Salazar et al.(2021) en su investigación *“Satisfacción laboral y síndrome de burnout en pandemia COVID-19: el caso de una institución financiera de la zona central de Chile”* examinan la preeminencia del síndrome burnout y su interacción con el grado de satisfacción gremial (SL) de los ayudantes de una organización financiera (zona central chilena), en entorno del Covid-19,

con el objeto de producir información que secunde la administración de los directivos en la toma de elecciones en condiciones semejantes. La muestra ha sido de 52 ayudantes (respondieron 48), con contrato indefinido y antigüedad gremial superior a 6 meses. Es una averiguación cuantitativa, descriptivo-correlacional. Se aplicaron formularios con escala tipo Likert, añadiendo 2 cuestiones abiertas. Se reveló la realidad de una interacción inversa entre SL y síndrome de burnout, por lo cual promover la SL en tiempos de enfermedad pandémica puede ser un componente defensor frente al estrés.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Milla, (2021) en su investigación “*Clima laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C. Lima 2020*” contó como objetivo general la determinación de la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout. La muestra que utilizaron fue la censal, ya que hicieron uso 123 trabajadores (numero total). Los instrumentos que usados fueron; el CL-SPC y el MBI. El estudio fue de tipo descriptivo – correlacional, ya que cuenta con la finalidad de describir dimensiones presentes en el clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C., para luego vislumbrar la relación entre estas dimensiones y las variables ; de igual forma fue de carácter no experimental de corte transversal. Obteniendo así evidencia de que no existe relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout.

Córdova & Toscano (2020). En su tesis titulada “*Clima laboral y burnout en los trabajadores de la empresa Sodexo de la Minera Chinalco – Carhuacoto - Oroya – 2020*”. El tipo de investigación fue correlacional. La población se constituyó por 409, de las cuales se contó con una muestra de 198 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron; el MBI el cual presenta una confiabilidad de 0.97 y el segundo es la Escala CL – SPC con una confiabilidad de 0.90. El estudio

concluye con un relación existente inversa y significativa entre el clima laboral y el SB. Asimismo, también se concluye que hay una correlación inversa y significativa entre el clima laboral y las dimensiones cansancio emocional y despersonalización del SB, indicando que a menor calidad del clima laboral mayor agotamiento y despersonalización, A su vez, se indica que a mayor calidad de clima laboral, se incrementa el desarrollo personal.

Gonzales (2020) en su tesis *“Relación Entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral en Trabajadores de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa, 2019”*, la cual contó con el objetivo establecer la existencia de una relación entre el clima laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de SEDAPAR, para la cual se utilizó una metodología relacional con un técnica de cuestionario; además, los instrumentos empleados fueron el CL-SPC y el Test MBI; ambos test fueron aplicados a 116 trabajadores (totalidad de empleados). Concluyendo en que el 15.5% de empleados presenta un nivel bajo de este síndrome, un 70.7% presenta un nivel moderado y el 13.8% presenta un nivel alto. En cuanto a las los sujetos de investigación presentan un bajo riesgo representado en 59.5%, 66.4%, 76.7% respectivamente. En Clima Laboral contamos con que, el 41.4% perciben un clima laboral favorable, el 27.6% considera medio el clima laboral, el 13.8% considera muy desfavorable el clima laboral, el 12.1% considera muy favorable el clima laboral y el 5.2% considera desfavorable el clima laboral. En cuanto a las dimensiones del clima laboral fueron favorables, los cuales se representa en un 44.8%, 42.2%, 36.2%, 28.4%, 38.8% respectivamente. Con respecto a la relación entre ambas variables, se ha comprobado que no existe una relación significativa entre las variables del Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los empleados que fueron sujeto de investigación.

Pajares (2020) en su tesis *“Relación entre síndrome de burnout y clima laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca-2018”*, estableció como

problema general “¿Cuál es la relación que existe entre Síndrome de Burnout y Clima laboral en los médicos del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca, 2018?” (p.111). Motivo por el cual la metodología utilizada es la siguiente: se utilizó el método hipotético deductivo e inductivo, el tipo de investigación fue básica de alcance correlacional, asimismo, el diseño investigativo fue post facto de corte transversal. La técnica de acopio de datos fue las encuestas, las cuáles fueron aplicados a 152 trabajadores de la institución, siendo considerada este último la muestra de estudio de un total de 250 trabajadores que conforma la población. La conclusión principal fue: existe relación inversa proporcional alta y significativa ($p=0.000$; $\rho=-0.417$). Por lo cual se sugiere que se deben establecer programas de intervención que ayuden a disminuir el estrés crónico que se produce principalmente en el marco laboral.

Saldo et al. (2018). Cuya investigación se titula “*Clima laboral y síndrome de burnout en profesores universitarios, Huaraz, Perú, 2018*”, tuvo como objetivo general, establecer la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal docente de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM), el cual tuvo una metodología descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 206 profesores de once facultad. Se utilizaron como instrumentos, el Cuestionario Burnout para docentes universitarios (por Arquero & Donoso, 2013), adaptado del MBI y la Escala de Clima Laboral, obteniendo como resultado una existente relación negativa significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los profesores de la UNASAM.

Huayhua (2018) en su tesis titulado “*Síndrome de Burnout y clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores asistenciales de una institución de Salud Arequipa-2018*”, contó como problema general “¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout y clima organizacional sobre el desempeño laboral de los Servidores Asistenciales del IRENSUR.

Arequipa-2018?” (p.28). De acuerdo al marco metodológico el estudio se alineó al tipo de investigación básica de alcance descriptiva correlacional con diseño no experimental cuantitativo, correlacional de corte transversal, asimismo, el método a utilizar fue el hipotético-deductivo. La población estuvo conformado por 159 trabajadores, contando con una población muestral de 45 profesionales de la salud del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur, se utilizó el censo como técnica de recolección de datos. El estudio concluye en que existe altos niveles de Burnout en el 41% de los trabajadores, la percepción del clima laboral favorable se presenta en 96% y el 86% de los trabajadores presentan un desempeño favorable. Además, se afirma que si existe influencia significativa ($p=0.000 < 0.05$) del síndrome de Burnout y clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores asistenciales del IREN SUR. La recomendación más importante fue que la Oficina de Recursos Humanos en coordinación con el área de psicología debe planificar terapias para el autocontrol del estrés que se genera en los trabajadores.

Apaza & Camatico (2018) en su tesis titulada “*Síndrome de Burnout y su incidencia en el clima Institucional de los docentes de la Institución Educativa N° 40324 José Miguel Morales Dasso-2018*”, para optar el título profesional de segunda especialidad en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas por la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, tuvo como problema general “¿Existirá correlación entre el Síndrome Burnout y el clima institucional de los docentes de la Institución Educativa N° 40324 José Miguel Morales Dasso-2018?” (p.62); y por propósito principal determinar la correlación entre Síndrome de Burnout y clima institucional en el personal docente de dicha institución. Para lograr dicho objetivo se utilizó el método científico, con enfoque cuantitativo, asimismo, el nivel de estudio fue relacional de diseño correlacional-causal. La población fue conformada por 31 sujetos de estudio, siendo la muestra censal, la cantidad de la población es la muestra. El instrumento de investigación fue el cuestionario, las

cuáles fueron aplicadas a la muestra de estudio. Finalmente, la investigación concluye en que existe correlación de nivel bajo o ligero entre el Síndrome de Burnout y clima institucional en los docentes de la I.E. N°40324. Por ende, se recomienda que se realice talleres que fortalezcan la dinámica, comportamiento y organización institucional en los docentes.

Figuroa & Gónzales (2018) en su tesis “*Satisfacción laboral y síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gónzáles – Huancayo – 2018*”, para optar el grado de Maestría en Gestión de los servicios de la Salud por la Universidad César Vallejo, Lima, tuvo como problema general “¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gónzáles-Huancayo- 2018?” (p.31); y por objetivo central determinar la relación entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores del policlínico de dicha organización. Asimismo, de acuerdo al marco metodológico de la investigación el diseño aplicado fue no experimental de tipo básica, la naturaleza de la investigación es cualitativo, de nivel decriptivo correlacional. La población estuvo conformado por 104 sujetos de estudio, por lo cual la muestra representativa fue de 68, quienes contribuyeron con el desarrollo de las encuestas. La conclusión principal fue: existe relación muy baja entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gónzáles-Huancayo, lo cuál indica que en cierta medida si la satisfacción laboral en los trabajadores es baja, entonces los niveles de síndrome de burnout se verán más altos. Por ello, se recomienda promover el desarrollo profesional a través de planes y programas para capacitaciones, pasantías, incentivos económicos entre otros.

Benites y Soto (2018). En su investigación titulada “*síndrome de burnout y riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa minera del Perú*”, señala que uno de los síndromes prevaecientes en esta nueva er es el estrés, la llamada “enfermedad del siglo XXI”, es

así que es importante realizar un estudio de esta enfermedad en todos los ámbitos psicosociales en las que se pueda presentar; es así que este trabajo contó con el objetivo de determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa minera del Perú, la muestra de 449 trabajadores de ambos sexos. Se utilizó el método descriptivo, tipo de investigación pura; de nivel correlacional y con un diseño no experimental descriptivo-correlacional. Para la recolección de datos se utilizó los test MBI y el CoPsoQ-istas 21, siendo el primero el determinante de la existencia del Síndrome de Burnout y el segundo determina los riesgos psicosociales. Los resultados concluyeron en la existencia de una relación directa y significativa entre el síndrome burnout y los riesgos psicosociales en los trabajadores sujetos de esta investigación. Además, se contó con recomendaciones de diseñar e implementar programas de capacitación para la disminución de los factores de riesgo psicosociales y en consecuencia la reducción del Síndrome de Burnout.

Percca (2017) en su tesis denominado "*Clima Organizacional y Síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora-2017*", tuvo como problema general "¿Cómo es la relación del clima organizacional con el Síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora en el periodo 2017?" (p.14); y de acuerdo a ello establecen su objetivo principal determinar dicha relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores públicos de dicha institución. Para lograr con el fin propuesto se utilizó la siguiente metodología: tipo de investigación descriptivo-correlacional, de diseño no experimental-transversal, con enfoque cuantitativo y utilizó como método general el método científico y la observación. Por otro lado, la población estuvo conformado por 45 sujetos de estudio y la muestra representativa por 41 servidores públicos del Municipio de Acora, asimismo, se utilizó las encuestas como técnica de acopio de datos y el cuestionario como instrumento de investigación.

La investigación tuvo como conclusión principal: existe correlación positiva muy baja (pearson=0.167) entre clima organizacional y síndrome de burnout, lo cual determina en cierta forma mientras el clima organizacional es pésimo, entonces el síndrome de burnout en los trabajadores se verá en niveles críticos. Por lo que sugiere establecer una cultura de prevención realizando seguimiento respecto al clima organizacional y llevar el control del estado de Síndrome de burnout en los trabajadores de dicha institución.

Ortiz y Vásquez (2014). El trabajo de investigación titulada: “*Clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de una institución educativa de Chiclayo*”, contó con el objetivo de determinar la relación que existe entre el Clima laboral y el síndrome de Burnout en los docentes de esta institución. Esta investigación pertenece al diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional. La muestra conto de 51 docentes. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron la Escala de Clima Laboral y el cuestionario de Maslach (MBI); finalmente se concluyo en que no existe relación significativa entre el Clima laboral y síndrome de Burnout en Docentes de una Institución Educativa. 2014 (p.0,05).

2.1.3. Antecedentes Locales

Matta & Rojas (2020) en su tesis “*Síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019*”, para optar el título profesional de Licenciado en Psicología por la Universidad Continental, Huancayo, planteó como problema general “¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019?” (p.18), asimismo, tuvo como objetivo central “describir la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019” (p.19). De acuerdo al marco metodológico la investigación es básica, de tipo observacional-transversal,

utilizó el método analítico-sintético, de diseño no experimental correlacional y el alcance de la investigación fue el descriptivo – correlacional. De la misma forma la población estuvo conformado por 52 sujetos de estudio, se utilizó la muestra censal, a quienes se le aplicó las encuestas como técnica principal de acopio de datos. El estudio concluye en: existe relación significativa e inversa ($p=0.000$; $\rho=-0.761$) entre el síndrome de burnout y clima organizacional, lo cual indica que a mayores niveles de síndrome de burnout, los niveles de clima organizacional es bajo o débil. Por ello se sugiere realizar programas de intervención del síndrome de burnout, de modo que los trabajadores lo puedan controlar preventivamente.

Salinas (2019) en su tesis denominado “*Clima laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas nacionales del Distrito Ricardo Palma-Huarochirí – 2019*”, para optar el título profesional de Psicóloga por la Universidad Peruana los Andes, Huancayo, tuvo como problema general “¿Existe relación entre clima laboral y síndrome de burnout en docentes de las instituciones educativas nacionales del distrito Ricardo Palma Huarochirí 2019?” (p.21), asimismo, su fin principal fue precisar la existencia de una relación entre clima laboral y síndrome de burnout en docentes de I.E. nacionales de dicho distrito. Por lo cual se aplicó la siguiente metodología: se utilizó el método hipotético y deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo, el diseño de estudio fue correlacional. La población estuvo conformado por todas las instituciones educativas del distrito Ricardo Palma de la provincia de Huarochirí, siendo un estudio censal, la población estuvo conformado por 80 docentes. Como instrumento de acopio de datos se utilizó un cuestionario. Finalmente, la investigación concluye en lo siguiente: se identificó que existe relación significativa y negativa considerable entre clima organizacional y síndrome de burnout en los docentes de las instituciones educativas nacionales del distrito de Ricardo Palma. Por ende, recomiendan tomar como indicadores los resultados obtenidos sobre niveles de síndrome de

burnout en docentes de dicha institución, de modo que se pueda mejorar para logra un buen clima laboral.

Debido a que las variables de estudio son pocas veces estudiadas o investigadas en nuestra localidad, solo se consideraran dos antecedentes, las cuales ya fueron citadas y descritas anteriormente.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Síndrome de Burnout

2.2.1.1. Definición e historia acerca del término Burnout

El inicio de este síndrome fue gracias al descubrimiento del profesor Alcantud, Francisco de la Universidad de Valencia (1974), ya que de forma voluntaria realizó un estudio en el personal de la clínica Free Clinic donde observó lo siguiente: el personal de servicio de dicha Clínica, al cabo de un año de prestar sus servicios, reflejaron cambios en su actitud hacia el trabajo y rendimiento en sus actividades encomendadas, lo cual se detalla a continuación.

- El progresivo desgaste de energía.
- Los niveles de motivación se reducían cada vez más.
- Demostraban cambios hacia los pacientes, poca sensibilidad y comprensión a los mismos, dispensándoles un trato distanciado y frío.
- Presentaban síntomas de depresión y ansiedad.

A todo este conjunto de síntomas Freudenberg (1975) citado por Bosqued (2008) lo denominó “burnout”, asimismo, lo definió como un “conjunto de síntomas médicos-

biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía” (p.19).

Años más tarde, Maslach (1982) citado por Otero (2015) manifiesta que el burnout es un síndrome tridimensional distinguido por una baja realización personal, despersonalización y por agotamiento emocional, que se puede suscitar especialmente en trabajadores que estén en contacto directo con clientes o/y pacientes.

Asimismo, otros autores muy destacados sobre el tema, lo conceptualizan como:

Cherniss (1978) citado por Bosqued (2008) manifiesta que el burnout es “un proceso en el que las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral” (p. 20).

Por otro lado, Pines et al (1979) citado por Bosqued (2008) señala que el burnout “es un estado de agotamiento, físico y emocional producido por una persistente aplicación en situaciones emocionalmente demandantes” (p.20).

En base a las definiciones anteriores, se afirma que el burnout es el resultado del progresivo del estrés laboral que un trabajador sufre a causa de exceso esfuerzo o exigencias de la demanda dentro de un centro laboral. Asimismo se puede decir, que es un sentimiento de desalentación individual o colectiva que sufre el personal o colaborador en el ámbito laboral.

2.2.1.2. Estrés laboral transformado en burnout

Algo muy importante a tener en cuenta cuando se estudia este tipo de síndrome, teniendo en cuenta que no siempre el estrés laboral se transforma en burnout. Lo que sucede es que cuando las condiciones que producen tensión dentro del centro de trabajo se prolongan en el tiempo y no son tomadas en cuenta con seriedad o no son atendidos.

El-Sahili (2015) afirma que si las organizaciones (empresas e instituciones) logra tener bajo control los estresores que afectan a los colaboradores (profesionales dependientes), estarán libre de este padecimiento.

Principales factores que originan el burnout

El burnout no es resultado de un solo factor. Es el efecto de varias y complejas causas a nivel laboral. De acuerdo a la Sociedad Española de Cuidados Paliativos, (2008) los factores principales que originan el burnout son:

- *Personalidad previa*

Los trabajadores que son perfeccionistas, vocacionales y competentes, que cuentan expectativas altas son los más propensos a adolocer este tipo de síndrome. Es decir, suelen ser personas motivadas que cuentan con un totalrancia baja frente a la frustración.

- *Edad y estado civil*

Aparece con frecuencia en trabajadores jóvenes, en solteros y separados. Algo que es muy paradójico porque se pensaría que pasa en trabajadores casados y mayores o adultos mayores.

- *Falta de formación*

Esto ocurre en cualquier campo de estudio o carrera profesional, el trabajador que siente una falta de formación académica o desarrollar algunas habilidades para desenvolverse en el puesto en que labora llega a sentir frustración, desarrolla sentimientos negativos que le conduce a la larga a padecer de este tipo de síndrome.

- *Acceso largo y penoso al mundo laboral*

Sucede que las carreras universitarias tienen una duración muy larga, por lo que el estudiante al finalizar no tiene experiencia en el mundo laboral, ya que en el transcurso de su

formación superior laboran en campos que no les corresponde. Esto puede explicar por qué los jóvenes por lo general padecen de este tipo de síndrome.

- *Condiciones laborales*

Existen condiciones ambientales como malos olores y ruidos, por otro lado, condiciones laborales como falta de estabilidad laboral, horarios anti fisiológicos, etc. Son aquellos que dan origen a padecer este tipo de síndrome. Además, el hecho de que los esfuerzos del trabajador no sean reconocidos, dificultades de relación con los compañeros y soportar las impertinencias del jefe, son causas que dan inicio al burnout.

- *Conflicto de valores*

Los valores rigen la vida para una persona o para una organización, siendo está muy importante. Los conflictos de valores entre trabajador y empresa (diferentes objetivos), entre trabajador y la sociedad (en lo que esta demanda y está dispuesta a pagar), finalmente, entre los propios trabajadores (entre lo que quiere y lo que hace, lo cual provoca tensión emocional).

- *Falta de estímulos*

Sucede que, en las organizaciones los estímulos que muchas veces dirige la energía del trabajador son: beneficios económicos (salarios, remuneraciones, incentivos. etc.) y desarrollo profesional. Entonces, las empresas e instituciones deberían considerar ello como un factor importante para evitar que el trabajador padezca este síndrome.

2.2.1.3. Fases antes de adquirir el burnout

De acuerdo a Edelwich & Brodsky (1980) citado por El-Sahili (2015), señala que las fases antes de adquirir el burnout son las siguientes:

- *Entusiasmo*

Esta primera fase sucede cuando el profesional a un principio se muestra muy ilusionado por la labor que cumple en la organización, en el cual aporta mucho y gasta demasiadas energías y no contempla una desilusión.

- *Estancamiento*

El estancamiento es una fase donde el trabajador entra en conflicto interno con sí mismo, es decir, sucede cuando dicha persona observa que no cumple con sus expectativas dentro del ámbito laboral.

- *Frustración*

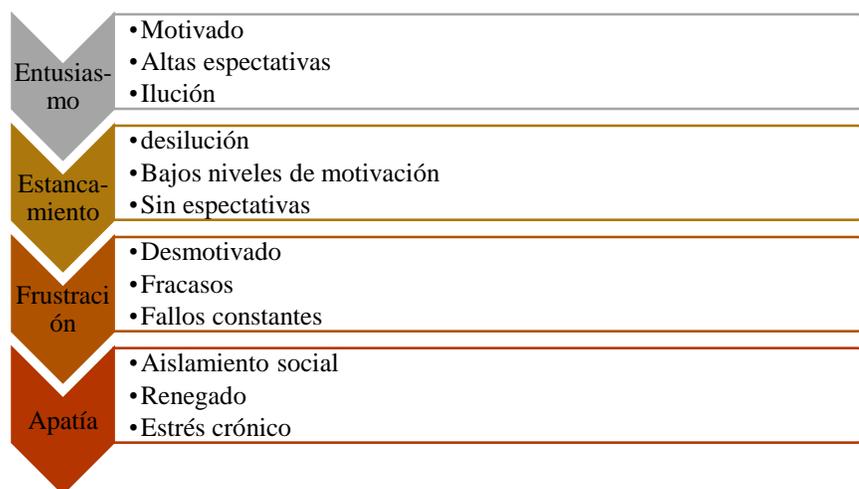
En esta fase sucede que, al momento de acumulación de los errores laborales el profesional o trabajador pasa por un sentimiento de fracaso que le hace volver inactivo.

- *Apatía*

Finalmente, la cuarta y última fase, sucede por las constantes frustraciones que experimenta el trabajador, se refleja sentimientos negativos en los trabajadores.

Figura 2

Etapas antes de adquirir el burnout



Nota: elaboración propia en base a lo citado por El-Sahili, L. (2015)

2.2.1.4. Síntomas que presenta el burnout

Los síntomas que presenta un trabajador que padece del burnout, son a nivel psicosomático, emocionales y conductuales, Sociedad Española de Cuidados Paliativos, (2008). Las cuales se describe a continuación:

Síntomas Psicosomáticos

Estos son : Fatiga crónica, dolores musculares, aparición de alergias, hipertensión, Palpitaciones, dolores en el pecho, dolores de cabeza, crisis asmática, insomnio, úlceras y desordenes gastronómicos, pérdida de peso, resfriados frecuentes

Síntomas emocionales

Estos son : Sentimientos de omnipresencia, impotencia, impaciencia, frustración, depresión, ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo, aburrimiento, distanciamiento afectivo, desorientación, sentimientos de soledad y vacío

Síntomas conductuales

Estos son : Cinismo, Apatía, Sarcasmo, Pesimismo, Enfado frecuente, Agresividad, Aislamientos, Cambios bruscos de humor, Relaciones interpersonales fríos y cortantes, Gritos frecuentes, Incrementos de los conflictos entre compañeros de trabajo, Dificultad de concentración, Consumo abusivo de café, tabaco, alcohol, fármacos, etc., Llanto inespecífico, Disminuye el contacto público, Cambios bruscos de humor, Susplicacia, Hostilidad, Disminución de la calidad de trabajo realizado.

2.2.1.5. Medición del burnout: el Maslach burnout Inventory – MBI

Para la medición del síndrome de burnout, se desarrollaron varios instrumentos, como la Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) escala exclusivamente diseñada para personal de salud, la cual consta 20 ítems; el Burnout Measure (BM) desarrollado por Pines, Aronson y Kafry (1981) citado por El-Sahili (2015).

Asimismo, uno de los instrumentos de medición más usados, por su alto grado de validez y confiabilidad es el Maslach burnout Inventory – MBI. Este instrumento fue desarrollado por Maslach y Jackson (1975) contenido inicialmente por 25 ítems, que en la actualidad se redujo a 22 ítems, Otero, J. (2015).

Dicho instrumento se encuentra dividido en tres partes, que son llamadas dimensiones del burnout: el agotamiento laboral, despersonalización o deshumanización y finalmente falta de realización personal. Cada uno de estas dimensiones presentan autonomía en los puntajes y categorización, a continuación se muestra la composición de las escalas del MBI.

Tabla 2

Composición de las escalas del MBI

Escala	Elementos	PD máximo
Cansancio emocional	1 2 3 6 8 13 14 15 20	54
Despersonalización	5 10 11 15 22	30
Realización personal	4 7 9 12 17 18 19 21	48

Nota: Adaptado a Síndrome de Burnout de trabajadores dependientes dado por Maslach, & Jackson, (1997).

Análisis e interpretación de resultados

Para el análisis e interpretación de resultados se mostrará la escala de intensidad y escala de frecuencia.

Tabla 3*Escala de frecuencia*

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

Nota: Manual del MBI Síndrome de burnout de Maslach, C. & Jackson, S. (1997).

Tabla 4*Escala de intensidad*

0	1	2	3	4	5	6	7
Nada	Suave, poco importante			Término medio			Grande, muy fuerte

Nota: Manual del MBI Síndrome de burnout de Maslach, C. & Jackson, S. (1997).

A partir de las tablas 2 y 3, se deduce lo siguiente:

- *Alto grado de burnout* (grande, muy grande): sucede cuando las dimensiones de despersonalización y cansancio emocional tienen puntajes altos, mientras que en la dimensión realización personal es bajo.
- *Grado medio o término medio de burnout*: Sucede cuando en cada dimensión obtiene puntajes de nivel medio.
- *Un bajo grado de burnout* (suave, poco importante): Se muestra bajos puntajes en las dimensiones de despersonalización y cansancio emocional y despersonalización y mientras que en la realización personal altos puntajes.

2.2.1.6. Dimensiones

El autor desarrolla este fenómeno desde tres enfoques, que le denomina la trilogía. Las cual serán las dimensiones de la primera variable de investigación, seguidamente se describe de forma más detallada:

- ***Cansancio emocional***

Surge cuando se da la reducción de los medios emocionales del profesional para enfrentar los retos de su ámbito laboral, cuando esta se vuelve continua y creciente, aumenta la fatiga mental, físico y emocional que perjudica el desenvolvimiento en sus tareas, agregado a ello la irritabilidad, malhumor, pesimismo, entre otros.

Asimismo, se caracteriza por la fatiga, la ansiedad y la depresión de los trabajadores; las cuales puede darse por separado o simultáneamente. Siendo este último muy preocupante. Sin embargo, la fatiga incluye el cansancio que no se logra restaurar con el sueño, sumado a la tensión, irritabilidad e ira. Mientras que la ansiedad sucede cuando la persona está frente a un agente estresante y a diversas experiencias que le causas este mal, Barradas (2018).

- ***Despersonalización***

Consiste en el “desarrollo de actitudes negativas e insensibles de una persona hacia otro(s)” Barradas (2018, p.55). Esto suele pasar cuando el profesional a llegado al punto de perder todo sus recursos emocionales, lo cual le impide seguir cumpliendo sus labores con la misma intensidad.

Bosqued (2008) sobre la despersonalización lo traduce como la merma en la eficiencia en el ámbito laboral y en actitudes del profesional muy insensibles y

desahumanizado. Muchas veces se presentan en actitudes negativas, cinismo, entre otro.

- ***Baja realización personal***

Consiste en la falta de logro personal de los trabajadores, generalmente dentro de una organización; sin embargo, la baja realización personal es la autoevaluación negativa del propio trabajo, lo cual conlleva a la persona a sentirse menos competente en sus actividades realizadas.

2.2.2. Clima laboral

2.2.2.1. Antecedentes teóricos del clima laboral

El clima social o laboral se inicia gracias al estudio de Lewin, et al (1939) citado por Bordas (2016), quien en su investigación de campo sobre procesos sociales que ocurrieron en un grupo de niños, quienes participaron en un campamento de verano, observaron que el comportamiento de la persona en el grupo depende de las características personales, atmosférica y clima social. Además señala que la atmósfera o clima social está muy relacionado a los estilos de liderazgo que se maneja en el grupo o equipo.

Años más tarde, Morse y Reimer (1956) en un estudio que realizó en una gran compañía, donde analizaba la influencia que tiene la participación de los integrantes o trabajadores en la toma de decisiones. Se concluyó que, en casos que el trabajador no participa o no se involucra en el desarrollo del trabajo, se producía una baja lealtad, interés y compromiso, Bordas (2016).

Asimismo, es importante nombrar a Rensis Likert (1961) , realizó un estudio sobre clima social donde enfatizó el contexto humano de la organización. El resultado fue que las condiciones, la atmósfera o el clima creado en el trabajo, en relación a los distintos estilos de liderazgo, tienen grandes consecuencias en el comportamiento de los trabajadores y también sobre el éxito y rentabilidad de la organización, Bordas (2016).

Otro punto resaltante relacionado al clima social fue desarrollado por McGregor (1960) citado por Bordas (2016) sobre el lado humano de la organización, considera lo siguiente:

- Los líderes de la organización deben crear el clima donde los empleados llevan a cabo sus labores.
- Que ese clima que crean los líderes que sean en función a la directiva y desde un concepto de los trabajadores.
- El clima creado por los directivos debe influir en los trabajadores, en función a la actividad de la organización, a la tecnología empleada y el nivel de especialización del personal
- El clima social más apropiada y efectiva es cuando promueve el autodesarrollo, la participación, la creatividad y el compromiso de los trabajadores.

Llegamos a la década de los 80', donde nombramos a Hodgetts y Altma (1985) citado por Uribe (2015) define al clima laboral como “un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidos por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” (p.176).

Posteriormente, muchos personajes muy reconocidos aportaron sobre el tema clima laboral, sin embargo, Goleman en el año 2000, realizó un estudio enfocado al liderazgo en las organizaciones y el impacto que esta tiene el clima de trabajo, Gan, F. & Triginé, T. (2012). En tal sentido, el autor describe 19 factores agrupados en 4 grandes ejes, las cuales son:

- Conciencia de sí mismo (del líder)
- Autogestión
- Conciencia social
- Habilidades sociales

2.2.2.2. Buenas prácticas para mejorar Clima laboral

Gan & Triginé (2012) propone las buenas prácticas que debe realizar las organizaciones que quieren mantener un excelente clima laboral, a continuación se describe las que se considera como principales.

- Definir los objetivos organizacionales compartidos y la filosofía de la empresa (misión, visión y valores) debe generar compromiso de los trabajadores hacia la organización.
- Apostar por la promoción profesional, remuneraciones y salarios equilibrados, elevados niveles de compromiso, entre otros.
- Brindar oportunidad en las decisiones a los trabajadores con goce de autonomía.
- Desarrollo de políticas concretas de conciliación laboral para dar atención a la flexibilidad en el horario de labores, trabajo virtual y otros beneficios.

- Actualización de los manuales y reglamentos de funciones, equilibrando el bienestar de la organización y el trabajador.
- Racionalización y reingeniería de procesos en correspondencia a la cualificación profesional.
- Diseño, desarrollo e implantación de planes y programas que concierne al desarrollo de una comunicación efectivas.
- Inversión en el desarrollo profesional (habilidades directivas y sociales) de los trabajadores.
- Inversión en aspectos técnicos y motivacionales por parte de los directivos para los demás trabajadores.

2.2.2.3. Dimensiones

Las dimensiones del clima laboral son muchas, sin embargo, para el desarrollo del presente trabajo se tomarán 5 de ellas, estas son: la autorrealización, la comunicación, el involucramiento laboral, la supervisión y condiciones laborales, Palma, S. (2004).

Autorrealización

La autorrealización en el trabajador, es un término que hace referencia al desarrollo profesional y personal que vaya conseguir el trabajador dentro de la organización, y cómo esta última le ayuda a conseguir sus objetivos y metas propuestas.

De acuerdo a Bordas (2016) plantea cinco pasos para lograr la autorrealización, estas son: Definir los objetivos propios, cumplir los objetivos

preestablecidos, establecer relaciones sociales, el valor de los sacrificios y objetivos realistas.

Involucramiento laboral

Corresponde a la identificación y compromiso con la organización, de modo que el trabajador pueda tomar decisiones y participar en los equipos de trabajo, Bordas, M.(2016).

Por otro lado, Gan & Triginé (2012) plantea 8 puntos clave para involucrar y comprometer al trabajador con la organización, las cuales son:

- Ser bastante cuidadoso con la elección de personal, elegir al mejor candidato para el puesto en base a las aspiraciones de la organización.
- Establecer una inducción frecuentemente que tenga que ver con la filosofía de la organización.
- Comunicar los avances, problemas u cualquier información sobre la organización a todo el personal.
- Diseñar un sistema de motivación e incentivos para los trabajadores.
- Haga que el centro laboral sea un lugar como en casa.
- Negociar los objetivos con cada colaborador.
- Empodera a los colaboradores en un medio agradable
- Promueva el trabajo en equipo

Supervisión

La supervisión consiste en examinar o vigilar las tareas realizadas por el colaborador, con el fin de brindar apreciaciones y críticas constructivas para mejorar y alinear sus labores al buen desempeño Bordas.(2016).

En tanto, la supervisión debe ser realizada de forma ordenada, por lo que tiene cuatro etapas, Gan & Triginé (2012), estas etapas son:

- Planeación de la supervisión
- Ejecución de la supervisión
- Evaluación de lo supervisado
- Resolución final

Comunicación

La comunicación en el clima laboral viene hacer un factor muy importante, en caso que, la comunicación sea pésima, como resultado provocará conflictos entre compañeros de trabajo y superiores, lo cual perjudica al clima o ambiente laboral.

Condiciones laborales

Refiere a los factores materiales, económicos y psicosociales que los directivos de la organización ponen a disposición de la manera más efectiva en los trabajadores. Con la finalidad de brindarles un ambiente laboral cómoda para su buen desempeño.

2.3. Marco conceptual (variables y dimensiones)

2.3.1. Variable independiente Síndrome de burnout

Respecto a Síndrome de burnout, Maslach (1982) citado por Otero (2015) define como “una respuesta a las tensiones crónicas derivadas del trato con otros seres humanos, particularmente cuando estos sean problemáticos o tienen problemas. Puede ser considerado

como un tipo de estrés laboral que surge de la interacción proveedor de ayuda, receptor ayuda” (p.03).

Carlin (2014) define al síndrome de burnout como “una reacción afectiva frente a una situación de estrés crónico en el trabajo, lo cual consiste en la disminución gradual de los recursos energéticos de los individuos y se refleja principalmente en el agotamiento emocional, cansancio físico y cognitivo” (p.105).

Dimensiones:

- ***Agotamiento emocional***

Maslach (1982) citado por Otero (2015) lo define como “la pérdida progresiva de las energías vitales y desproporción entre el cansancio experimentado y el trabajo realizado” (p.95).

- ***Despersonalización***

Sánchez (2020) señala que la despersonalización consiste en aquellos “sentimientos y actitudes negativas, deshonestas o cínicas hacia otras personas del ámbito laboral” (p.24).

- ***Baja realización personal***

Bosqued (2008) define a la baja realización personal como “una sensación subjetiva que nace como consecuencia del cansancio emocional y deshumanización, generando frustración e insuficiencia profesional” (p.26).

2.3.2. Variable dependiente Clima laboral

Clima laboral es el “contexto del trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una

determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros” (Bordas 2016, p.78).

Dimensiones:

- ***Autorrealización***

Consiste en haber alcanzado y cumplido una o más metas y/o objetivos personales que forman parte del desarrollo y potencial humano dentro de una organización (Gan, & Triginé 2012, p. 188).

- ***Involucramiento laboral***

Alliger & Romero (1994) citado por Gan & Triginé (2012) define al involucramiento laboral como el “grado de identificación psicológica de la persona con su trabajo, es decir, cuando el individuo está preocupado y dedicado por su labor actual dentro de una organización” (p.191).

- ***Supervisión***

Consiste en “examinar el trabajo realizado por la persona supervisada, con el fin de alinear y brindar pautas para la corrección de fallos u otros problemas identificados” (Gan & Triginé 2012, p. 192).

- ***Comunicación***

La comunicación es todo “comportamiento de transmisión recíproca de formación, sentimientos, emociones, actitudes y deseos entre dos o más personas, en lo que establece una interacción interdependiente consecuente del comportamiento verbal y no verbal” (Gan & Triginé 2012, p. 193).

“Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la

empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma” (Palma 2004, p. 07)

- ***Condiciones laborales***

“Es el conjunto de factores que determinan la situación en el cual el trabajador realiza sus labores, y entre las cuales influyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social” Bordas, M. 2016, p.78).

“Es el reconocimiento de que la organización provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de tareas encomendadas” (Palma, 2004, p. 07).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

H₀ No existe relación significativa entre Síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

H_I Existe relación significativa entre Síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

3.2. Hipótesis Específica

H₀₁ El nivel alto del síndrome de Burnout no es predominante en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

H_{a1} El nivel alto del síndrome de Burnout es predominante en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

- H₀₂ El nivel muy desfavorable de Clima laboral no es predominante trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.
- H_{a2} El nivel muy desfavorable de Clima laboral es predominante trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.
- H₀₃: No existe relación significativa entre la dimension cansancio emocional y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.
- H_{a3}: Existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.
- H₀₄ No existe relación significativa entre la dimensiondespersonalización y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.
- H_{a4} Existe relación significativa entre la dimensiondespersonalización y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.
- H₀₅: No existe relación significativa entre la dimensión realización personal y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.
- H_{a5}: Existe relación significativa entre la dimensión realización personal y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

3.3. Variables (Definición Conceptual y Operacionalización)

Tabla 4

Matriz de consistencia

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Naturaleza de la Variable	Escala de Medición
Síndrome de Burnout	Respecto a Síndrome de burnout, Maslach, C. (1982) citado por Otero, J. (2015) define como “una respuesta a las tensiones crónicas derivadas del trato con otros seres humanos, particularmente cuando estos sean problemáticos o tienen problemas. Puede ser considerado como un tipo de estrés laboral que surge de la interacción proveedor de ayuda, receptor ayuda” (p.03).	El síndrome de burnout es el estado de agotamiento físico, emocional y mental de los trabajadores, especialmente dependiente, que se presenta por las diferentes exigencias de la demanda.	Cansancio emocional Despersonalización Realización personal	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 5, 10, 11, 15 y 22 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	Cualitativa	Ordinal
Clima laboral	Clima laboral es el “contexto del trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros” (Bordas, M. 2016, p.78).	El clima laboral refiere a la percepción de los miembros de la organización sobre su entorno o ambiente de trabajo, en base a las dimensiones relacionadas sí mismos, grupal y la propia organización.	Autorrealización Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales	1, 6,11, 16,21,26,31,36,41 y 46 2,7,12,17,22,27,32,37,42 y 47 3,8,13,18,23,28,33,38,43 y 48 4,9,14,19,24,29,34,39,44 y 49 5,10,15,20,25,30,35,40, 45 y 50	Cualitativa	Ordinal

Nota: Elaboración propia sobre la operacionalización de variables 2021.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación

El trabajo de investigación empleó el método científico con un enfoque cuantitativo, lo cual, de acuerdo a Hernández & Fernández (2014) refiere que este tipo de enfoque “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.37).

4.2. Tipo de Investigación

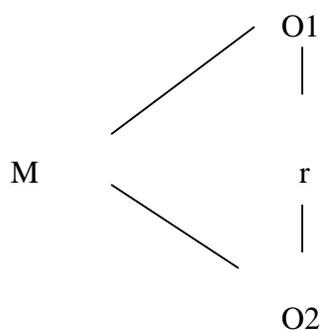
La presente investigación fue de tipo básica o pura, ya que el fin del estudio es construir un nuevo conocimiento que irá sumando a la información previamente existente. Asimismo, de acuerdo a Valderrama (2002) manifiesta que el tipo de investigación básica “se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él, con el objetivo de incrementar y enriquecer los conocimientos científicos” (p.22).

4.3. Nivel de Investigación

El nivel de estudio de la tesis de investigación fue relacional donde nos indica José Supo (2012) No son estudios de causa y efecto, solo demuestra dependencia probabilística. (p.2).

4.4. Diseño de Investigación

El diseño que se utilizó fue el diseño no experimental ya que en la presente investigación no se va a manipular ninguna variable ni se va a realizar ninguna modificación a la información recolectada. Así mismo fue una investigación transversal, donde los datos recolectados se realizó en un solo momento y de un tipo único, dado que su fin fue describir las variables y analizar el impacto que ejerce una sobre la otra en un momento determinado (Hernández & Fernández, 2014).



Donde:

M = 80 trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C.,

O1 = Síndrome de Burnout

O2 = Clima Laboral

r = Relación entre ambas variables

4.5. Población y Muestra

Población

La población o universo “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández & Fernández 2014, p.207). Por lo cual se afirmó que la población que conformó la presente investigación es el total de trabajadores de la compañía Minera Milpo S.A.C. Cuantitativamente, dicha población fue de 243 trabajadores.

Muestra

Para determinar la población muestral se tuvo en cuenta la realidad actual que se está atravesando a causa del SARS-COVID 19 y en consecuencia la medida de declarar un estado de emergencia en nuestro País con la finalidad de proteger la salud física de los trabajadores. Además, se tendrá en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Es por ello que para este estudio la muestra estará conformada por 80 trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C.

4.5.1. Tipo de Muestreo

"Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección informal. Se utilizan en muchas investigaciones, y a partir de ellas, se hacen inferencias sobre la población" (Hernández, et al, 2014, p.189).

El muestreo presente en la investigación fue no probabilístico intencional ; ya que se seleccionó a los sujetos de estudio fue determinado por el investigador de acuerdo a la accesibilidad que se tuvo.

Criterios de Inclusión

- Trabajadores que expresan su voluntad a través de la firma del consentimiento informado

- Trabajadores en modalidad regular
- Trabajadores del área de perforación en mina y shokre.
- Trabajadores operadores múltiples
- Trabajadores mecánicos.
- Trabajadores del área de shotsretero.
- Trabajadores electricistas de mina y soldadores.
- Trabajadores que se encuentran en el momento de la evaluación

Criterios de Exclusión

- Trabajadores que no plasman la firma en el consentimiento informado
- Trabajadores del área administrativa.
- Trabajadores que se encuentren de días libres
- Trabajadores que se encuentren de vacaciones.
- Trabajadores que se encuentren con licencia.

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas de Recolección de Datos

La técnica de recolección de datos que se utilizará en la presente investigación será las encuestas, ya que es muy utilizada por su efectividad en estudios similares al nuestro. Además, el fin principal de esta técnica fue recopilar información cualitativa y/o cuantitativa de un grupo determinado llamado muestra o población de estudio.

Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento de acopio de datos que se utilizó fue el cuestionario, que, de acuerdo a Hernández & Fernández (2014) es el “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p.232).

Siendo así, para la primera variable Síndrome de burnout se aplicó el cuestionario de Maslach y Jackson (1997), que consta de 22 ítems, que está dividida en tres categorías: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Ficha Técnica sobre Síndrome de Burnout

- Autoras** : C. Maslach y S. E. Jackson, 1981.
- Adaptación** : N. Seisdedos, Departamento de I+D de TEA Ediciones, S.A. (Madrid).
- Procedencia** : Consulting psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, USA.
- Aplicación** : Individual y colectiva, adultos; tiempo: variable, 10 a 15 minutos.
- Finalidad** : Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.
- Material** : Manual (1997) y Ejemplar autocorregible; es posible la utilización de los servicios de corrección mecanizada.
- Tipificación** : Baremos en puntuaciones centiles y típicas, en cada sexo y en el total de una muestra de población general, y estadísticos descriptivos de varios subgrupos de la población asistencial.

Nota: Maslach y Jackson (1997)

Dicho instrumento se encuentra dividido en tres partes, que son llamados dimensiones del burnout: el agotamiento laboral, despersonalización o deshumanización y finalmente falta de realización personal. Cada uno de estas dimensiones presentan autonomía en los puntajes y categorización, a continuación se muestra la composición de las escalas del MBI.

Tabla 5

Composición de las escalas del MBI

Escala	Elementos	PD máxima
Cansancio emocional	1 2 3 6 8 13 14 15 20	54
Despersonalización	5 10 11 15 22	30
Realización personal	4 7 9 12 17 18 19 21	48

Nota: Adaptado a Síndrome de Burnout de trabajadores dependientes dado por Maslach, & Jackson, S. (1997).

Análisis e interpretación de resultados

Para el análisis e interpretación de resultados se mostrará la escala de intensidad y escala de frecuencia.

Tabla 6

Escala de frecuencia de Síndrome de Burnout

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

Nota: Manual del MBI Síndrome de burnout de Maslach, C. & Jackson, S. (1997).

Tabla 7*Escala de intensidad de síndrome de burnout*

0	1	2	3	4	5	6	7
Nada	Suave,			Término			Grande,
	poco			medio			muy
	importante						fuerte

Nota: Manual del MBI Síndrome de burnout de Maslach, C. & Jackson, S. (1997).

A partir de las tablas 6 y 7, se deduce lo siguiente:

- Alto grado de burnout (grande, muy grande): sucede cuando las dimensiones de despersonalización y cansancio emocional tienen puntajes altos, por otro lado, la dimensión realización personal es baja.
- Grado medio o término medio de burnout: Sucede cuando en cada dimensión obtiene puntajes de nivel medio.
- Un bajo grado de burnout (suave, poco importante): Se muestran bajos puntajes en las dimensiones de despersonalización y cansancio emocional, mientras que en la realización personal altos puntajes.

Dimensiones

El autor desarrolla este fenómeno desde tres enfoques, que le denomina la trilogía. Las cuales serán las dimensiones de la primera variable de investigación, seguidamente se describe de forma más detallada:

- ***Cansancio emocional***

Surge cuando se da la reducción de los elementos emocionales del trabajador para enfrentar los retos de su ámbito laboral, cuando esta se vuelve continua y

creciente, aumenta la fatiga mental, físico y emocional que perjudica el desenvolvimiento en sus tareas, agregado a ello la irritabilidad, malhumor, pesimismo, entre otros.

Asimismo, se caracteriza por la fatiga, la ansiedad y la depresión de los trabajadores; las cuales puede darse por separado o simultáneamente. Siendo este último muy preocupante. Sin embargo, la fatiga incluye el cansancio que no se logra restaurar con el sueño, sumado a la tensión, irritabilidad e ira. Mientras que la ansiedad sucede cuando la persona está frente a un agente estresante y a diversas experiencias que le causas este mal, Barradas, E. (2018).

- ***Despersonalización***

Se le menciona como el “desarrollo de actitudes negativas e insensibles de una persona hacia otro(s)” Barradas (2018, p.55). Esto suele pasar cuando el profesional a llegado al punto de perder todo sus recursos emocionales, lo cual le impide seguir cumpliendo sus labores con la misma intensidad.

Bosqued (2008) sobre la despersonalización lo traduce como la disminución de la eficiencia en el ámbito laboral y en las actitudes del profesional muy insensibles y desahumanizado. Muchas veces se presentan en actitudes negativas, cinismo, entre otro.

- ***Baja realización personal***

Consiste en la falta de logro personal de los trabajadores, generalmente dentro de una organización; sin embargo, la baja realización personal es la autoevaluación negativa del propio trabajo, lo cual conlleva a la persona a sentirse menos competente en sus actividades realizadas.

Confiabilidad

Para la adaptación de la investigación se estimó la confiabilidad a través de la prueba piloto, para precisar los resultados se trabajará con el alfa de Cronbach. De esta forma y a través de un análisis se logró la confiabilidad de los instrumentos de la investigación.

Tabla 8

Confiabilidad de instrumento de Síndrome de Burnout

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.819	22

Nota: Base de datos de la aplicación del Síndrome de Burnout 2021

Tabla 9

Coefficientes de concordancia total del instrumento de Síndrome de Burnout

Juez	Suficiencia	Relevancia	Coherencia	Claridad
Mauro Merma Pariahuaca	1	1	1	1
Javier Saenz Huaman	1	1	1	1
Madeleine Paredes Gutarra	1	1	1	1

Nota: Información de jueces expertos 2021

Fórmula:

$$V = \frac{S}{n(c - 1)}$$

Siendo:

S: Suma de valoración de jueces

n: Número de jueces

c: Número de niveles de escala de valoración utilizada

Tabla 10*Análisis de Jueces V de Aiken del síndrome de Burnout*

	Suficiencia	Relevancia	Coherancia	Claridad
Suma de valoración de jueces	3	3	3	3
V de Aiken por criterio	1.0	1.0	1.0	1.0
V de Aiken del Test			1	

Nota: Información de análisis de criterios de jueces 2021

De acuerdo a la puntuación de confiabilidad, la V de Aiken del es 1, por lo que los resultados concluyen que la VALIDEZ DE CONTENIDO ES PERFECTA a emplear, demostrando que existe una aceptación por parte de los jueces de los ítems del instrumento. (Escurra, 2017).

Medición de Clima Laboral

Se medirá con el instrumento Escala CL-SPC, que fue elaborado y diseñado por la Psicóloga Sonia Palma Carillo. Este es un instrumento basado en la técnica de Likert, para la cual se tomo en cuenta la ultima versión la cual cuenta con 50 items en relación a la variable del Clima Laboral, definida como la percepción que tiene el trabajador en relación al ambiente laboral y a los aspectos vinculados a ella como posibilidades de realización personal, supervisión, involucramiento co el trabajo asignado y el acceso a la información realcionada con su trabajo en acuerdo con los compañeros que falcilitaran la realización del trabajo asignado.

Ficha Técnica sobre Clima Laboral

Nombre de la Escala	:	Clima laboral CL-SPC
Autora	:	Sonia Palma Carrillo
Administración	:	Individual o Colectiva
Duración	:	15 a 30 minutos aproximadamente
Aplicación	:	Trabajadores con dependencia laboral
Significación	:	Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización. Involucramiento laboral, Supervisión, comunicación y condiciones laborales.
Tipificación	:	Baremos percentiles general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra Peruana: Lima Metropolitana)

Nota: fue desarrollado por Palma (2004).

El instrumento fue adaptado a la población considerada en la investigación lo cual fue validada por criterio de jueces y para la validacion de su certeza se realizó una prueba piloto.

Validez

El proceso de validez del instrumento se realizó por medio de 3 magister en psicología. Los cuales dieron validez al contenido de los instrumentos (juicio de expertos) donde fueron obtenidos resultados exactos para la aplicación de los instrumentos.

Confiabilidad

Según Hernández (2014), define en que es el nivel en que la administración de la prueba de forma repetida al mismo perfil de persona genera respuestas semejantes, para ello

se utilizó la prueba piloto, por medio de 20 trabajadores utilizando la Escala Clima Laboral-SPC, presentando un nivel de confiabilidad de 0.94, procesados con el estadístico alfa de Cronbach.

Tabla 11

Confiabilidad de instrumento Clima laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.987	50

Nota: Base de datos de la aplicación del Síndrome de Burnout 2021

Tabla 12

Coefficientes de concordancia total del instrumento Clima Laboral

Juez	Suficiencia	Relevancia	Coherancia	Claridad
Mauro Merma Pariahuaca	1	1	1	1
Javier Saenz Huaman	1	1	1	1
Madeleine Paredes Gutarra	1	1	1	1

Nota: Información de jueces expertos 2021

Fórmula:

$$V = \frac{S}{n(c - 1)}$$

Siendo:

S: Suma de valoración de jueces

n: Número de jueces

c: Número de niveles de escala de valoración utilizada

Tabla 13*Análisis de Jueces V de Aiken de la prueba de Clima Laboral*

	Suficiencia	Relevancia	Coherencia	Claridad
Suma de valoración de jueces	3	3	3	3
V de Aiken por criterio	1.0	1.0	1.0	1.0
V de Aiken del Test			1	

Nota: Información de análisis de criterios de jueces 2021

De acuerdo a la puntuación de confiabilidad, la V de Aiken del es 1, por lo que los resultados concluyen que la VALIDEZ DE CONTENIDO ES PERFECTA a emplear, demostrando que existe una aceptación por parte de los jueces de los ítems del instrumento. (Escorra, 2017).

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La investigación utilizó programa de cálculo Excel para organizar los datos o información recopilada y posteriormente será procesada en el programa SPSS v25, donde se empleó el Rho de Spearman para establecer la vinculación de las variables ordinales. Asimismo, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial.

Estadística descriptiva

Para el procesamiento de datos se usó la estadística descriptiva, ya que permite elaborar tablas, figuras, histogramas y procesar otros datos a través de frecuencias. Entendido pues se establece los valores de los datos que se obtienen por medio de tablas de porcentajes y frecuencias, que se detallan en gráficos. (Hernández et al., 2010). Además, se utiliza hojas de Excel y el programa estadístico SPSS-versión 25 para el análisis de datos obtenidos.

Estadística Inferencial

Se empleó la prueba de estadística de Rho de Spearman por tratarse de variables de tipo ordinales.

Utilización del estadístico de prueba

En la presente investigación se utilizó, para la prueba de hipótesis, la Correlación de Rho de Spearman, por tratarse a nivel ordinal.

4.8. Aspectos Éticos de la Investigación

Código de Núremberg

Para el desarrollo eficaz de la investigación, se recurre al cuerpo normativo de Nuremberg, el cual cuenta con ciertos principios que regulan la experimentación en personas, esto con la finalidad de proteger los derechos humanos; considerando los posibles efectos desfavorables que podrían obtener, así se trabajó durante todo el desarrollo y ejecución de la investigación, para lo cual se obtuvo como dispositivos normativos rectores el Art 27° “*Principios que rigen la actividad investigativa*” y el Art 28° “*Normas de comportamiento de quienes investigan*”, en la misma línea, se preservó el cuidado de la integridad física y psicológica de los participantes que conformaron la muestra del estudio. Ética de investigación de la Universidad Peruana los Andes (2019).

Este código Internacional de Núremberg fue resultado de los convenios de 1947, los cuales se desarrollaron a final de la Segunda Guerra, debido a los sucesos vistos en estos años de perversidad, por lo que desarrollaron principios básicos que erigen los cuerpos normativos nacionales, entre estos principios podemos mencionar: el consentimiento voluntario, el cual permite que las personas sean libres de expresar la decisión de participación en estos estudios de investigación; el segundo principio es, la investigación se realizará con fines de aportar a la sociedad,

es decir, que se la investigación en la que se va a participar debe ser dirigida en beneficio de mejorar o aportar sobre un tema en específico, así mismo, este debe ser realizado por personas capacitadas que no causen daño físico o mental; finalmente, se debe considerar la posibilidad de irrupción del desarrollo por parte de los participantes.

La Universidad Peruana Los Andes, promueve la práctica de los principios éticos que rigen la actividad investigativa contemplados en el Reglamento General de Investigación.

Art 27: Principios que Rigen la Actividad Investigativa

- Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales. El cual contempla el respeto por la dignidad humana,
- La diversidad, la libertad, el derecho a la autodeterminación informativa y la confidencialidad y la privacidad de las personas que participen de la investigación.
- Consentimiento informado y expreso: Cuya finalidad es garantizar que los sujetos que participen del estudio sean informados acerca de los objetivos y fines de la investigación y la toma de decisión libre acerca de su participación, así como de los riesgos y benéficos que ello implica. Asimismo, se les informará del carácter anónimo y confidencial de los resultados y que solo serán utilizados para los fines de la investigación.
- Protección del medio ambiente y el respeto de la biodiversidad
- Responsabilidad en relación a la pertinencia, los alcances y repercusiones de la investigación, a nivel individual, social e institucional.
- Veracidad en todas las etapas del proceso desde la formulación del problema hasta finalizar con la comunicación de los resultados.

El presente trabajo fue realizado bajo el consentimiento expreso de los trabajadores de la empresa minera Milpo, así mismo, se contó con el implemento de bioseguridad dispuesto por el Minsa para la protección del SARS COVID-2019, estos aspectos se pueden evidenciar en el anexo

Art 28: Normas y Comportamiento Ético de Quienes Investigan

La investigación estará regida al código de ética de la universidad, que garanticen investigaciones pertinentes y coherente con las líneas de investigación de la universidad, que contengan el rigor científico que amerita, procediendo con responsabilidad ante las consecuencias individuales, sociales y académicas que se derivan de ella. El reporte oportuno de los hallazgos de la investigación de manera clara y oportuna a la comunidad científica y en respeto a las normas institucionales, nacionales e internacionales que rigen la investigación científica.

Finalmente, durante el proceso de recopilación de la información, en la redacción del documento se respetó la autoría de la investigadora, así como la demás fuente consultada evitando incurrir las apropiaciones de algún tipo de información o datos. Desde este punto, el presente trabajo se rige bajo las normas éticas estipulados en el artículo 28 del Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes, el cual se constituyó bajo la Ley de Creación N°23737,

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de Resultados

Previo estudio de la información alcanzada, se presentaron los resultados de la investigación en el orden de los objetivos planteados: variable síndrome de Burnout y clima laboral y clima laboral, así mismo, las dimensiones de cada una de ellas, además se presentan los resultados de la contratación de hipótesis, empezando por la hipótesis general y seguida de las hipótesis específicas, siendo estos señalados según el orden en la que fueron formulados.

Es importante remarcar que, para el procesamiento de datos, se efectuó en primer lugar la adaptación de los instrumentos a la realidad social de la zona, seguidamente, se aplicó ambos instrumentos, luego se tabularon los datos y finalmente a estos resultados obtenidos se representó en tablas de contingencia y para el contraste de hipótesis, se usó la Correlación de Rho de Spearman.

5.1.1. Descripción de Resultados de Objetivos Generales

Determinar la relación que existe entre síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Tabla 14

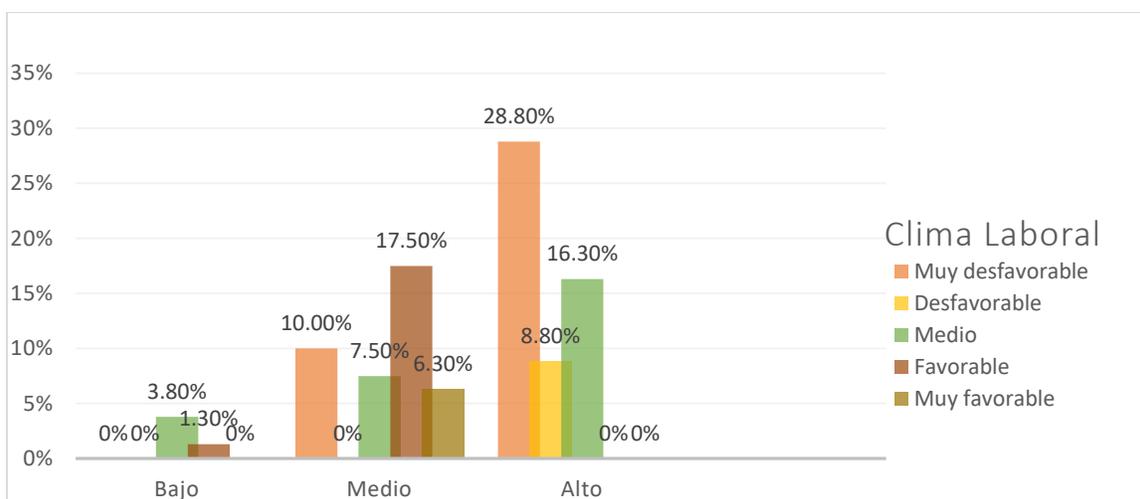
Relación entre síndrome de Burnout y clima laboral

Síndrome de burnout		Clima laboral					Total
		Muy desfavorable	Desfavorable	Medio	Favorable	Muy favorable	
Bajo	f	0	0	3	1	0	4
	%	0.0%	0.0%	3.8%	1.3%	0.0%	5.0%
Medio	f	8	0	6	14	5	33
	%	10.0%	0.0%	7.5%	17.5%	6.3%	41.3%
Alto	f	23	7	13	0	0	43
	%	28.8%	8.8%	16.3%	0.0%	0.0%	53.8%
Total	f	31	7	22	15	5	80
	%	38.8%	8.8%	27.5%	18.8%	6.3%	100.0%

Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Figura 2

Relación entre síndrome de Burnout y clima laboral



Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Interpretación

En la tabla 14 y figura 2 se presentan los resultados de los niveles de síndrome de burnout y los niveles de clima laboral. En nivel bajo de síndrome de burnout y nivel muy desfavorable, desfavorable, muy favorable de clima laboral no presentan porcentajes, nivel bajo y nivel medio 3.8%, nivel bajo y nivel favorable 1.3%. En nivel medio de síndrome de burnout y nivel muy desfavorable de clima laboral se tiene 10.0%, nivel medio y nivel desfavorable no presenta porcentajes, nivel medio y nivel medio de clima laboral 7.5%, nivel medio y nivel favorable 17.5%, nivel medio y nivel muy favorable 6.3%. En nivel alto de síndrome de burnout y nivel muy desfavorable de clima laboral se tiene 28.8%, nivel alto y nivel desfavorable 8.8%, nivel alto y nivel medio 16.3%, nivel alto y nivel favorable, muy favorable no presenta porcentajes.

5.1.2. Descripción de Resultados de Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Identificar el nivel predominante de Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Tabla 15

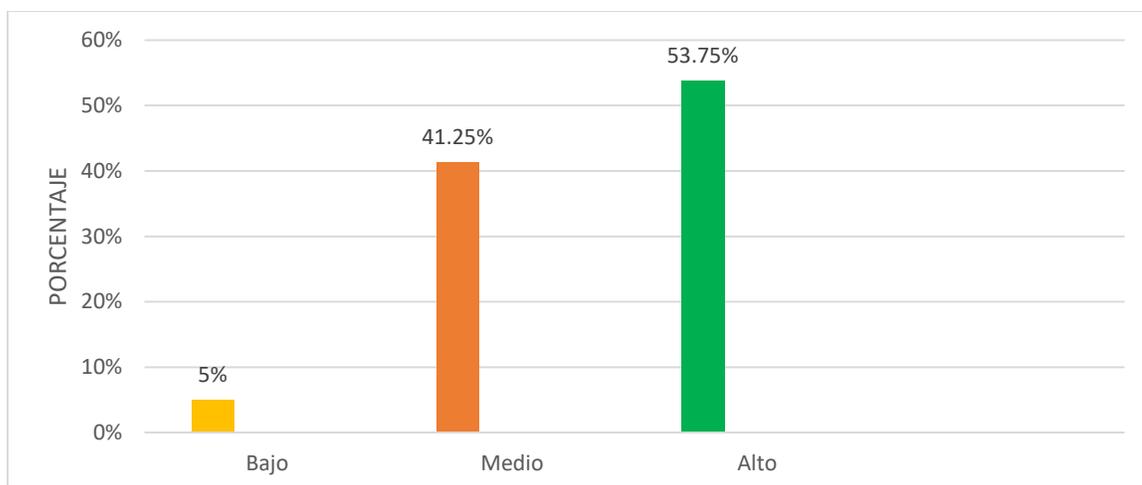
Nivel de síndrome de Burnout

Síndrome de burnout	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	5.0
Medio	33	41.25
Alto	43	53.75
Total	80	100.0

Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Figura 3

Resultados de la variable del síndrome de Burnout



Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Interpretación

En la tabla 15 y figura 3 se presentan los resultados de la variable del síndrome de burnout, se puede observar en nivel bajo 5.0%, en nivel medio 41.3% y en nivel alto 53.8%. Por lo tanto, se tiene mayor porcentaje en nivel alto con 53.8% en la variable de síndrome de burnout.

Tabla 16

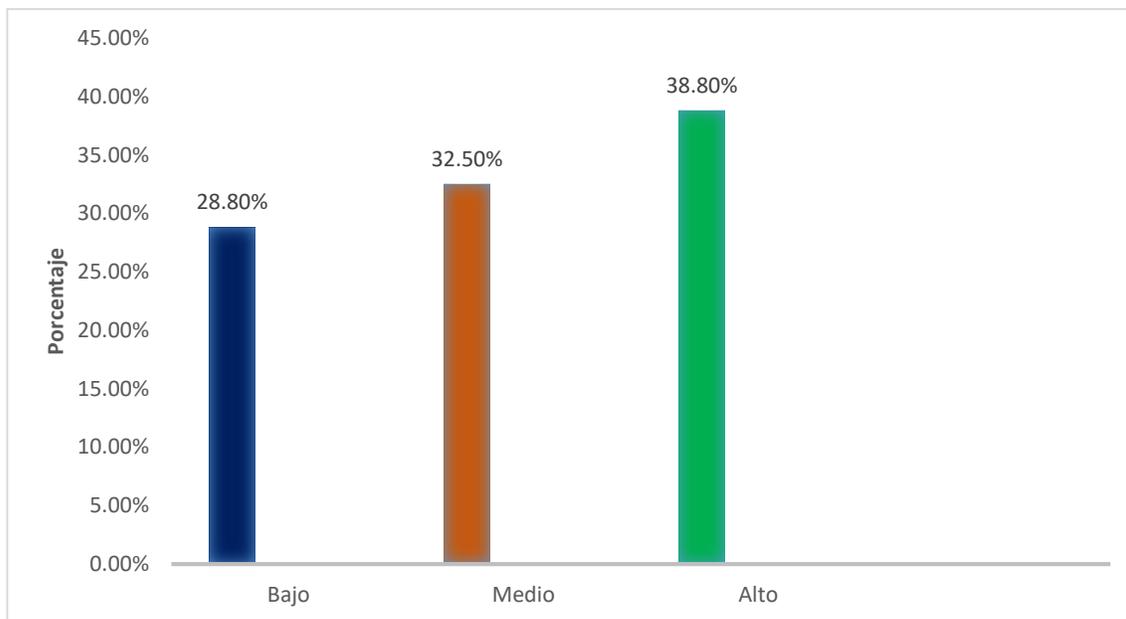
Resultados de la dimensión de cansancio emocional del síndrome de Burnout

Cansancio emocional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	28.8
Medio	26	32.5
Alto	31	38.8
Total	80	100.0

Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Figura 4

Resultados de la dimensión de cansancio emocional del síndrome de Burnout



Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Interpretación

En la tabla 16 y figura 4, se presentan los resultados de la dimensión de cansancio emocional del síndrome de burnout, se puede visualizar en nivel bajo 28.8%, en nivel medio 32.5%, y en nivel alto 38.8%, Por lo tanto, se puede observar mayor porcentaje en el alto con 38.8% en la dimensión de cansancio emocional de síndrome de burnout.

Tabla 17

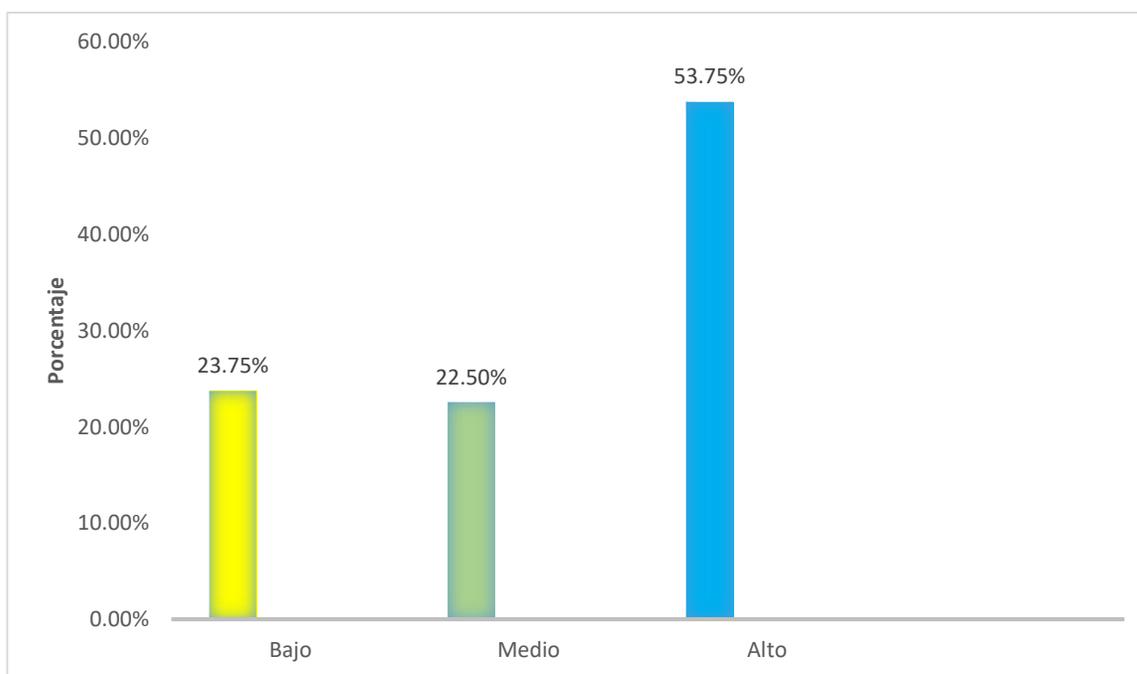
Resultados de la dimensión de despersonalización del síndrome de Burnout

Despersonalización	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	23.8
Medio	18	22.5
Alto	43	53.8
Total	80	100.0

Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Figura 5

Resultados de la dimensión de despersonalización del síndrome de Burnout



Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Interpretación

En la tabla 17 y figura 5, se presentan los resultados de la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout, donde se identificaron 23.8% en nivel bajo, 22.5% en nivel medio

y 53.8% en el nivel alto. Por lo tanto, se puede observar mayor porcentaje en nivel alto con 53.8% en la dimensión de despersonalización de síndrome de burnout.

Tabla 18

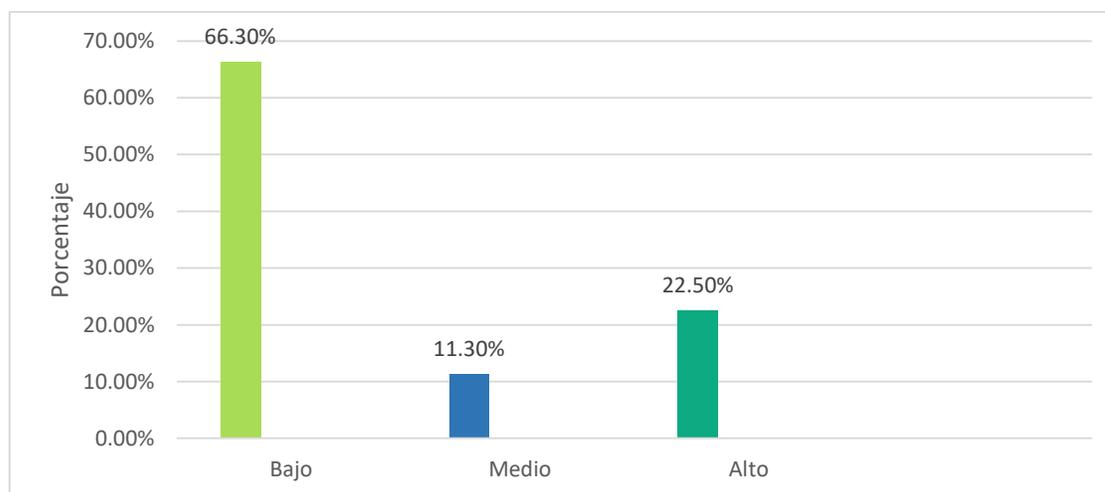
Resultados de la dimensión realización personal del síndrome de Burnout

Realización personal	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	53	66.3
Medio	9	11.3
Alto	18	22.5
Total	80	100.0

Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Figura 6

Resultados de la dimensión de realización personal del síndrome de burnout



Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Interpretación

En la tabla 18 y figura 6, se presentan los resultados de la dimensión de realización personal del síndrome de burnout, se puede observar 66.3% en nivel bajo, 11.3% en el nivel medio

y 22.5% en nivel alto. Por lo tanto, se tiene mayor porcentaje en el nivel bajo con 66.3% en la dimensión de realización personal de síndrome de burnout.

Objetivo específico 2

Identificar el nivel predominante de Clima laboral de los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Tabla 19

Nivel de clima laboral

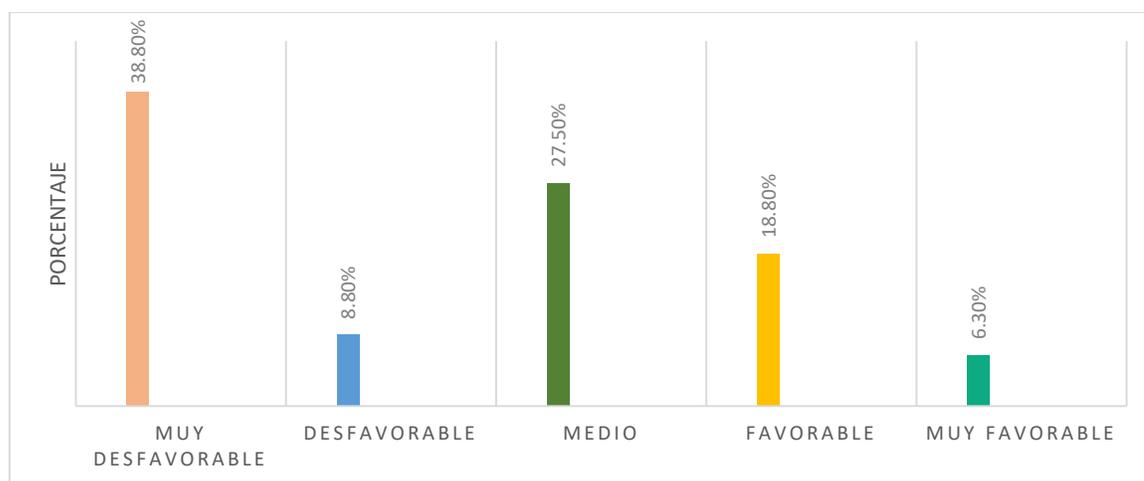
Clima laboral	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	31	38.8
Desfavorable	7	8.8
Medio	22	27.5
Favorable	15	18.8
Muy favorable	5	6.3
Total	80	100.0

Nota:

Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Figura 7

Resultados de la variable de clima laboral



Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Interpretación

En la tabla 19 y figura 7 se presentan los resultados de la variable de clima laboral, en nivel muy desfavorable se tiene 38.8%, en nivel desfavorable 8.8%, en nivel medio 27.5%, en nivel favorable 18.8% y en nivel muy favorable 6.3%. Por lo tanto, se puede observar mayor porcentaje en nivel muy desfavorable con 38.8% en la variable de clima laboral

Tabla 20

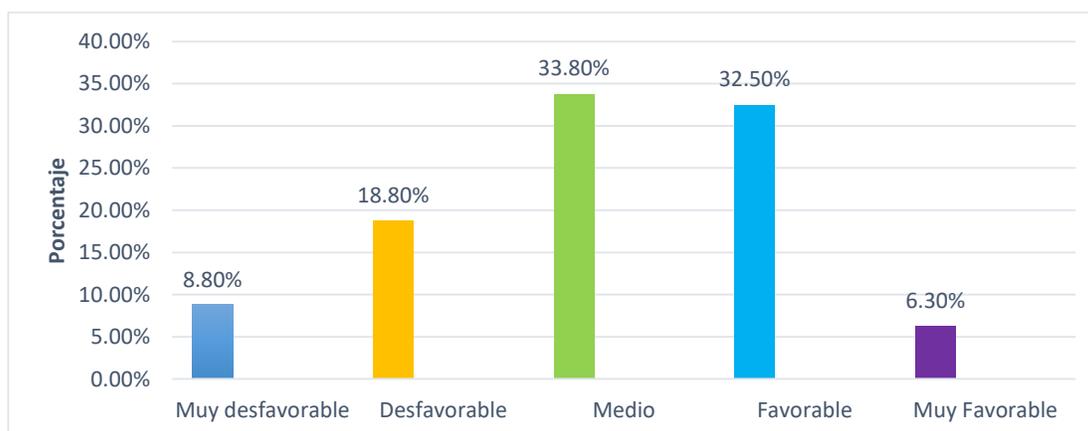
Resultados de la dimensión de autorrealización de clima laboral

Autorrealización	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	7	8.8
Desfavorable	15	18.8
Medio	27	33.8
Favorable	26	32.5
Muy favorable	5	6.3
Total	80	100.0

Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Figura 8

Resultados de la dimensión de autorrealización del clima laboral.



Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Interpretación

En la tabla 20 y figura 8, se presentan los resultados de la dimensión de autorrealización de clima laboral. En nivel muy desfavorable se tiene 8.8%, en nivel desfavorable 18.8%, en nivel medio 33.8%, en nivel favorable 32.5% y en nivel muy favorable el 6.3%. Por lo tanto, se puede observar mayor porcentaje en el nivel medio con 33.8% en la dimensión de autorrealización de clima L.

Tabla 21

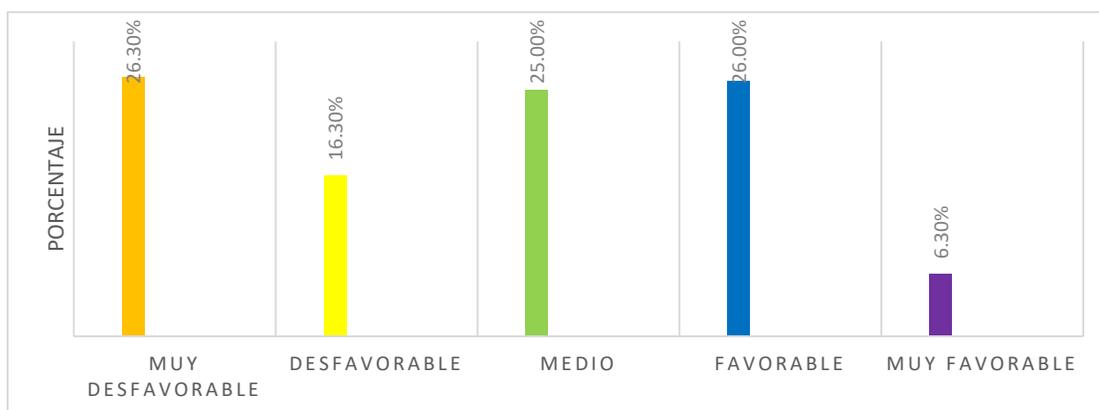
Resultados de la dimensión de involucramiento del clima laboral

Involucramiento laboral	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	21	26.3
Desfavorable	13	16.3
Medio	20	25.0
Favorable	21	26.3
Muy favorable	5	6.3
Total	80	100.0

Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Figura 9

Resultados de la dimensión de involucramiento laboral



Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Interpretación

En la tabla 21 y figura 9, se presentan los resultados de la dimensión de involucramiento laboral. En nivel muy desfavorable se tiene 26.3%, en nivel desfavorable 16.3%, en nivel medio 25.0%, en nivel favorable 26.3% y en nivel muy favorable 6.3%. Por lo tanto, se puede visualizar mayor porcentaje en el nivel muy desfavorable y favorable con 26.3% en la dimensión de involucramiento laboral.

Tabla 22

Resultados de la dimensión de supervisión de clima laboral

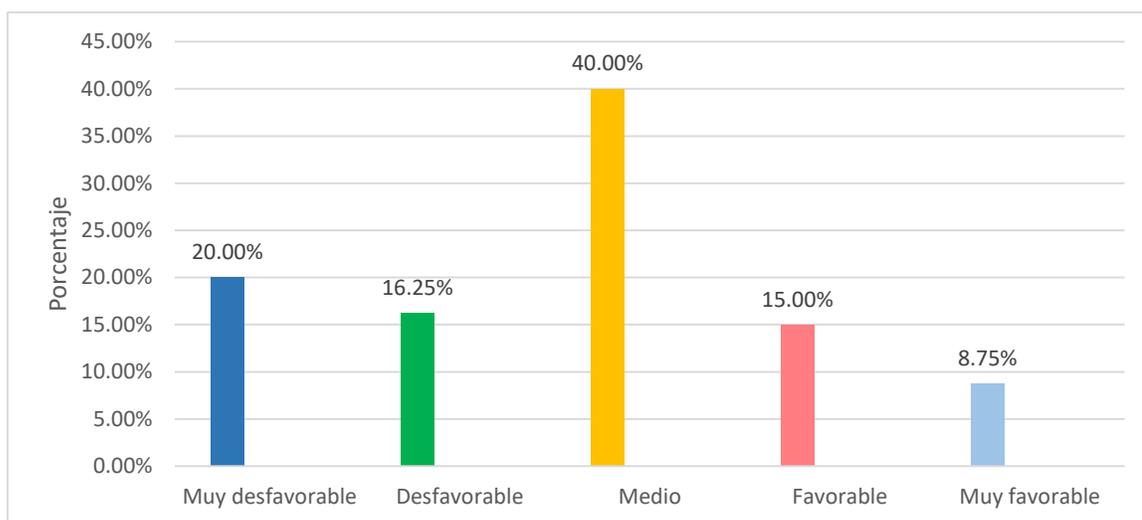
Supervisión	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	16	20.0
Desfavorable	13	16.3
Medio	32	40.0
Favorable	12	15.0
Muy favorable	7	8.8

Total 80 100.0

Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco – 2021.

Figura 10

Resultados de la dimensión de supervisión del clima laboral



Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco – 2021.

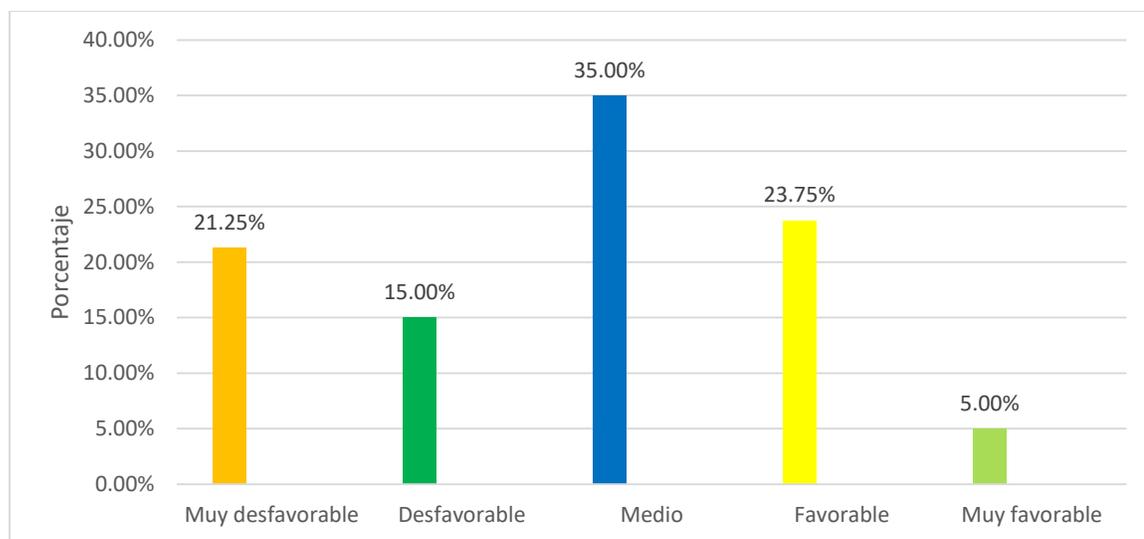
Interpretación

En la tabla 22 y figura 10, se presentan los resultados de la dimensión de supervisión de clima laboral. En nivel desfavorable se tiene 20.0%, en nivel desfavorable 16.3%, en nivel medio 40.0%, en nivel favorable 15.0% y en nivel muy favorable 8.8%. Por lo tanto, se puede observar mayor porcentaje en el nivel medio con 40.0% en la dimensión de supervisión de clima laboral.

Tabla 23*Resultados de la dimensión de comunicación de clima laboral*

Comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	17	21.3
Desfavorable	12	15.0
Medio	28	35.0
Favorable	19	23.8
Muy favorable	4	5.0
Total	80	100.0

Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Figura 11*Resultados de la dimensión de comunicación del clima laboral*

Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Interpretación

En la tabla 23 y figura 11, se presentan los resultados de la dimensión de comunicación de clima laboral. En nivel muy desfavorable se tiene 21.3%, en nivel desfavorable 15.0%, en nivel medio 35.0%, en nivel favorable 23.8% y en nivel muy favorable 5.0%. Por lo tanto, se puede observar mayor porcentaje en el nivel medio con 35.0% en la dimensión de comunicación de clima laboral.

Tabla 24

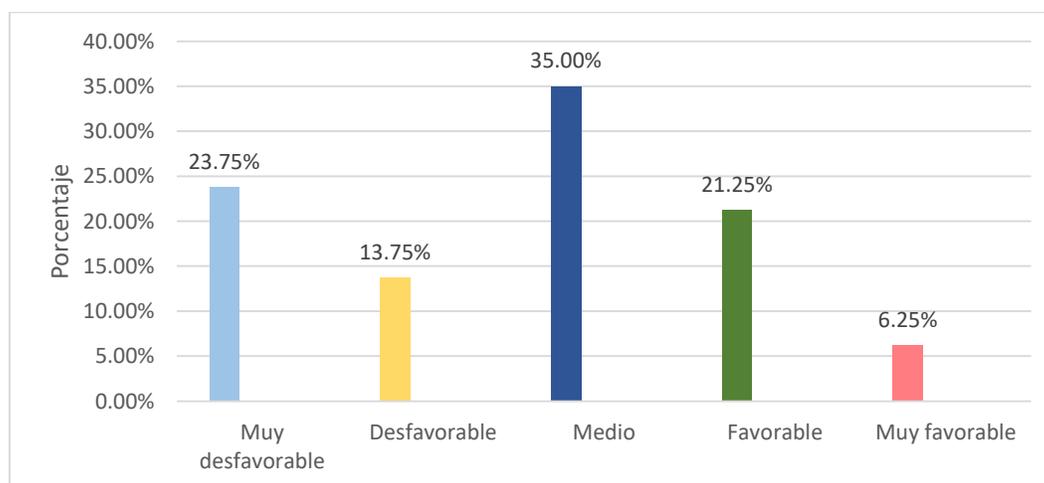
Resultados de la dimensión de condiciones laborales del clima laboral

Condiciones laborales	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	19	23.8
Desfavorable	11	13.8
Medio	28	35.0
Favorable	17	21.3
Muy favorable	5	6.3
Total	80	100.0

Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Figura 12

Resultados de la dimensión de condiciones laborales



Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Interpretación

En la tabla 24 y figura 12, se presentan los resultados de la dimensión de condiciones laborales. En nivel muy desfavorable se tiene 23.85, en nivel desfavorable 13.8%, en nivel medio 35.0%, en nivel favorable 21.3% y en nivel muy favorable 6.3%. Por lo tanto, se puede observar mayor porcentaje en el nivel medio con 35.0% en la dimensión de condiciones laborales.

Objetivo específico 3

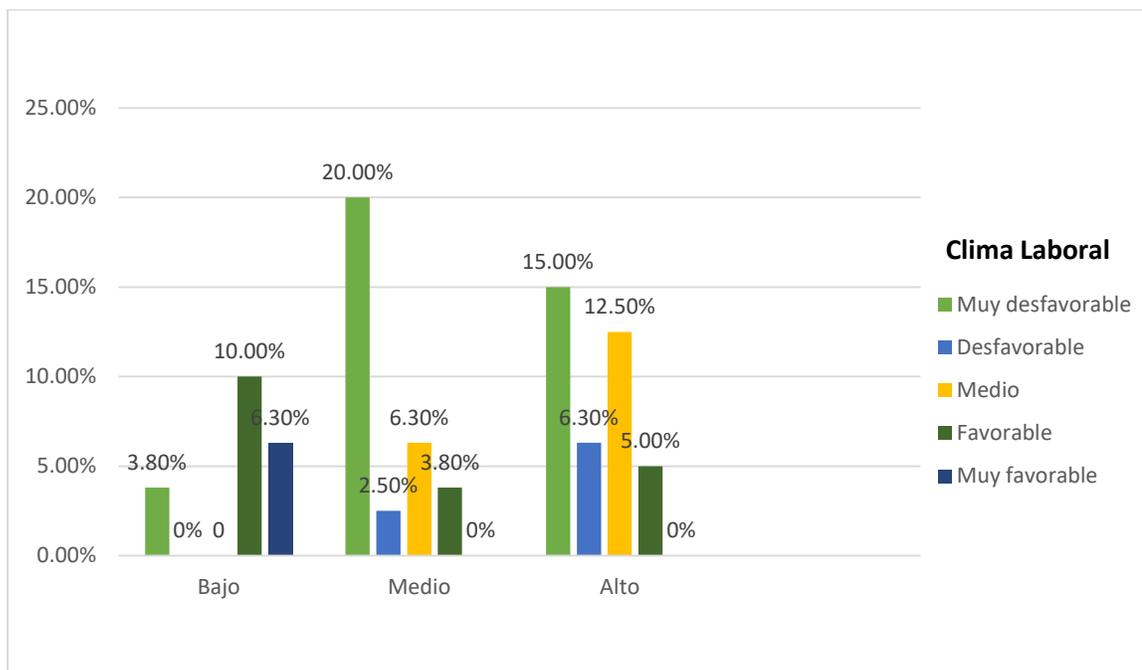
Determinar la relación que existe entre cansancio emocional y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Tabla 25

Relación entre cansancio emocional y clima laboral

Cansancio emocional	Clima laboral					Total	
	Muy desfavorable	Desfavorable	Medio	Favorable	Muy favorable		
Bajo	f	3	0	7	8	5	23
	%	3.8%	0.0%	8.8%	10.0%	6.3%	28.8%
Medio	f	16	2	5	3	0	26
	%	20.0%	2.5%	6.3%	3.8%	0.0%	32.5%
Alto	f	12	5	10	4	0	31
	%	15.0%	6.3%	12.5%	5.0%	0.0%	38.8%
Total	f	31	7	22	15	5	80
	%	38.8%	8.8%	27.5%	18.8%	6.3%	100.0%

Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Figura 13*Relación entre cansancio emocional y clima laboral*

Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Interpretación

En el tabal 25 y figura 13, se presentan los resultados de la dimensión de cansancio emocional de síndrome de burnout y los niveles de clima laboral. En nivel bajo de la dimensión de cansancio emocional y nivel muy desfavorable de clima laboral se tiene 3.8%, nivel bajo y nivel desfavorable no presenta porcentajes, nivel bajo y nivel medio 8.8%, nivel bajo y nivel favorable 10.0%, nivel bajo y nivel muy favorable 6.3%. En nivel medio de la dimensión de cansancio emocional de síndrome de burnout y nivel muy desfavorable de clima laboral 20.0%, nivel medio y nivel desfavorable 2.5%, nivel medio y nivel medio de clima laboral 6.3%, nivel medio y nivel favorable 3.8%, nivel medio y nivel muy favorable no presenta porcentajes. En nivel ato de la dimensión de cansancio emocional y nivel muy

desfavorable de clima laboral se tiene 15.0%, nivel alto y nivel desfavorable 6.3%, nivel alto y nivel medio 12.5%, nivel alto y nivel favorable 5.0%, nivel alto y nivel muy favorable no presenta porcentajes.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre despersonalización y clima laboral

Tabla 26

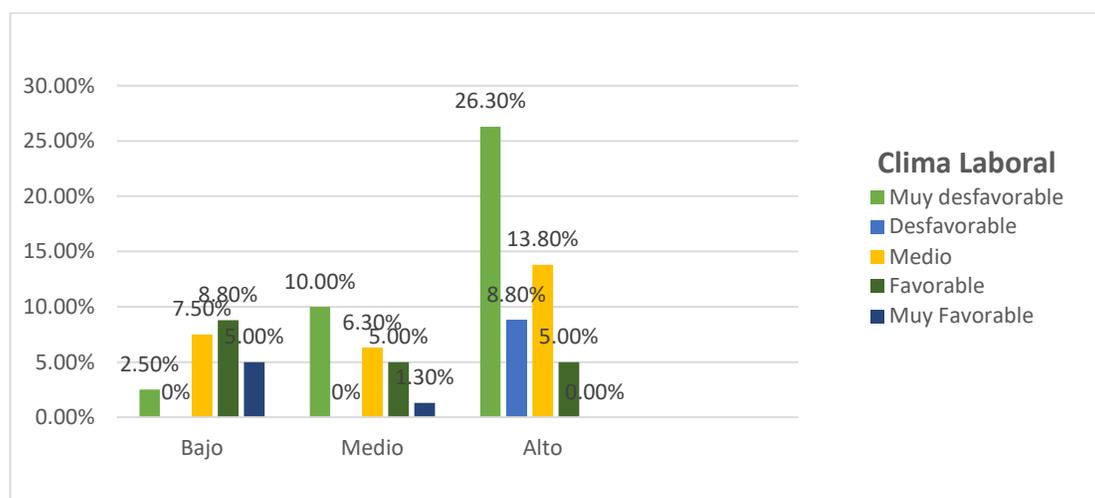
Relación entre despersonalización y clima laboral

Despersonalización		Clima laboral					Total
		Muy desfavorable	Desfavorable	Medio	Favorable	Muy favorable	
Bajo	f	2	0	6	7	4	19
	%	2.5%	0.0%	7.5%	8.8%	5.0%	23.8%
Medio	f	8	0	5	4	1	18
	%	10.0%	0.0%	6.3%	5.0%	1.3%	22.5%
Alto	f	21	7	11	4	0	43
	%	26.3%	8.8%	13.8%	5.0%	0.0%	53.8%
Total	f	31	7	22	15	5	80
	%	38.8%	8.8%	27.5%	18.8%	6.3%	100.0%

Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Figura 14

Relación entre despersonalización y clima laboral



Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Interpretación

En la tabla 26 y figura 14, se presentan los resultados de la dimensión de despersonalización de síndrome de burnout y los niveles de clima laboral. En nivel bajo de la dimensión de despersonalización de síndrome de burnout y nivel muy desfavorable de clima laboral se tiene 2.5%, nivel bajo y nivel desfavorable no presentan porcentajes, nivel bajo y nivel medio 7.5%, nivel bajo y nivel favorable 8.8%, nivel bajo y nivel muy favorable 5.0%. En nivel medio de despersonalización de síndrome de burnout y nivel muy desfavorable de clima laboral se tiene 10.0%, nivel medio y nivel desfavorable no presentan porcentajes, nivel medio y nivel medio de clima laboral 6.3%, nivel medio y nivel favorable 13.8%, nivel medio y nivel muy favorable 1.3%. En nivel alto de la dimensión de despersonalización de síndrome de burnout y nivel muy desfavorable de clima laboral se tiene 26.3%, nivel alto y nivel desfavorable 8.8%, nivel alto y nivel medio 13.8%, nivel alto y nivel favorable 5.0% y nivel alto y nivel muy favorable no presentan porcentajes.

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre realización personal y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Tabla 27

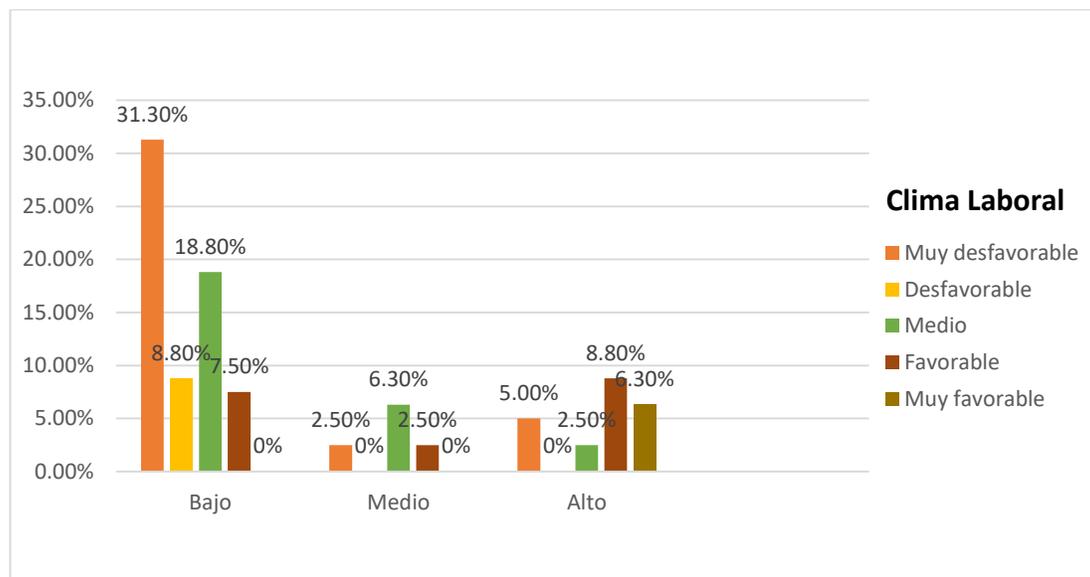
Relación entre realización personal y clima laboral

Realización personal		Clima laboral				Muy favorable	Total
		Muy desfavorable	Desfavorable	Medio	Favorable		
Bajo	f	25	7	15	6	0	53
	%	31.3%	8.8%	18.8%	7.5%	0.0%	66.3%
Medio	f	2	0	5	2	0	9
	%	2.5%	0.0%	6.3%	2.5%	0.0%	11.3%
Alto	f	4	0	2	7	5	18
	%	5.0%	0.0%	2.5%	8.8%	6.3%	22.5%
Total	f	31	7	22	15	5	80
	%	38.8%	8.8%	27.5%	18.8%	6.3%	100.0%

Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Figura 15

Relación entre realización personal y clima laboral



Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Interpretación

En la tabla 27 y figura 15, se presentan los resultados de la dimensión de realización personal de síndrome de burnout y los niveles de clima laboral. En nivel bajo de realización personal de síndrome de burnout y nivel muy desfavorable de clima laboral se tiene 31.3%, en nivel bajo y nivel desfavorable 8.8%, nivel bajo y nivel medio 18.8%, nivel bajo y nivel favorable 7.5%, nivel bajo y nivel muy favorable no presentan porcentajes. En nivel medio de la dimensión de realización personal de síndrome de burnout y nivel muy desfavorable de clima laboral se tiene 2.5%, nivel medio y nivel desfavorable no presentan porcentajes, nivel medio y nivel medio de clima laboral 6.3%, nivel medio y nivel favorable 2.5%, nivel medio y nivel

muy favorable no presentan porcentajes. En nivel alto de la realización personal de síndrome de burnout y nivel muy desfavorable de clima laboral se tiene 5.0%, nivel alto y nivel desfavorable no presentan porcentajes, nivel alto y nivel medio 2.5%, nivel alto y nivel favorable 8.8% y nivel alto y nivel muy favorable 6.3%.

5.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H0 No existe relación significativa entre Síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

H1 Existe relación significativa entre Síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Nivel de significancia

Por trabajar con variables de tipo ordinales, se empleó un $p = 95\%$ se permite un $\alpha = 0.05$.

Criterio para la decisión estadística

P-valor < 0.05 $\alpha =$ La H_1 se aprueba. Es significativo

P-valor > 0.05 $\alpha =$ La H_0 se aprueba. No es significativo

Utilización del estadístico de prueba

En la presente investigación se utilizó, para la prueba de hipótesis, la Correlación de Rho de Spearman, por tratarse a nivel ordinal.

Tabla 28*Relación entre síndrome de burnout y clima laboral*

		Síndrome de burnout	Clima laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	-.530**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	80	80

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

Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Decisión estadística

En la tabla 27, se aprecia la prueba de hipótesis general, donde los resultados se relacionan entre síndrome de burnout y clima laboral. Haciendo el uso de la Prueba de Correlación de Rho de Spearman, encontrando ($Rho = -0.530^{**}$, $P. \text{ valor} = 0.000 < 0.05$), $P. \text{ valor}$ es menor que el margen de error = 0.05 (alfa). Por lo tanto, la correlación es significativa de forma inversa, lo que indicaría que los niveles de síndrome de burnout se incrementan y clima laboral se ve disminuida.

Conclusión

Se aprueba la hipótesis alterna ya que existen correlación inversa y significativa entre los variables de Síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Prueba de hipótesis específica 1

H_{01} El nivel alto del síndrome de Burnout no es predominante en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

H_{a1} El nivel alto del síndrome de Burnout es predominante en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Nivel de significancia

Por trabajar con variables de tipo ordinales, se empleó un $p = 95\%$ se permite un $\alpha = 0.05$.

Utilización de estadístico de prueba

En la presente investigación se utilizó porcentaje y frecuencia. (estadísticos descriptivos)

Decisión estadística

En la tabla 15, se presentan los resultados de la variable del síndrome de burnout, se puede observar que el tipo de nivel predominante es alto con un 53.75%. Por lo que se acepta la hipótesis alterna.

Conclusión

Se aprueba la hipótesis alterna ya que el tipo de síndrome de Burnout de los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021 es alto, lo que significa que la persona ya presenta un estado de agotamiento físico, emocional y mental que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado.

Prueba de hipótesis específica 2

H_{02} El nivel muy desfavorable de Clima laboral no es predominante trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

H_{a2} El nivel muy desfavorable de Clima laboral es predominante trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Nivel de significancia

Por trabajar con variables de tipo ordinales, se empleó un $p = 95\%$ se permite un $\alpha = 0.05$.

Utilización de estadístico de prueba

En la presente investigación se utilizó porcentaje y frecuencia. (estadísticos descriptivos)

Decisión estadística

En la tabla 19, se presentan los resultados de la variable clima laboral, se puede observar que el tipo de nivel predominante es muy desfavorable con un 38.8%. Por lo que se acepta la hipótesis alterna.

Conclusión

Se aprueba la hipótesis alterna ya que el tipo de clima laboral que predomina en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021 es el de Muy desfavorable, lo que significa que la persona presenta indicadores muy altos, lo cual da a manifiesto que el individuo tiene estrés laboral y se encuentra inestable, esto no le permite una buena comunicación con sus compañeros y así mismo realizar un buen trabajo.

Prueba de hipótesis específica 3

H0 No existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

H1 Existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Criterio para la decisión estadística

P-valor $< \alpha$ = La H_1 se aprueba. Es significativo

P-valor $> \alpha$ = La H_0 se aprueba. No es significativo

Utilización del estadístico de prueba

En la presente investigación se utilizó, para la prueba de hipótesis, la Correlación de Rho de Spearman, por tratarse a nivel ordinal.

Tabla 29

Relación entre cansancio emocional y clima laboral

		Cansancio emocional	Clima laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	-.414**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	80	80

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

Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

En la tabla 29, se aprecia la prueba de hipótesis específica 3, donde los resultados se relacionan entre cansancio emocional y clima laboral. Haciendo el uso de la Prueba de Correlación de Rho de Spearman, encontrando ($Rho = -0.414^{**}$ P. valor = $0.000 < 0.05$), P. valor es menor que el margen de error = 0.05 (alfa). Por lo tanto, la correlación es significativa de forma inversa, lo que indicaría que los niveles de cansancio emocional se incrementan y clima laboral se ve disminuida.

Conclusión

En conclusión, se aprueba la hipótesis alterna ya que existen relación significativa entre cansancio emocional y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Prueba de hipótesis específica 4

H0 No existe relación significativa entre despersonalización y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

H1 Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Criterio para la decisión estadística

P-valor $< \alpha$ = La H_1 se aprueba. Es significativo

P-valor $> \alpha$ = La H_0 se aprueba. No es significativo

Utilización del estadístico de prueba

En la presente investigación se utilizó, para la prueba de hipótesis, la Correlación de Rho de Spearman, por tratarse a nivel ordinal.

Tabla 30*Relación de despersonalización y clima laboral*

		Despersonalización	Clima laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	-.510**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	80	80

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

Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

En la tabla 30, se aprecia la prueba de hipótesis específica 4, donde los resultados se relacionan entre despersonalización y clima laboral. Haciendo el uso de la Prueba de Correlación de Rho de Spearman, encontrando ($Rho = -0.510^{**}$ P. valor = $0.000 < 0.05$), P. valor es menor que el margen de error = 0.05 (alfa). Por lo tanto, la correlación es significativa de forma inversa, lo que indicaría que los niveles de despersonalización se incrementan y clima laboral se ve disminuida.

Conclusión

En conclusión, se aprueba la hipótesis alterna ya que existen relación significativa entre despersonalización y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Prueba de hipótesis específica 5

H0 No existe relación significativa entre la dimensión realización personal y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

H1 Existe relación significativa entre la dimensión realización personal y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

Criterio para la decisión estadística

P-valor $< \alpha$ = La H_1 se aprueba. Es significativo

P-valor $> \alpha$ = La H_0 se aprueba. No es significativo

Utilización del estadístico de prueba

En la presente investigación se utilizó, para la prueba de hipótesis, la Correlación de Rho de Spearman, por tratarse a nivel ordinal.

Tabla 31

Relación entre la realización personal y clima laboral

		Realización personal	Clima laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	.388**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	80	80

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

Nota: Medición del síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

En la tabla 31, se aprecia la prueba de hipótesis específica 5, donde los resultados se relacionan entre realización personal y clima laboral. Haciendo el uso de la Prueba de Correlación de Rho de Spearman, encontrando ($Rho = 0.388^{**}$ P. valor = $0.000 < 0.05$), P. valor es menor que el margen de error = 0.05 (alfa). Por lo tanto, la correlación es significativa de forma directa, lo que indicaría que los niveles de realización personal y clima laboral se ve disminuida.

Conclusión

se aprueba la hipótesis alterna ya que existen relación significativa entre realización personal y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Identificar la existencia de una relación entre síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021. posterior a la aplicación de los instrumentos y al procesamiento de datos, y utilizando la prueba estadística de Correlación de Rho de Spearman se encontró que en la investigación existe correlación significativa inversa entre las variables síndrome de burnout y clima laboral, aceptándose la hipótesis alterna, encontrando ($Rho = -0.530^{**}$, P. valor = $0.000 < 0.05$), P. valor es menor que el margen de error = 0.05 (alfa). Lo que indicaría que el nivel de síndrome de burnout se incrementa y clima laboral se ve disminuida. (correlación es significativa de forma inversa). Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) estudiaron las correlaciones entre estas variables, determinando que a mayor prevalencia de burnout menor es la sensación de un adecuado clima laboral.

Los resultados encontrados guardan relación con o mencionado por Salinas (2019), el cual indica que existe relación significativa y negativa entre las variables clima laboral y síndrome de burnout, lo que demuestra que a mayor síndrome de burnout en los trabajadores menor es el clima laboral.

Así mismo, en la investigación realizada por Matta & Rojas (2020) concuerdan en que existe relación significativa e inversa ($p=0.000$; $\rho=-0.761$) entre el síndrome de burnout y clima organizacional, lo cual indica que a mayores niveles de síndrome de burnout, los niveles de clima organizacional es bajo o débil.

Gonzales (2020) Con respecto a la relación entre las variables de estudio se ha comprobado que el Síndrome de Burnout y el clima laboral no presentan relación estadística significativa ($p>0.05$). Llegando así a la conclusión de que el síndrome de Burnout presente en los

trabajadores de SEDAPAR es moderado. Por otro lado, el clima laboral de los trabajadores es favorable y finalmente, podemos deducir que no hay existencia significativa entre el síndrome de burnout y el clima laboral en los trabajadores de SEDAPAR.

Córdova & Toscano (2020), menciona una existencia significativa e inversa entre las variables de estudio. Pues, se cuenta con un rho de Spearman igual a $-.318$, respectivamente, y mediante los signos negativos se demuestra una relación inversa entre el síndrome de burnout y el clima laboral siendo significativa al 5%. Dado que se ha encontrado una rho = $-.318$, con un p valor igual a $0,05$, se concluye que existe una relación inversa y significativa entre ambas variables, desde ese punto entendemos que, a mayor SB, menor será la calidad de clima laboral y viceversa.

Pajares (2020), así mismo concluyen que existe relación inversa proporcional alta y significativa ($p=0.000$; rho = -0.417) entre síndrome de burnout y clima laboral en el personal médico de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca.

Huayhua (2018) coinciden en que existe altos niveles de Burnout en el 41% de los trabajadores, la percepción del clima laboral favorable se presenta en 96% y el 86% de los trabajadores presentan un desempeño favorable. Además, se afirma que si existe influencia significativa ($p=0.000 < 0.05$) del síndrome de Burnout y clima organizacional.

Yslado y Col. (2018) refieren que existe relación negativa significativa entre las variables del clima laboral y el SB en el personal docente de la UNASAM.

Percca (2017), concluye que existe correlación positiva muy baja (pearson = 0.167) entre clima organizacional y síndrome de burnout, lo cual determina en cierta forma mientras el clima organizacional es pésimo, entonces el síndrome de burnout en los trabajadores se verá en niveles críticos. Por lo que sugiere establecer medidas de prevención a través de un seguimiento respecto

al clima organizacional y llevar el control del estado de Síndrome de burnout en los trabajadores de dicha institución.

Milla (2021) discrepa con la investigación pues obtuvo como resultado general, la evidencia de que hay existencia de una relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout, al igual que Ortiz y Vaquez (2014), mencionan que, no existe relación significativa entre el Clima laboral y el SB en el personal docente de una Institución Educativa, 2014 ($p > 0,05$) y una $r = -.066$ $p = ,422$.

Por otro lado, los resultados arrojados en el presente trabajo investigativo determinaron que hay una existencia correlación inversa significativa entre las variables de estudio, del clima laboral con síndrome de burnout, así contamos con una correlación de la dimensión cansancio emocional y síndrome de Burnout existe correlación inversa significativa ($Rho = - 0.414^{**}$ P. valor = $0.000 < 0.05$) de la misma forma existe correlación inversa significativa entre la dimensión de despersonalización y síndrome de Burnout ($Rho = - 0.510^{**}$ P. valor = $0.000 < 0.05$), de igual manera existe correlación directa significativa entre la dimensión realización personal y síndrome de Burnout ($Rho = 0.388^{**}$ P. valor = $0.000 < 0.05$), además, se vislumbra la existencia correlación inversa significativa entre las variables de estudio del clima laboral y síndrome de Burnout ($r = -.479$ $p = ,000$), y existe correlación inversa significativa entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y síndrome de Burnout ($r = -.535$ $p = ,000$). Los resultados de la investigación coincide con la investigación realizada por Pari y Alata (2016), en la que, se obtuvo resultados que indican que el clima laboral se correlaciona indirecta y significativamente con la variable del SB ($r = -.463$ $p = ,001$), así mismo, el clima laboral muestra una correlación indirecta y significativa ($r = -.507$ $p = ,000$). Por otro lado, el clima laboral en su dimensión autorrealización muestra), Lo que reflejaría que las dimensiones clima laboral están relacionadas significativamente

con el síndrome de burnout y de acuerdo a la teoría de Maslach y Jackson se entiende que los sujetos con burnout son quienes presentan niveles altos de cansancio emocional y despersonalización y nivel bajo en autorrealización.

Con respecto al Objetivo específico 1, se buscó Identificar el nivel de Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021, se puede observarse en nivel bajo 5.0%, en nivel medio 41.3% y en nivel alto 53.8%. Por lo tanto, se tiene mayor porcentaje en nivel alto con 53.8% en la variable de síndrome de burnout, tal como se puede apreciar en la Tabla 15. Lo que se puede concluir que el nivel de los trabajadores es alto y que presentan un estado de agotamiento físico, emocional y mental que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado. Aceptándose la hipótesis alterna.

Gonzales (2020), cuyo resultado discrepa con la investigación en cuanto al Síndrome de Burnout, en un 70.7% presenta un nivel moderado de Burnout, mientras que , el 15.5% presenta un nivel bajo y el 13.8% un nivel alto. En cuanto a las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, los trabajadores investigados presentan un bajo riesgo (59.5%, 66.4%, 76.7%), respectivamente.

Similar a Yañez (2017) en su investigación llegó a la conclusión siguiente: existe una baja prevalencia del síndrome de burnout o desgaste profesional en docentes de psicología y pedagogía, sin embargo en cuanto a la realización personal muestran altos niveles en docentes que trabajaron entre 1 a 6 años. Yslado y col (2028) concluyen respecto al síndrome de burnout que mediante un numero mayor de la muestra presenta un nivel promedio puntaje = 115, 8).

Con respecto al objetivo específico 2, que busca identificar el nivel de Clima laboral de los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021. se presentan los resultados de la

variable de clima laboral, el más predominante es el nivel muy desfavorable se tiene 38.8%, lo que indica que la persona presenta indicadores muy altos, lo cual da a manifiesto que la persona tiene estrés laboral y se encuentra inestable, esto no le permite una buena comunicación con sus compañeros y así mismo realizar un buen trabajo. Y se acepta la hipótesis nula.

Gonzales (2020) en su investigación no coincide con los resultados respecto al Clima Laboral pues se observamos que, de los 116 trabajadores investigados, el 41.4% perciben un clima laboral favorable, el 27.6% considera medio el clima laboral, el 13.8% considera muy desfavorable el clima laboral, el 12.1% considera muy favorable el clima laboral y el 5.2% considera desfavorable el clima laboral. Así mismo Yslado y col. (2018) El clima laboral es considerado promedio (puntaje = 138,8 puntos)

Con respecto al objetivo específico 3, determinar la relación que existe entre cansancio emocional y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021. se presentan los resultados de la dimensión de cansancio emocional de síndrome de burnout y los niveles de clima laboral. En nivel bajo de la dimensión de cansancio emocional y nivel muy desfavorable de clima laboral se tiene 3.8%, nivel bajo y nivel desfavorable no presenta porcentajes, nivel bajo y nivel medio 8.8%, nivel bajo y nivel favorable 10.0%, nivel bajo y nivel muy favorable 6.3%. En nivel medio de la dimensión de cansancio emocional de síndrome de burnout y nivel muy desfavorable de clima laboral 20.0%, nivel medio y nivel desfavorable 2.5%, nivel medio y nivel medio de clima laboral 6.3%, nivel medio y nivel favorable 3.8%, nivel medio y nivel muy favorable no presenta porcentajes. En nivel alto de la dimensión de cansancio emocional y nivel muy desfavorable de clima laboral se tiene 15.0%, nivel alto y nivel desfavorable 6.3%, nivel alto y nivel medio 12.5%, nivel alto y nivel favorable 5.0%, nivel alto y nivel muy favorable no presenta porcentajes. Así mismo, se aprecia la prueba de hipótesis

específica 3, donde los resultados se relacionan entre cansancio emocional y clima laboral. Haciendo el uso de la Prueba de Correlación de Rho de Spearman, encontrando ($Rho = -0.414^{**}$ P. valor = $0.000 < 0.05$), P. valor es menor que el margen de error = 0.05 (alfa). Por lo tanto, la correlación es significativa de forma inversa, lo que indicaría que los niveles de cansancio emocional se incrementan y clima laboral se ve disminuida. Aceptando la hipótesis alterna.

Coincidiendo con las apreciaciones de Córdova & Toscano (2020), donde refieren que el clima laboral y las dimensiones cansancio emocional del SB presenta un $\rho = -0,268$ respectivamente, donde se comprueba que hay una correlación inversa y significativa, indicando que a menor calidad del clima laboral mayor agotamiento.

Con respecto al objetivo específico 4, determinar la relación entre despersonalización y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021. se presentan los resultados de la dimensión de despersonalización de síndrome de burnout y los niveles de clima laboral. En nivel bajo de la dimensión de despersonalización de síndrome de burnout y nivel muy desfavorable de clima laboral se tiene 2.5%, nivel bajo y nivel desfavorable no presentan porcentajes, nivel bajo y nivel medio 7.5%, nivel bajo y nivel favorable 8.8%, nivel bajo y nivel muy favorable 5.0%. En nivel medio de despersonalización de síndrome de burnout y nivel muy desfavorable de clima laboral se tiene 10.0%, nivel medio y nivel desfavorable no presentan porcentajes, nivel medio y nivel medio de clima laboral 6.3%, nivel medio y nivel favorable 13.8%, nivel medio y nivel muy favorable 1.3%. En nivel alto de la dimensión de despersonalización de síndrome de burnout y nivel muy desfavorable de clima laboral se tiene 26.3%, nivel alto y nivel desfavorable 8.8%, nivel alto y nivel medio 13.8%, nivel alto y nivel favorable 5.0% y nivel alto y nivel muy favorable no presentan porcentajes. se aprecia la prueba de hipótesis específica 4, donde los resultados se relacionan entre despersonalización y clima laboral. Haciendo el uso de la

Prueba de Correlación de Rho de Spearman, encontrando ($Rho = -0.510^{**}$, $P. \text{ valor} = 0.000 < 0.05$), $P. \text{ valor}$ es menor que el margen de error = 0.05 (alfa). Por lo tanto, la correlación es significativa de forma inversa, lo que indicaría que los niveles de despersonalización se incrementan y clima laboral se ve disminuida. Aceptándose la hipótesis alterna.

Córdova & Toscano (2020), donde hace referencia al entre el clima laboral y despersonalización del SB presenta una $\rho = -0,214$ respectivamente, donde se comprueba que hay una correlación inversa y significativa, indicando que a menor calidad del clima laboral mayor despersonalización.

Y finalmente respecto al objetivo específico 5, que determinar la relación que existe entre realización personal y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021. se presentan los resultados de la dimensión de realización personal de síndrome de burnout y los niveles de clima laboral. En nivel bajo de realización personal de síndrome de burnout y nivel muy desfavorable de clima laboral se tiene 31.3%, en nivel bajo y nivel desfavorable 8.8%, nivel bajo y nivel medio 18.8%, nivel bajo y nivel favorable 7.5%, nivel bajo y nivel muy favorable no presentan porcentajes. En nivel medio de la dimensión de realización personal de síndrome de burnout y nivel muy desfavorable de clima laboral se tiene 2.5%, nivel medio y nivel desfavorable no presentan porcentajes, nivel medio y nivel medio de clima laboral 6.3%, nivel medio y nivel favorable 2.5%, nivel medio y nivel muy favorable no presentan porcentajes. En nivel alto de la realización personal de síndrome de burnout y nivel muy desfavorable de clima laboral se tiene 5.0%, nivel alto y nivel desfavorable no presentan porcentajes, nivel alto y nivel medio 2.5%, nivel alto y nivel favorable 8.8% y nivel alto y nivel muy favorable 6.3%. se aprecia la prueba de hipótesis específica 5, donde los resultados se relacionan entre realización personal y clima laboral. Haciendo el uso de la Prueba de Correlación

de Rho de Spearman, encontrando ($Rho = 0.388^{**}$ P. valor = $0.000 < 0.05$), P. valor es menor que el margen de error = 0.05 (alfa). Por lo tanto, la correlación es significativa de forma directa, lo que indicaría que los niveles de realización personal y clima laboral se ve disminuida. Se acepta la hipótesis alterna.

Córdova & Toscano (2020). Mencionan que, existe una correlación directa y significativa entre el clima laboral y la dimensión realización personal del SB = 0.141, por lo que podemos deducir que, el desarrollo personal se incrementa cuando hay un alza en la calidad de clima laboral.

CONCLUSIONES

1. Existe relación al objetivo general: Existe relación significativa inversa entre síndrome de burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021. Haciendo el uso de la Prueba de Correlación de Rho de Spearman, encontrando ($Rho = -0.530^{**}$, P. valor = $0.000 < 0.05$), P. valor es menor que el margen de error = 0.05 (alfa). Por lo tanto, la correlación es significativa de forma inversa, lo que indicaría que los niveles de síndrome de burnout se incrementan y clima laboral se ve disminuida.
2. Existe relación al objetivo específico 1: El nivel predominante de Síndrome de Burnout es el alto en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021; puesto que se obtuvo un 53.75%. entendiéndose que la persona, ya presenta un estado de agotamiento físico, emocional y mental que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado. Por lo que se acepta la hipótesis alterna.
3. Existe relación al objetivo específico 2: El nivel predominante de Clima Laboral es el muy desfavorable en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021; puesto que se obtuvo un 38.8%, apreciándose que la persona presenta indicadores muy altos, lo cual da a manifiesto que el individuo tiene estrés laboral y se encuentra inestable, esto no le permite una buena comunicación con sus compañeros y así mismo realizar un buen trabajo. Por lo que se acepta la hipótesis alterna.
4. Existe relación al objetivo específico 3: Existe relación significativa inversa entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021. Haciendo el uso de la Prueba de Correlación de Rho de Spearman, encontrando ($Rho = -0.414^{**}$, P. valor = $0.000 < 0.05$), P. valor es menor que el margen de error = 0.05 (alfa). Por lo tanto, la correlación es significativa de forma inversa,

lo que indicaría que los niveles de cansancio emocional se incrementan y clima laboral se ve disminuida.

5. Existe relación al objetivo específico 4: Existe relación significativa inversa entre la dimensión despersonalización y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021. Haciendo el uso de la Prueba de Correlación de Rho de Spearman, encontrando ($Rho = -0.510^{**}$ P. valor = $0.000 < 0.05$), P. valor es menor que el margen de error = 0.05 (alfa). Por lo tanto, la correlación es significativa de forma inversa, lo que indicaría que los niveles de despersonalización se incrementan y clima laboral se ve disminuida.
6. Existe relación al objetivo específico 5: Existe relación significativa inversa entre la dimensión realización personal y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021. Haciendo el uso de la Prueba de Correlación de Rho de Spearman, encontrando ($Rho = 0.388^{**}$ P. valor = $0.000 < 0.05$), P. valor es menor que el margen de error = 0.05 (alfa). Por lo tanto, la correlación es significativa de forma directa, lo que indicaría que los niveles de realización personal y clima laboral se ve disminuida.

RECOMENDACIONES

1. Este tema debe ahondar a través de futuros estudios enfocados a buscar estrategias de intervención para poder mejorar la relación entre síndrome de burnout y clima laboral en las empresas.
2. Realizar la divulgación de esta investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Peruana los Andes, a fin de que sirva como apoyo para futuras investigaciones, dado que el tema desarrollado carece de otros estudios en la región, lo cual lograría hacer comparaciones de los resultados más fiables.
3. A los gerentes o jefes de personal de las empresas mineras deben incorporar en su staff de profesionales a psicólogos con especialidad en salud ocupacional para poder identificar a la persona que pueda estar afectado en su estado emocional y como podría ayudársele a fin de que mejore su condición psicológica. establecer una cultura de prevención realizando seguimiento respecto al clima organizacional y llevar el control del estado de Síndrome de burnout en los trabajadores de dicha institución.
4. Se debe propiciar talleres y/o programas de intervención a cargo de especialista que favorezca y ayuden a disminuir el burnout y generar un clima laboral armonioso, aplicando algunas terapias para el autocontrol, capacitaciones, pasantías, incentivos económicos entre otros.
5. Se sugiere a los futuros investigadores que estén motivados a replicar este trabajo, revisar los instrumentos y metodología para la recolección de datos, con el fin de utilizar los métodos más apropiados para el adecuado desarrollo de la investigación.

6. Considerando los resultados se recomienda desarrollar trabajos con una muestra mayor para conseguir datos más fiables, comparar información y obtener mayores conocimientos en nuestro contexto en la provincia de Pasco.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apaza, S., & Camatico, M. (2018). Síndrome de Burnout y su incidencia en el Clima Institucional de los docentes de la Institución Educativa N° 40324 José Miguel Morales Dasso, Distrito de Orcopampa, Provincia de Castilla, Arequipa, 2018. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6865/EDSappas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barradas, M. (2018). *Estrés y burnout: enfermedades en la vida actual*. Bloomington, Estados Unidos: Palibrio.
- Benites, & Soto. (2018). Síndrome de burnout y riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa minera del Perú. Trujillo. *Cybertesis*, https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16817/Bruno_mw.pdf?sequence=1.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: Síndrome del burnout*. Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica S.A.
- Carlin, M. (2014). *El síndrome del burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro* (Primera ed.). Madrid, España: Wanceulen Editorial Deportiva S.L.
- El Economista América Perú. (15 de 03 de 2018). Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout. *El Economista América*, págs. 1-2. Obtenido de <https://www.economistaamerica.pe/actualidad-eAmperu/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de-Burnout.html>
- El-Sahili, L. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. Ciudad de México: El Manual Moderno S.A. de C.V.
- Figueroa, K., & Gónzales, P. (2018). Satisfacción laboral y síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo-2018. (*tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29196/figueroa_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Clima laboral*. Madrid, España: Diaz de Santos S.A.

- Gonzales, O. (2020). Relación Entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral en Trabajadores de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado. Arequipa. *Alicia*, https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_c20694c80af5ab1d34236c8fd2d352c8.
- Hernández, S., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Huayhua, G. (2018). Síndrome de Burnout y clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores asistenciales de una institución de Salud Arequipa-2018. (*tesis Doctoral*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39008/huayhua_cg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Instituto de Seguridad Minera. (15 de Enero de 2021). *Seguridad Minera*. Obtenido de <https://www.isem.org.pe/portal/recurso/revista-seguridad>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global* (Doceava ed.). Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Llencas, M. (2019). Prevalencia del Síndrome de Burnout, factores asociados y calidad de vida laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso-2018. (*tesis de Maestría*). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/33446/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1997). *MBI inventario: Burnout de Maslach*. Madrid: TEA Ediciones S.A.
- Matta, L., & Rojas, R. (2020). Síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad continental, Huancayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8159/1/IV_FHU_501_TE_Matta_Rojas_2020.pdf
- Milla, A. (2021). Clima laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C. Lima 2020. *renati*, https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/18915/browse?type=title&sort_by=1&order=ASC&rpp=20&etal=-1&null=&offset=126.
- Ortiz, & Vasquez. (2014). Clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de una institución educativa. Chiclayo. *Repositorio Cesor Vallejo*, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38739>.

- Ortiz, G. (2018). El estrés laboral de los profesionales de salud y la relación con el clima organizacional en el Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, Provincia de Bolívar. (*Tesis de maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10794/1/T-UCSG-POS-MGSS-130.pdf>
- Otero, J. (2015). *Estrés laboral y Burnout*. Madrid, España: Diaz de santos.
- Pajares, E. (2020). Relación entre síndrome de burnout y clima laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca-2018. (*Tesis doctoral*). Universidad de Cajamarca, Cajamarca, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1237/TESI%20FINAL%2007%20EDWIN%2007%20DE%20FEBRERO%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL -SPC*. Lima, Perú.
- Percca, M. (2017). Clima Organizacional y Síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora-2017. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6852/Percca_Cutipa_Maribel_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salinas, K. (2019). Clima laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas nacionales del Distrito Ricardo Palma-Huarochirí 2019. (*Tesis de Psicología*). Universidad Peruana los Andes, Huancayo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1336/Tesis%20Clima%20laboral%20y%20sindrome%20de%20burnout%20en%20docentes%20de%20instituciones%20educativas%20nacionales%20del%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, F. (2020). *Síndrome de Burnout*. Ciudad de México: Grupo Rodrigo Porrúa.
- Serrano, M., & Rangel, A. (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Espacios*, 28-32. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p28.pdf>
- Sociedad Española de Cuidados Paliativos. (2008). *Guía de prevención del Burnout*. Madrid, España: Arán Ediciones S.L.
- Stephen, P., & Robbins, T. (2013). *Compromiso Organizacional*. Nueva York, Estados Unidos: Pearson.
- Tamayo y Tamayo, M. (2002). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta ed.). Ciudad de México: Limusa S.A. de C.V.

- Toscano, C. &. (2020). Clima laboral y burnout en los trabajadores de la empresa Sodexo de la Minera Chinalco Carhuacoto. Oroya. *Universidad Cesar Vallejo*, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60569/Cordova_VFS-Toscano_LG-SD.pdf?sequence=1&isAll.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. Ciudad de México: El Manual Moderno.
- Yañez, C. (2017). Síndrome de Burnout: un estudio en docentes Universitarios San Francisco Xavier de Chuquisaca. (*Tesis de Maestría*). Universidad Andina Simón Bolívar, Sucre, Bolivia. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/817/1/2017-078T-SA15.pdf>
- Yslado, R., Norabuena, R., Ramirez, E., & Garcia, M. (2018). Clima laboral y síndrome de burnout en profesores universitarios. Huaraz, Perú.

ANEXOS

Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
<p>Síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.</p>	<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre síndrome de Burnout con el clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel predominante de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021? - ¿Cuál es el nivel predominante de clima laboral de los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021? - ¿Cuáles es la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021? - ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión 	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel predominante de Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021. - Identificar el nivel predominante de Clima laboral de los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021. - Identificar la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral en los trabajadores de la 	<p>HIPÓTESIS GENERAL: H1: Existe relación significativa entre Síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El nivel alto del síndrome de Burnout es predominante en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021. - El nivel muy desfavorable de Clima laboral es predominante en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021. - Existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021. - Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021. - Existe relación significativa entre la dimensión realización personal y clima laboral en los trabajadores de 	<p>Variable 1: Síndrome de Burnout</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cansancio emocional • Despersonalización • Realización personal <p>Variable 2: Clima laboral</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorrealización • Involucramiento laboral • Supervisión • Comunicación • Condiciones laborales 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN -Básica o pura</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN -Relacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN -No experimental de corte transversal</p> <p>POBLACIÓN -Conformado por 243 trabajadores de la Compañía Minera Milpo SAC.</p> <p>MUESTRA -Conformado por 80 trabajadores.</p> <p>Técnica de muestreo -Muestreo intencionado</p>

	<p>despersonalización y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021?</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión realización personal y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021?</p>	<p>Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.</p> <p>- Identificar la relación que existe entre la dimension despersonalización y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.</p> <p>- Identificar la relación que existe entre la dimensión realización personal y clima laboral en los trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.</p>	<p>la Compañía Minera Milpo S.A.C., Pasco-2021.</p>		
--	--	--	---	--	--

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Naturaleza de la Variable	Escala de Medición
Síndrome de Burnout	Respecto a Síndrome de burnout, Maslach, C. (1982) citado por Otero, J. (2015) define como “una respuesta a las tensiones crónicas derivadas del trato con otros seres humanos, particularmente cuando estos sean problemáticos o tienen problemas. Puede ser considerado como un tipo de estrés laboral que surge de la interacción proveedor de ayuda, receptor ayuda” (p.03).	El síndrome de burnout es el estado de agotamiento físico, emocional y mental de los trabajadores, especialmente dependiente, que se presenta por las diferentes exigencias de la demanda.	Cansancio emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	Cualitativo	Ordinal
			Despersonalización	5, 10, 11, 15 y 22		
			Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21		
Clima laboral	Clima laboral es el “contexto del trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus	El clima laboral refiere a la percepción de los miembros de la organización sobre su entorno o ambiente de trabajo, en base a las dimensiones relacionadas en sí	Autorrealización	1, 6,11, 16,21,26,31,36,41 y 46	Cualitativo	Ordinal
			Involucramiento laboral	2,7,12,17,22,27,32,37,42 y 47		
			Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,43 y 48		
			Comunicación	4,9,14,19,24,29,34,39,44 y 49		

	miembros” (Bordas, M. 2016, p.78).	mismos, grupal y la propia organización.	Condiciones laborales	5,10,15,20,25,30,35,40, 45 y 50		
--	------------------------------------	--	-----------------------	---------------------------------	--	--

Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLE	VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMES
V1:	SÍNDROME DE BURNOUT	D1. Cansancio emocional	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
			2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío
			3. Cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado
			4. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa
			5. Siento que mi trabajo me está desgastando
			6. Me siento frustrado en mi trabajo
			7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
			8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa
			9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
		D2. Despersonalización	10. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales
			11. Siento que me he hecho más duro con la gente
			12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
			13. Siento que realmente que no me importa lo que ocurre a mis pacientes
			14. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas
		D3- Realización personal	15. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes
			16. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes
			17. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo
			18. Me siento con mucha energía en mi trabajo
			19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes
			20. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes

			21. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
			22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada
V2:	CLIMA LABORAL	D1. Autorrealización	1. Existen oportunidades de progresar en la institución
			2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.
			3. Se participa definir los objetivos y las acciones para lograrlo.
			4. Se valora los altos niveles de desempeño.
			5. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros
			6. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.
			7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.
			8. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.
			9. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.
			10. Se reconoce los logros en el trabajo.
		D2. Involucramiento laboral	11. Se siente compromiso con el éxito en la organización.
			12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.
			13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.
			14. Los trabajadores están comprometidos con la organización.
			15. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.
			16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.
			17. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.
			18. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal
			19. Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.
			20. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.
		D3.	21. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos con el trabajo.

		Supervisión	22. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.
			23. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.
			24. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.
			25. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.
			26. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.
			27. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.
			28. Los objetivos del trabajo están claramente definidos
			29. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.
			30. Existe un trato justo en la Organización.
		D4. Comunicación	31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
			32. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.
			33. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.
			34. Existen suficientes canales de comunicación.
			35. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.
			36. En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos
			37. La Organización fomenta y promueve la comunicación.
			38. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.
			39. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.
			40. Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.
		D5. Condiciones laborales	41. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.
			42. Los objetivos de trabajo son retadores.
			43. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad
			44. El grupo con el que trabajo, funciona como un quipo bien integrado.
			45. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.

			46. Existe una buena administración de los recursos.
			47. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.
			48. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.
			49. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.
			50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.

Cerro De Pasco, 12 De Junio

Señor Gerente: Abel, BENITO MAMANI.

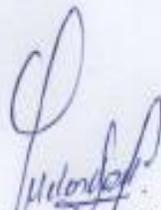
Distinguido señor:

Por medio de la presente. Yo Maritza Teófila, MOSQUITO MELENDEZ identificado con DNI 40525465, Bachiller en Psicología con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Solicito ante su persona la autorización para poder realizar un proyecto de investigación. Titulado "Síndrome De Burnout Y Clima Laboral en los Trabajadores de la Compañía Minera Milpo S.A.C", Pasco -2021 el día 17 de Junio del presente año. Este proyecto será en beneficio de su persona, sus trabajadores y mía, ya que es un requisito indispensable para mi titulación de la carrera de Psicología de la Universidad Peruana de los Andes.

Por todo lo expuesto, le reitero mi solicitud de autorización de estudio en sus trabajadores, agradeciendo de antemano toda la cooperación que pueda prestar al respecto.

Atentamente:



Maritza Teófila, MOSQUITO MELENDEZ.

40525465



Cerro de Pasco 14 de julio de 2021

Srta. Maritza Teófila Mosquito Meléndez

Por medio de la presente la empresa de operaciones "NEXA RESOURCES EL PORVENIR MILPO S.A.C" Nos permitimos notificar la ACEPTACION del proyecto de investigación "SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COMPAÑIA MINERA MILPO S.A.C, PASCO -2021" en la contrata "SEPROCAL" a llevarse a cabo por la Bach. Maritza Teófila Mosquito Meléndez a partir del mes de Junio - Diciembre del 2021.

Como se indicó en la presentación del proyecto de investigación, la Bach. Maritza Teófila Mosquito Meléndez estará a cargo del proyecto.

Esperamos que la culminación de este proyecto de investigación se lleve a cabo bajo las condiciones y características estipuladas.

Saludos cordiales


BENITO MAMANI, Abel
Gerente



Empresa de Operaciones "NEXA RESOURCES EL PORVENIR MILPO S.A.C"

Email:abel.benito@seprocal .pe

Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT

Estimado colaborador, le invito a participar en el estudio sobre Síndrome de burnout y clima laboral, con la finalidad: determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y clima laboral en la compañía que laboral actualmente, por lo que será un gran aporte para el mismo, sin más que decir, seguidamente le presento las siguientes instrucciones:

INSTRUCCIONES: Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados, de acuerdo al siguiente cuadro.



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

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a mis compañeros de trabajo	
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros 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 de mis compañeros de trabajo	
8	Siento que mi trabajo me está agotando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más severo 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 que no me importa lo que ocurre con mis compañeros de trabajo	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo	
18	Me siento estimado después de haber trabajado gratamente con mis compañeros	
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 los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

CUESTIONARIO CLIMA LABORAL

Estimado colaborador, a continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted recuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la compañía					
2	Se siente compromiso con el éxito en la compañía.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos con el trabajo.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la compañía, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En la compañía, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa para definir en los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la compañía.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En el trabajo, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					

25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la compañía, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La compañía fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras compañías.					
36	La compañía promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la compañía.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la compañía.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de la compañía.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La compañía es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la compañía.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la compañía.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Análisis de criterio de jueces

Tabla 8

Confiabilidad de instrumento de Síndrome de Burnout

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.819	22

Nota: Base de datos de la aplicación del Síndrome de Burnout 2021

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E1	52.16	360.029	0.449	0.810
E2	52.63	353.023	0.642	0.804
E3	52.05	346.275	0.625	0.802
E4	50.63	365.801	0.241	0.819
E5	52.79	356.287	0.496	0.808
E6	52.84	358.251	0.475	0.809
E7	51.32	370.450	0.151	0.824
E8	52.11	365.544	0.271	0.817
E9	50.95	373.830	0.135	0.824
E10	52.00	342.667	0.654	0.800
E11	52.47	341.263	0.629	0.801
E12	50.11	386.099	-0.029	0.833
E13	51.53	334.152	0.637	0.798
E14	52.16	342.807	0.504	0.806
E15	52.21	347.953	0.468	0.808
E16	52.05	367.053	0.232	0.819
E17	51.05	361.053	0.264	0.818
E18	51.05	351.942	0.376	0.812
E19	51.32	360.561	0.275	0.818
E20	51.89	345.544	0.424	0.810
E21	51.79	373.509	0.139	0.824
E22	52.42	346.813	0.581	0.803

Tabla 9*Coefficientes de concordancia total del instrumento de Síndrome de Burnout*

JUEZ	SUFICIENCIA	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
Mauro Merma P.	1	1	1	1
Javier Saenz Huamán	1	1	1	1
Madeleine Paredes G.	1	1	1	1

Fuente: Consulta a jueces expertos

Formula:

$$V = \frac{S}{n(c - 1)}$$

Siendo:

S: Suma de valoración de jueces

n: Número de jueces

c: Número de niveles de escala de valoración utilizada

	SUFICIENCIA	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
Suma de valoración de jueces	3	3	3	3
V de Aiken por criterio	1.00	1.00	1.00	1.00
V de Aiken del test		1.00		

Fuente: Propia

De acuerdo a la puntuación de confiabilidad, la V de Aiken del es 1, por lo que hay una validez de contenido perfecta de la escala a emplear, demostrando que existe una aceptación por parte de los jueces de los ítems del instrumento. (Escrura, 2017).

Confiabilidad de instrumento Clima laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.987	50

Nota: Base de datos de la aplicación del Síndrome de Burnout 2021

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	149.60	1913.726	0.773	0.987
ITEM2	149.50	1915.421	0.832	0.987
ITEM3	149.80	1898.484	0.853	0.987
ITEM4	149.65	1918.766	0.796	0.987
ITEM5	149.55	1908.050	0.848	0.987
ITEM6	150.10	1905.042	0.799	0.987
ITEM7	149.60	1927.621	0.724	0.987
ITEM8	149.40	1928.779	0.681	0.987
ITEM9	149.60	1930.463	0.728	0.987
ITEM10	149.75	1957.671	0.522	0.987
ITEM11	149.45	1930.155	0.621	0.987
ITEM12	149.40	1922.568	0.778	0.987
ITEM13	149.40	1935.832	0.637	0.987
ITEM14	149.40	1929.095	0.627	0.987
ITEM15	150.00	1908.842	0.802	0.987
ITEM16	149.75	1933.355	0.616	0.987
ITEM17	149.50	1927.421	0.778	0.987
ITEM18	149.60	1916.568	0.806	0.987
ITEM19	149.45	1904.892	0.862	0.987
ITEM20	149.70	1919.800	0.883	0.987
ITEM21	150.25	1905.039	0.849	0.987
ITEM22	149.95	1897.839	0.883	0.987
ITEM23	149.75	1907.250	0.876	0.987
ITEM24	149.80	1928.168	0.712	0.987
ITEM25	149.60	1916.358	0.886	0.987
ITEM26	149.55	1912.576	0.914	0.987
ITEM27	149.65	1901.082	0.906	0.987
ITEM28	149.80	1928.379	0.629	0.987
ITEM29	149.35	1947.292	0.601	0.987
ITEM30	149.60	1931.200	0.805	0.987
ITEM31	150.05	1946.997	0.580	0.987

ITEM32	149.55	1918.471	0.848	0.987
ITEM33	149.60	1923.832	0.653	0.987
ITEM34	149.60	1925.726	0.636	0.987
ITEM35	150.15	1930.450	0.724	0.987
ITEM36	149.95	1929.103	0.731	0.987
ITEM37	149.80	1913.958	0.765	0.987
ITEM38	149.75	1918.513	0.795	0.987
ITEM39	149.90	1938.095	0.613	0.987
ITEM40	149.50	1905.316	0.835	0.987
ITEM41	149.80	1924.168	0.881	0.987
ITEM42	149.65	1899.713	0.887	0.987
ITEM43	149.60	1907.937	0.935	0.987
ITEM44	149.90	1907.147	0.867	0.987
ITEM45	149.90	1918.305	0.824	0.987
ITEM46	149.85	1910.134	0.850	0.987
ITEM47	149.35	1920.766	0.729	0.987
ITEM48	149.55	1906.576	0.897	0.987
ITEM49	149.85	1897.082	0.881	0.987
ITEM50	149.95	1923.524	0.793	0.987

Tabla 12*Coefficientes de concordancia total del instrumento Clima Laboral*

JUEZ	SUFICIENCIA	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
Mauro Merma P.	1	1	1	1
Javier Saenz Huamán	1	1	1	1
Madeleine Paredes G.	1	1	1	1

Fuente: Consulta a jueces expertos 2021

Formula:

$$V = \frac{S}{n(c - 1)}$$

Siendo:

S: Suma de valoración de jueces

n: Numero de jueces

c: Número de niveles de escala de valoración utilizada

Tabla 13

Análisis de Jueces V de Aiken de la prueba de clima laboral

	Suficiencia	Relevancia	Coherencia	Claridad
Suma de valoración de jueces	3	3	3	3
V de Aiken por criterio	1.0	1.0	1.0	1.0
V de Aiken del Test			1	

Nota: Información de análisis de criterios de jueces 2021

De acuerdo a la puntuación de confiabilidad, la V de Aiken del es 1, por lo que hay una validez de contenido perfecta de la escala a emplear, demostrando que existe una aceptación por parte de los jueces de los ítems del instrumento. (Escrura, 2017).

Informe de validación

Nombre y apellidos del Juez: JAVIER SAENZ HUAMÁN

Formación académica: PRE Y POST GRADO PSICOLOGÍA

Áreas de experiencia laboral: CLÍNICO – OCUPACIONAL

Tiempo: 21 AÑOS Cargo actual: CONSULTOR

Institución: SERVICIOS INTEGRALES DE PSICOLOGIA OCUPACIONAL-MINSA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado escala de **síndrome de Burnout de Maslash**; que forma parte de la investigación titulada: **“Síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de una Compañía Minera de la provincia de Pasco - 2021”**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los Ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).		X	

JAVIER SAENZ HUAMAN
 Nombre y Apellidos del Psicólogo
 DNI 10359223 – C.PS. P. N° 7780
 Firma y sello

Información de validación

Nombre y apellidos del Juez: JAVIER SAÉNZ HUAMÁN

Formación académica: PRE Y POST GRADO PSICOLOGÍA

Áreas de experiencia laboral: CLÍNICO – OCUPACIONAL

Tiempo: 21 AÑOS Cargo actual: CONSULTOR

Institución: SERVICIOS INTEGRALES DE PSICOLOGIA OCUPACIONAL-MINSA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado cuestionario de **CLIMA LABORAL**, que forma parte de la investigación titulada: “**“Síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de una Compañía Minera de la provincia de Pasco - 2021”**”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los Ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X

JAVIER SAENZ HUAMAN
Nombre y Apellidos del Psicólogo
DNI 10359223 – C.PS. P. N° 7780
Firma y sello

Informe de validación

Nombre y apellidos del Juez: Mauro Merma Paricahua

Formación académica: Psicólogo

Áreas de experiencia laboral: Clínica-Comunitaria e Investigación

Tiempo: 25 años Cargo actual: Psicólogo Clínico

Institución: Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado-Hideyo Noguchi

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado escala de **síndrome de Burnout de Maslash**; que forma parte de la investigación titulada: **“Síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de una Compañía Minera de la provincia de Pasco - 2021”**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los Ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).		X	
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).		X	
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).		X	
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).		X	

Mauro Merma Paricahua
Doctor en Psicología

DNI 09309359

Informe de validación

Nombre y apellidos del Juez: Mauro Merma Paricahua

Formación académica: Psicólogo

Áreas de experiencia laboral: Clínica-Comunitaria e Investigación

Tiempo: 25 años Cargo actual: Psicólogo Clínico

Institución: Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado-Hideyo Noguchi

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado cuestionario de Clima Laboral, que forma parte de la investigación titulada: “**“Síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de una Compañía Minera de la provincia de Pasco - 2021”**”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los Ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).		X	
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).		X	
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).		X	
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).		X	



Mauro Merma Paricahua
Doctor en Psicología

DNI 09309359

Informe de validación

Nombre y apellidos del Juez: Madeleine Paredes Gutarra Formación académica: Magister

Áreas de experiencia laboral: Educativa

Tiempo: 25 años Cargo actual: Docente universitaria Institución: Universidad peruana Los Andes

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado escala de **síndrome de Burnout de Maslash**; que forma parte de la investigación titulada: **“Síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de una Compañía Minera de la provincia de Pasco - 2021”**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIE NTE	BUE NO	EXCEL ENTE
Suficiencia de los Ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			✓
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir deber ser incluido).			✓
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).		✓	
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, susintáctica y semántica son adecuadas).		✓	



Madeleine Paredes Gutarra
C.P.S. 7242

Madeleine Paredes Gutarra
DNI:09542857

Informe de validación

Nombre y apellidos del Juez: Madeleine Paredes Gutarra

Formación académica: Psicóloga / Magister

Áreas de experiencia laboral: Educativa

Tiempo: 25 años Cargo actual: Docente Universitario Institución: Universidad Peruana Los Andes

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado cuestionario de Clima Organizacional, que forma parte de la investigación titulada: ““Síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de una Compañía Minera de la provincia de Pasco - 2021”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los Ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			✓
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debeseer incluido).			✓
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).		✓	
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, susintáctica y semántica son adecuadas).	✓		


 Mg. Madeleine E. Paredes Gutarra
 C. P. P. 7242

Madeleine Paredes
 GutarraDNI: 09542857



Visible: 20 de 20 variables

	Cansancio Emocional CE	Despersonalización DES	Realización Personal RP	Síndrome Burnout SB	Autorrealización AUT	Involucramiento Laboral INV	Supervisión SUP
1	65.2	90.3	20.1	80.3	5.2	1.1	1.1
2	65.2	98.3	15.1	85.3	20.3	35.4	40.3
3	70.3	80.3	5.1	75.3	1.2	1.1	1.1
4	65.2	80.3	15.1	75.3	40.3	15.3	40.3
5	80.3	90.3	10.1	85.3	30.3	5.2	15.3
6	55.2	85.3	20.1	80.3	5.2	1.1	1.1
7	75.3	65.2	2.1	65.2	1.2	1.2	1.1
8	85.3	90.3	10.1	85.3	20.3	5.2	25.3
9	65.2	75.3	10.1	70.3	5.2	1.2	5.2
10	80.3	75.3	5.1	75.3	1.2	1.1	1.1
11	65.2	95.3	30.1	85.3	1.1	1.1	1.1
12	60.2	85.3	25.1	75.3	5.2	1.1	1.1
13	65.2	90.3	10.1	80.3	1.1	1.1	5.2
14	70.3	95.3	5.1	75.3	5.2	1.1	1.1
15	55.2	80.3	10.1	65.2	1.2	1.1	1.1
16	60.2	95.3	10.1	75.3	1.2	1.1	5.2
17	80.3	95.3	20.1	90.3	20.3	10.3	45.3
18	75.3	96.3	20.1	90.3	20.3	10.3	15.3
19	65.2	95.3	10.1	80.3	30.3	25.3	15.3
20	65.2	90.3	5.1	70.3	5.2	1.2	1.1
21	65.2	85.3	20.1	80.3	5.2	1.2	5.2
22	60.2	80.3	20.1	80.3	5.2	1.2	5.2

Consentimientos informados

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCIÓN : Universidad Peruana de los Andes
INVESTIGADORA : Maritza Teófila, Mosquito Meléndez
PROYECTO : "SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COMPAÑÍA MINERA MILPO S.A.C, PASCO -2021".

Por medio del presente documento hago constar que acepto voluntariamente a participar en la investigación titulado "SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COMPAÑÍA MINERA MILPO S.A.C, PASCO -2021".

Se me ha explicado. Que el propósito del estudio es: es la búsqueda y generación de conocimiento a través de una evaluación psicológica.

De igual manera se me ha explicado que los materiales utilizados son usados con sumo cuidado que se requiere y no comprometen ningún riesgo porque son procedimientos usados en cualquier área de investigación

El personal que realizara la investigación es un personal calificado.

Firmo el documento como prueba de mi aceptación recibiendo previamente la información y objetivo del trabajo, además la información obtenida se manipulara con confidencialidad y solo con fines científicos.

Para cualquier información adicional sobre el proyecto puedo llamar al investigador con número telefónico 910 799 975.

APELLIDOS Y NOMBRES:	MARITZA TEOFILA MOSQUITO MELENDEZ
D.N.I.	40525465
FIRMA	
FECHA:	21 de Julio del 2021



Huella digital



CARTA CONFIDENCIALIDAD

Cerro de Pasco 21 de julio del 2021

Yo Maritza Teófila, Mosquito Meléndez investigadora del proyecto investigación titulado "SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COMPAÑÍA MINERA MILPO S.A.C, PASCO -2021" de la universidad Privada de los Andes.

Por medio del presente me comprometo a resguardar, mantener la confidencialidad y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, contratos, convenios, archivos físicos y/o electrónicos de información recabada, estadísticas o bien, cualquier otro registro o información relacionada con el estudio mencionado a mi cargo, o en el cual participo como investigadora, así como a no difundir, distribuir o comercializar con los datos personales contenidos en los sistemas de información, desarrollados en la ejecución del mismo.

A handwritten signature in blue ink over a horizontal line, accompanied by a blue ink fingerprint to the right.

Maritza Teófila, Mosquito Meléndez



Consentimiento informado y Asesoramiento Informado
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informado de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Síndrome de Burnout y clima laboral en los trabajadores de una Compañía Minera de la provincia de Pasco - 2021.", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: Bach. Maritza Teófila, Mosquito Meléndez

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Cerro de Pasco, 30 de Julio de 2021.

Waldo Ramirez Rojas

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: *Waldo Ramirez Rojas*

N° DNI: *41654884*

Huella digital

2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: Ríos Pinto, Julia Esther

D.N.I. N° 25717154

N° de teléfono/celular: 993319785

Email: d.jrios@upla.edu.pe

Firma:

3. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: Huamán Huringa, Nazzia Masiel

D.N.I. N° 44745934

N° de teléfono/celular: 964668255

Email: d.nhuaman@upla.edu.pe

Firma:

El instrumento de investigación
CUESTIONARIO
SÍNDROME DE BURNOUT

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

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

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

CE = 20 PC 55
DP = 21 PC 97
RP = 29 PC 20

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO**CLIMA LABORAL**

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted recuerda. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
	1	2	3	4	5
1	X				
2	X				
3	X				
4		X			
5		X			
6	X				
7	X				
8		X			
9			X		
10				X	
11			X		
12		X			
13		X			
14		X			
15		X			
16		X			
17	X				
18			X		
19				X	
20			X		
21			X		
22			X		
23		X			
24		X			
25		X			
26		X			

27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X				
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.		X			
29	En la compañía se afrontan y superan los obstáculos.			X		
30	Existe una buena administración de los recursos.			X		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.		X			
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.		X			
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.		X			
34	La Compañía fomenta y promueve la comunicación.			X		
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras compañías.			X		
36	La Compañía promueve el desarrollo del personal.			X		
37	Los productos y/o servicios de la compañía, son motivo de orgullo del personal.		X			
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.		X			
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.		X			
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.		X			
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.		X			
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la compañía.		X			
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.		X			
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de la compañía.		X			
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X				
46	Se reconoce los logros en el trabajo.	X				
47	La compañía es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X				
48	Existe un trato justo en la compañía.		X			
49	Se conocen los avances en otras áreas de la compañía.		X			
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.		X			

① 21-PC 5

② 16-PC 1

③ 20-PC 4

④ 25-PC 10

⑤ 24-PC 5

106 desfavorable

Fotos

1. Firma de consentimiento de los participantes al cuestionario



2. Formación para el relleno del cuestionario con el debido distanciamiento social.



3. Orientación para el relleno el cuestionario



4. Orientación a los trabajadores de electricidad y soldadura.



5. Rellenado del cuestionario con el distanciamiento requerido.



6. Explicación del tiempo que requiere el cuestionario.



7. Rellenado del cuestionario al aire libre

