



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL ESTRÉS**  
**LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA**  
**HALLSUR E.I.R.L. PRODUCTORA DE SAL YODADA KARINA DE**  
**LA CIUDAD DE AREQUIPA 2018**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. VALERIA HALLASI MAMANI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PUNO – PERÚ**

**2021**



NOMBRE DEL TRABAJO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDEN  
CIA EN EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TR  
ABAJADORES DE LA EMPRESA HALLSU  
R

AUTOR

VALERIA HALLASI MAMANI

RECuento DE PALABRAS

17251 Words

RECuento DE CARACTERES

98279 Characters

RECuento DE PÁGINAS

96 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.9MB

FECHA DE ENTREGA

May 30, 2024 11:46 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 30, 2024 11:47 AM GMT-5

### ● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)



*Félix Henry Gutiérrez Castillo*  
D.Sc. Félix Henry Gutiérrez Castillo  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
F.G.A.H. - URA PUNO

*NOTA: EL ASESOR FALLECIO.*



## DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a nuestro Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante, enseñándome a encarar adversidades, sin perder nunca la fe y la dignidad.

A toda mi familia, que gracias a ellos soy quien soy, a mi padre Nicolás, mi madre Apolinaria, mis hermanos Yesely y Christian, y mi esposo Kenssy, y a mi hijo Aaron por su apoyo, comprensión, consejos, amor. Porque me han dado lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi empeño, mi perseverancia, para lograr mis objetivos.



## AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a todos los Docentes de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Nacional del Altiplano; quienes supieron transmitir sus sabios conocimientos y orientar acertadamente durante mi formación profesional.

Mis reconocimientos al Dr. Nicolás Roque Barrios, por su valiosa Dirección Metodológico en la ejecución del presente trabajo, al personal Administrativo de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, quienes me apoyaron en todo instante en la medida de sus posibilidades, para la presentación del presente trabajo de Investigación.



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
INDICE DE ACRONIMOS	
RESUMEN .....	10
ABSTRACT.....	11

### CAPÍTULO I

#### INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2.1. Problema General .....	14
1.2.1. Problemas Específicos.....	14
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
1.3.1. Hipótesis General .....	15
1.3.2. Hipótesis Específico .....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.5.1. Objetivo General .....	16
1.5.2. Objetivos Específicos .....	17

### CAPÍTULO II

#### REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.1. Antecedentes Internacional .....	18
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	18



2.1.3. Antecedentes Locales .....	19
2.2. MARCO TEÓRICO .....	21
2.2.1. Clima organizacional .....	21
2.2.2. Características del clima organizacional .....	24
2.2.3. Dimensiones del clima organizacional .....	24
2.2.3.1. Estructura .....	25
2.2.3.2. Recompensa .....	25
2.2.3.3. Relaciones .....	26
2.2.3.4. Identidad .....	26
2.2.4. Estrés laboral .....	26
2.2.4.1. Causas del estrés .....	27
2.2.5. Síndrome de Burnout .....	28
2.2.6. Las dimensiones del Síndrome de Burnout .....	30
2.2.6.1. Agotamiento emocional .....	30
2.2.6.2. Despersonalización .....	31
2.2.6.3. Realización Personal .....	31
2.2.7. Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout .....	32
2.3. MARCO CONCEPTUAL .....	33

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO .....	36
3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO .....	36
3.3. PROCEDENCIA DE MATERIALES UTILIZADO .....	36
3.3.1. Tipo de investigación .....	36
3.3.2. Diseño de investigación .....	37
3.3.3. Método de investigación .....	37
3.3.4. Técnica .....	38



3.3.5. Instrumento .....	38
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO .....	39
3.4.1. Población .....	39
3.4.2. Muestra .....	39
3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO .....	40
3.6. PROCEDIMIENTO .....	41
3.7. VARIABLES .....	42
3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	43
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
4.1. ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL .....	45
4.2. ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DE ESTRÉS LABORAL.....	52
4.3. ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO.....	56
4.4. CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO.....	59
4.5. DISCUSIÓN .....	60
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>66</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>71</b>

**Área** : Recursos Humanos

**Tema** : Clima organizacional y estrés laboral

**Fecha de sustentación:** 20 de agosto de 2021



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población: trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. ....	39
Tabla 2. Muestra: trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. ....	40
Tabla 3. Estructura de la variable clima organizacional .....	45
Tabla 4. Recompensa de la variable clima organizacional .....	47
Tabla 5. Relaciones de la variable clima organizacional .....	48
Tabla 6. Identidad de la variable clima organizacional .....	50
Tabla 7. Agotamiento emocional de la variable estrés laboral .....	52
Tabla 8. Despersonalización de la variable estrés laboral .....	53
Tabla 9. Realización personal de la variable estrés laboral .....	55
Tabla 10. Clima organizacional .....	56
Tabla 11. Estrés laboral según el Síndrome de Burnout .....	58
Tabla 12. Tabla de contingencia de clima organizacional y estrés laboral.....	59





## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura de la variable clima organizacional.....	45
Figura 2. Recompensa de la variable clima organizacional.....	47
Figura 3. Relaciones de la variable clima organizacional .....	49
Figura 4. Identidad de la variable clima organizacional .....	50
Figura 5. Agotamiento emocional de la variable estrés laboral.....	52
Figura 6. Despersonalización de la variable estrés laboral .....	54
Figura 7. Realización personal de la variable estrés laboral.....	55
Figura 8. Clima organizacional.....	57
Figura 9. Estrés laboral según el Síndrome de Burnout .....	58



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- RR. HH** : Recursos Humanos
- SB** : Síndrome Burnout
- OMS** : Organización Mundial de la Salud



## RESUMEN

El estudio explica la relación que existe entre clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018. El objetivo fue establecer la relación que existe entre clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de referida institución. Metodológicamente el estudio es hipotético – deductivo; el cual corresponde al enfoque cuantitativo, tipo de investigación básico no experimental (transversal), y su diseño de investigación es correlacional – descriptivo. La técnica de investigación que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos fueron: cuestionario MBI para medir el nivel de estrés, y el cuestionario de preguntas. La población y muestra de estudio fue organizada por 13 trabajadores de la empresa antes mencionada. En el estudio se arribó a la siguiente conclusión: el clima organizacional se encuentra en un nivel aceptable ya que el 30.8% de los encuestados indican que existe un buen clima organizacional la cual influye en las actitudes y el comportamiento de los individuos. Además, existe un nivel alto de estrés laboral, ya que el 61.5% de encuestados indican que se sienten estresados. Realizando la relación de las dos variables se deduce que: existe un nivel alto de estrés laboral a consecuencia del trabajo por destajo, es decir, los obreros sienten un buen clima organizacional por el incentivo económico que reciben de acuerdo a su trabajo, sin embargo el hecho de conseguir mayores ingresos causó el alto nivel de estrés laboral; por ende la correlación es positiva muy fuerte entre clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores, porque de acuerdo a su interpretación, los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Pearson es 0,945.

**Palabras Clave:** Clima organizacional, despersonalización, estrés laboral, identidad, realización personal y relaciones.



## ABSTRACT

The study explains the relationship between the organizational climate and work stress in the workers of the company Hallsur E.I.R.L. Karina iodized salt producer of the city of Arequipa 2018. The objective was to establish the relationship between organizational climate and work stress of the workers of said institution. Methodologically the study is hypothetical - deductive; which corresponds to the quantitative approach, a non-experimental (cross-sectional) basic type of research, and its research design is correlational - descriptive. The research technique used was the survey and the instruments were: MBI questionnaire to measure the level of stress, and the questionnaire of questions. The study population and sample was organized by 13 workers from the aforementioned company. The study reached the following conclusion: the organizational climate is at an acceptable level since 30.8% of the respondents indicate that there is a good organizational climate which influences the attitudes and behavior of individuals. In addition, there is a high level of work stress, since 61.5% of respondents indicate that they feel stressed. Carrying out the relationship of the two variables, it can be deduced that: there is a high level of work stress as a result of piecework, that is, workers feel a good organizational climate due to the economic incentive they receive according to their work, however the the fact of obtaining a higher income caused the high level of work stress; therefore the correlation is very strong positive between organizational climate and work stress of workers, because according to its interpretation, the results obtained through Pearson's correlation coefficient is 0.945.

**Key Words:** Organizational climate, depersonalization, work stress, identity, personal fulfillment and relationships.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

Una organización económica que produce o distribuye bienes o servicios para el mercado, con el objetivo de obtener beneficios para sus dueños, dentro de ellos se encuentran diversos recursos (económicos, materiales, humanos etc.). La investigación se enfocó en el recurso humano, particularmente en el clima organizacional y estrés laboral.

La estructura del informe consta de cuatro capítulos que a continuación se detalla: en el primer capítulo contiene la dedicatoria, índices de la investigación, resumen, abstract, palabra clave y la introducción.

En el segundo capítulo contiene el marco teórico de la investigación; en él se han consignado los antecedentes, que tratan sobre clima organizacional y estrés laboral; el sustento teórico sobre las variables de estudio y el marco conceptual.

En el tercer capítulo abarca el diseño metodológico, en el cual se ha establecido que la investigación corresponde al enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica no experimental, y su diseño de investigación es transversal, también se identifica la población y muestra de la investigación; se definen los métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El cuarto capítulo está dedicado al análisis e interpretación de los datos, en esta sección se analiza los resultados obtenidos a través de los cuestionarios de preguntas. Finalmente se presenta las conclusiones a las cuales se ha llegado luego de la ejecución de la investigación y las sugerencias respectivas.



## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, los entornos cambiantes provocados por el fenómeno de la globalización hacen que todas las organizaciones y las empresas busquen estrategias para manejar y optimizar efectivamente el talento humano para que mediante ellos se conviertan en competitivas, muestra de ello es necesario considerar una buena administración y gestión del talento humano.

En Perú, muchas empresas han ingresado al mercado ofertando productos y servicios; uno de ellos es la empresa Hallsur E.I.R.L. que obliga a sus trabajadores estar en constante actividad mental y físico causando ello el estrés laboral, enfocándolos a mantener un desempeño eficiente que permita lograr los objetivos.

La empresa Hallsur E.I.R.L. busca lograr sus metas de manera constante trabajando directamente con otras personas para la venta de productos, creando un clima de trabajo basado en metas y bajo presión; en la empresa todos tienen más responsabilidades y presión, además todos deben entregar los resultados logrados, siendo el pago por destajo por ello es este el factor que provoca la segunda variante que es el estrés laboral, viéndose obligados día a día rendir al máximo sus capacidades.

Es ahí la importancia de vivir el trabajo diariamente, que en algunos casos los trabajadores llegan a vivirlo más que su propia vida, con lo que va generando ciertos problemas de estrés laboral, que en muchos casos aumentan la magnitud de daño en la persona, es más al estrés crónico se conoce como estrés laboral.

Por otro lado, en las organizaciones y/o empresas uno de los factores importantes que afecta a la gestión empresarial y siendo este la primera variante de este trabajo es el “clima organizacional” considerado como el ambiente psicológico laboral, es decir juega



un rol importante las actitudes de las personas y/o trabajadores del entorno laboral, las que influyen en el ambiente psicológico.

La empresa Hallsur E.I.R.L. procesadora y envasadora de sal yodada Karina, ubicada en la ciudad de Arequipa; es considerada como una de las mejores empresas en la producción de sal yodada; presenta el panorama que sus 13 trabajadores siendo esta la población, cumplen sus funciones y tareas a presión (por metas). Las evaluaciones del desempeño laboral son rígidas, existen falencias en la capacitación y orientación, no existen incentivos simbólicos, la remuneración es a destajo, la inseguridad de la estabilidad laboral entre otros factores, todos estos aspectos me conllevan a realizar investigación.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

- ¿Qué relación existe entre clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018?

### **1.2.1. Problemas Específicos**

- ¿Cómo es el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018?
- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018?



### **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Hipótesis General**

- Existe una relación positiva fuerte entre clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018.

#### **1.3.2. Hipótesis Específico**

- Existe un buen el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018.
- Existe un alto nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

En una organización es importante saber cuáles son los factores que influyen en la percepción del clima organizacional, es de igual importancia identificarlos para ejecutar planes de acción y lograr cambios significativos en la percepción. En caso que esto no se logre influirá en los resultados a mediano y largo plazo de la organización, afectando en la productividad y en los sobrecostos de las organizaciones que no cuenten con un adecuado clima organizacional debido a los niveles de rotación, capacitación constante de los nuevos trabajadores e inadecuado conocimiento de los procedimientos que conllevan a cometer constantes errores.

Por lo que es importante conocer la percepción del clima organizacional y la existencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa; si se encontrase problemas y relación en ambas variables, esta investigación va a servir para hacer correctivos en la empresa materia de investigación.





Este fenómeno afectará directamente a los clientes de las organizaciones, siendo en el presente estudio los trabajadores de la empresa, ya que el personal al percibir un clima organizacional negativo influirá directamente en su desempeño, por lo que los clientes, no percibirán que han sido atendidos con esa calidez. En relación a las características laborales que se relacionan con la aparición del Síndrome de Burnout y una percepción negativa del clima organizacional no existe un consenso en la literatura de cuales son específicamente estas características influyentes. Acerca de las relaciones interpersonales en una organización, quienes están más propensos a desarrollar el Síndrome de Burnout, son aquellos profesionales que se encuentran en constante actividad con clientes o usuarios.

Finalmente, los resultados de la investigación, se darán a conocer a la empresa, motivando así la implementación de estrategias para seguir mejorando el trato al personal en los talleres y charlas, trayendo como consecuencia última el aumento de productividad. Esto con el fin de asegurar que no solo se identifique la existencia del síndrome si no también se apliquen mejoras en la salud de los trabajadores.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo General**

- Determinar la relación que existe entre clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018.



### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Describir el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018.
- Identificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Antecedentes Internacional

Arias (2011) en su tesis: el agotamiento profesional (Síndrome de Burnout) en trabajadores de una industria de transformación; se planteó como objetivo determinar la presencia del Burnout en el personal de las empresas afiliadas a la cámara nacional de la industria de transformación de Coatzacoalcos, Veracruz. En la investigación se concluye: se presentaron índices bajos de Burnout dentro de las empresas afiliadas al sector Canacindra de Coatzacoalcos, Veracruz; porque los directivos se encuentren en constante comunicación con sus empleados, informarles que pueden llegar a desarrollar el agotamiento profesional sin que ellos se percaten de esta situación y de esta forma poder elaborar un plan de acción para evitar que se pueda presentar esta enfermedad, ya que en el trabajador se produce un deterioro cognitivo consistente en la aparición de la frustración y el desencanto profesional, en una crisis de la capacidad percibida por el desempeño de la actividad.

##### 2.1.2. Antecedentes Nacionales

Alvarado (2018) en su investigación: influencia del clima organizacional en el Síndrome de Burnout del personal de salud que labora en centro quirúrgico y central de esterilización, hospital regional Emilio Valizan Medrano Huanuco 2018. La investigadora arribó a la siguiente conclusión: el clima organizacional relacionado a autorrealización posee influencia significativa en el síndrome de Burnout, con  $p \leq 0,000$ . Asimismo, el clima organizacional relacionado a involucramiento laboral posee influencia significativa en el síndrome de Burnout, con  $p \leq 0,000$ . También, el clima



organizacional relacionado a la supervisión posee influencia significativa en el síndrome de Burnout, con  $p \leq 0,000$ . Se encontró que el clima organizacional relacionado a comunicación posee influencia significativa en el síndrome de Burnout, con  $p \leq 0,000$ . Además, el clima organizacional relacionado a condiciones laborales posee influencia significativa en el síndrome de Burnout, con  $p \leq 0,001$ ; en general, el clima organizacional posee influencia significativa en el síndrome de Burnout, con  $p \leq 0,000$ .

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Ccari (2016) en su estudio: Síndrome de Burnout y Clima Organizacional de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azangaro, periodo 2016, indica que existe un nivel bajo de Síndrome de Burnout, en cuanto al clima organizacional se encuentra en un nivel aceptable, cabe resaltar que no llegan al nivel óptimo. Encontrándose con una escala mínima dos de tres factores en los colaboradores de la caja de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro. Existe un nivel bajo de síndrome de Burnout, ya que el gráfico N° 4 nos muestran datos de un (73%) un nivel de estrés bajo, la condición para que exista el síndrome de Burnout es que las dos primeras dimensiones tienen que ser altas y la tercera dimensión baja, la cual no se encuentra en una situación de riesgo y en cuanto al clima organizacional se encuentra en un nivel aceptable, en el gráfico N° 9 se encuentra con un buen nivel con un (100%), no llegan al nivel óptimo, haciendo una relación entre estas dos variables podemos decir que no existe un nivel alto de Síndrome de Burnout, puesto que perciben un buen clima organizacional y que su ambiente de trabajo les permite satisfacer sus necesidades y expectativas, Aunque no en el nivel óptimo que se requiere. Existe un nivel bajo de síndrome de Burnout; los resultados arrojaron que en la dimensión de agotamiento emocional el índice es medio con un (45%) y que los trabajadores pocas veces se sienten agotados o fatigados por la carga de trabajo. En lo que respecta a términos de despersonalización no existe, se cuenta con un nivel medio con un (36%), ya que el



trabajador se preocupa por tener satisfecho al cliente siendo amable y atento con él. También en lo que respecta a la dimensión de realización personal contamos con un (73%) de los colaboradores que manifestaron que si existe un apoyo social y oportunidades para desarrollarse profesionalmente. Esto afirma que existe un nivel bajo de estrés en los colaboradores de la caja rural de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro.

Lacuta (2018) en su tesis titulada: adicción al trabajo y Síndrome de Buornout en los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia Huayna de la ciudad de Puno 2018, arribó a la siguiente conclusión: de acuerdo a los datos obtenidos se precisa que: el 63,3% de agentes de seguridad mencionan que no son adictos al trabajo de acuerdo al instrumento aplicado, el 30,4% son ligeramente adictos al trabajo y el 6,3% son altamente adictos al trabajo. En ese sentido, se demuestra que los vigilantes de la empresa Huayna S.A.C. no son adictos al trabajo, haciendo la aclaración que este personal por su condición laboral y contractual laboran más de 12 horas al día y en condiciones ergonómicas muy deficientes porque la mayoría de horas de trabajo las asumen de pie, lo cual genera problemas de salud física, este indicador demuestra que no tiene relación con la adicción al trabajo.

Quispe (2017) en su tesis: Síndrome de Burnout según la condición laboral de los docentes de la escuela profesional de administración UNA Puno 2016, concluyó que no existen diferencias significativas en el nivel de agotamiento emocional entre los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración. Sin embargo, existe algunas características en cada nivel de agotamiento emocional para el año 2016 y 2017 en los docentes contratados y nombrados tiene una prevalencia en el nivel bajo, los docentes que se encuentra en este nivel no afectan en el desempeño que realizan dentro de la Escuela Profesional de Administración. Sin embargo, cabe resaltar que para el 2016



y 2017 existe un porcentaje que está en un nivel medio y alto, esta dimensión el docente muestra sentimientos de cansancios, agobio y defraudado de su trabajo. En este nivel tiene tendencia a afectar en el desempeño que tiene el docente dentro de la Escuela Profesional de Administración.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

Para el desarrollo el marco teórico de la investigación se manejó dos conceptos en función a cada variable siendo: clima organizacional y estrés laboral, los cuales fueron definidos y/o conceptualizados para la obtención de una postura teórica.

Cabe resaltar que ambos temas se encuentran en el marco de la administración de recursos humanos, por lo tanto, pondremos en conocimiento a la definición que engloba a estos términos, de manera conceptual para no generar desviaciones textuales relacionadas al tema de estudio.

Existen varias teorías sobre la administración de los recursos humanos donde el más resaltante para esta investigación es la de (Chiavenato, 2007) quien define a los recursos humanos como: “las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea”.

En base a la definición podemos apreciar que los RR.HH. (recursos humanos) vendrían a ser el talento humano que conforma las organizaciones, sin importar los fines de la misma o las actividades o tareas que realiza.

### **2.2.1. Clima organizacional**

Schneider (1990) el término clima se deriva de la meteorología que, al referirse a las organizaciones traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o



región, al clima organizacional, traduciéndolos como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales.

Etkin (2007) señala que el clima “tiene un sentido metafórico y refiere al estado del tiempo, en el cual se trabaja en la organización si es favorable o contrario a las actividades, sobre todo en el plano de lo social”. Asimismo, manifiesta que el clima en la organización es un concepto que refiere a las apreciaciones subjetivas en el marco de las relaciones de trabajo. Se puede considerar como una evaluación que refleja los estados de ánimo respecto a la organización y que afecta (moviliza o limita) los desempeños individuales.

Chiang, Martin, & Nuñez (2010) manifiestan que el “clima organizacional ha evolucionado a través de distintas aproximaciones conceptuales: Las primeras aportaciones resaltaron las propiedades o características organizacionales dominando los factores organizacionales. Luego, aparecieron un grupo de definiciones que dieron mayor relevancia a las representaciones cognitivas, donde los factores individuales son determinantes; una tercera aproximación conceptual ha considerado el clima como un conjunto de percepciones fundamentales o globales en que se considera la interacción entre la persona y la situación.

Pulido (2003) define al clima organizacional como “toda situación laboral que implica un conjunto de características y factores de diferente origen (aptitudes, actitudes grupos, organización, infraestructura, etc.); por lo tanto, el individuo se encuentra conviviendo y percibiendo un clima determinado por las características de su organización y su trabajo que afectará su desenvolvimiento en la sociedad”. Es decir, el clima organizacional es un conjunto de atributos específicos de una organización.



El clima organizacional se refiere a las propiedades habituales típicas o características de un ambiente de trabajo concreto, su naturaleza, según es percibida y sentida por aquellas personas que trabajan en el lugar o están familiarizadas.

Koys & Decosttis (1991) aseguran que el clima organizacional es considerado como fenómeno multidimensional que describe la naturaleza de la percepción que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización.

Chiavenato (2000) señala que el clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla un trabajo cotidiano; el cual influye en la satisfacción y en la productividad del trabajo.

Denison (1991) establece que el clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno, experimentada por los miembros del grupo de una organización, que influyen en su conducta y que se pueden describir en función de los valores de un conjunto particular de características de la organización. Por su parte (Palma, 1999), menciona que el clima organizacional se relaciona con propiedades particulares de cada institución.

Payne (1994) asegura que el clima organizacional surte efectos sobre la conducta de sus integrantes y afecta las actividades puesto que se compone de un conjunto de variables que comprenden las normas, valores, estructuras organizacionales, valores grupales y otros.

Para Rodríguez (2007) el clima organizacional está referido a los aspectos de la vida laboral, intangible, vivencial más que medible, ya que posee un carácter global que abarca múltiples aspectos internos de la organización que es “vivido” por todos los actores y repercute positiva o negativamente en la institución.





Schneider (1982) asegura que la importancia del clima organizacional depende de las percepciones que tiene el trabajador. Sin embargo, estas percepciones son en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tienen de la empresa.

### **2.2.2. Características del clima organizacional**

Según Cabrera (1999) el clima organizacional tiene las siguientes características:

Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten la organización.

Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros y si es deficiente no podrá esperar alto grado de identificación.

Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización. En otras palabras, si un individuo siente que hay un buen clima dentro de su organización contribuirá bastante en la organización; si es todo lo contrario estará insatisfecho y descontento.

### **2.2.3. Dimensiones del clima organizacional**

El comportamiento de un trabajador depende de los factores organizacionales existentes, y de la percepción que tenga el trabajador de estos factores. Estas dimensiones miden la percepción del clima, se traducen en un cuestionario que es el instrumento se utilizó para medir el clima organizacional.



Entre las alternativas para estudiar el clima organizacional, se destaca la técnica (Litwin, 1978), que utiliza un cuestionario que se aplica a los miembros de una organización. Este cuestionario está basado en la teoría de los autores mencionados, que explican en el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización como:

### **2.2.3.1. Estructura**

Representa la percepción que los miembros de una organización perciben con respecto a las reglas, procesos, trámites y otras limitaciones efectuados en el desarrollo laboral.

Méndez (2006), señala que la estructura se define políticas, objetivos, deberes, normas, reglas, procedimiento, metas, estándares de trabajo que guían el comportamiento de las personas, las comunican e informan. Los empleados las conocen y las incorporan a sus funciones y responsabilidad. Tal conocimiento permite identificar oportunidades de desarrollo y capacidad para tomar decisiones; además, propicia el trabajo en equipo y la calidad en el proceso de comunicaciones.

### **2.2.3.2. Recompensa**

La recompensa se caracteriza con la percepción de los miembros sobre la adecuación y aceptación de la recompensa recibida por el trabajo realizado.

Méndez (2006), define exactamente a la recompensa como un estímulo al rendimiento del trabajador, el cual se ejecuta posterior al sistema de supervisión y a la correcta ejecución del trabajo asignado, así como el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. Tal situación los motiva a trabajar mejor con el propósito de alcanzar los beneficios determinados por la institución.



### **2.2.3.3. Relaciones**

Las relaciones se definen como la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares, jefes y/o subordinados.

### **2.2.3.4. Identidad**

La identidad se define como el sentimiento de pertenencia a la organización, y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. Esta dimensión es importante para la organización; ya que estas hacen que se formen los sentimientos y percepciones de identidad con la organización.

### **2.2.4. Estrés laboral**

Selye (1936), investigó y llegó a definir el estrés como la respuesta fisiológica, no específica, de un organismo ante toda exigencia que se le haga. Selye consideró que cualquier estímulo podría derivar en un estresor siempre que provocase en el organismo su correspondiente respuesta biológica de reajuste, no obstante, no incluía los estímulos psicológicos como agentes causales.

Engel (1962), basa su interpretación en los mecanismos psicológicos de defensa, previos a la activación de cualquier sistema ante todo proceso interno o externo, que implique una demanda del organismo.

El estrés se centra en el resultado o respuesta, refiriéndose a las reacciones subjetivas, fisiológicas y conductuales que se producen en situaciones de tensión. Según (Ayuso, 2018). Nos encontramos con dos componentes interrelacionados: El componente psicológico, que incluye conductas, patrones de pensamiento y emociones, caracterizados por un estado de inquietud. El componente fisiológico, que incluye una elevación del



grado de activación corporal, que se traduce, en el aumento de la tasa cardíaca o respiración agitada

Según (Lazarus & Folkman, 1982) el estrés va apareciendo lentamente con el paso del tiempo, lo que incluye estresores y tensiones, es un proceso difícil de parar incluso cuando el factor desencadenante ya ha desaparecido. Este proceso implica ajustes e interacciones continuas entre la persona y el medio. El estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles del sujeto.

Basándonos en las teorías cognitivo-energéticas (Ayuso, 2018) ambos conceptos, estrés y carga mental, provienen de diferentes esquemas teóricos, mientras que las teorías sobre el estrés proceden de la psicología laboral y la medicina, la carga mental se engloba dentro de los estudios del rendimiento humano.

#### **2.2.4.1. Causas del estrés**

Para (Peiro, 2001) las consecuencias del estrés laboral, hacen referencia a cambios experimentados por la persona que son más estables y duraderos. Así, la vivencia de un estrés intenso y/o crónico, si no se controla, puede tener consecuencias negativas sobre la persona. Estos pueden reflejarse en problemas cardiovasculares o en patologías gastrointestinales, crisis nerviosas, etcétera con implicaciones más o menos graves sobre su salud

Por otra parte, para (Peiro, 2001) las consecuencias del estrés laboral no afectan solo a las personas que lo viven. Los efectos pueden incidir también sobre la organización. De este modo, posibles consecuencias del estrés en el trabajo son las pérdidas en el trabajo, el incremento del ausentismo, las ineficiencias, errores, etcétera.



### 2.2.5. Síndrome de Burnout

El término Síndrome de Burnout (SB) es descrito originalmente en 1974 por (Freudenberger, 1974), quien lo definió como “un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo”.

Maslach & Jackson (1981), definen como una respuesta inadecuada al estrés emocional crónico, cuyos rasgos principales son: **agotamiento emocional**, situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo; **despersonalización**, como el desarrollo sentimientos y actitudes de cinismo, y en general, de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo; y Baja o falta realización personal en el trabajo, como la tendencia de evaluarse negativamente.

Pines & Aronson (2001), definen el Burnout como un estado de decaimiento físico, emocional y mental; que se caracteriza por un cansancio, sentimientos de desamparo, desesperanza, vacío emocional, y por el desarrollo de actitudes negativas hacia la actividad laboral, y hacia las personas. Consideran que el cansancio físico es un factor predisponente para el desarrollo de enfermedades infecciosas, accidentes, trastornos del sueño, sentimientos de depresión y pensamientos suicidas. Y en las últimas etapas el cansancio psíquico se manifiesta porque el sujeto desarrolla actitudes negativas sobre su persona, su actividad laboral, acompañado de baja autoestima y sentimientos de ineficacia e incompetencia.

Moreno, Oliver , & Aragonese (1989), sostienen que el síndrome estaría dado en un principio por el Cansancio Emocional, y que como consecuencia de este el sujeto reacciona aislándose mediante la despersonalización ejercida hacia los clientes, de esta



manera el trabajador pierde su compromiso con el trabajo y aumenta su agotamiento, lo que trae como consecuencia una disminución de la sensación de Realización Personal, y llega de esta manera al Burnout.

Goldvarg (2000), en nuestro país, define al Burnout como: “Un síndrome cuya principal característica es un sentimiento abrumador de estar exhausto, acompañado por sentimientos de frustración, ira e indiferencia y sensación de ineficacia y fracaso laboral que afecta tanto el funcionamiento a nivel personal como a nivel social “. Considera al burnout, como una forma de responder a estresores crónicos en el trabajo que están presentes cotidianamente, a diferencia de lo que ocurre con las crisis agudas; y que si bien es un fenómeno individual se encuentra inserto en un contexto de relaciones sociales complejas, afectando la concepción personal de sí mismo y de los otros.

Moreno, Oliver , & Aragonese (1989), refieren que: “En concreto, el término hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado específicamente en aquellas profesiones caracterizadas por una relación constante y directa con otras personas, más concretamente en aquellas profesiones que suponen una relación interpersonal intensa con los beneficiarios del propio trabajo”.

Desde esta perspectiva para (Cialzeta, 2013). el Síndrome de Burnout se considera una respuesta al estrés laboral crónico, el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional (en especial en relación a las personas hacia las que trabaja), la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, y presentar actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja.

El Síndrome de Burnout (SB) (Correa, y otros, 2019) lo define como la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral con repercusiones de índole individual, organizacional y social. En la actualidad, se considera que el SB afecta no solo



el área laboral sino también involucraría el área académica, debido a que el proceso de formación universitaria puede ser una experiencia de aprendizaje, que muy frecuente va acompañada de estrés académico

## **2.2.6. Las dimensiones del Síndrome de Burnout**

Desde un modelo conceptual multidimensional, Maslach divide el síndrome en tres dimensiones; el nivel de desgaste emocional (representa la dimensión de estrés básico del burnout), el nivel de despersonalización (representa la dimensión interpersonal) y el nivel de sentimiento de incompetencia (representa la dimensión de autoevaluación).

### **2.2.6.1. Agotamiento emocional**

Llamado también agotamiento emocional, se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, de no poder dar más de sí desde el punto de vista profesional. Implica estar emocionalmente exhausto, es una pérdida de recursos emocionales. El sujeto siente que ha perdido la energía para trabajar y, debe realizar mucho esfuerzo para enfrentar un nuevo día, se siente agotado, cansado y que no tiene una fuente de recarga de impulsos o estímulos.

Bosqued (2008) este factor surge como consecuencia de la disminución de recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor le plantea, y se concreta en una creciente y continua fatiga en los niveles mental, físico y emocional que no se corresponde con la cantidad de trabajo efectuado. El individuo percibe que carece de energía y que ya ha llegado a su propio límite. Así mismo, presenta sensaciones de sobreesfuerzo y hastío emocional (irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral) que se produce a consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener con los clientes y entre ellos.



Para Maslach, es la respuesta de la persona al trabajo, la respuesta básica al estrés, Esta dimensión es lo que hace que el trabajador se comprometa en actividades que le permitan distanciarse de su trabajo emocionalmente y cognitivamente.

#### **2.2.6.2. Despersonalización**

Gil Monte & Moreno (2007) especifican que “ésta dimensión se asocia con la excesiva separación hacia otras personas, silencio, uso de actitudes despectivas, e intentos de culpar a los usuarios de la propia frustración”.

Para protegerse del cansancio emocional, el sujeto trata de aislarse de los demás, desarrollando así una actitud fría, impersonal, con deshumanización de sus relaciones, manifiesta sentimientos negativos, actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias de su trabajo, se muestra distanciado y en ocasiones utiliza términos peyorativos hacia sus colegas, tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral.

En muchos casos sobrevienen como un mecanismo de defensa del propio afectado que ha estado implicándose mucho en sus tareas y siente que, tras haberse venido a pique sus recursos emocionales, no puede continuar haciéndolas con la misma intensidad. Estos factores establecen una barrera entre él y las personas a quien se asiste, haciendo que el trato se vuelva distante e indiferente, también se puede entender como el desarrollo de actitudes cínicas por parte de los trabajadores que prestan servicios.

#### **2.2.6.3. Realización Personal**

La falta de realización personal, es un sentimiento de incompetencia que aparece cuando el sujeto siente que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales. Si bien puede surgir el efecto contrario: una





sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable.

Se produce una disminución del sentimiento de éxito y productividad en la tarea, aparece la idea de fracaso. Este sentimiento de inadecuación acerca de las propias habilidades personales puede conducir a un veredicto de fracaso autoimpuesto. Puede exacerbarse con la pérdida de soporte social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente.

La realización personal se refiere a un sentimiento complejo de inadecuación profesional al puesto de trabajo. Que surge de una constante comprobación entre las demandas excesivas que se le hacen y su capacidad para atenderlas debidamente, esta tercera dimensión puede estar presente o encubierto por una sensación paradójica de superioridad, que, ante la amenaza de sentirse incompetente, el profesional da la impresión a los demás que su interés y dedicación son inagotables e intransferibles.

La realización personal se considera como una dimensión relativamente independiente de las anteriores, implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima, inefectividad en el trabajo, ideas de fracaso respecto a la propia realización del mismo, en definitiva, implica respuestas negativas hacia uno mismo y al trabajo, típicas de la depresión.

Es un sentido de ineficacia según expresa Maslach el que surge de la falta de recursos para realizar el trabajo, por ejemplo, carecer de información crítica, instrumentos, herramientas, tiempo para desarrollar el trabajo.

### **2.2.7. Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout**

El estrés es un concepto mucho más amplio que el de Síndrome de Burnout, y este último puede incluirse en el primero. El estrés puede ocurrir en todo tipo de trabajo, el



Burnout ocurre más frecuentemente en aquellos que trabajan con personas y es el resultado de un estrés emocional que se incrementa en la interacción con ellos.

El estrés por sí mismo no causa Burnout, las personas podrían continuar aptas para prosperar, aún en un marco estresante, si sienten además que su trabajo es significativo y apreciado, si existe una justificación significativa del mismo. Por otra parte, el Burnout tiene características muy específicas, y es que está asociado no sólo a fatiga y sobrecarga en relación con el contenido laboral, tiene que ver también y sobre todo con el estrecho y continuo contacto interpersonal, con la despersonalización y con una falta de motivación por la labor que se desempeña. Martínez y Guerra, refieren que el Burnout es la etapa final del estrés laboral, específico de profesiones de servicios humanos, y que no puede compararse a los efectos crónicos del estrés de otras profesiones.

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

**Clima organizacional:** el clima organizacional está referido a los aspectos de la vida laboral, intangible, vivencial más que medible, ya que posee un carácter global que abarca múltiples aspectos internos de la organización que es “vivido” por todos los actores y repercute positiva o negativamente en la institución.

**Síndrome de Burnout:** se considera una respuesta al estrés laboral crónico, el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional (en especial en relación a las personas hacia las que trabaja), la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, y presentar actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja.

**Estructura:** se define políticas, objetivos, deberes, normas, reglas, procedimiento, metas, estándares de trabajo que guían el comportamiento de las personas, las comunican e informan. Los empleados las conocen y las incorporan a sus funciones y responsabilidad.



**Recompensa:** es el estímulo al rendimiento del trabajador, el cual se ejecuta posterior al sistema de supervisión y a la correcta ejecución del trabajo asignado, así como el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

**Relación:** es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares, jefes y/o subordinados.

**Identidad:** es el sentimiento de pertenencia a la organización, y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

**Agotamiento emocional:** se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, de no poder dar más de sí desde el punto de vista profesional. Implica estar emocionalmente exhausto, es una pérdida de recursos emocionales. El sujeto siente que ha perdido la energía para trabajar y, debe realizar mucho esfuerzo para enfrentar un nuevo día, se siente agotado, cansado y que no tiene una fuente de recarga de impulsos o estímulos.

**Despersonalización:** es un mecanismo de defensa del propio afectado que ha estado implicándose mucho en sus tareas y siente que, tras haberse venido a pique sus recursos emocionales, no puede continuar haciéndolas con la misma intensidad. Estos factores establecen una barrera entre él y las personas a quien se asiste, haciendo que el trato se vuelva distante e indiferente, también se puede entender como el desarrollo de actitudes cínicas por parte de los trabajadores que prestan servicios.

**Realización personal:** se refiere a un sentimiento complejo de inadecuación profesional al puesto de trabajo. Que surge de una constante comprobación entre las demandas excesivas que se le hacen y su capacidad para atenderlas debidamente, esta



tercera dimensión puede estar presente o encubierto por una sensación paradójica de superioridad, que, ante la amenaza de sentirse incompetente, el profesional da la impresión a los demás que su interés y dedicación son inagotables e intransferibles.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La población de estudio son los trabajadores de la empresa Halsur E.I.R.L. que se encuentra en la Av. Revolución Mz k lote 7 pueblo joven distrito Paucarpata Arequipa quienes en su mayoría tienen entre 20-50 años de edad. Entre varones y damas, y sus grados de instrucción son de secundaria completa y superior incompleta en el área de producción los encargados del área de ventas y gerencial son de superior completa.

#### 3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El estudio tuvo una duración sincrónica, porque los cuestionarios de las dos variables se aplicaron una sola vez y en un tiempo específico para cada trabajador. Por lo tanto, la aplicación de los instrumentos fue desde las 10 am. Hasta las 11 am. Aproximadamente.

#### 3.3. PROCEDENCIA DE MATERIALES UTILIZADO

##### 3.3.1. Tipo de investigación

El presente informe de investigación corresponde al enfoque cuantitativo, tipo de investigación básico no experimental, porque el estudio se realizará sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, solamente observaremos el fenómeno tal como se dan en su contexto natural para analizarlos, (Charaja, 2009).

El enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y análisis de datos cuantitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)



Ademas mencionaremos que el presente material utilizado para la presente investigacion,fueron encuestas ya validadas en una investigacion realizada anteriormente, se presentaran las fichas tecnicas de dichos instrumentos en los anexos.

Según Hernández et al., (2010) el tipo de investigación es descriptiva porque “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”.

Explicativo “a responder por las causas de los eventos fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables”.

### **3.3.2. Diseño de investigación**

El diseño de investigación es correlacional – descriptivo (transversal). Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), el tipo de investigación es descriptiva porque “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”.

Descriptivo “a responder por las causas de los eventos fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en describir porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables”.

### **3.3.3. Método de investigación**

El método de investigación corresponde a hipotético deductivo. Además, se aplicó el modelo estadístico del coeficiente de correlación de Pearson y la Chi cuadrada. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 4).



Tomando en cuenta los planteamientos de (Bernal, 2010), el método hipotético deductivo es aquel que toma conclusiones generales para obtener explicaciones particulares a partir de una hipótesis.

### 3.3.4. Técnica

**La encuesta:** Según (Carrasco, 2005), señala: “es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis de estudio investigativo.”

La encuesta es una técnica de uso frecuente para recoger datos de las personas a quienes se investiga. Según (Ander, 2003) la encuesta es una técnica que contiene preguntas referidas a los asuntos que el investigador quiere saber y que están dirigidas a determinadas personas. Las técnicas utilizadas en este trabajo son la observación y la encuesta con dos instrumentos.

### 3.3.5. Instrumento

**Cuestionario:** “es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada uno de ellas. Las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación previsión”. (Carrasco, 2005). El primer cuestionario que se utilizó en este trabajo es el MBI el cual mide el nivel de estrés laboral y el segundo instrumento es un cuestionario tomado de los autores Litwin y Stringer (1984), para la variable de clima organizacional.



### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

#### 3.4.1. Población

La población de estudio fue conformada por 13 trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018.

Tabla 1.

*Población: trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L.*

CARGO	MUJERES	VARONES	TOTAL
Gerente	0	1	1
Sub gerente	0	1	1
Supervisor	1	0	1
Vendedor	2	1	3
Embajadores	3	0	3
Moledores	0	3	3
Estibadores	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>13</b>

#### 3.4.2. Muestra

**Tipo de muestreo no probabilístico:** En el presente estudio se utilizó el método de muestreo no probabilístico, porque la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación (Hernández et al; 2006).

**Diseño de muestreo por conveniencia:** este tipo de muestreo nos permitió seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (Otzen & Manterola, 2017). Por ello, la muestra de estudio fue conformado por 13 trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018.



Tabla 2.

*Muestra: trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L.*

CARGO	MUJERES	VARONES	TOTAL
Gerente	0	1	1
Sub gerente	0	1	1
Supervisor	1	0	1
Vendedor	2	1	3
Embajadores	3	0	3
Moledores	0	3	3
Estibadores	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>13</b>

### 3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO

Para probar el presente proyecto de investigación se aplicó el diseño estadístico del coeficiente de correlación de Pearson. El cual se muestra en la siguiente formula:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

DONDE:

$r$  = Coeficiente de correlación de Pearson

$n$  = Número de pares observados

$\sum X$  = Suma de los valores de X

$\sum Y$  = Suma de los valores de Y

$\sum XY$  = Suma de los valores de X.Y

$\sum X^2$  = Suma de los cuadrados de X

$(\sum X)^2$  = Cuadrado de la suma de los valores de X

$\sum Y^2$  = Suma de los cuadrados de Y

$(\sum Y)^2$  = Cuadrado de la suma de los valores de Y



**Regla de decisión que se asume:** Para tomar la decisión respecto del coeficiente de correlación que se obtenga, se tomará en cuenta la Tabla de Valoración de Pearson.

**Interpretación: El coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a +1.00, donde:**

-1.00	=	correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”)
-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
<b>0.00</b>	=	<b>No existe correlación alguna entre las variables.</b>
+0.10	=	Correlación positiva muy débil.
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta

### 3.6 PROCEDIMIENTO

El método para sistematizar y analizar los datos en la investigación se realizó utilizando el programa Microsoft Excel, ya que gracias al programa se pudo sistematizar y vaciar los resultados, para trasladar al programa estadístico SPSS Versión 21, y obtener las tablas de frecuencia y figuras. Con el mismo programa se identificó la prueba estadística a usar para determinar si existe un grado de incidencia entre las variables.

### 3.7. VARIABLES

Las variables de estudio del presente estudio son: clima organizacional y estrés laboral; donde la operacionalización de variables es el siguiente:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE
Clima organizacional	1. Estructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Considero que es necesario el establecimiento de reglas</li> <li>— Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas</li> <li>— En esta organización existe orden</li> <li>— Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente definidas</li> <li>— Las normas facilitan mi desempeño</li> <li>— Los procedimientos ayudan en la realización de mis tareas</li> <li>— La cantidad de materiales son necesarios para apoyar la realización de mi trabajo</li> <li>— Es importante la información plasmada y recabada</li> <li>— La cantidad de trámites son necesarios para dar un buen servicio</li> <li>— Los ritmos de trabajo me parecen adecuados</li> <li>— Puedo opinar para mejorar los procedimientos</li> <li>— Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo</li> <li>— La organización otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo</li> </ul>	<p>Muy malo</p> <p>Malo</p> <p>Regular</p> <p>Bueno</p> <p>Muy bueno</p>
	2. Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>— La organización ha contribuido en mi desarrollo profesional</li> <li>— La organización me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades</li> <li>— En general, mis jefes aprovechan mis esfuerzos para que logren un buen desempeño laboral</li> <li>— En general, mis jefes reconocen y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas</li> <li>— Mi jefe inmediato muestra interés en el resultado de mi trabajo</li> <li>— Mi jefe inmediato reconoce mi esfuerzo en la realización de mi trabajo</li> </ul>	
	3. Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Mi jefe inmediato me motiva para realizar mi trabajo</li> <li>— Mi jefe inmediato utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo estimulantes y satisfactorias</li> <li>— En esta organización trabajamos con espíritu de equipo</li> </ul>	
	4. Identidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>— En esta organización es sencillo ponerse de acuerdo</li> <li>— Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito</li> <li>— El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la organización</li> <li>— En esta organización se valora el trabajo y el esfuerzo</li> <li>— Mi jefe inmediato tiene la capacidad para ayudar, motivar y dirigir proyectos personas</li> <li>— Mi jefe inmediato es claro en la asignación de las tareas</li> <li>— Mi jefe inmediato brinda seguridad para que realice mi trabajo</li> <li>— Mi jefe inmediato mantiene una comunicación abierta con todos en la organización</li> <li>— Mi jefe inmediato es imparcial al otorgar, o tratar a cada quien, en las mismas circunstancias de la misma manara</li> <li>— En esta organización se toma en cuenta las diferentes ideas de los demás</li> </ul>	



		<ul style="list-style-type: none"> <li>— Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización</li> <li>— Mi jefe inmediato reconoce los derechos, dignidad y decoro de los demás</li> <li>— Mi jefe inmediato muestra agrado, afecto y respeto hacia los demás</li> <li>— Mi siento orgullosos de trabajar en esta organización</li> <li>— Me siento parte importante de esta institución</li> <li>— Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo</li> <li>— Considero importante la actividad que realiza mi organización</li> <li>— Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la institución</li> </ul>	
Estrés laboral	<p><b>1.</b> Agotamiento emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado</li> <li>— Al final de mi jornada laboral me siento agotado</li> <li>— Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar</li> <li>— Trabajar con personas todos los días es una tensión para mi</li> <li>— Me siento desgastado por mi trabajo</li> <li>— Me siento frustrado en mi trabajo</li> <li>— Creo que estoy trabajando demasiado</li> <li>— Mis compañeros me brindan apoyo cuando los necesito</li> <li>— En mi trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades</li> </ul> <p><b>2.</b> Despersonalización</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos</li> <li>— Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión</li> <li>— Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente</li> <li>— Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis clientes</li> <li>— Pienso que los clientes me culpan por alguno de sus problemas.</li> </ul> <p><b>3.</b> Realización personal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Comprendo fácilmente como se sienten los clientes</li> <li>— Trato muy eficazmente los problemas de los clientes</li> <li>— Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los clientes</li> <li>— Me siento muy activo</li> <li>— Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis clientes</li> <li>— Me siento animado después de trabajar con mis clientes</li> <li>— He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión</li> <li>— Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en mi trabajo.</li> </ul>	<p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p>	

### 3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

- Se presentó una solicitud al gerente de la empresa para que autorice realizar el presente estudio. Luego se procedió a coordinar con los trabajadores de la empresa para aplicar los instrumentos de investigación.
- Se aplicó el primer cuestionario de preguntas sobre clima organizacional, tomado de Litwin y Stringer (1984); luego el cuestionario sobre Síndrome de Burnout tomado de Rosales & Cobos (2011).



- Los resultados obtenidos se vaciaron y sistematizaron en el Microsoft Excel 2020 de acuerdo a la codificación, posteriormente los resultados se procesaron en el programa SPSS 21, para obtener la tabla de frecuencias y figuras; además con el mismo programa se identificó la prueba estadística a usar para determinar si existe un grado de incidencia entre las variables

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

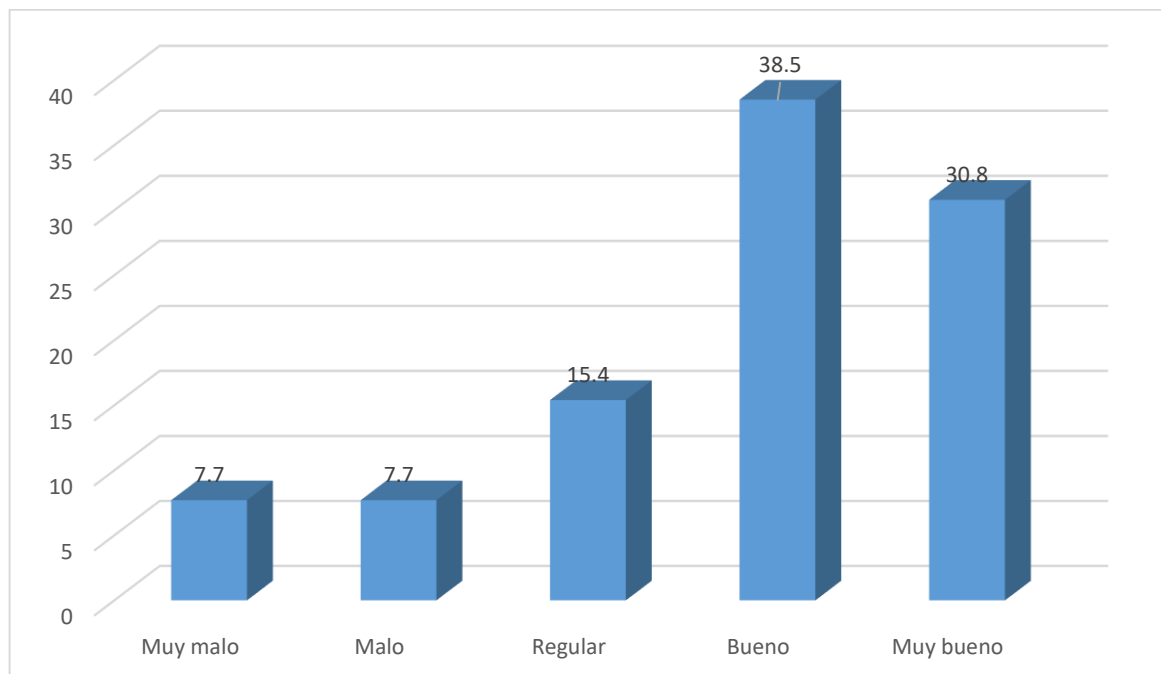
#### 4.1. ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 3.

*Estructura de la variable clima organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	1	7.7	7.7
Malo	1	7.7	15.4
Regular	2	15.4	30.8
Bueno	5	38.5	69.2
Muy bueno	4	30.8	100.0
Total	13	100.0	

*Fuente: Cuestionario sobre clima organizacional*



*Figura 1. Estructura de la variable clima organizacional*

En la figura 1 el 38.5% que representa a 5 trabajadores encuestados de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa, respondieron



que es bueno la estructura del clima organizacional; porque la percepción es positiva de los miembros de la empresa Hallsur sobre reglas, procesos, trámites y otras limitaciones efectuados en el desarrollo laboral. Similar argumento presentó (Velásquez), quien asegura que la buena estructura determina el funcionamiento, pues desde lo formal se especifica cómo son las relaciones directas e indirectas entre las unidades de la organización. De otro lado, una buena estructura es determinada por la estrategia, las comunicaciones, los estilos directivos y el entorno, pues el orden concebido está constantemente respondiendo a las necesidades de cada uno de estos factores. Los resultados podemos corroborar con la definición de (González, 2021), quien asegura que la estructuras es la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. La conformación de una adecuada estructura organizacional en la empresa facilita o dificulta el flujo de las comunicaciones, aspecto trascendental en cualquier tipo de comunidad que aspire a convivir de la mejor manera. Por su parte, Méndez (2006), asegura que la estructura del clima organizacional está vinculado con las políticas, objetivos, deberes, normas, reglas, procedimiento, metas, estándares de trabajo que guían el comportamiento de las personas, las comunican e informan. Porque, los empleados conocen y las incorporan a sus funciones y responsabilidad. Tal conocimiento permite identificar oportunidades de desarrollo y capacidad para tomar decisiones; además, propicia el trabajo en equipo y la calidad en el proceso de comunicaciones.

Tabla 4.

*Recompensa de la variable clima organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	2	15.4	15.4
Malo	2	15.4	30.8
Regular	1	7.7	38.5
Bueno	4	30.8	69.2
Muy bueno	4	30.8	100.0
Total	13	100.0	

Fuente: Cuestionario sobre clima organizacional

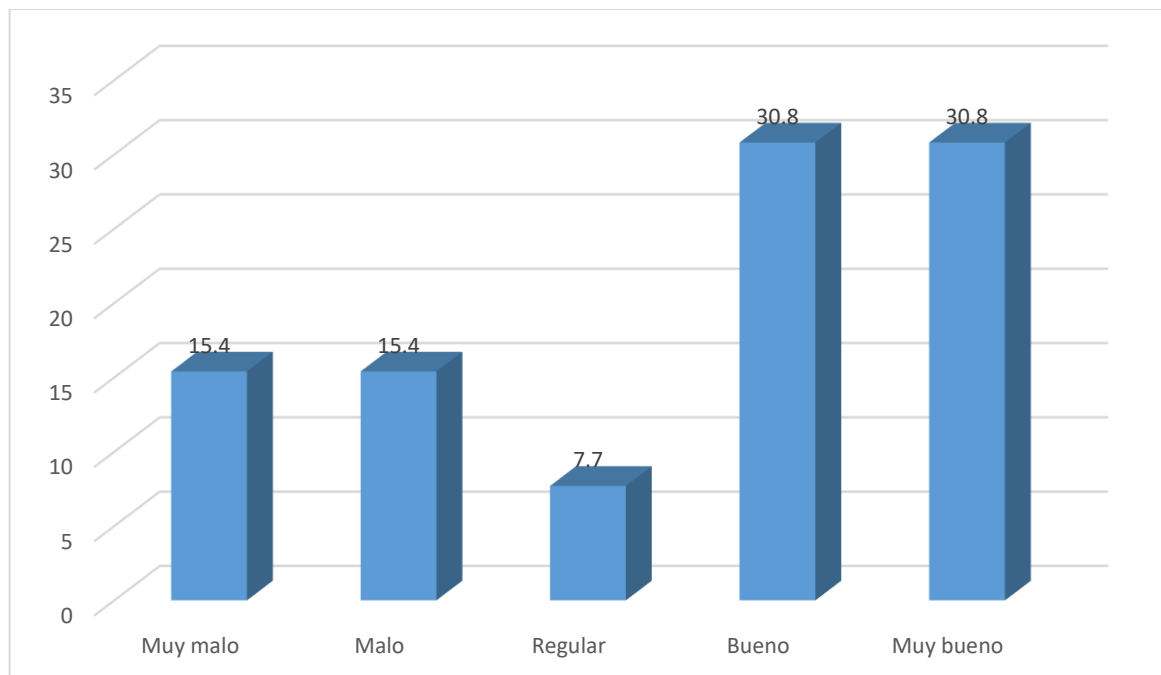


Figura 2. Recompensa de la variable clima organizacional

En la figura 2 el 30.8% que representa a 4 trabajadores encuestados de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa, respondieron que es bueno y muy bueno la recompensa del clima organizacional; porque la empresa reconoce a los trabajadores estimulando con una retribución económica de acuerdo a su trabajo (trabajo por destajo), el cual se ejecuta posterior al sistema de supervisión y a la





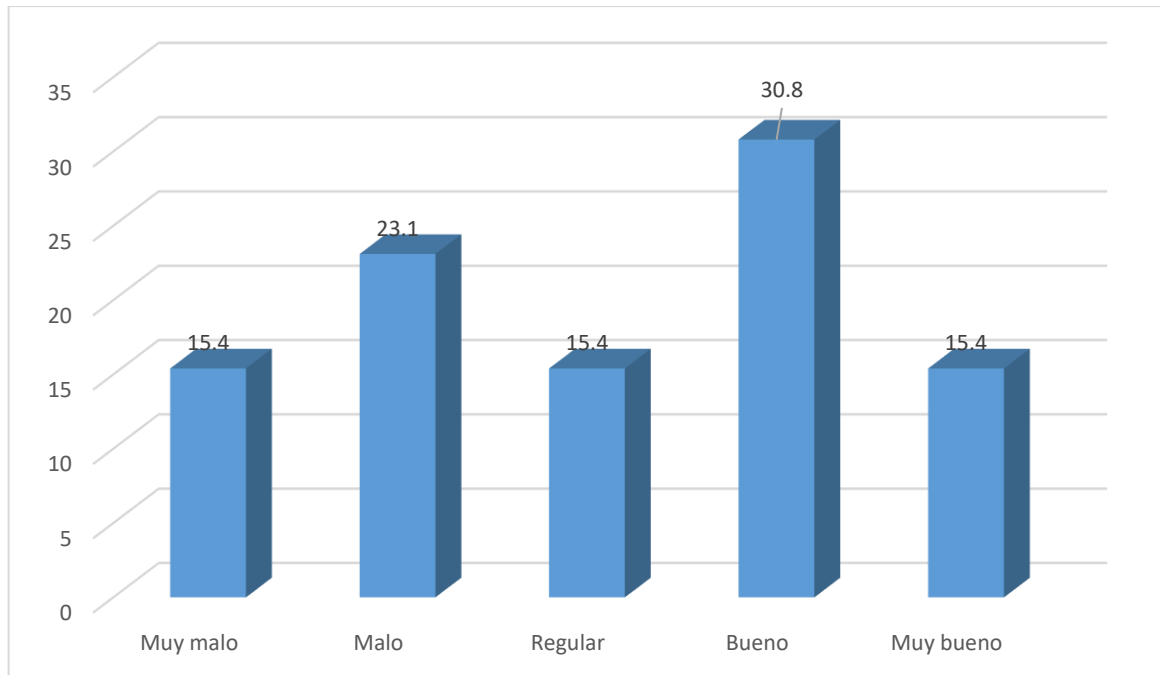
correcta ejecución del trabajo asignado, así como el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. Tal situación los motiva a trabajar mejor con el propósito de alcanzar los beneficios determinados por la institución. Similares resultados encontró (González, 2021), quien aseguró que un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, constituye el primer incentivo en una relación laboral. Es importante no olvidar que a pesar de que el salario justo y los resultados del trabajo logren el equilibrio esperado, los humanos “reclamamos” reconocimiento adicional. Además, (Peralta, 2021), señala que es muy buena la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho; es decir, los trabajadores se sienten identificados cuando el empleador premia con un incentivo económico todas las actividades bien hechas; el cual genera un clima apropiado en la organización. Por su parte, (Conexiónsan, 2021), señala que la recompensa de un salario justo es importante para tener una buena clima organizacional, pero también es significativo reconocer y motivar al trabajador con reconocimientos que no sean necesariamente monetarios.

Tabla 5.

*Relaciones de la variable clima organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	2	15.4	15.4
Malo	3	23.1	38.5
Regular	2	15.4	53.8
Bueno	4	30.8	84.6
Muy bueno	2	15.4	100.0
Total	13	100.0	

Fuente: Cuestionario sobre clima organizacional



*Figura 3.* Relaciones de la variable clima organizacional

En la figura 3 el 30.8% que representa a 4 trabajadores encuestados de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa, respondieron que es bueno las relaciones del clima organizacional; porque existe un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros, jefes y/o subordinados. Los resultados de la investigación podemos corroborar con la definición de Moyano (2014), quien señala que el ser humano es un ser social, quien durante su vida construye relaciones que le permiten apreciar la vida, en todos los contextos, incluyendo el laboral, lo cual forma vínculos que se hacen más permanentes con el transcurrir de los tiempos, lo que puede estar vinculado con los lazos de amistad que se crean al interior de la organización. Asimismo, (Peralta, 2021) asegura que es buena la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. Estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización. Los grupos informales, que se generan a partir

de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización. Por lo tanto, podemos decir que de manera general las buenas relaciones interpersonales se muestran de forma estable debido a que se puede generar por los diferentes ámbitos laborales y sociales donde comparte los funcionarios de la organización (Moreno, 2018).

Tabla 6.

*Identidad de la variable clima organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	2	15.4	15.4
Malo	1	7.7	23.1
Regular	4	30.8	53.8
Bueno	4	30.8	84.6
Muy bueno	2	15.4	100.0
Total	13	100.0	

Fuente: Cuestionario sobre clima organizacional

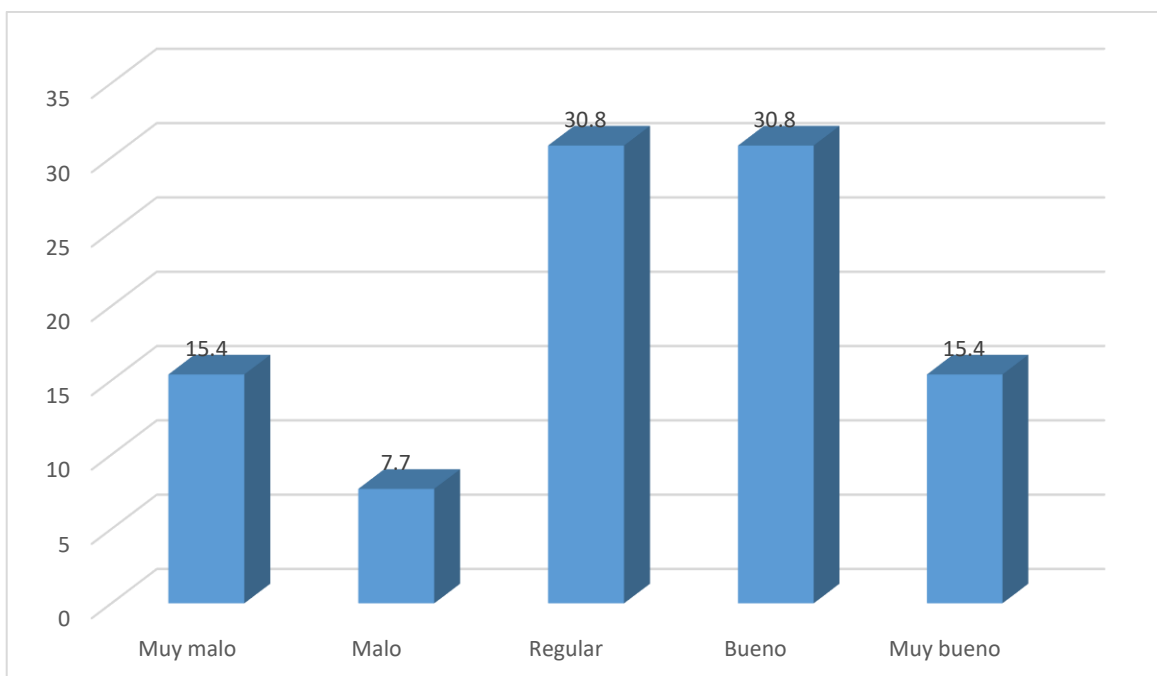


Figura 4. Identidad de la variable clima organizacional



En la figura 4 el 30.8% que representa a 4 trabajadores encuestados de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa, respondieron que es regular y bueno la identidad del clima organizacional; porque los trabajadores tienen sentimientos de pertenencia a la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina, ya que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. Para (Peralta, 2021), la identidad es el sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. Asimismo, (Conexiónesan, 2021) asegura que la identidad es un factor que indica, qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta. Por otro lado, (Duque & Carvajal, 2015), asegura, que la identidad organizacional tenga sentido, los miembros organizacionales o de la empresa deben estar de acuerdo en que la organización tiene ciertos aspectos distintivos, que esta difiere de otras en ciertos aspectos sobre el tiempo y que sus factores distintivos caracterizan la organización en diferentes situaciones y a través de varios temas, como las decisiones, acciones y políticas. Los miembros construyen una percepción común de su organización teniendo ciertas características clave, como ser distinta de otras organizaciones en ciertos aspectos y mostrar el grado de continuidad en cierto periodo y en variedad de circunstancias (Alvesson & Empson, 2008).

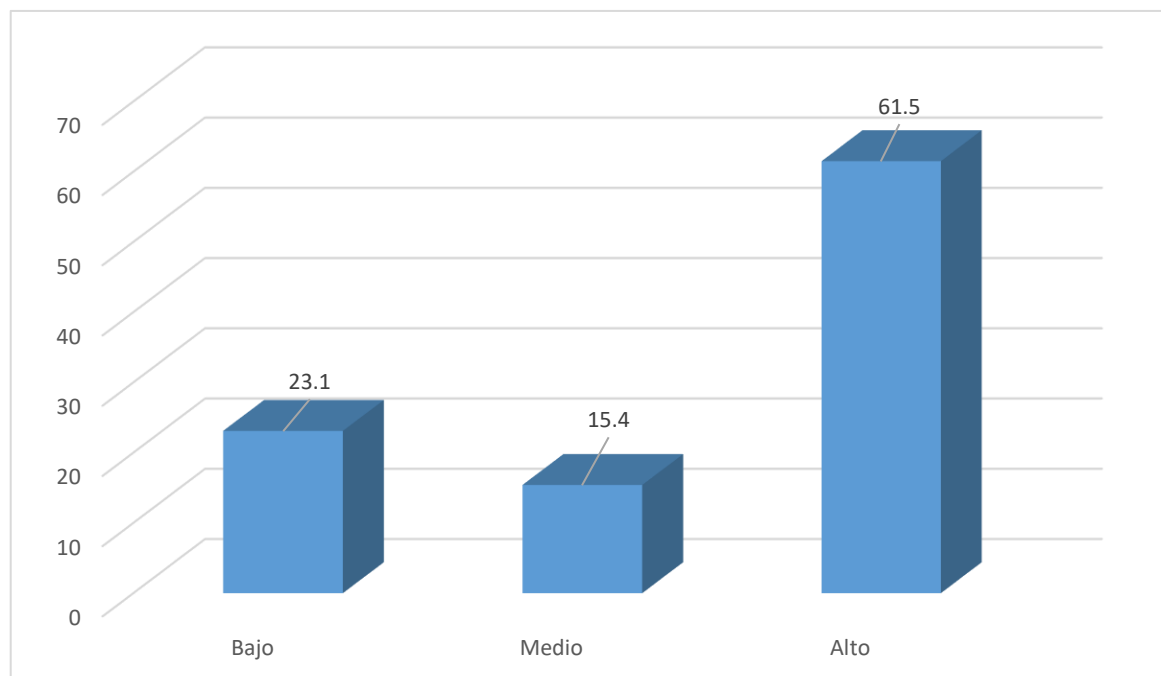
## 4.2. ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DE ESTRÉS LABORAL

Tabla 7.

*Agotamiento emocional de la variable estrés laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	23.1	23.1
Medio	2	15.4	38.5
Alto	8	61.5	100.0
Total	13	100.0	

*Fuente:* Cuestionario sobre Síndrome de Burnout



*Figura 5. Agotamiento emocional de la variable estrés laboral*

En la figura 5 el 61.5% que representa a 8 trabajadores encuestados de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa, respondieron que es alto el agotamiento emocional del síndrome de Burnout; porque los trabajadores de la empresa Hallsur tienen una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, de no poder dar más de sí desde el punto de vista profesional. Implica estar emocionalmente exhausto, es una pérdida de recursos emocionales. El sujeto siente que ha perdido la



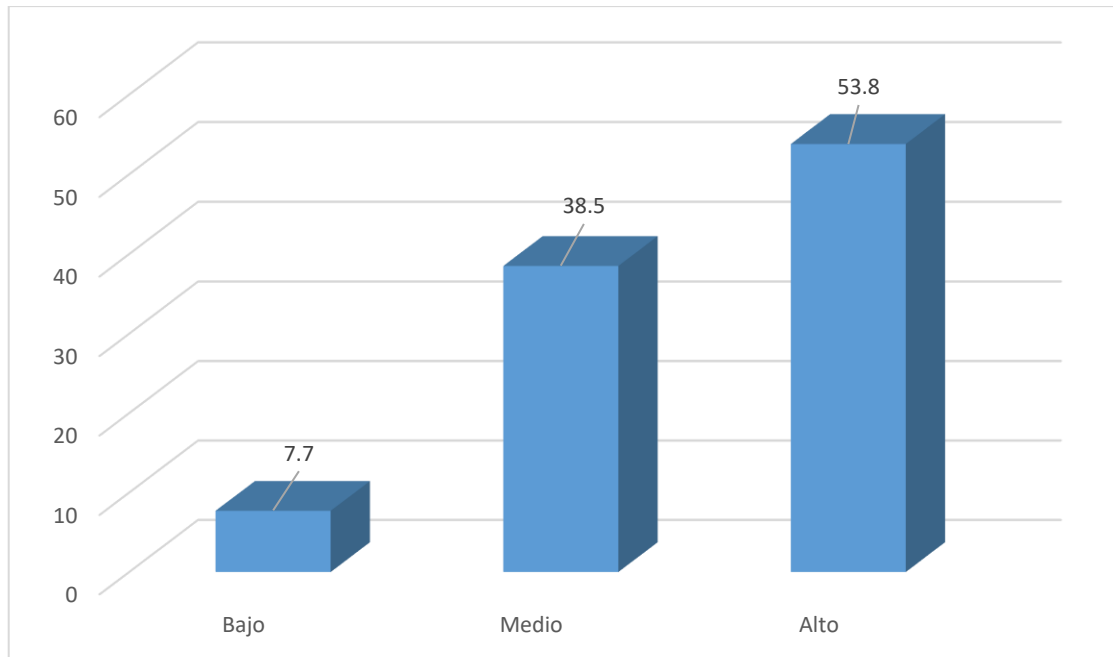
energía para trabajar y, debe realizar mucho esfuerzo para enfrentar un nuevo día, se siente agotado, cansado y que no tiene una fuente de recarga de impulsos o estímulos; al respecto Bosqued (2008), señala que el alto agotamiento emocional surge como consecuencia de la disminución de recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor le plantea, y se concreta en una creciente y continua fatiga en los niveles mental, físico y emocional que no se corresponde con la cantidad de trabajo efectuado. El individuo percibe que carece de energía y que ya ha llegado a su propio límite. Así mismo, presenta sensaciones de sobre esfuerzo y hastío emocional que se produce a consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores.

Tabla 8.

*Despersonalización de la variable estrés laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	7.7	7.7
Medio	5	38.5	46.2
Alto	7	53.8	100.0
Total	13	100.0	

Fuente: Cuestionario sobre Síndrome de Burnout



*Figura 6.* Despersonalización de la variable estrés laboral

En la figura 6 el 53.8% que representa a 7 trabajadores encuestados de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa, respondieron que es alto la despersonalización del síndrome de Burnout; porque los trabajadores de la empresa Hallsur para protegerse del cansancio emocional, tratan de aislarse de los demás, desarrollando así una actitud fría, impersonal, manifiestan sentimientos negativos, actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias de su trabajo, se muestra distanciado y en ocasiones utilizan términos peyorativos hacia sus colegas, tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral. Al respecto, Gil Monte & Moreno (2007) especifican que la despersonalización se asocia con la excesiva separación hacia otras personas, silencio, uso de actitudes despectivas, e intentos de culpar a los usuarios de la propia frustración.

Tabla 9.

*Realización personal de la variable estrés laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	5	38.5	38.5
Medio	0	0.0	38.5
Alto	8	61.5	100.0
Total	13	100.0	

**Fuente:** Cuestionario sobre Síndrome de Burnout

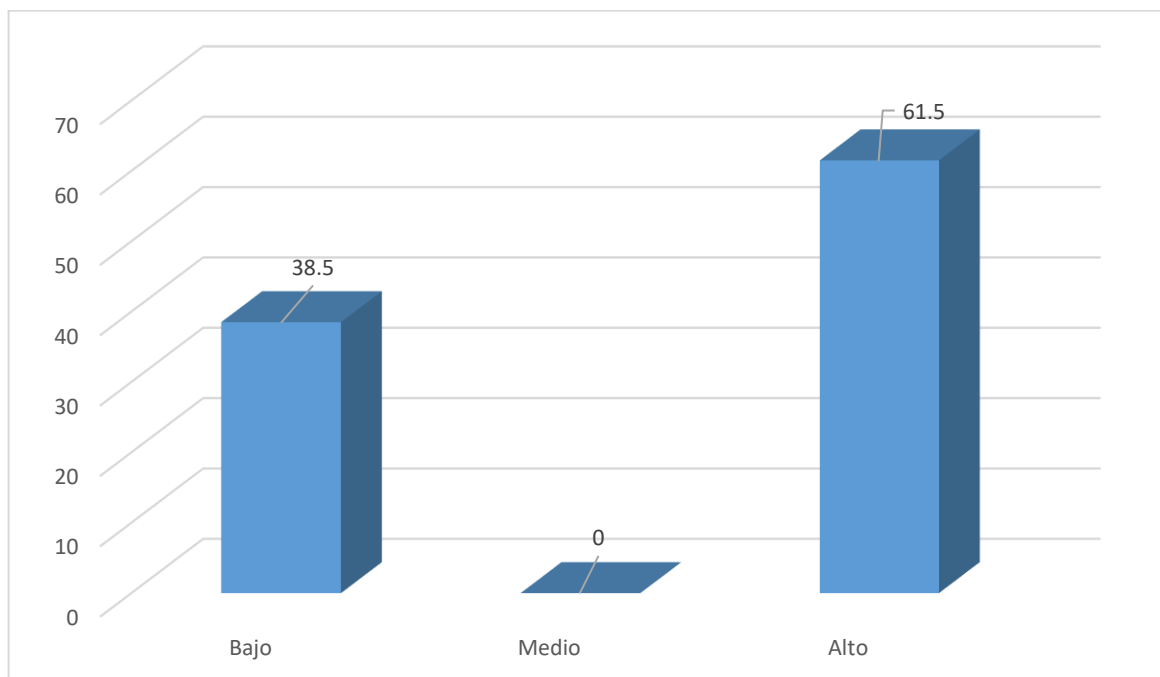


Figura 7. Realización personal de la variable estrés laboral

En la figura 7 el 61.5% que representa a 8 trabajadores encuestados de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa, respondieron que es alto la realización personal del síndrome de Burnout; porque los trabajadores de la empresa Hallsur hacen evidenciar que tienen sentimientos de incompetencia por las demandas laborales que exceden su capacidad. Sin embargo, cuando se produce una disminución del sentimiento de éxito y productividad en la tarea, aparece la idea de fracaso. Este sentimiento de inadecuación acerca de las propias habilidades personales





puede conducir a un fracaso autoimpuesto. Puede exacerbarse con la pérdida de soporte social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente. Porque la realización personal se refiere a un sentimiento complejo de inadecuación profesional al puesto de trabajo. Que surge de una constante comprobación entre las demandas excesivas que se le hacen y su capacidad para atenderlas debidamente, el cual puede estar presente o encubierto por una sensación paradójica de superioridad, que, ante la amenaza de sentirse incompetente, el profesional da la impresión a los demás que su interés y dedicación son inagotables e intransferibles.

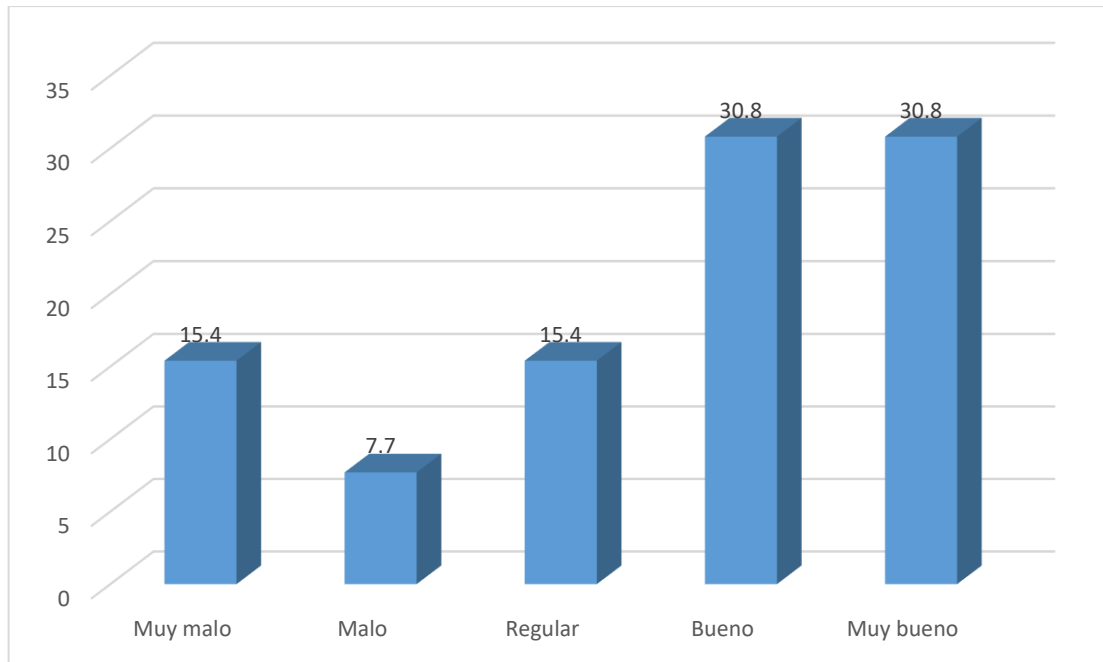
#### 4.3. ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO.

Tabla 10.

*Clima organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	2	15.4	15.4
Malo	1	7.7	23.1
Regular	2	15.4	38.5
Bueno	4	30.8	69.2
Muy bueno	4	30.8	100,0
Total	13	100.0	

Fuente: Cuestionario sobre clima organizacional



*Figura 8.* Clima organizacional

En la figura 8 el 30.8% que representa a 4 trabajadores encuestados de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa, respondieron que es bueno y muy bueno el clima organizacional; porque existe un ambiente de trabajo positivo y los personales saben que su trabajo será reconocida; al respecto, Chiavenato L. (2000) señala que es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla un trabajo cotidiano; el cual influye en la satisfacción y en la productividad del trabajo. Además, Denison (1991), establece que es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno, experimentada por los miembros del grupo de una organización, que influyen en su conducta y que se pueden describir en función de los valores de un conjunto particular de características de la organización. Por su parte (Palma, 1999), menciona que el clima organizacional se relaciona con propiedades particulares de cada institución.

Tabla 11.

*Estrés laboral según el Síndrome de Burnout*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	23.1	23.1
Medio	2	15.4	38.5
Alto	8	61.5	100.0
Total	13	100.0	

Fuente: Cuestionario sobre Síndrome de Burnout

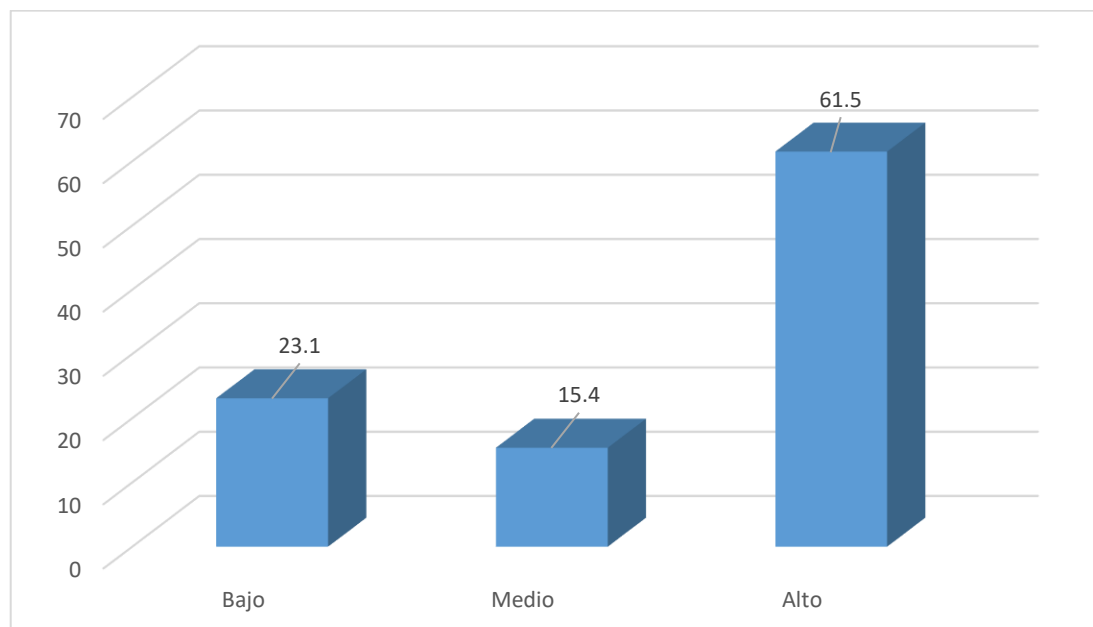


Figura 9. Estrés laboral según el Síndrome de Burnout

En la figura 9 el 61.5% que representa a 8 trabajadores encuestados de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa, respondieron que es alto el estrés laboral del síndrome de Burnout; porque los trabajadores de la empresa Hallsur desarrollan una idea de fracaso profesional (en especial en relación a las personas hacia las que trabaja), la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, y presentar actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja (Cialzeta, 2013). Además, Moreno, Oliver, & Aragoneses, (1989), aseguran que el estrés laboral se

caracterizadas por una relación constante y directa con otras personas, más concretamente en aquellas profesiones que suponen una relación interpersonal intensa con los beneficiarios del propio trabajo. Pines & Aronson (2001), asegura que es un estado de decaimiento físico, emocional y mental; que se caracteriza por un cansancio, sentimientos de desamparo, desesperanza, vacío emocional, y por el desarrollo de actitudes negativas hacia la actividad laboral, y hacia las personas. Consideran que el cansancio físico es un factor predisponente para el desarrollo de enfermedades infecciosas, accidentes, trastornos del sueño, sentimientos de depresión y pensamientos suicidas. Y en las últimas etapas el cansancio psíquico se manifiesta porque el sujeto desarrolla actitudes negativas sobre su persona, su actividad laboral, acompañado de baja autoestima y sentimientos de ineficacia e incompetencia.

#### 4.4. CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

*Tabla 12.*

Tabla de contingencia de clima organizacional y estrés laboral

		ESTRÉS LABORAL			Total
		Bajo	Medio	Alto	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Muy malo	2	0	0	2
	Malo	1	0	0	1
	Regular	0	2	0	2
	Bueno	0	0	4	4
	Muy bueno	0	0	4	4
Total		3	2	8	13

Fuente: Resultados del análisis estadístico SPSS

El cuadro muestra los resultados de las dos variables en estudio, con el fin de hallar el nivel de correlación que muestran ambas variables.



Representados con “X” para la variable Clima Organizacional y “Y” para estrés laboral de los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018; del cuadro se desprende los resultados que se reemplazará a la fórmula planteada.

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$$r = 0.945$$

Resolviendo la fórmula se obtuvo una Correlación positiva muy fuerte lo que quiere indicar el clima organizacional tiene relación con el estrés laboral. La relación existente entre las dos variables de estudio es positiva muy fuerte con **0.945**.

#### 4.5. DISCUSIÓN

Respecto a la hipótesis general, existe una relación positiva muy fuerte entre las variables de estudio; es decir, dentro de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa existe un buen clima organizacional, pero el nivel de estrés laboral es alto. Los resultados de la investigación son similares a los obtenidos por (Ccahuana, 2019), quien ese es investigación acerca del clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores de los juzgados familiares tradicionales de la ciudad de Chihuahua, obtuvieron una relación inversa y significativa entre las variables de estudio, asimismo mostraron que las condiciones de trabajo en las que se encuentran los juzgados de familia, crean bastante presión y estrés, lo cual determina la ocurrencia de niveles de estrés importante entre los trabajadores, estrés que al ser recurrente se convierte en un estrés crónico que puede provocar graves perjuicios físicos y psicológicos en los trabajadores, asimismo Quispe (2016), es investigación que busca la relación entre el estrés laboral de los trabajadores de salud y el clima



organizacional, concluye que existe relación significativa importante entre las variables de estudio, si bien es cierto los niveles de estrés laboral alto son reducidos o pequeños ello no implica que no se deba de tomar en cuenta, porque un estrés laboral crónico puede conducir fácilmente al desarrollo del síndrome de Burnout, que se caracteriza porque inhabilita al trabajador en sus funciones, necesitando de ayuda de terceros para su recuperación, que en muchos casos es infructuosa.

(Flores, 2014) Concluyó en que: la prevención del estrés laboral a nivel organizacional requiere de diferentes acciones, las cuales varían en función del contenido del trabajo y de la organización de este. Le corresponde al gerente de talento humano realizar un diagnóstico que permita identificar los factores de riesgo que se están generando en la empresa. Es importante enfatizar en que la forma más efectiva de prevenir el estrés laboral es controlando las causas que lo provocan, es por ello que se debe tener en cuenta que la calidad de vida de los empleados debe convertirse en una filosofía organizacional en conjunto, con estrategias que permitan estilos de vida estimulantes. Estas directrices, a la larga, estimularán el compromiso del empleado hacia sus organizaciones. El gerente de talento humano deberá por tanto ser más estratégico y menos operativo para que pueda dedicarse a potenciar los talentos de los trabajadores desde el punto de vista de las competencias, haciendo lecturas de contexto laboral altamente cambiante y demandante bajo una mirada crítica y reflexiva, implementando estrategias que mitiguen los factores estresantes.

(Sanchez, 2011), Concluyo en que la hipótesis de esta investigación se basaba en que Los trabajadores cerealeros se encuentran afectados por el estrés laboral, el cual impacta sobre en su bienestar psicológico y satisfacción con el trabajo. Con respecto a las vinculaciones entre el estrés percibido, el bienestar psicológico y el grado de satisfacción laboral, la evidencia reunida en el presente estudio permite corroborar el inter-juego entre



estas variables. Desde el momento que los empleados experimentan estrés, a su vez, experimentan menos satisfacción laboral y menos bienestar psicológico. En tanto que, entre los que no sufren de estrés laboral se evidencia una tendencia contraria, vale decir, menos estrés, más satisfacción y bienestar. Esto se relaciona con lo que plantea Martínez Selva (2004), que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional, sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables clima organizacional y estrés laboral, porque los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Pearson es 0,945. El cual indica, que es bueno el clima organizacional porque el 30.8% de los encuestados indican que existe un buen clima organizacional la cual influye en las actitudes y el comportamiento de los individuos. Además, existe un alto nivel alto de estrés laboral, ya el 61.5% de encuestados indican que se sienten estresados. Realizando la relación de las dos variables se deduce que: existe un nivel alto de estrés laboral a consecuencia del trabajo por destajo, es decir, los obreros sienten un buen clima organizacional por el incentivo económico que reciben de acuerdo a su trabajo, sin embargo, el hecho de conseguir mayores ingresos causó el alto nivel de estrés laboral

**SEGUNDA:** Es bueno el nivel de clima organizacional en la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa, porque existe un ambiente de trabajo positivo; donde los trabajadores saben que su trabajo es reconocido y recompensado con una retribución económica de acuerdo a su rendimiento (trabajo por destajo); y el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, también influye en la satisfacción y en la productividad del trabajo.

**TERCERA:** Existe un alto nivel de estrés laboral en la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa, porque el trabajo es exigente y la retribución económica es en función al trabajo y emocionalmente se encuentran agotados, el cual genera que presenten





actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja. Además, el estrés laboral se caracteriza por una relación constante y directa con otras personas, más concretamente en aquellas profesiones que suponen una relación interpersonal intensa con los beneficiarios del propio trabajo.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** La empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa, debe organizar más actividades de carácter cultural y deportivo para generar espacios de recreación mental y contrarrestar el estrés laboral de los trabajadores.

**SEGUNDA:** Los trabajadores deben seguir practicando un buen clima organizacional para seguir potenciando la innovación en el trabajo con ideas constructivas y una productividad más alta, generar una actitud positiva y mayor satisfacción laboral en el trabajo.

**TERCERA:** La empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa, debe ofrecer pasantías a los trabajadores para que se tomen un tiempo para descansar y relajarse; el cual es muy importante para mejorar el rendimiento y la productividad de los trabajadores.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, E. (2018). *Influencia del clima organizacional en el síndrome de burnout del personal de salud que labora en centro quirúrgico y central de esterilización, hospital regional Hermilio Valizán Medrano, Huanuco 2018*. Huanuco.
- Alvesson, M., & Empson, L. (2008). The construction of organizational identity: Comparative case studies of consulting firms. *Scandinavian Journal of Management*, 24, 1-16. doi:doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.scaman.2007.10.001>.
- Arias, O. (2011). *El agotamiento profesional (Síndrome de Burnout) en trabajadores de una industria de transformación*. . Mexico.
- Ayuso, J. (2018). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de Educación*. doi:ISSN: 1681-5653
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Nuevo York: Trillas.
- Cabrera, G. (1999). *Clima Organizacional en las Empresas*. Revista de Psicología Social e Institucional.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima – Perú: San Marcos. Jesús María.
- Ccahuana, G. (2019). *Estrés laboral y clima organizacional en la institución educativa N° 56435 de Miraflores-Espinar*. Perú: Tesis de maestría. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34369/ccahuana\\_pg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34369/ccahuana_pg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Ccari, L. M. (2016). *Síndrome de Burnout y Clima Organizacional de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azangaro, periodo 2016*. Puno, Azangaro, Peru.
- Charaja, F. (2009). El MAPIC en la metodología de investigación. En *Investigación de contenido* (pág. 254). Puno - Perú: Sagitario Impresores.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: McGrawHill.
- Chiavenato, L. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mac. Graw.Hill.
- Cialzeta, J. (2013). El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes. *Tesis de posgrado: Universidad Nacional de Córdoba*. Obtenido de [http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta\\_jorge\\_raul.pdf](http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf)
- Conexiónesan. (2021). *Las nueve dimensiones del clima organizacional*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/07/nueve-dimensiones-clima-organizacional/>
- Correa, L., Loayza, J., Vargas, M., Huamán, O., Arbieto, L., & Perez, M. (2019). Adaptación y validación de un cuestionario para medir burnout académico en estudiantes de medicina de la Universidad Ricardo Palma. *Rev. Fac. Med. Hum.*, *19(1)*, pp. 64-73. doi:DOI 10.25176/RFMH.v19.n1.1794
- Denison, J. (1991). *El Clima Laboral*. Mexico: Trillas.
- Duque, E., & Carvajal, L. (2015). La identidad organizacional y su influencia en la imagen: una reflexión teórica. *SUMA NEG*, *V. 6 (13)*, pp. 114-123. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X15000178?token=470E6D36CADD2C91A0DDD011F12EBB41D078A33DE4CE415485E7127D671C181098EEB3D0643CCD36AF1C4F9261575B49>



- Engel, G. (1962). *Psychological Development on Health and Disease*. Philadelphia, Saunders.
- Flores, C. (2014). *Estrés laboral en empresa de producción*. Obtenido de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>
- Freudenberger, M. (1974). Staff Burnout. *J Soc Issues*. pp. 159-166.
- Goldvarg, N. (2000). El estrés y el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud. *Claves en Psicoanálisis y Medicina. Hacia la Interdisciplina*.
- González, A. (2021). *Master Executive en Administración y Dirección de empresas*. Obtenido de *Clima Organizacional*: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/31/3729/>
- Hernández, S., Fernández, & Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México.: Quinta edición.
- Koys, D., & Decosttis, T. (1991). *Medidas Inductivas de la Psicología del Clima*. Mexico: Relaciones Humanas.
- Lacuta, L. (2018). *Adicción al trabajo y síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia Huayna S.A.C. Puno 2018*. Puno.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1982). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, Martínez Roca.
- Litwin, S. (1978). *Clima Organizacional*. New York: Simon & Schuster.



- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual. Palo Alto: University of California. Consulting Psychologists Press. *Manual. Palo Alto: University of California.*
- Moreno, B., Oliver, C., & Aragonese, A. (1989). El Burnout, una forma específica de estrés laboral. *Manual de Psicología Clínica Aplicada*, pp. 271-284.
- Moreno, S. (enero – junio de 2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 13-33.
- Moyano, A. (2014). *Relaciones sociales en contextos organizacionales*. Obtenido de [repository.urosario.edu.co/.../Trabajo%20de%20grado%20Ana%20Maria%20Moyano%](https://repository.urosario.edu.co/.../Trabajo%20de%20grado%20Ana%20Maria%20Moyano%20)
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *SciELO Analytics*, vol.35 (no.1). doi:ISSN 0717-9502
- Palma, S. (1999). *Teoría e Investigación en Psicología*. URP: Psicología.
- Payne, L. (1994). *Relaciones Laborables*. Tunas: Gramar.
- Peiro, J. (2001). El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/39174637>
- Peralta, R. (2021). *Gestiopolis*. Obtenido de El Clima Organizacional: <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Pines, A., & Aronson, E. (2001). El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. v.17(n.2).



- Quispe, G. (2017). *Síndrome de burnout según la condición laboral de los docentes de la escuela profesional de administración UNA Puno 2016*. Puno.
- Real Academia Española. (2011). *Nueva gramática de la lengua española*. Lima - Perú: El Comercio, S. A.
- Rodríguez, A. J. (2007). *Estudio del Clima Organizacional*. Lima: Universidad de Guanajuato.
- Sanchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en los trabajadores de una industria cerealera*. Buenos Aires. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Schneider, B. (1990). *Cultura y Clima Organizacional*.
- Schneider, H. (1982). *Relación entre Trabajador, satisfacción y clima*.
- Selye, H. (1936). A Syndrome Produced by Diverse Nocivous Agents. (N° 138), pp. 22-49.
- Velásquez, S. (s.f.). Las estructuras, la cultura y el clima organizacional en la empresa informativa: la tensión entre la administración y el valor periodístico. *NOVUM*(No. 31). Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/novum/article/view/45655/47115>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Matriz de consistencia

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HALLSUR E.I.R.L. PRODUCTORA DE SAL YODADA KARINA DE LA CIUDAD DE AREQUIPA 2018					
ENUNCIADOS DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Pregunta general</b></p> <p>- ¿Qué relación existe entre clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>- Determinar la relación que existe entre clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>- Existe una relación positiva fuerte entre clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora</p>	<p>1. Clima organizacional</p>	<p>1.1. Estructura</p> <p>1.2. Recompensa</p> <p>1.3. Relaciones</p> <p>1.4. Identidad</p>	<p><b><u>Enfoque de investigación:</u></b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b><u>Tipo de investigación:</u></b></p> <p>Básico no experimental</p> <p><b><u>Diseño de investigación:</u></b></p> <p>Correlacional - descriptivo</p> <p><b><u>Método de investigación:</u></b></p> <p>Hipotético – deductivo</p>





	Karina de la ciudad de Arequipa 2018.	de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018.			<b><u>Técnicas de investigación:</u></b>  Encuesta  <b><u>Instrumento</u></b>  <b><u>s:</u></b> Cuestionario de preguntas Cuestionario de síndrome de burnout
<b>Preguntas específicas</b>  - ¿Cómo es el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018?  - ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los trabajadores	<b>Objetivos específicos</b>  - Describir el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018.  - Identificar el	<b>Hipótesis específicas</b>  - Existe un buen clima organizacional en los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018.	2. Estrés laboral	2.1. Agotamiento emocional  2.2. Despersonalización  2.3. Realización personal	



de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018?	nivel de estrés laboral de los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018.	- Existe un alto nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa Hallsur E.I.R.L. productora de sal yodada Karina de la ciudad de Arequipa 2018.			
---	--	--	--	--	--



## Anexo 2

### CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Cuestionario tomado de Litwin y Stringer (1984)

#### I. ASPECTO INFORMATIVO

Instrucciones: señor (a), este cuestionario se utilizará para determinar características en torno al clima organizacional. Sus respuestas serán sólo utilizadas para decisiones científicas. Por eso, se le agradece anticipadamente por la colaboración que brinda al desarrollo de la ciencia.

#### II. DATOS INFORMATIVOS:

Edad: \_\_\_\_ Fecha: \_\_/\_\_/\_\_\_\_ Sexo: M ( ) F ( )

Muy en desacuerdo	<b>MED</b>	1
En desacuerdo	<b>ED</b>	2
Ni en desacuerdo ni en acuerdo	<b>NED ND</b>	3
De acuerdo	<b>D</b>	4
Muy de acuerdo	<b>MD</b>	5

N°	DIMENSIONES E ÍTEMS	MED	ED	NED ND	D	MD
<b>ESTRUCTURA</b>						
1	Considero que es necesario el establecimiento de reglas					
2	Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas					
3	En esta organización existe orden					
4	Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente definidas					
5	Las normas facilitan mi desempeño					
6	Los procedimientos ayudan en la realización de mis tareas					



7	La cantidad de materiales son necesarios para apoyar la realización de mi trabajo					
8	Es importante la información plasmada y recabada					
9	La cantidad de trámites son necesarios para dar un buen servicio					
10	Los ritmos de trabajo me parecen adecuados					
11	Puedo opinar para mejorar los procedimientos					
12	Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo					
13	La organización otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo					
<b>RECONPENSA</b>						
14	La organización a contribuido ha contribuido en mi desarrollo profesional					
15	La organización me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades					
16	En general, mis jefes aprovechan mis esfuerzos para que logren un buen desempeño laboral					
17	En general, mis jefes reconocen y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas					
18	Mi jefe inmediato muestra interés en el resultado de mi trabajo					
19	Mi jefe inmediato reconoce mi esfuerzo en la realización de mi trabajo					
<b>RELACIONES</b>						
20	Mi jefe inmediato me motiva para realizar mi trabajo					
21	Mi jefe inmediato utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo estimulantes y satisfactorias					
22	En esta organización trabajamos con espíritu de equipo					
23	En esta organización es sencillo ponerse de acuerdo					
24	Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito					



25	El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la organización					
26	En esta organización se valora el trabajo y el esfuerzo					
27	Mi jefe inmediato tiene la capacidad para ayudar, motivar y dirigir proyectos personas					
28	Mi jefe inmediato es claro en la asignación de las tareas					
29	Mi jefe inmediato brinda seguridad para que realice mi trabajo					
30	Mi jefe inmediato mantiene una comunicación abierta con todos en la organización					
31	Mi jefe inmediato es imparcial al otorgar, o tratar a cada quien, en las mismas circunstancias de la misma manera					
32	En esta organización se toma en cuenta las diferentes ideas de los demás					
33	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización					
34	Mi jefe inmediato reconoce los derechos, dignidad y decoro de los demás					
<b>IDENTIDAD</b>						
35	Mi jefe inmediato muestra agrado, afecto y respeto hacia los demás					
36	Mi siento orgullosos de trabajar en esta organización					
37	Me siento parte importante de esta institución					
38	Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo					
39	Considero importante la actividad que realiza mi organización					
40	Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la institución					



### Anexo 3

## CUESTIONARIO SOBRE SINDROME DE BURNOUT Cuestionario tomado de: Rosales & Cobos (2011)

### I. ASPECTO INFORMATIVO

Instrucciones: señor (a), el presente cuestionario nos permitirá conocer el nivel de sinbrome burnout o estrés laboral que usted posee como personal de la empresa HALLSUR E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa; para ello, le solicito que marque con una (X) la alternativa que según su criterio personal. Sus respuestas serán sólo utilizadas para decisiones científicas. Por eso, se le agradece anticipadamente por la colaboración que brinda al desarrollo de la ciencia.

### II. DATOS INFORMATIVOS:

Edad:..... Sexo:..... Tiempo de Servicio:..... Cargo:.....

Nunca	<b>N</b>	0
Una vez al año	<b>1 A</b>	1
Una vez al mes	<b>1M</b>	2
Algunas veces al mes	<b>SM</b>	3
Una vez a la semana	<b>1S</b>	4
Varias veces a la semana	<b>VS</b>	5
Diario	<b>D</b>	6



N°	DIMENSIONES E ÍTEMS	N	1A	1M	SM	1S	VS	D
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado							
2	Al final de mi jornada laboral me siento agotado							
3	Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar							
4	Comprendo fácilmente como se sienten los clientes							
5	Creo que trato a algunos cliente como si fueran objetos							
6	Trabajar con personas todos los días es una tensión para mi							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los clientes							
8	Me siento desgastado por mi trabajo							
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los clientes							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12	Me siento muy activo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis clientes							
16	Mis compañeros me brindan apoyo cuando los necesito							
17	Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis clientes							



<b>18</b>	Me siento animado después de trabajar con mis clientes							
<b>19</b>	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
<b>20</b>	En mi trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades							
<b>21</b>	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en mi trabajo.							
<b>22</b>	Pienso que los clientes me culpan por alguno de sus problemas.							





## Anexo 4

### CUESTIONARIO SOBRE SINBROME DE BURNOUT Cuestionario tomado de: Rosales & Cobos (2011)

#### I. CRITERIOS DE VALORACIÓN.

Nunca	<b>N</b>	0
Una vez al año	<b>1 A</b>	1
Una vez al mes	<b>1M</b>	2
Algunas veces al mes	<b>SM</b>	3
Una vez a la semana	<b>1S</b>	4
Varias veces a la semana	<b>VS</b>	5
Diario	<b>D</b>	6

N°	DIMENSIONES E ÍTEMS	N	1A	1M	SM	1S	VS	D
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>								
<b>1</b>	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado							
<b>2</b>	Al final de mi jornada laboral me siento agotado							
<b>3</b>	Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar							
<b>6</b>	Trabajar con personas todos los días es una tensión para mi							
<b>8</b>	Me siento desgastado por mi trabajo							
<b>13</b>	Me siento frustrado en mi trabajo							
<b>14</b>	Creo que estoy trabajando demasiado							
<b>16</b>	Mis compañeros me brindan apoyo cuando los necesito							
<b>20</b>	En mi trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades							



DESPERSONALIZACION								
5	Creo que trato a algunos cliente como si fueran objetos							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
15	Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis clientes							
22	Pienso que los clientes me culpan por alguno de sus problemas.							
REALIZACION PERSONAL								
4	Comprendo fácilmente como se sienten los clientes							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los clientes							
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los clientes							
12	Me siento muy activo							
17	Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis clientes							
18	Me siento animado después de trabajar con mis clientes							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en mi trabajo.							



## II. CÁLCULOS DE PUNTUACIÓN.

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22		Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		Más de 34

## III. VALORES.

	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización personal	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Anexo 5.

IMÁGENES DEL PROCESAMIENTO DE DATOS EN SPSS 21

estadistica.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Med
1 VAR00001	Númérico	8	1	Considero que es necesario el establecimiento de reglas	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
2 VAR00002	Númérico	8	1	Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
3 VAR00003	Númérico	8	1	En esta organización existe orden	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
4 VAR00004	Númérico	8	1	Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente definidas	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
5 VAR00005	Númérico	8	1	Las normas facilitan mi desempeño	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
6 VAR00006	Númérico	8	1	Los procedimientos ayudan en la realización de mis tareas	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
7 VAR00007	Númérico	8	1	La cantidad de materiales son necesarios para apoyar la realización de mi trabajo	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
8 VAR00008	Númérico	8	1	Es importante la información plasmada y recabada	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
9 VAR00009	Númérico	8	1	La cantidad de trámites son necesarios para dar un buen servicio	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
10 VAR00010	Númérico	8	1	Los ritmos de trabajo me parecen adecuados	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
11 VAR00011	Númérico	8	1	Puedo opinar para mejorar los procedimientos	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
12 VAR00012	Númérico	8	1	Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
13 VAR00013	Númérico	8	1	La organización otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
14 VAR00014	Númérico	8	1	ESTRUCTURA	{1,0, Muy m...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
15 VAR00015	Númérico	8	1	La organización a contribuido en mi desarrollo profesional	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
16 VAR00016	Númérico	8	1	La organización me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
17 VAR00017	Númérico	8	1	En general, mis jefes aprovechan mis esfuerzos para que logren un buen desempeño laboral	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
18 VAR00018	Númérico	8	1	En general, mis jefes reconocen y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
19 VAR00019	Númérico	8	1	Mi jefe inmediato muestra interés en el resultado de mi trabajo	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
20 VAR00020	Númérico	8	1	Mi jefe inmediato reconoce mi esfuerzo en la realización de mi trabajo	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
21 VAR00021	Númérico	8	1	RECONPENSA	{1,0, Muy m...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
22 VAR00022	Númérico	8	1	Mi jefe inmediato me motiva para realizar mi trabajo	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
23 VAR00023	Númérico	8	1	Mi jefe inmediato utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo estimulantes y sa...	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
24 VAR00024	Númérico	8	1	En esta organización trabajamos con espíritu de equipo	{1,0, Muy e...}	Ninguna	8	Derecha	Ordina
25 VAR00025	Númérico	0	1	En esta organización se asesilla, asesora de acuerdo	{1,0, Muy e...}	Ninguna	0	Derecha	Ordina

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

estadistica.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Med
46 VAR000046	Numérico	8	1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
47 VAR000047	Numérico	8	1	Al final de mi jornada laboral me siento agotado	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
48 VAR000048	Numérico	8	1	Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
49 VAR000049	Numérico	8	1	Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
50 VAR000050	Numérico	8	1	Me siento desgastado por mi trabajo	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
51 VAR000051	Numérico	8	1	Me siento frustrado en mi trabajo	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
52 VAR000052	Numérico	8	1	Creo que estoy trabajando demasiado	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
53 VAR000053	Numérico	8	1	Mis compañeros me brindan apoyo cuando los necesito	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
54 VAR000054	Numérico	8	1	En mi trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
55 VAR000055	Numérico	8	1	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	{1,0, Bajo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
56 VAR000056	Numérico	8	1	Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
57 VAR000057	Numérico	8	1	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
58 VAR000058	Numérico	8	1	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
59 VAR000059	Numérico	8	1	Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis clientes	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
60 VAR000060	Numérico	8	1	Pienso que los clientes me culpan por alguno de sus problemas.	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
61 VAR000061	Numérico	8	1	DESPERSONALIZACIÓN	{1,0, Bajo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
62 VAR000062	Numérico	8	1	Comprendo fácilmente como se sienten los clientes	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
63 VAR000063	Numérico	8	1	Trato muy eficazmente los problemas de los clientes	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
64 VAR000064	Numérico	8	1	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los clientes	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
65 VAR000065	Numérico	8	1	Me siento muy activo	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
66 VAR000066	Numérico	8	1	Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis clientes	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
67 VAR000067	Numérico	8	1	Me siento animado después de trabajar con mis clientes	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
68 VAR000068	Numérico	8	1	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
69 VAR000069	Numérico	8	1	Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en mi trabajo.	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordina
70 VAR000070	Numérico	8	1	REALIZACIÓN PERSONAL	{1,0, Bajo}...	Miscellaneous	8	Derecha	Ordina

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

estadística.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 71 de 71 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VA
1	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
2	2,0	2,0	3,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0
3	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	1,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0
4	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0
5	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0
6	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	1,0	4,0	4,0	2,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
7	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	2,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0
8	4,0	3,0	4,0	4,0	1,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
9	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
10	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
11	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	3,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
12	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
13	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

estadistica.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Informes  
Estadísticos descriptivos  
Estadísticas Bayesianas  
Tablas  
Comparar medias  
Modelo lineal general  
Modelos lineales generalizados  
Modelos mixtos  
Correlacionar  
Regresión  
Loglineal  
Redes neuronales  
Clasificar  
Reducción de dimensiones  
Escala  
Pruebas no paramétricas  
Predicciones  
Supervivencia  
Respuesta múltiple  
Análisis de valores perdidos...  
Imputación múltiple  
Muestras complejas  
Simulación...  
Control de calidad  
Curva COR...  
Modelado espacial y temporal...  
Marketing directo

Visible: 71 de 71 variables

	VAR0000	VAR0001	VAR0002	VAR0003	VAR0004	VAR0005
1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
2	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	1,0
3	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0
4	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0
5	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0
6	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
7	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
8	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
9	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
10	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
11	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
12	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
13	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Uniconde: ON | 20:47 | ESP | 23/8/2021





estadistica.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 71 de 71 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022
1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
2	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
3	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
4	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
5	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
6	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
7	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
8	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
9	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
10	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
11	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
12	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
13	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
14																						
15																						
16																						
17																						
18																						
19																						
20																						
21																						
22																						

Mostrar los gráficos de barras agrupadas

Suprimir tablas

Mostrar variables de capa en capas de tabla

Capa 1 de 1

Anterior

Siguiente

Elías:

CLIMA ORGANIZACIONAL [VA...

Columnas:

SINBROME DE BURNOUT [VA...

Estadísticos...

Estilo...

Formato...

Casillas...

Exacta...

Simular muestreo...

Me he vuelto más insensible con la ...

Me preocupa el hecho de que este ...

Realmente no me preocupa lo que ...

Pienso que los clientes me culparán ...

DESPERSONALIZACIÓN [VAR00061]

Comprendo fácilmente como se si...

Trato muy eficazmente los problem...

Creo que influyó positivamente con ...

Me siento muy activo [VAR00065]

Puedo crear fácilmente una atmosf...

Me siento animado después de tra...

He conseguido muchas cosas útiles...

Siento que se tratar de forma adecu...

REALIZACIÓN PERSONAL [VAR000...

Aceptar Restablecer Cancelar Ayuda

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unidades ON

20:49

23/08/2021

ESP

estadistica.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 71 de 71 variables

	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
2	2.0	2.0	3.0	3.0	2.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
3	3.0	3.0	3.0	3.0	2.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
4	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
5	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
6	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
7	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
8	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
9	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
10	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
11	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
12	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
13	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
14																			
15																			
16																			
17																			
18																			
19																			
20																			
21																			
22																			

Me he vuelto más interesado en el mundo de la tecnología.  
Me preocupa el hecho de que la tecnología cambie tan rápido.  
Realmente no me preocupa el futuro de la tecnología.  
Pienso que los clientes de tecnología están siendo explotados.  
DESPERSONALIZACIÓN  
Comprendo fácilmente la tecnología.  
Trato muy eficazmente la tecnología.  
Creo que influiré positivamente en el mundo de la tecnología.  
Me siento muy activo en el mundo de la tecnología.  
Puedo crear fácilmente contenido de tecnología.  
Me siento animado por la tecnología.  
He conseguido mucho con la tecnología.  
Siento que se trata de un mundo de oportunidades.  
REALIZACIÓN PERSONAL

Mostrar los gráficos de estadísticas  
Suprimir tablas

Estadísticos de Cochran y Mantel-Haenszel  
Probar que la razón de ventaja común equivale a: 1

Tablas cruzadas: Estadísticos

Chi-cuadrado

Normal

Coeficiente de contingencia

Phi y V de Cramer

Lambda

Coeficiente de incertidumbre

Ordinal

Correlaciones

Gamma

d de Somers

Tau-b de Kendall

Tau-c de Kendall

Nominal por intervalo

Kappa

Riesgo

McNemar

Estadísticos de Cochran y Mantel-Haenszel

Probar que la razón de ventaja común equivale a: 1

Mostrar los gráficos de estadísticas

Suprimir tablas

Aceptar Continuar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Visible: 71 de 71 variables

IBM SPSS Statistics Enciclopedia lista Inicio ON 20:48 23/8/2021

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Itado  
Registro  
Tablas cruzadas  
Titulo  
Notas  
Conjunto de datos activo  
Resumen de procesamiento de  
Tabla cruzada CLIMA ORGANIZACIONAL

/ CELLS=COUNT  
/ COUNT ROUND CELL.

### Tablas cruzadas

[ConjuntoDatos1] D:\MAIXTO\TESIS VALERIA\estadistica.sav

#### Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CLIMA ORGANIZACIONAL* SINBROME DE BURNOUT	13	100,0%	0	0,0%	13	100,0%

#### Tabla cruzada CLIMA ORGANIZACIONAL\* SINBROME DE BURNOUT

Recuento

	SINBROME DE BURNOUT			Total
	Bajo	Medio	Alto	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Muy malo 2	0	0	2
	Malo 1	0	0	1
	Regular 0	2	0	2
	Bueno 0	0	4	4
	Muy bueno 0	0	4	4
Total	3	2	8	13

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unico:ON | 20:50 | 23/08/2021



estadistica.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 71 de 71 variables

	VAR00000 1	VAR00000 2	VAR00000 3	VAR00000 4	VAR00000 5	VAR00000 6	VAR00000 7	VAR00000 8	VAR00000 9	VAR00000 0	VAR00000 1	VAR00000 2	VAR00000 3	VAR00000 4	VAR00000 5
1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
2	2,0	2,0	3,0	2,0	3,0	2,0	3,0	2,0	3,0	2,0	3,0	2,0	3,0	2,0	3,0
3	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
4	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
5	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
6	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
7	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
8	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
9	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
10	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
11	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
12	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
13	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															

Correlaciones bivariadas

Variables:  
CLIMA ORGANIZACIONAL...  
SINBROME DE BU...

Coefficientes de correlación  
 Pearson  Tau-b de Kendall  Spearman

Prueba de significación  
 Bilateral  Unilateral

Señalar las correlaciones significativas

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo. | Unidecode: ON | 20:53 | 23/8/2021

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

```

/VARIABLES=VAR00045 VAR00071
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING=PAIRWISE.
  
```

→ **Correlaciones**

**Estadísticos descriptivos**

	Media	Desv. Desviación	N
CLIMA ORGANIZACIONAL	3,538	1,4500	13
SINBROME DE BURNOUT	2,385	,8697	13

**Correlaciones**

	CLIMA ORGANIZACIONAL	SINBROME DE BURNOUT
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,945**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	13
SINBROME DE BURNOUT	Correlación de Pearson	,945**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	13

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON | 20:52 | 23/8/2021



## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Valeria Hallasi Mamani  
, identificado con DNI 46785513 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
Facultad de Ciencias Administrativas

, informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación para la obtención de  Grado

Título Profesional denominado:

"Clima organizacional y su incidencia en el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Malsur E.I.R.L. Productora de Sal Yodada Kanina de la ciudad de Arequipa 2018"

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 19 de junio del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Valeria Mallasi Mamani  
, identificado con DNI 46785513 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Facultad de Ciencias Administrativas  
, informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación para la obtención de  Grado  
 Título Profesional denominado:

"Clima Organizacional y su incidencia en el estrés laboral en los  
trabajadores de la empresa Mallasi E.I.R.L. Productora de sal Yodada/Karina de la ciudad Arequipa 2018  
" Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 19 de 06 junio del 2024

[Firma manuscrita]

FIRMA (obligatoria)



Huella