Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

Clima laboral y síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de SODIMAC, Huacho, 2024

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor

Jhoan Manuel Gonzales Rondon

Asesor

Dr. Policarpo Diomedes Márquez Valencia

Dr. Adm. POLICARPO MARQUEZ VALENCIA
CLAD. 04992
DOCENTE

Huacho, Perú

2026



Reconocimiento – No comercial – Sin Derivadas – Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

METADATOS

DATOS DEL AUTOR(ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	**DNI**	**FECHA DE SUSTENTACIÓN**
Gonzales Rondon Jhoan Manuel	70459354	31-08-2026
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Márquez Valencia Policarpo Diomedes	15759625	https://orcid.org/0000-0001-7697-5064
DATOS DE MIEMBROS DE JURADOS-PREGRADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Garivay Torres De Salinas Flor de María	15587355	https://orcid.org/0000-0002-2051-4901
Coronado Espinoza Jesús Jacobo	15591398	https://orcid.org/0009-0008-7555-0409
Mena Melgarejo Ángel Cleto	15584845	https://orcid.org/0000-0003-1277-3548

JHOAN MANUEL GONZALES RONDON

CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE SODIMAC, HUACH...

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCE-PREGRADO 2026
Unidad de Investigación de la FCE-2026
Facultad de Ciencias Empresariales

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3531988224

Fecha de entrega
9 abr 2026, 10:44 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
9 abr 2026, 11:02 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
TESIS_-_JHOAN_MANUEL_GONZALES_RONDON.pdf

Tamaño del archivo
1.1 MB

67 páginas

13.527 palabras

73.105 caracteres

17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

16% Fuentes de Internet
4% Publicaciones
11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.° de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres por ser mi motivo principal para llegar a ser un profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mis padres, familia y personas que me acompañaron en esta etapa universitaria, brindándome su apoyo, confianza y paciencia.

ÍNDICE

DEDICATORIA 4

AGRADECIMIENTO 5

RESUMEN 9

ABSTRACT 10

INTRODUCCIÓN 11

CAPÍTULO I 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1

1. Descripción de la realidad problemática 1

2. Formulación del Problema 3

    1. Problema General 3

    2. Problemas Específico 3

3. Objetivos de la Investigación 4

    1. Objetivo General 4

    2. Objetivos Específicos 4

4. Justificación de la investigación 4

5. Delimitación del estudio 5

6. Viabilidad del estudio 5

CAPÍTULO II 6

MARCO TEÓRICO 6

1. Antecedentes de la investigación 6

    1. Investigaciones internacionales 6

    2. Investigaciones nacionales 7

2. Bases teóricas 8

2.2.1. Variable 1: Clima laboral....8

2.2.2. Variable 2: Síndrome de burnout....13

3. Definición de términos básicos....18

4. Hipótesis de investigación....19

1. Hipótesis general....19

2. Hipótesis especificas....19

5. Operacionalización de las variables....21

CAPÍTULO III....23

METODOLOGÍA....23

1. Diseño metodológico....23

2. Población y muestra....23

1. Población....23

2. Muestra....23

3. Técnicas de recolección de datos....24

4. Técnicas para el procesamiento de la información....24

CAPÍTULO IV....25

RESULTADOS....25

1. Análisis de resultados....25

2. Contrastación de hipótesis....36

CAPÍTULO V....42

DISCUSIÓN....42

1. Discusión de resultados....42

CAPÍTULO VI....45

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES....45

1. Conclusiones....45

2. Recomendaciones....46

REFERENCIAS **48**

1. Fuentes bibliográficas 48

2. Fuentes electrónicas 48

ANEXOS **53**

RESUMEN

Objetivo: Con el fin de comprender la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout entre el equipo de ventas de Sodimac, Huacho, se llevó a cabo el estudio en el año 2024. Los métodos incluyen un enfoque cuantitativo, un nivel correlacional, no experimental y un diseño básico. En total, la población estuvo compuesta por 47 integrantes del personal de ventas. Resultados: El 55.3% percibe el clima laboral como favorable, el 38.3% como regular y el 6.4% como desfavorable; por otro lado, el 23.4% percibe el Síndrome de Burnout como alto, el 55.3% como regular y el 21.3% como bajo. Conclusión: Los resultados evidencian una asociación negativa moderada y significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout entre el equipo de ventas de Sodimac, Huacho, 2024. Con un coeficiente de correlación de -0.484 y un valor de significancia de $p < 0.05$.

Palabras clave: clima laboral, síndrome de burnout, condiciones de trabajo.

ABSTRACT

Objective: In order to understand the relationship between the work environment and burnout syndrome among the sales team at Sodimac, Huacho, a study was conducted in 2024. The methods included a quantitative approach, a correlational level, a non-experimental design, and a basic design. In total, the population consisted of 47 sales staff members. Results: 55.3% perceive the work environment as favourable, 38.3% as fair, and 6.4% as unfavourable; on the other hand, 23.4% perceive burnout syndrome as high, 55.3% as fair, and 21.3% as low. Conclusion: The results show a moderate and significant negative association between the work environment and Burnout Syndrome among the sales team at Sodimac, Huacho, 2024. With a correlation coefficient of -0.484 and a significance value of $p < 0.05$.

Key words: working climate, burnout syndrome, working conditions, work environment.

INTRODUCCIÓN

Cuando se trata del rendimiento y la felicidad de los empleados, el bienestar de los trabajadores en el trabajo es un factor decisivo. Contar con un entorno organizativo adecuado no solo ayuda a los trabajadores a ser más productivos, sino que también contribuye positivamente a su salud mental. Por otro lado, la presencia de malas condiciones laborales puede provocar efectos adversos, como el síndrome de Burnout.

Dentro del equipo de ventas de Sodimac, Huacho, 2024, el propósito de este estudio es investigar la conexión entre el entorno laboral y el fenómeno conocido como síndrome de Burnout.

El marco de la tesis se compone de seis capítulos. En el primer capítulo se presenta la explicación del problema, la formulación de las preguntas de investigación, los objetivos y la razón de la investigación. En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico. Este capítulo reúne la información de referencia y los fundamentos conceptuales relacionados con el clima laboral y síndrome de Burnout. Además de esto, proporciona una visión general de los principales métodos teóricos que explican la conexión entre dos aspectos y la influencia que tienen en el rendimiento y el bienestar de los trabajadores. Las explicaciones detalladas del enfoque se incluyen en el tercer capítulo. En este capítulo, encontrará información sobre el diseño de la investigación, la población y la muestra, así como los procedimientos que se utilizaron para la recopilación y el análisis de datos. La presentación de resultados se puede encontrar en el cuarto capítulo. Los hallazgos se discuten en relación con investigaciones en el quinto capítulo. Los resultados y sugerencias se presentan en el sexto capítulo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Descripción de la realidad problemática

Con respecto al lugar de trabajo, sin importar el sector, las exigencias del puesto, el ambiente y las actividades diarias pueden generar estrés en los trabajadores. Cuando este estrés no se gestiona y se hace persistente, puede evolucionar hacia el síndrome de burnout, una afección frecuente entre trabajadores. A nivel internacional, diversos estudios han abordado esta problemática. Vidotti et al. (2019) destacan que el burnout afecta la salud biopsicosocial del personal, manifestándose en ausentismo, presentismo, insatisfacción laboral y jubilación anticipada. En lo que respecta al entorno laboral, la investigación realizada por Pasmay y Lima (2020), sugiere que un ambiente desfavorable tiene un impacto perjudicial en las interacciones interpersonales que existen dentro de una organización, lo que en última instancia se traduce en una pérdida de talento.

En el contexto peruano, también se han desarrollado estudios sobre estos temas. Un entorno laboral deficiente es el resultado de un estilo de liderazgo inadecuado, según las conclusiones de Sánchez et al. (2020), quienes llegaron a esta conclusión en relación con el entorno laboral. Asimismo, la falta de reconocimiento y la distancia en las relaciones humanas afectan el logro de las metas planteadas. Por otro lado, la investigación realizada por Requejo et al. (2023) sobre el síndrome de Burnout en los trabajadores peruanos, descubrió que la falta de crecimiento profesional es la fuente del 65% del estrés, el cansancio emocional es la fuente del 38% del estrés y el distanciamiento emocional es la fuente del 25% del estrés. Además, investigaciones recientes señalan que el estrés laboral sigue en aumento, con un impacto en la realización personal que alcanza hasta un 86,2%.

El estado actual de los niveles de estrés entre los empleados es un reflejo de la salud general de una organización, además de la cultura de la empresa y la calidad de las relaciones que se establecen entre sus empleados. Los trabajadores, en su esfuerzo por cumplir con las metas establecidas, enfrentan riesgos psicosociales que afectan su bienestar emocional. Estos riesgos incluyen sobrecarga laboral, condiciones inadecuadas de trabajo, conflictos interpersonales y otros factores individuales. Si las exigencias de trabajo superan la capacidad de afrontamiento del empleado, pueden desencadenar el síndrome de burnout. Un clima laboral desfavorable puede agravar esta situación, generando falta de comunicación, relaciones conflictivas y una reducción en la productividad del personal (Lazo y Calvanapón, 2019).

Teniendo en cuenta la información presentada anteriormente, el principal objetivo de la presente investigación es examinar y analizar la relación entre el entorno laboral y el síndrome de Burnout del personal de ventas de la empresa Sodimac, ubicado en la ciudad de Huacho, 2024.

En esta área en particular, la presencia del síndrome de Burnout ha sido claramente identificada como resultado de múltiples factores. Los trabajadores permanecen largos períodos en la misma función, realizando tareas repetitivas sin variación en los procedimientos. Además, enfrentar sobrecarga laboral debido a una distribución inadecuada de tareas dentro del equipo, lo que ocasiona que algunos empleados trabajen más que otros. También se ha evidenciado la inexistencia de pausas laborales adecuadas, así como la falta de equipos informáticos modernos y de mantenimiento tecnológico, lo que ralentiza los procesos y prolonga innecesariamente las tareas. Asimismo, se han reportado problemas en las relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo, afectando la sinergia y colaboración entre los empleados. En algunos casos, los trabajadores deben lidiar con clientes problemáticos, lo que incrementa su nivel de estrés. A ello se suma la falta de flexibilidad en los horarios para quienes realizan estudios académicos, así como la ausencia de soporte por parte de los directivos para conciliar el trabajo con la educación.

Por otro lado, también se ha identificado un clima laboral hostil en el área de ventas. Entre las causas que favorecen esta situación están la falta de reconocimiento al desempeño laboral por parte de los superiores, la escasa comunicación entre compañeros, lo que genera pérdida de tiempo y problemas en la coordinación de tareas, y el mal liderazgo, reflejado en una deficiente gestión de equipos, una inadecuada distribución de funciones y una baja productividad. Además, los trabajadores desconocen los objetivos estratégicos de la empresa a corto y largo plazo, lo que afecta su sentido de pertenencia y compromiso organizacional. Otro problema identificado son las pocas opciones de progresión y mejora dentro del entorno laboral, ya que no se fomenta una línea de carrera ni se brindan condiciones equitativas para el desarrollo profesional, lo que genera desmotivación y desconfianza en la organización.

2. Formulación del Problema

1. Problema General

¿Cómo se relaciona el clima laboral con el síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho, 2024?

2. Problemas Específico

a. ¿Cómo se relaciona la motivación con el síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho, 2024?

b. ¿Cómo se relaciona la comunicación con el síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho, 2024?

c. ¿Cómo se relaciona las compensaciones con el síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho, 2024?

d. ¿Cómo se relaciona el liderazgo con el síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho, 2024?

e. ¿Cómo se relaciona las condiciones de trabajo con el síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho, 2024?

3. Objetivos de la Investigación

1. Objetivo General

Conocer la relación entre el clima laboral con el síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho, 2024.

2. Objetivos Específicos

a. Conocer la relación entre la motivación con el síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho, 2024.

b. Conocer la relación entre la comunicación con el síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho, 2024.

c. Conocer la relación entre las compensaciones con el síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho, 2024.

d. Conocer la relación entre el liderazgo con el síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho, 2024.

e. Conocer la relación entre las condiciones de trabajo con el síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho, 2024.

4. Justificación de la investigación

Se llevó a cabo un análisis detallado de los aspectos del entorno laboral y su relación con el síndrome de agotamiento, utilizando como base teorías fundamentales e investigaciones previas. Este análisis se llevó a cabo desde un punto de vista teórico. Dado que estos fundamentos teóricos proporcionan un marco

conceptual sólido para comprender el problema y sirvieron de apoyo para el estudio, tiene el potencial de servir como plataforma para futuras investigaciones.

En cuanto a los aspectos prácticos, la investigación proporcionará información objetiva sobre la realidad organizativa de la empresa, lo que le permitirá identificar las áreas en las que se puede introducir mejoras. A partir de los resultados, se podrán desarrollar estrategias y sugerencias para mejorar los puntos débiles y maximizar la productividad del personal.

5. Delimitación del estudio

- Geográfica: Sodimac, ubicado en el distrito de Huacho, provincia de Huaura.
- Temporal: año 2024.
- Social: trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho.
- Semántica: clima laboral y síndrome de burnout.

Según Vásquez, Napán y Miranda (2022), el entorno laboral es "un fenómeno complejo que repercute directamente en las interacciones entre las personas, influyendo en su comportamiento, sus niveles de satisfacción y, en consecuencia, en su eficiencia" (p.136).

Tal como lo señala De Arco y Castillo (2020), el síndrome de burnout se define como "un agotamiento mental progresivo" (p. 72).

6. Viabilidad del estudio

La investigación es factible ya que fue posible llevarla a cabo correctamente gracias a los recursos que estaban disponibles.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes de la investigación

1. Investigaciones internacionales

Mejía (2022), como parte de su estudio, examinó las formas en que el entorno laboral afecta el rendimiento de los empleados. Se trata de una investigación exploratoria y explicativa que no incluye ningún experimento. La población fueron 42 empleados. Según los resultados, el 72% de los encuestados opina que sus jefes no reconocen los esfuerzos que realizan sus empleados para desempeñar adecuadamente sus responsabilidades. Concluyéndose que la motivación desempeña un rol clave en el clima laboral, dado que este impacta la eficiencia y la calidad de los prestaciones ofrecidas por la empresa. Es probable que un entorno laboral deficiente pueda resultar en un aumento significativo en la rotación de empleados, lo que, en última instancia, tendría un efecto perjudicial en la percepción general de los clientes sobre la calidad del servicio proporcionado.

Peñaherrera (2022), propuso investigar la relación entre los rasgos de personalidad y el síndrome de burnout en el departamento de recursos humanos de la empresa eléctrica Riobamba S.A. en el año 2020. Cuantitativo, correlacional, que no implica experimentos. La muestra que se tomó en consideración para el estudio estaba compuesta por un total de 155 individuos, mientras que la población estaba compuesta por 260 individuos que trabajaban en la administración pública. Se utilizaron cuestionarios y encuestas. Como consecuencia de los resultados, parece que un número significativo de trabajadores esta sufriendo un alto nivel de síndrome de Burnout. Con un 33,84% en logro personal, un 25,46% en agotamiento emocional y un 7,83% en despersonalización. Se concluye que, aunque existe

un vínculo entre la personalidad y el burnout, no se puede establecer una orientación directa sin un análisis más profundo. Se recomienda estudiar aspectos como el clima laboral y otros factores que influyen directa y de manera directa en el perfeccionamiento del síndrome, empleando métodos adicionales de investigación.

Silva y Álvarez (2022), los investigadores estaban interesados en realizar un estudio sobre el síndrome de Burnout con el fin de desarrollar estrategias preventivas para este trastorno. Fue de tipo descriptivo. La población fue 120 empleados, y se emplearon encuestas y entrevistas. Los resultados revelaron que una gran parte del personal presenta un nivel elevado de agotamiento, provocado por el desgaste emocional derivado del entorno laboral. En la misma línea, se producirá un aumento de la despersonalización y una pérdida de éxito personal, lo que contribuirá a generar sentimientos de incompetencia en el lugar de trabajo y repercutirá en el bienestar de los empleados.

2. Investigaciones nacionales

Chacón y Ataurima (2022), en el transcurso de su investigación, pretendió determinar si existe o no una relación entre el agotamiento y el entorno laboral. Siendo cuantitativo, correlacional. Hubo un total de 120 personas a las cuales se les realizó una encuesta. Como resultado, se descubrió que el 23% de los trabajadores experimentan un nivel significativo de agotamiento y el 23,5% de los trabajadores creen que su entorno laboral es desagradable. Se concluyó en una relación moderada y directa.

Milla (2021), en su investigación, intentó determinar si existe o no una relación entre el entorno laboral y la aparición del síndrome de Burnout en los empleados. La investigación realizada fue un estudio descriptivo-correlacional. La población total de la organización estaba compuesta por un total de 123 empleados. Se emplearon encuestas y cuestionarios. En cuanto al entorno laboral, los resultados sugieren que el 31,7% de los empleados

declara un nivel medio de realización personal, el 39,8% percibe un nivel medio de supervisión y el 46,3% describe unas condiciones de trabajo normales. Respecto al síndrome de burnout, el 58.5% muestra un nivel bajo de agotamiento emocional, y el 45.5% un imitado nivel de autorrealización. Como resultado de la conclusión final es que no existe relación significativa entre el entorno laboral y el síndrome de Burnout (Rho = 0,006; p = 0,994), Se sugiere explorar variables adicionales que podrían tener un impacto en el desarrollo de este trastorno en particular.

Orellana y Zevallos (2021), el objetivo del estudio era determinar si existe o no una relación entre el síndrome de Burnout y el ambiente social que se respira en el lugar de trabajo entre los trabajadores. Se trata de una investigación tipo descriptivo. Se empleó la encuesta. Según sus conclusiones, el 70% de los trabajadores experimenta niveles significativos de agotamiento. El 71% de los trabajadores cree que el clima social en su lugar de trabajo es normal. Esto se refiere al entorno laboral. Se ha determinado que existe una conexión entre el entorno social en el trabajo y los aspectos de la segunda variable, como la despersonalización, el cansancio emocional y la realización personal. Se llegó a esta conclusión tras revisar los datos.

2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Clima laboral

Vásquez, Napán y Miranda (2022) describen el clima laboral como “la realidad compleja que repercute de forma directa en la interacción entre los individuos, incidiendo en sus comportamientos, niveles de satisfacción y, como resultado, en la eficiencia” (p. 136).

Aragón (2020) señala que:

Las normas y valores establecidos por el sistema formal de una organización, además de la interpretación que se hace por parte del sistema

> informal, son los que esencialmente conforman el clima de la organización. Muestra las tensiones que se han acumulado con el tiempo, tanto dentro como fuera de la organización, así como los perfiles de las personas que se unen a la empresa, el funcionamiento de la organización, la forma en que las personas se comunican entre sí y el modo en que se ejerce la autoridad. (p. 100)

López y Castiblanco (2020) indican que:

> El clima laboral apunta al contexto laboral, determinado por una serie de elementos palpables que permanecen relativamente constantes en una determinada organización. (p. 79)

Meza, Morgan y Díaz (2019) definen que "es un conjunto de percepciones que los trabajadores tienen sobre cómo funciona la organización" (p. 15).

2.2.1.1. Dimensiones

Pazmay y Lima (2020) mencionan cinco:

a. Motivación: Los objetivos personales de los trabajadores están alineados con los objetivos de la organización, lo cual es un elemento importante.
b. Comunicación: Esta dimensión debe ser fluida y abierta dentro de la organización, sin limitarse a una jerarquía vertical, sino fomentando un intercambio horizontal. De este modo, el personal puede conocer los objetivos organizacionales, sus carencias y las metas alcanzadas.
c. Compensaciones: Además del salario, también se refiere a la comunicación clara de la política de la organización en materia de remuneración y a la importancia de las características organizativas en la formación del personal. No solo se refieren al salario.
d. Liderazgo: Existen diversas doctrinas y enfoques sobre liderazgo, algunos muy específicos, aunque en esencia representan un motor de cambio dentro de la organización. El liderazgo involucra tanto a los directivos como a los responsables de cada área. Un buen liderazgo permite alcanzar resultados específicos a corto plazo.

Además, se valora la individualidad, evitando la necesidad de depender constantemente del respaldo de otros para mantener el rol de líder.

e. Condiciones de trabajo: Aspectos como los espacios adecuados, una iluminación óptima, la minimización del ruido y la disponibilidad de herramientas y equipos son fundamentales. Toda organización debe garantizar estas condiciones físicas para mejorar la eficiencia de su personal.

2.2.1.2. Relevancia del ambiente de trabajo para alcanzar los objetivos organizacionales

De acuerdo Davies (2022), las empresas examinan qué aspectos intervienen en la conformación de un entorno de trabajo satisfactorio. Sin embargo, este cuestionamiento no debe centrarse únicamente en cómo crear el ambiente apropiado, sino además en identificar qué se necesita para que sea apropiado para quienes lo experimentan, favoreciendo tanto el logro de metas.

En la actualidad, se sabe que un mal clima laboral no solo afecta a los integrantes de la organización al deteriorar los vínculos interpersonales y generar insatisfacción, sino que también representa una barrera significativa para alcanzar los objetivos trazados. Por ello, es fundamental comprender cómo generar un entorno laboral positivo en el que cada colaborador se sienta a gusto, de modo que su desempeño contribuya al logro de los objetivos organizacionales.

2.2.1.3. Aspectos de evaluación del clima laboral

Según Pilligua y Arteaga (2019), el entorno de trabajo está influenciado por diversos factores dentro de cualquier organización. Existe una clara correlación entre el buen comportamiento de los miembros del personal y su impresión del entorno en el que desempeñan sus funciones.

Indudablemente, esta influencia, ya sea buena o mala, influye en la eficiencia de la organización. En la misma línea, se han identificado una cantidad considerable de aspectos cruciales que desempeñan un papel fundamental e indispensable en la determinación de la calidad y el ambiente general del entorno laboral. Estos aspectos son los siguientes:

a. Apoyo: Hace referencia a la evaluación del nivel de madurez, respeto, calidad en el diálogo, cooperación y compañerismo entre el personal, así como a la confiabilidad mutua. Como resultado de su influencia en las interacciones interpersonales y, por lo tanto, en la forma en que los clientes perciben a la organización, estos factores contribuyen de manera significativa al desarrollo de un entorno de trabajo positivo.

b. Liderazgo: Existen diversas doctrinas y perspectivas sobre el liderazgo, algunas de ellas bastante particulares. Sin embargo, en esencia, el liderazgo representa un factor de cambio dentro de la empresa. Este concepto abarca tanto a los líderes como al personal responsable de cada área. La capacidad de obtener resultados precisos a corto plazo es un sello distintivo del liderazgo eficaz. De acuerdo con Maxwell (2013), el liderazgo reconoce la individualidad de la persona, de manera que no depende de contar constantemente con el apoyo de otros, sino que puede mantenerse efectivo por sí mismo.

c. Carrera profesional: Nivel académico de la persona, las capacidades y las competencias que posee el personal para acceder a promociones dentro de la organización. Su impacto genera un incremento en las condiciones de vida, mayor comodidad, mejores salarios y posiciones acordes con el desempeño, evaluados a través de indicadores de rendimiento del trabajo. Al motivar el crecimiento profesional, la organización persigue diversas metas, entre las cuales destacan: incrementar el conocimiento y las capacidades de su talento humano para ocupar puestos que estarán disponibles a mediano o largo plazo, fortalecer el diálogo interno y planificar la formación profesional como parte de su estrategia anual.

d. Satisfacción: Hace referencia a la actitud general del personal hacia su trabajo. Es probable que un empleado que forme parte de un entorno laboral positivo, donde sus superiores reconozcan su esfuerzo e incentivo su desarrollo a través de ascensos u otras formas de motivación, experimente un mayor nivel de satisfacción personal. El bienestar en el trabajo es, por ende, un aspecto clave dentro de las organizaciones. Aunque los empleados no siempre expresan abiertamente su nivel de satisfacción, cuando no se sienten con gusto, su eficiencia puede disminuir. Teniendo esto en cuenta, se sugiere que los líderes tienen la obligación de establecer una relación satisfactoria y equilibrada en la gestión administrativa y de personal. Esta relación

debe satisfacer las necesidades de ambas partes, lo que dará lugar a resultados mutuamente beneficiosos.

2.2.1.4. Clases de clima laboral

Según Meza, Morgan y Díaz (2019), existen diferentes clases de clima laboral:

- Autoritario: Se distingue por un entorno limitado y una organización inflexible, lo que genera un entorno de trabajo inadecuado.
- Autoritario explorador: La gestión adolece de confianza hacia sus trabajadores, generando un entorno de temor. El diálogo entre jefes y subordinados es poco, y las decisiones se concentran solamente en alta dirección.
- Autoritario paternalista: Se observa un nivel moderado de confianza entre dirección y personal, empleándose recompensas y sanciones como mecanismos de estímulos. Los jefes implementan controles para gestionar el rendimiento del equipo.
- Participativo: Se desarrolla en un ambiente abierto y con una estructura manejable, lo que favorece un buen clima organizacional.
- Consultivo: Se distingue por la confianza de los jefes hacia sus trabajadores, permitiéndoles tomar ciertas decisiones. Se enfoca en satisfacer las necesidades de estimación, promoviendo la interacción y la delegación de responsabilidades. Se caracteriza por su orientación al cambio y una gestión funcional centrada en el cumplimiento de objetivos.
- Intervención en grupo: La directiva confía totalmente en sus trabajadores, incentivando la integración en cada nivel de la organización. El diálogo es fluido en cada dirección vertical, horizontal, ascendente y descendente, y la motivación se sustenta en la intervención activa del personal trabajando hacia objetivos orientados al desempeño. Los vínculos laborales entre supervisores y subordinados se fundamentan en la amistad, y las responsabilidades se comparten equitativamente.

2.2.1.5. Clima laboral y la productividad

Pilligua y Arteaga (2019) destacan la relevancia del clima laboral en la productividad desde distintos enfoques y cómo este influye en el rendimiento:

- Baja productividad a pesar de un clima laboral positivo: Este escenario ocurre cuando se logran alcanzar las metas, pero no se logra mejorar la eficiencia. Aunque un buen clima de trabajo favorece el potencial productivo, no se alcanzará un alto nivel de eficiencia sin una dirección adecuada y efectiva.
- Alta productividad con un entorno de trabajo negativo: Una compañía puede incrementar su eficiencia a través de una planeación efectiva o gracias a la competencia de su personal, sin haber priorizado la motivación de los trabajadores. En ciertos casos, la motivación surge como resultado de estrategias de gestión basadas en la intimidación, incluyendo castigos y despidos, que producen a través de la supervisión constante de la dirección, sin que el personal se involucre con la empresa. Sin embargo, en este modelo, la eficiencia se impone sobre el personal ya costa de él.
- Dominante eficiencia con un buen entorno de trabajo: Dicho entorno ideal, en el que tanto los equipos de trabajo como la empresa alcanzan sus objetivos, estableciendo una relación positiva entre ambos. Un entorno laboral favorable mejora la eficiencia del personal y, a su vez, esta mayor eficiencia refuerza el clima organizacional. De este modo, se genera una sinergia que se retroalimenta de manera constante y cíclica.

2.2.2. Variable 2: Síndrome de burnout

Ceron (2020) indica “es un trastorno que surge como reacción a las presiones continuas que un individuo experimenta debido a aspectos estresantes emocionales relacionados con el entorno de trabajo” (p. 34).

Muñoz, Correa y Matajudios (2020) señalan:

> Se manifiesta en profesionales cuyo trabajo implica una interacción constante con otras personas. Se manifiesta por fatiga emocional, desapego interpersonal y un reducido sentido de logro personal, impactando esencialmente a quienes trabajan en interacción directa con otros. (p. 147)

De Arco y Castillo (2020) lo definen como un agotamiento mental progresivo.

Por su parte, Muñoz del Carpio, Arias y Caycho (2019) afirman que “es una situación de fatiga profesional derivada del estrés sostenido en el trabajo, determinada por diversas condiciones organizacionales., tanto organizacionales como sociales y personales” (p. 62).

2.2.2.1. Dimensiones

Meléndez y Tejada (2020), de acuerdo con la teoría de Maslach, se enfatiza que la identificación del síndrome de Burnout se establece sobre la base de tres factores principales, en lugar de depender únicamente de una sola variable.

a. Agotamiento emocional: Se refiere al desgaste emocional que experimenta una persona debido al tipo de trabajo que desempeña, especialmente cuando implica contacto directo con otras personas.
b. Despersonalización: Se toma una actitud distante y fría hacia los demás, con una comunicación emocional limitada y negativa con sus colegas. Además, puede mostrar hostilidad en sus interacciones e influir negativamente en otros, haciéndoles sentir motivadores de sus frustraciones y desafíos).
c. Realización personal: Hace referencia a los sentimientos de competencia y efectividad en el desempeño laboral.

2.2.2.2. Síntomas de mayor importancia

Muñoz, Correa y Matajudios (2020) señalan que los signos y síntomas más significativos del síndrome de Burnout pueden manifestarse en diferentes ámbitos:

- A nivel físico: Agotamiento constante, dolores de cabeza, espalda y cuello, molestias musculares, insomnio, problemas respiratorios, hipertensión, trastornos gastrointestinales, enfermedades cardíacas, sudoración excesiva, náuseas, palpitaciones y mayor susceptibilidad a enfermedades virales.
- A nivel conductual: Comportamiento paranoide, rigidez e inflexibilidad, superficialidad en las interacciones sociales, retiro social, escepticismo, problemas de

concentración, continuas quejas y comportamientos de elevado riesgo, incluyendo agresividad hacia colegas y ausentismo en el trabajo.

- A nivel afectivo: cansancio psicológico, actitudes hostiles, irritabilidad y resentimiento; problemas emocionales; aburrimiento, falta de paciencia, ansiedad, no tiene enfoque y afectos de tristeza o depresión.
- A nivel cognitivo: Cogniciones relacionadas a baja autovaloración, limitada autorrealización laboral, impotencia ante las responsabilidades profesionales y sensación de fracaso. Dichos síntomas pueden derivar en trastornos clínicos más graves.
- A nivel familiar: Sensación de estrés en casa, cansancio tanto físico como emocional, irritabilidad y cansancio debido a la necesidad de escuchar y atender los conflictos de los demás, entre otros.

2.2.2.3. Efectos del síndrome de burnout

Molina (2022) indica que los impactos del síndrome de Burnout se manifiestan de diversas maneras, dependiendo de las cualidades y circunstancias de cada profesional, afectando tanto a los individuos como a la organización en la que trabajan. Estos efectos pueden clasificarse en los siguientes ámbitos:

- Físicas: fatiga , pérdida de apetito , malestar general , dolores óseos, disminución del apetito, malestar físico general y dolor en músculos y articulaciones (región dorsal y cervical con tensiones musculares); desequilibrios del sistema inmunitario (mayor susceptibilidad a procesos infecciosos, alergias y afecciones cutáneas); trastornos sexuales (dificultades sexuales, tanto en la excitación como en la culminación del acto sexual); afecciones cardíacas (ritmo cardíaco acelerado, dolor en el pecho y presión arterial alta); dificultades en la función pulmonar (resfriados frecuentes, taquipnea, crisis asmáticas); trastornos digestivos (gastritis, úlceras duodenales, náuseas, diarrea); alteraciones neurológicas (jaquecas, insomnio, vértigo, inestabilidad al caminar, sentimiento de ausencia); y trastornos hormonales (irregularidades menstruales).

- Emocionales: fatiga mental, sensación de desánimo y vacío, y dificultad para afrontar la frustración, impotencia ante los problemas, ansiedad, agitación, dificultades de concentración, olvidos recurrentes, déficit de atención, alteraciones de la memoria y tristeza con tendencia depresiva, desmotivación laboral, insatisfacción personal, escasa autovaloración y desapego interpersonal.
- Conductuales: abuso de sustancias, inestabilidad emocional, hostilidad, aislamiento y comportamientos agresivos, disminución de la eficacia y toma de decisiones, reducción del rendimiento laboral y ausentismo.
- Familiares y sociales: conflictos de pareja, deterioro de las relaciones familiares y desconexión social.
- En la organización: roces con el personal y discrepancias en la atención a clientes o pacientes (en el caso de profesionales de la salud), reducción de la eficiencia en tareas diarias, ausentismo y aumento de accidentes laborales.

2.2.2.4. Prevención y manejo del síndrome de burnout

Lovo (2021) establece los siguientes puntos clave con el fin de evitarlo:

- Ajustar las expectativas personales a la realidad laboral.
- Brindar capacitación adecuada.
- Gestionar de manera equilibrada las diversas áreas de la vida: personal, social, laboral y recreativa.
- Estimular la integración del personal mediante entornos compartidos y objetivos comunes.
- Reducir la carga laboral.
- Asignar tiempo suficiente para cada cliente.
- Minimizar la burocracia.
- Implementar capacitación continua dentro de la jornada laboral.
- Coordinar esfuerzos con otras áreas bajo objetivos comunes.

- Establecer comunicación fluida y efectiva con los líderes institucionales.

Además, recomienda acciones personales, como identificar y aprovechar oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional, establecer metas alcanzables, gestionar el tiempo de manera eficiente, organizar las tareas en bloques manejables y realizar un inventario personal de los recursos disponibles para mejorar el desempeño laboral.

Las medidas preventivas deben incluir actividades que fomenten la salud y el bienestar mental de los trabajadores. Si bien el trabajo es fundamental para la subsistencia, las condiciones laborales deben ser adecuadas: el entorno debe ser saludable, los sistemas de promoción deben ser equitativos y las compensaciones económicas, justas y suficientes para cubrir las necesidades esenciales del personal.

Es fundamental realizar ajustes organizacionales para prevenir o reducir la incidencia del síndrome de burnout. Esto implica reconocer sus síntomas en el personal, ofrecer apoyo social y derivar a los trabajadores afectados a la atención médica o psicológica necesaria. Un equipo de trabajo saludable garantiza una mayor efectividad, por lo que la gestión y prevención del burnout deben ser una prioridad en la salud laboral.

2.2.2.5. Fases del síndrome de burnout

Valencia, Correa y Pazmiño (2021) señalan que este síndrome atraviesa diferentes fases:

- Fase de entusiasmo: Se caracteriza por altas expectativas y motivación en el trabajo.
- Fase de estancamiento: Aparece una falta de satisfacción debido al incumplimiento de dichas expectativas, lo que genera una percepción de esfuerzo no recompensado.
- Fase de frustración: Surgen irritabilidad, desmotivación y conflictos interpersonales.
- Fase de apatía: Se producen cambios en la conducta, lo que afecta negativamente en las relaciones.
- Fase de agotamiento: Se manifiesta un colapso cognitivo y emocional, acompañado de una reducción significativa en la capacidad de acción.

2.2.2.6. Burnout y estrés laboral

De Arco y Castillo (2020) señalan que una distinción significativa entre el estrés asociado al trabajo y el burnout, siendo este último el resultado de episodios repetidos de estrés laboral. Debido al gran impacto del ámbito laboral en la vida de los trabajadores, el trabajo representa un elemento central que provoca estrés.

El estrés laboral tiene consecuencias significativas tanto para las personas como para las organizaciones. Se considera un factor de riesgo para diversas afecciones, como accidentes cerebrovasculares, dolor crónico y enfermedades cardíacas. Además, desempeña un papel clave, especialmente cuando está asociado con el acoso laboral y los trastornos adaptativos. En general, su impacto negativo provoca un descenso en las condiciones de vida del empleado.

3. Definición de términos básicos

Agotamiento emocional. Se relaciona con los efectos emocionales negativos experimentados por una persona debido al tipo de trabajo que desempeña (Meléndez y Tejada, 2020).

Clima laboral. Vásquez, Napán y Miranda (2022) lo describe como "un fenómeno multifacético que incide directamente en la interacción entre los individuos, influyendo en sus comportamientos, niveles de satisfacción y, como resultado, en la eficiencia" (p. 136).

Compensaciones. La idea de compensación no se limita únicamente al salario, sino que implica no solo la comunicación de la estrategia organizativa en materia de compensación, sino también la contribución de variables organizativas al aprendizaje y la formación de los miembros del personal (Pazmay y Lima, 2020).

Comunicación. Esta dimensión debe ser fluida y abierta, sin estar limitada por la jerarquía vertical, sino incentivando un intercambio horizontal. De este modo, el personal podrá conocer los objetivos organizacionales, sus carencias y las metas alcanzadas (Pazmay y Lima, 2020).

Condiciones de trabajo. Los espacios de trabajo, una iluminación adecuada, la minimización de ruidos, así como la provisión de instrumentos y equipos necesarios, son aspectos fundamentales (condiciones físicas) que toda organización debe garantizar a su personal para mejorar su eficiencia (Pazmay y Lima, 2020).

Despersonalización. La persona tiene una actitud distante hacia los demás, con un diálogo emocional restringida, fría y negativa con sus colegas. Además, puede mostrar hostilidad en sus palabras e influir en los demás, haciéndoles sentir frustraciones y problemas (Meléndez y Tejada, 2020).

Liderazgo. El liderazgo abarca tanto a quienes dirigen la organización como a los responsables de cada área (Pazmay y Lima, 2020).

Motivación. Se considera el catalizador que asegura la sinergia entre las metas organizacionales y la dirección y los deseos individuales de los trabajadores (Pazmay y Lima, 2020).

Realización personal. Hace referencia a los sentimientos de capacidad y eficiencia en el desempeño laboral (Meléndez y Tejada, 2020).

Síndrome de burnout. De Arco y Castillo (2020) lo definen como "agotamiento mental progresivo" (p. 72).

4. Hipótesis de investigación

1. Hipótesis general

El clima laboral se relaciona significativamente con el síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho, 2024.

2. Hipótesis especificas

a. La motivación se relaciona significativamente con el síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho, 2024.

b. La comunicación se relaciona significativamente con el síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho, 2024.

c. Las compensaciones se relacionan significativamente con el síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho, 2024.

d. El liderazgo se relaciona significativamente con el síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho, 2024.

e. Las condiciones de trabajo se relacionan significativamente con el síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho, 2024.

5. Operacionalización de las variables

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
CLIMA LABORAL	Motivación	- Agrado por el trabajo. - Valoración. - Gratificación.	01 02 03	Cuestionario
	Comunicación	- Relación con el jefe. - Relación con colegas. - Información sobre el trabajo.	04 05 06	
	Compensaciones	- Reconocimiento. - Beneficios y recompensas. - Salario.	07 08 09 10	
	Liderazgo	- Órdenes. - Reglamentos. - Capacitación.	11 12 13	
	Condiciones de trabajo	- Espacio de trabajo. - Ruidos. - Iluminación.	14 15	

Fuente: Pazmay y Lima (2020).

Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrume
SÍNDROME DE BURNOUT	Agotamiento en	- Fatiga física. - Falta de motivación. - Distanciamiento afecti	16 17 18	Cuestionario
	Despersonaliz	- Sensación de robot. - Entumecimiento emoci	19 20	
	Realización pe	- Percibir la realida eficiente. - Creatividad. - Autoestima.	21 22 23	

Fuente: Melendez y Tejada (2020)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

1. Diseño metodológico

La presente investigación correspondió al tipo básico, centrada en la producción de conocimiento sistemático con el propósito de ampliar la información existente en torno al objeto de estudio (Álvarez, 2020).

El estudio se llevó a cabo a nivel correlacional, enfocado en analizar las asociaciones entre variables mediante métodos cuantitativos de medición y análisis (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño fue no experimental, no era necesario alterar las variables, mejor dicho, no se modificaron intencionalmente (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, el proyecto de investigación adoptó una metodología transversal, dado que la información sobre ambos factores se recopiló en un momento singular y dentro de un contexto particular (Hernández y Mendoza, 2018).

Asimismo, tuvo un enfoque cuantitativo, dado que se emplearon técnicas estadísticas para estudiar la relación existente (Ñaupas et al., 2018).

2. Población y muestra

1. Población

Fueron un total de 47 empleados del área de ventas, de la empresa Sodimac, Huacho.

2. Muestra

La investigación se trabajó con una muestra censal, lo que significa que se tuvo en cuenta a todas y cada una de las personas de la población. Dado que la población era relativamente pequeña, se consideró viable llevar a cabo la investigación mediante un censo.

3. Técnicas de recolección de datos

La encuesta se utilizó de manera efectiva, empleando un cuestionario como instrumento que evaluó el clima laboral y el síndrome de Burnout de los trabajadores de Sodimac. Dicho cuestionario fue aplicado a la población en estudio.

4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleó el análisis estadístico descriptivo y la prueba de normalidad de Shapiro Wilk.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

1. Análisis de resultados

A. Análisis descriptivo del clima laboral

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la motivación

	Alto		Regular		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Motivación	23	49%	15	32%	9	19%
Agrado por el trabajo.	18	38%	13	28%	16	34%
Valoración.	21	45%	16	34%	10	21%
Gratificación.	21	45%	15	32%	11	23%

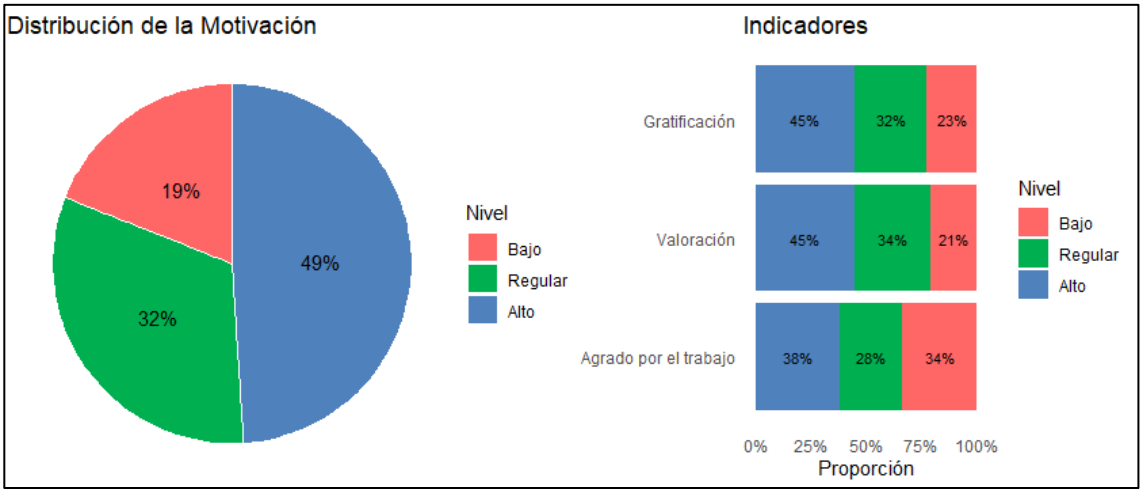


Figura 1. Motivación.

Según los resultados de la encuesta, el 49% de los encuestados tiene un alto nivel de motivación, el 32% lo califica como medio, y el 19% como bajo. En concreto, en cuanto el nivel de satisfacción que los empleados experimentan en el entorno laboral, el 38% la califica como buena, el 28% como media y el 34% como negativa. En relación con la valoración, el 45% la considera alta, el 34% regular y el 21% baja. Respecto a la gratificación, el 45% la percibe como alta.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la comunicación

	Alto		Regular		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Comunicación	24	51%	16	34%	7	15%
Relación con el jefe.	22	47%	8	17%	17	36%
Relación con colegas.	18	38%	17	36%	12	26%
Información sobre el trabajo.	22	47%	11	23%	14	30%

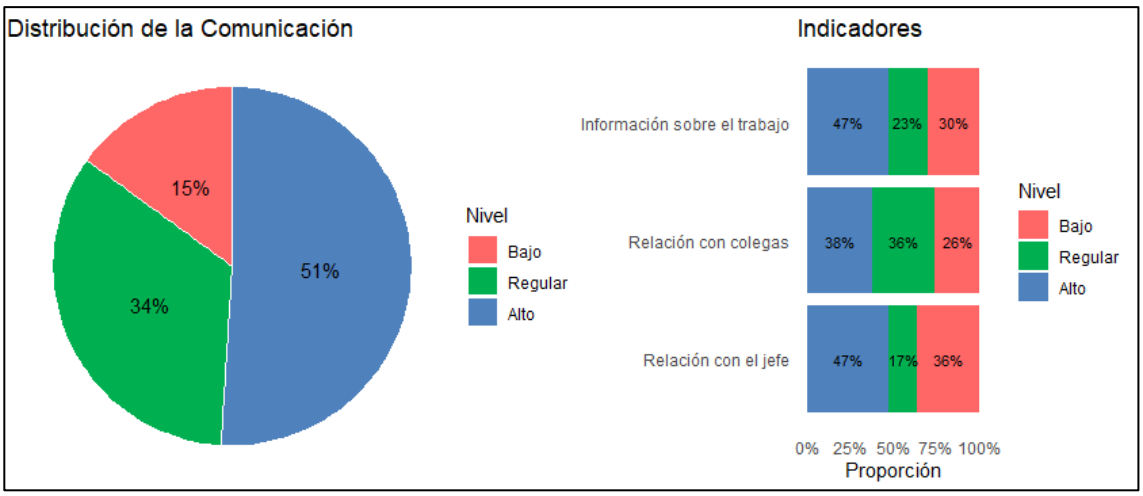


Figura 2. Comunicación.

Como resultado, el 51% de las personas tiene una percepción positiva de la comunicación. En concreto, en lo que respecta a la relación que mantienen con su supervisor, el 47% la

considera buena, el 17% la considera normal y el 36% la considera mala. En cuanto a la relación con los compañeros de trabajo, el 38% la considera buena, el 36% la considera normal y el 26% la considera mala. El 47% de las personas la considera alta en lo que respecta a la información sobre el trabajo.

Tabla 3
Distribución de frecuencia de las compensaciones

	Alto		Regular		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Compensaciones	27	57%	14	30%	6	13%
Reconocimiento.	24	51%	10	21%	13	28%
Beneficios y recompensas.	19	41%	11	23%	17	36%
Salario.	21	45%	8	17%	18	38%

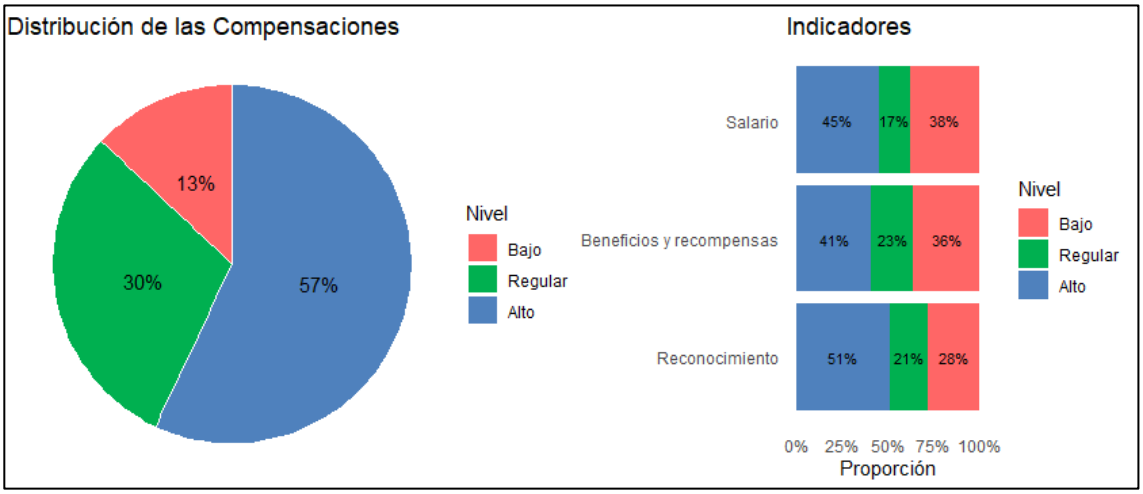


Figura 3. Compensaciones.

Se muestra que el 57% percibe las compensaciones como altas. Específicamente, en cuanto al reconocimiento, el 51% lo califica como alto, el 21% como regular y el 28% como bajo. En cuanto a la relación con los beneficios y recompensas, el 41% la considera alta, el 23% regular y el 36% baja. Respecto al salario, el 45% lo percibe como alto.

Tabla 4

Distribución de frecuencia del liderazgo

	Alto		Regular		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Liderazgo	28	60%	13	28%	6	12%
Órdenes.	25	53%	9	19%	13	28%
Reglamentos.	24	51%	8	17%	15	32%
Capacitación.	18	38%	11	24%	18	38%

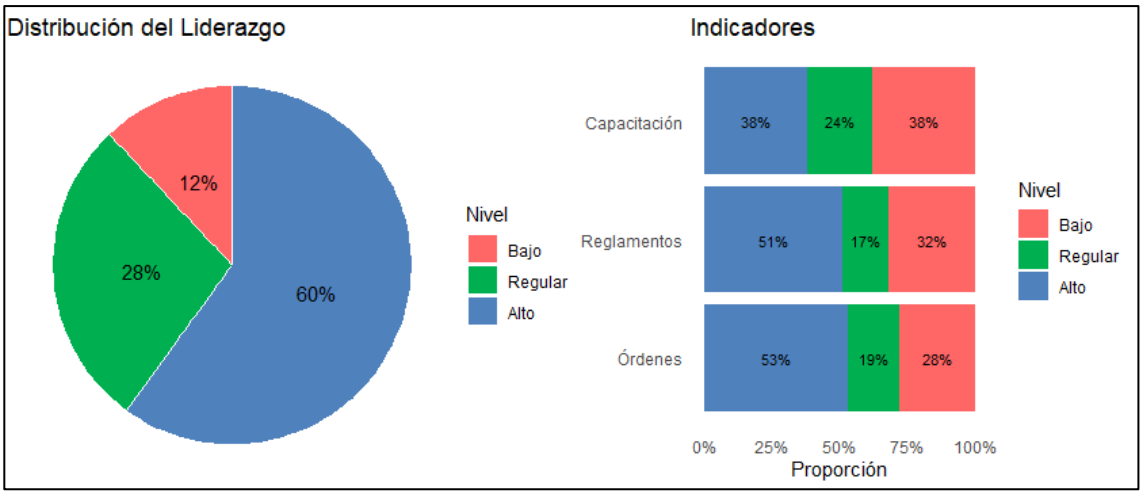


Figura 4. Liderazgo.

Se muestra que el 60% percibe el liderazgo como alto, el 28% como regular. Específicamente, en cuanto a las órdenes, el 53% las califica como altas. En cuanto a los reglamentos, el 51% los considera altos, el 17% regulares y el 32% bajos. Respecto a la capacitación, el 38% la percibe como alta y el 38% como baja.

Tabla 5

Distribución de frecuencia de las condiciones de trabajo

	Alto		Regular		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Condiciones de trabajo	20	43%	15	31%	12	26%
Espacio de trabajo.	19	40%	8	17%	20	43%
Ruidos.	24	51%	8	17%	15	32%
Iluminación.	18	38%	8	17%	21	45%

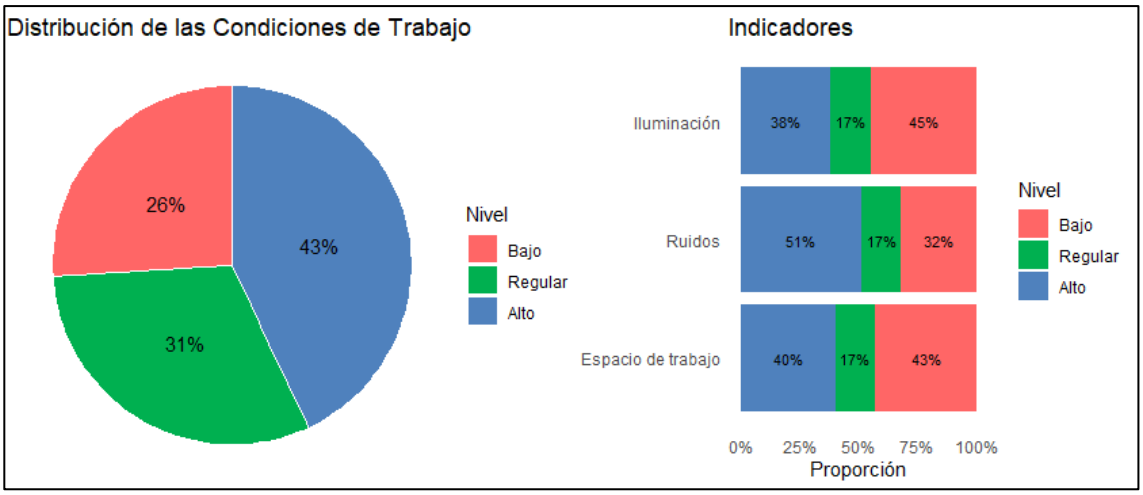


Figura 5. Condiciones de trabajo.

Se muestra que el 43% de los encuestados percibe las condiciones de trabajo como altas. Específicamente, en cuanto al espacio de trabajo, el 40% lo califica como alto y el 43% como bajo. En cuanto a la relación con los ruidos, el 51% la considera alta, el 17% regular y el 32% baja. Respecto a la iluminación, el 45% la considera baja.

Tabla 6

Distribución de frecuencia del clima laboral

		f	%
Válido	Alto	26	55.3
	Regular	18	38.3
	Bajo	3	6.4
	Total	47	100.0

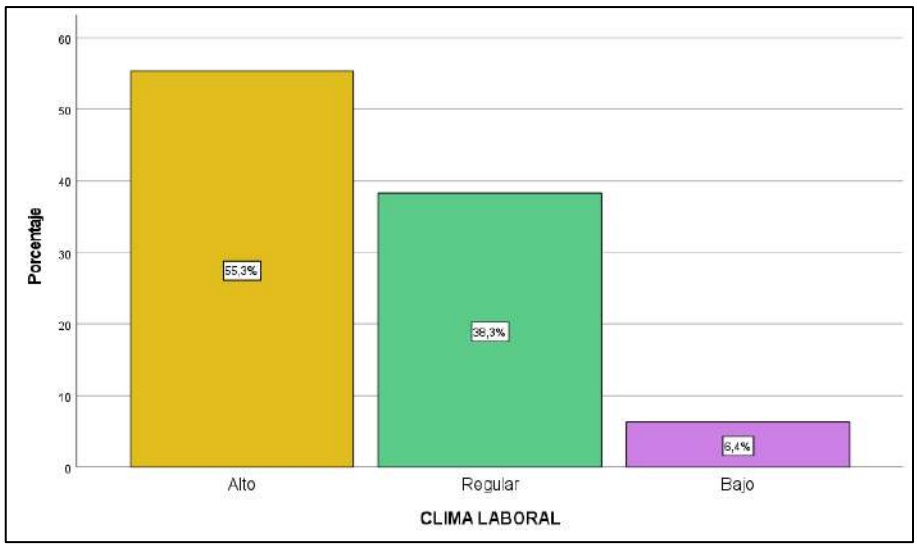


Figura 6. Clima laboral.

La Tabla 6 muestra que, del total de 47 empleados encuestados, el 55.3% percibe el clima laboral como favorable, el 38.3% como regular y el 6.4% como desfavorable.

B. Análisis descriptivo del Síndrome de Burnout

Tabla 7

Distribución de frecuencia del agotamiento emocional

	Alto		Regular		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Agotamiento emocional	15	32%	15	32%	17	36%
Fatiga física.	15	32%	7	15%	25	53%
Falta de motivación.	11	23%	9	19%	27	58%
Distanciamiento afectivo.	18	38%	10	22%	19	40%

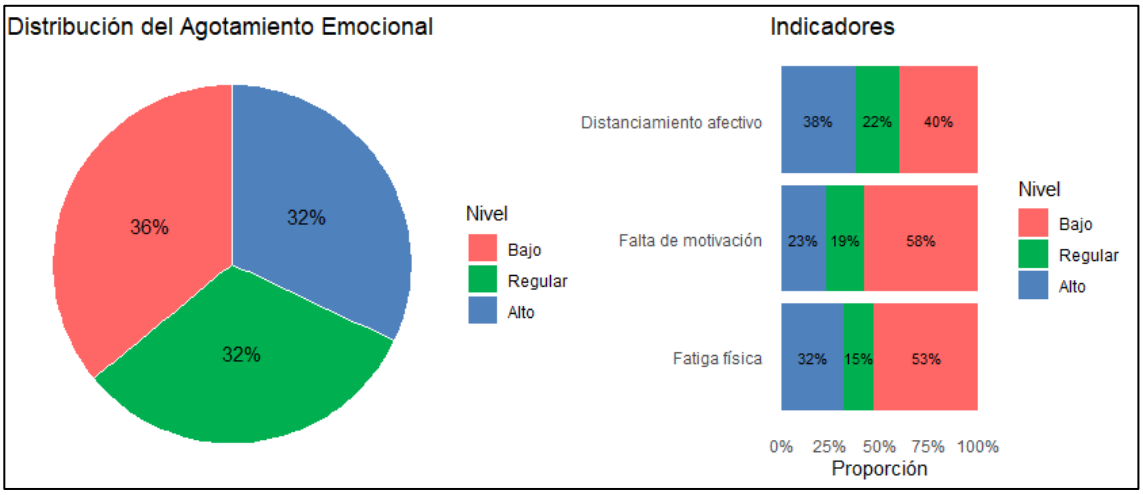


Figura 7. Agotamiento emocional.

Se muestra que el 32% de los encuestados percibe el agotamiento emocional como alto, el 32% como regular y el 36% como bajo. Específicamente, en cuanto a la fatiga física, el 53% lo califica como baja. En cuanto a la falta de motivación, el 23% la considera alta, el 19% regular y el 58% baja. Respecto al distanciamiento afectivo, el 38% lo percibe como alto y el 40% como bajo.

Tabla 8

Distribución de frecuencia de la despersonalización

	Alto		Regular		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Despersonalización	17	36%	6	13%	24	51%
Sensación de robot.	15	32%	11	23%	21	45%
Entumecimiento emocional.	17	36%	6	13%	24	51%

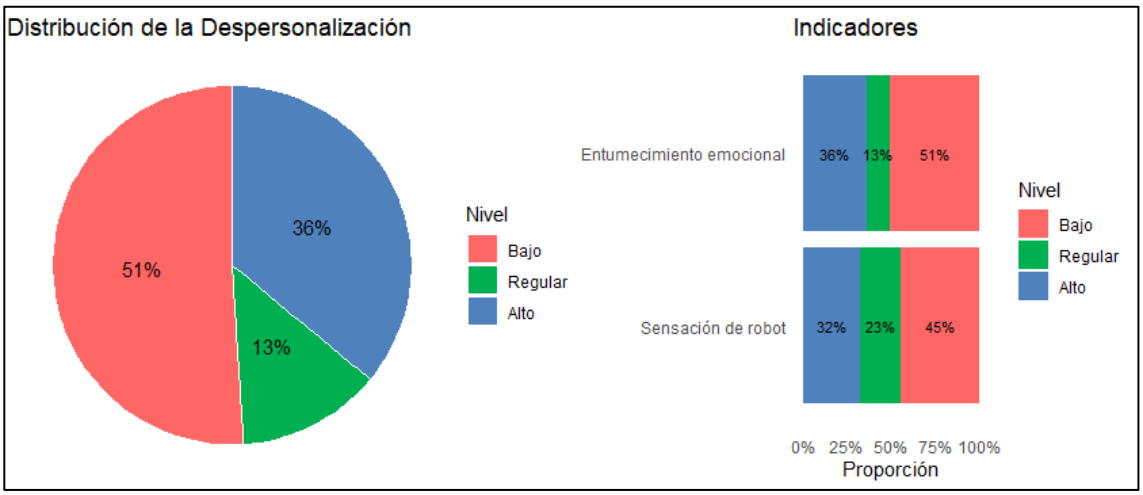


Figura 8. Despersonalización.

Se muestra que el 36% percibe la despersonalización como alta y el 51% como baja. En cuanto a la sensación de sentirse como un robot, el 32% la considera alta, el 23% regular y el 45% baja. Respecto al entumecimiento emocional, el 51% lo percibe como bajo.

Tabla 9

Distribución de frecuencia de la realización personal

	Alto		Regular		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Realización personal	16	34%	15	32%	16	34%
Percibir la realidad de forma eficiente.	16	34%	8	17%	23	49%
Creatividad.	18	38%	5	11%	24	51%
Autoestima.	17	36%	4	9%	26	55%

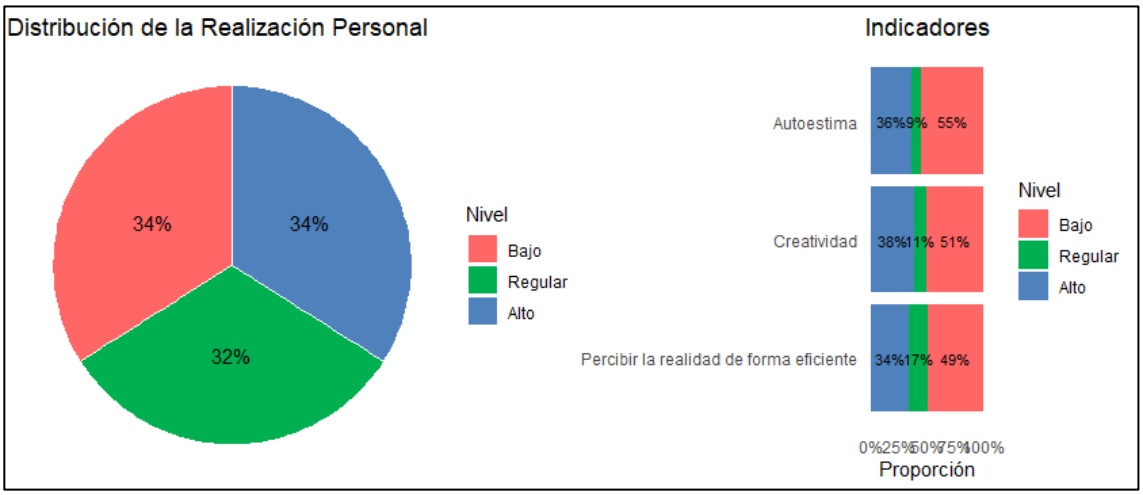


Figura 9. Realización personal.

La encuesta revela que el 34% de los encuestados tiene un alto nivel de satisfacción personal, mientras que el 34% tiene un nivel bajo. Para ser más específicos, en lo que respecta a la capacidad de ver la realidad de manera eficaz, el 34% de las personas la considera alta, mientras que el 49% la califica como baja. En cuanto a la creatividad, el 51% de las personas cree que es baja. La mayoría de las personas, el 55%, tiene una opinión negativa de su propia autoestima.

Tabla 10

Distribución de frecuencia síndrome de Burnout

		f	%
Válido	Alto	11	23.4
	Regular	26	55.3
	Bajo	10	21.3
	Total	47	100.0

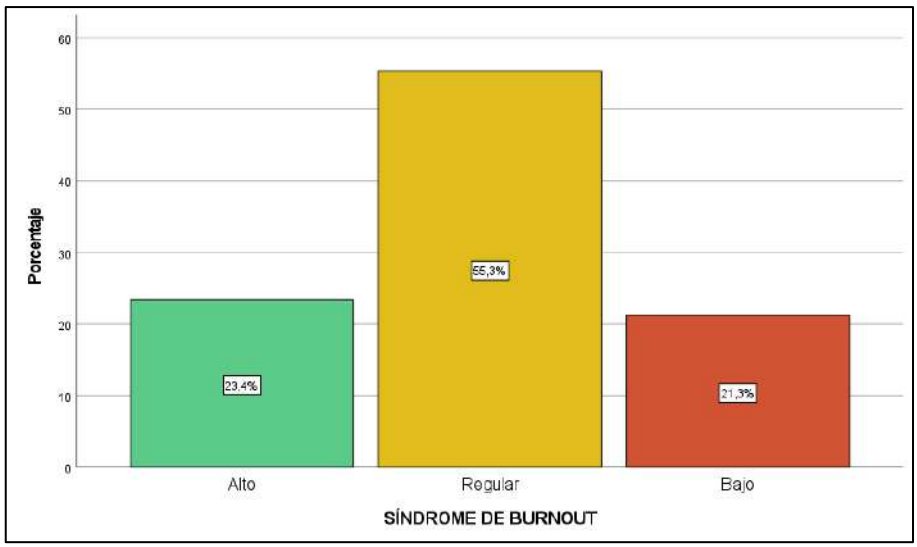


Figura 10. Síndrome de Burnout.

La Tabla 10 muestra que el 23.4% percibe el Síndrome de Burnout como alto, el 55.3% como regular y el 21.3% como bajo.

C. Prueba de normalidad

Tabla 11
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	0.324	47	0.000
Motivación	0.206	47	0.000
Comunicación	0.202	47	0.000
Compensaciones	0.193	47	0.000
Liderazgo	0.206	47	0.000
Condiciones de trabajo	0.170	47	0.002
Síndrome de burnout	0.253	47	0.000

En cuanto al análisis de normalidad realizado a través de la pruebas de Kolmogorov-Smirnov que se aplicaron al entorno laboral, la motivación, la comunicación, la remuneración, el liderazgo, las condiciones de trabajo y el síndrome de agotamiento, es aconsejable utilizar Spearman para analizar la correlación. Esto se debe a que la mayoría de estas pruebas tenían niveles de significación de 0,000.

2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Tabla 12
Prueba de Rho de Spearman entre el clima laboral y el Síndrome de Burnout

			Clima laboral	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-.484**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	47	47
	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	-.484**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	47	47

El coeficiente encontrado es -0,484 y el nivel de significación es 0,001, lo que demuestra una asociación inversa de grado moderado y con un alto nivel de significancia. Dicho de otro modo, los niveles del síndrome de Burnout disminuyen a medida que el entorno laboral se vuelve más favorable.

Hipótesis especifico 1

Tabla 13

Prueba de Rho de Spearman entre la motivación y el Síndrome de Burnout

			Motivación	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1.000	-.479**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	47	47
	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	-.479**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	47	47

Los resultados de la investigación sobre la relación entre la motivación y el síndrome de Burnout son bastantes específicos. El coeficiente encontrado es -0,479 y se obtuvo un nivel de significación de 0,001 lo que indica que existe una conexión negativa que es moderada y muy significativa.

Hipótesis especifico 2

Tabla 14

Prueba de Rho de Spearman entre la motivación y el Síndrome de Burnout

			Comunicación	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1.000	-.437**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	47	47
	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	-.437**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	47	47

Se proporciona información detallada sobre los resultados de la comunicación y el síndrome de Burnout. El coeficiente encontrado es -0,437 y el nivel de significación es 0,002, lo que evidencia una relación negativa de magnitud moderada y con un alto nivel de significancia estadística.

Hipótesis especifico 3

Tabla 15

Prueba de Rho de Spearman entre las compensaciones y el Síndrome de Burnout

			Compensaciones	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Compensaciones	Coeficiente de	1.000	-.451**
		Sig.		0.001
		N	47	47
	Síndrome de burnout	Coeficiente de	-.451**	1.000
		Sig.	0.001	
		N	47	47

Se proporcionan detalles sobre los resultados que se derivan de la remuneración y el síndrome de Burnout. El coeficiente encontrado es -0,451 y el nivel de significación es 0,001, sugiere que hay una asociación negativa que es tanto moderada como sumamente sustancial. Según estos resultados, parece que la prevalencia del síndrome de burnout disminuye cuando la remuneración alcanza niveles más altos.

Hipótesis especifico 4

Tabla 16

Prueba de Rho de Spearman entre el liderazgo y el Síndrome de Burnout

			Liderazgo	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1.000	-.445**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	47	47
	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	-.445**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	47	47

Se proporcionan detalles sobre los resultados que se derivan del liderazgo y el síndrome de Burnout. El coeficiente encontrado es -0,445 y el rango de significación es 0,002, por lo cual sugiere que existe una asociación negativa moderada y muy significativa.

Hipótesis especifico 5

Tabla 17

Prueba de Rho de Spearman entre las condiciones de trabajo y el Síndrome de

			Condiciones de trabajo	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	1.000	-.495**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	47	47
	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	-.495**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	47	47

Se proporciona información detallada sobre los resultados entre las circunstancias laborales y el síndrome Burnout. Esto indica que existe una correlación negativa moderadamente significativa y altamente significativa. El coeficiente obtenido es -0,495 y el nivel de significación es 0,00.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

1. Discusión de resultados

La hipótesis general era que existe una relación sustancial entre el entorno laboral y el síndrome de Burnout. Los resultados indicaron una relación negativa que era tanto sustancial como significativa (Rho = -0,484 y p< 0,05). Según estos hallazgos, la tasa de síndrome de Burnout entre los empleados del área de ventas de Sodimac Huacho, tiende a disminuir cuando aumenta la calidad del entorno laboral. En otras palabras, un lugar de trabajo saludable que se caracteriza por un gran liderazgo, una comunicación excelente y unas interacciones interpersonales positivas es beneficioso para reducir los niveles de agotamiento que se producen. En contraste con los hallazgos de Chacón y Autarima (2022), quienes llegaron a la conclusión de que el síndrome de agotamiento y el clima laboral tienen una asociación algo desfavorable, esto da credibilidad a la idea de que un entorno de trabajo menos que ideal está relacionado con mayores niveles de agotamiento entre los empleados. Más concretamente, el análisis de los datos evidenciaron que el 23% del personal presentaba un grado grave de agotamiento y que el 25,3% consideraba que su entorno laboral era desagradable. Por lo tanto, para reducir los efectos perjudiciales que el agotamiento tiene sobre los empleados, es esencial poner en marcha estrategias organizativas que mejoren el entorno laboral. Estas estrategias incluyen programas de bienestar y una comunicación organizativa.

La hipótesis específica 1, sugiere que hay una conexión considerable entre el síndrome del desgaste y la motivación. A partir de los datos recopilados, se observó

que existía una asociación negativa que era tanto sustancial como significativa (Rho = -0,479 y p < 0,05). Según estos datos, parece que la prevalencia del síndrome de Burnout entre los empleados tiende a disminuir cuando los niveles de motivación alcanzan niveles más altos. Es decir, cuando el trabajador se siente considerado y percibe oportunidades de crecimiento, presenta bajos niveles de agotamiento emocional. Por su parte, Mejía (2022), concluyó que el 72% de los empleados sentían una carencia de reconocimiento por parte de la alta dirección, lo que impactó negativamente en su motivación laboral. Además, era muy evidente que los incentivos son un componente esencial de este tipo de entorno laboral, y que la falta de motivación da lugar a una alta tasa de rotación entre los empleados, así como a una disminución de la calidad del servicio prestado. En este contexto, existe una necesidad inmediata de implementar estrategias organizativas que impulsen la motivación mediante el reconocimiento del rendimiento y la oferta de oportunidades de crecimiento profesional.

La hipótesis específico 2 propone que existe una relación considerable entre la comunicación y el síndrome de Burnout. A partir de los datos recopilados, se observó que existía una asociación negativa moderada y significativa (Rho = -0.437 y p< 0.05). Es decir, a medida que mejora la comunicación dentro del entorno laboral, el Burnout disminuye. Puntualmente, una comunicación bidireccional efectiva ayuda a reducir las fases del síndrome de Burnout. Es decir, el poco flujo de comunicación entre los trabajadores puede aumentar la incertidumbre y, en consecuencia, los niveles de Burnout. En lo que respecta, Orellana y Zevallos (2021) llegaron a la conclusión de que el 70% de los trabajadores presentaban niveles significativos de síntomas de agotamiento, mientras que el 71% de los trabajadores calificaban el entorno laboral como normal. Además quedó notoriamente visible que la atmósfera de trabajo y la comunicación tienen un impacto sustancial en la influencia del resultado al determinar el grado de agotamiento que experimentan los empleados. Bajo este contexto, es importante implementar retroalimentación constante, reuniones programadas en equipo y una cultura basada en la apertura y transparencia.

La hipótesis específica 3 sostiene la hipótesis de que existe una relación sustancial entre la remuneración y el síndrome de agotamiento. Sobre la base de la información recopilada, se encontró que existía una asociación negativa que era tanto sustancial como significativa (Rho = -0,451 y p< 0,05). Estos hallazgos indican que conforme mejoran las compensaciones, tales como bonificaciones, reconocimientos y beneficios, los niveles de síndrome de Burnout tienden a disminuir. Al comparar los resultados con los de Silva y Álvarez (2022). se hizo evidente que un número significativo de trabajadores presentaba grado considerable de agotamiento, de ello se infiere que la percepción de incompetencia laboral y los sentimientos negativos están relacionados con un nivel alto de Burnout, caracterizado por la falta de reconocimiento y de estrategias de compensación dentro de la empresa.

La hipótesis específica 4 menciona que se observa un vínculo considerable entre el liderazgo y el síndrome del agotamiento. Sobre la base de la información recopilada, se encontró que existía una asociación negativa que era tanto sustancial como significativa (Rho = -0,445 y p< 0,05). Es decir, a medida que el liderazgo es efectivo, caracterizado por una dirección eficiente, apoyado por un manejo adecuado en la toma de decisiones, se experimenta un menor síndrome de Burnout y una mayor realización personal en las funciones laborales. Al comparar con el autor Peñaherrera (2022), se concluyó que, si bien no fue posible determinar una correlación directa y determinante entre la personalidad de los trabajadores y el Burnout, su estudio destacó que los factores ambientales y organizacionales, tales como el liderazgo y las tareas laborales, tiene el potencial de influir sustancialmente en la aparición del síndrome de agotamiento.

La hipótesis específica 5 señala que la gravedad de las condiciones laborales es un factor crucial en el desarrollo del síndrome de Burnout. Tras el procedimiento de los datos, se identificó que existía una asociación negativa lo cual resultó considerable y relevante (Rho = -0,495 y p< 0,05). Estos hallazgos indican que, según las condiciones de trabajo mejoran —es decir, adecuados espacios de trabajo, excelente iluminación, poco ruido y acceso a herramientas óptimas—, se impacta positivamente en el bienestar de los trabajadores. Se ha descubierto que existe una relación entre las condiciones laborales y el síndrome de agotamiento, tal y como

demuestran los resultados de Milla (2021), que se compararon con los hallazgos de este estudio. Desde esta perspectiva, problemas como la falta de espacio, la escasez de recursos, la inestabilidad laboral, las jornadas laborales excesivas y los descansos insuficientes tienen una influencia constante en el ámbito mental y corporal.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

- El clima laboral presenta una asociación negativa de magnitud media y significativa con el síndrome de Burnout en los empleados de ventas de Sodimac, Huacho, 2024, evidenciada por un coeficiente Rho de -0,484 y un valor de significancia inferior a 0,05. Estos resultados indican que la presencia de casos de síndrome de Burnout tiende a disminuir a medida que mejora la calidad del entorno laboral.
- La motivación presenta una relación negativa moderada y significativa asociado a casos de Burnout que afecta al personal de ventas de Sodimac, Huacho, 2024, reflejado por un coeficiente Rho de -0,479 y un valor de significancia inferior a 0,05. Estos resultados indican que la prevalencia del síndrome de Burnout tiende a disminuir a medida que aumenta el nivel de motivación.
- La comunicación presenta una relación negativa moderada y significativa con el nivel de manifestación de Burnout laboral en los empleados de ventas de Sodimac, Huacho, 2024, revela un coeficiente Rho de -0,437 y un valor de significancia inferior a 0,05. estos resultados indican que el nivel de agotamiento laboral disminuye a medida que mejora la comunicación en el entorno laboral.
- Las compensaciones presentan una relación negativa moderada y significativa con la ocurrencia de Burnout laboral de los empleados de ventas de Sodimac, Huacho, 2024, demostrando un coeficiente Rho de -0,451 y un valor de

significancia inferior a 0,05. Estos resultados indican que la proporción casos de Burnout tiende a disminuir a medida que aumenta el nivel de compensaciones, incluyendo remuneraciones, bonificaciones, reconocimientos y beneficios.

- El liderazgo presenta una relación negativa moderada y significativa vinculado a casos de Burnout en el personal de ventas de Sodimac, Huacho, 2024, reflejando un coeficiente Rho de -0,445 y un valor de significancia inferior a 0,05. Estos resultados indican que una mayor efectividad del liderazgo se asocia con una menor nivel manifestación de casos de Burnout laboral y con niveles más altos de satisfacción laboral, atribuibles a una gestión eficiente y a una adecuada toma de decisiones.
- Las condiciones de trabajo presentan una relación negativa moderada y significativa con el síndrome de Burnout de los empleados de ventas de Sodimac, Huacho, 2024, mostrando un coeficiente Rho de -0,495 y un nivel de significación inferior a 0,05. La información obtenida demuestra que la mejora de las condiciones de trabajo se asocia con una baja prevalencia de casos de Burnout y con un mayor bienestar laboral, lo cual incluye la disponibilidad de puestos adecuados, una iluminación apropiada, bajos niveles de ruido y el acceso a equipos idóneos.

2. Recomendaciones

- A fin de garantizar que el departamento de ventas de Sodimac, Huacho, cuente con el mejor entorno de trabajo posible, se recomienda encarecidamente que se establezcan normas y procesos definidos. Esto incluye la identificación de riesgos, el empleo apropiado de elementos de protección personal y la ejecución de medidas de respuesta ante emergencias.
- Se recomienda al área de ventas de Sodimac, Huacho, diseñar estrategias basadas en modelos de recompensas y reconocimiento, que incluyan incentivos tanto económicos como no económicos, tales como bonificaciones por desempeño, planes de carrera y programas de capacitación continua.

- Se recomienda al área de ventas de Sodimac, Huacho, promover una cultura en la que la retroalimentación sea constante, permitiendo que los empleados expresen sus emociones y se sientan valorados dentro del equipo de trabajo. La implementación de estas estrategias mejorará la coordinación entre los departamentos, fortalecerá el sentido de pertenencia y reducirá la incertidumbre laboral.
- El departamento de ventas de Sodimac, Huacho, debería diseñar un sistema de evaluación basado en indicadores de producción laboral, tales como el cumplimiento de objetivos, la calidad del trabajo y las contribuciones a la empresa. Esto asegurará que cada empleado conozca los parámetros que determinan su acceso a bonificaciones, aumentos salariales y beneficios adicionales.
- Se recomienda al área de ventas de Sodimac, Huacho, capacitar a los líderes en inteligencia emocional, escucha activa y resolución de conflictos, para garantizar que las inquietudes de los trabajadores sean atendidas con empatía y se den soluciones efectivas.
- Se recomienda al área de ventas de Sodimac, Huacho, optimizar la infraestructura y los recursos laborales para garantizar que los empleados dispongan de mobiliario ergonómico, áreas de descanso adecuadas, control de ruido ambiental y acceso a herramientas tecnológicas actualizadas. Esto contribuirá al bienestar y al rendimiento de los empleados.

REFERENCIAS

1. Fuentes bibliográficas

Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones.* Recurso académico, Universidad de Lima.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGraw-Hill Interamericana Editores.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5 ed.). Ediciones de la U.

2. Fuentes electrónicas

Aragón, H. (2020). El clima laboral en la empresa constructora CARMOR, del municipio y departamento de Jalapa. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente, 7*, 99 -124. https://www.revistacunsurori.com/index.php/revista/article/view/ 55/76

Cerón, E. (2020). Síndrome de burnout en enfermeros de hospitales públicos y privados en Guayaquil, Ecuador. *Revista Medicina e Investigación Clínica Guayaquil, 1*(1). https://revistaclinicaguayaquil.org/index.php/revclinicaguaya /article/view/55/86

Chacon, A. y Ataurima, D. (2022). *Burnout y clima laboral en una empresa Industrial de Lima Centro 2020.* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30459/Ataurima%20Aguilar%2c%20David%20Eduardo%20-

%20Chacon%20Estrella%2c%20Alex andra%20Medaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Davies, E. (2022). Importancia del Clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. *Gestión en el Tercer Milenio, 25*(49), 147 - 151. https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/19842/18178

De Arco, L. y Castillo, J. (2020). Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano. *Saberes*(10). https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/2675

Lazo, V. y Calvanapón, F. (2019). Clima laboral y síndrome de burnout en el área de emergencias de una Compañía de Bomberos voluntarios en Perú. *Revista científica CENTROS, 8*(2), 105 - 119. https://revistas.up.ac.pa/index.php/centros/article/view/740/642

López, N. y Castiblanco, K. (2020). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: Caso Unión Soluciones S.A.S. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*. https://www.researchgate.net/profile/Nohra-Lopez-Sanchez/publication/370773005_CLIMA_LABORAL_COMO_FACTOR_INFLUYENTE_EN_EL_NIVEL_DE_PRODUCTIVIDAD_CASO_UNION_SOLUCIONES_SAS/links/6462aa32f43b8a29ba527593/CLIMA-LABORAL-COMO-FACTOR-INFLUYENTE-EN-EL-NIVEL-DE-P

Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista entorno*(70). https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371

Mejía, S. (2022). *La influencia del clima laboral en la motivación del personal administrativo de una empresa de Guayaquil.* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/19057/1/T-UCSG-POS-MGTH-18.pdf

Melendez, R. y Tejada , S. (2020). Clima organizacional y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén. *Revista de Investigación*

Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades, 3(1). https:// revistas .untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/569/733

Meza, S., Morgan, J. y Díaz, E. (2019). Intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos. *Desarrollo Gerencial, 11*(1), 9-32. https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollo gerencial/article/view/3010/4736

Milla, W. (2021). *Clima laboral y síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C. Lima 2020.* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. https://repositorio.autonoma.edu.pe/ bitstream/handle/20.500.13067/1248/ Milla%20Angeles%2c%20Wilson%20Kennedy.pdf? sequence=1&isAllowed=y

Molina, D. (2022). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Cielo laboral*. https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_ cielo_n3_2020.pdf

Muñoz del Carpio, A., Arias, W. y Caycho, T. (2019). Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú). *Revista chilena de neuro-psiquiatría, 57*(2). https://www.scielo.cl/scielo.php? pid=S0717-92272019000200139&script=sci _arttext&tlng=pt

Muñoz, C., Correa, C. y Matajudios, J. (2020). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primera infancia. *Revista Espacios, 41*(37). Obtenido de https://www.revistaespacios.com/a20v41n37/a20v41n37p12.pdf

Orellana, S. y Zevallos, T. (2021). *Síndrome de Burnout y Clima Social Laboral en trabajadores de una empresa industrial, Lima 2021.* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ 20.500.12692/81895/Orellana_OLS-Zevallos_VTY-SD.pdf? sequence=1&isAllowed=y

Pazmay, S. y Lima, D. (2020). Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas Fabricantes de Carrocerías: Caso CANFAC. *Podium*(37). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692020000200015

Peñaherrera, E. (2022). *Factores de personalidad y su relación con el síndrome de Burnout en una empresa pública.* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3830/1/78265.pdf

Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en elrendimiento productivo de las empresas.estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración,, XVI*(28). https:// masd.unbosque.edu.co/ index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177

Requejo, G., Villa, M., Ruiz, L. y Rojas, E. (2023). Síndrome de burnout en trabajadores empresariales en Perú. *Revista de ciencias sociales, 29*(3), 470 - 483. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9102168

Sánchez, M., Casas, J., Luján, P. y Gallardo, A. (2020). El clima socail familiar y su relación con el clima laboral en la empresa pesquera Lala Fish E.I.R.L. *Rev. Tzhoecoen, 12*(2), 154 -160. https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1253/1164

Silva, D. y Álvarez, J. (2022). *Síndrome de Burnout, en los funcionarios de una empresa de Santander.* [Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/a2d8762c-f599-4f17-bf65-8db0a377882d/content

Valencia, E., Correa, D. y Pazmiño, V. (2021). Síndrome de Burnout en personal de salud que brinda atención a pacientes con COVID-19. *Revista Scientific, 6*(21), 144-162. http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/ view/681/1321

Vásquez, F., Napán, A. y Miranda, N. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima

2021. *Revista Científica de la UCSA, 9*(2). http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522022000200029&script=sci_arttext

Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M., Perfeito, R. y Do Carmo, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global, 18*(55). https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412019000300011&script=sci_arttext

ANEXOS

ANEXO N°01 - CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre el clima laboral y el síndrome de burnout de los trabajadores del área de ventas de Sodimac, Huacho. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutro	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

ITEM	1	2	3	4	5
CLIMA LABORAL					
DIMENSIÓN 01: MOTIVACIÓN					
1. ¿Realiza sus actividades con agrado?					
2. ¿Siente que se valora un trabajo bien hecho?					
3. ¿Siente que el trabajo que realiza es gratificante para usted?					
DIMENSIÓN 02: COMUNICACIÓN					
4. ¿Se comunica adecuadamente con su jefe?					
5. ¿Se comunica adecuadamente con sus compañeros de trabajo?					
6. ¿Recibe toda la información necesaria para realizar su trabajo?					
DIMENSIÓN 03: COMPENSACIONES					
7. ¿Es reconocido su aporte en el cumplimiento de las metas?					
8. ¿Son satisfactorios los beneficios y recompensas que recibe?					
9. ¿Considera que su salario es justo?					
DIMENSIÓN 04: LIDERAZGO					
10. ¿Las órdenes que recibe son factibles de cumplir?					
11. ¿Se dan a conocer los reglamentos de la empresa?					
12. ¿La capacitación que recibe ha mejorado su desempeño?					
DIMENSIÓN 05: CONDICIONES DE TRABAJO					
13. ¿Dispone de suficiente espacio para realizar sus actividades?					
14. ¿Le causa molestias los ruidos que existen en la empresa?					
15. ¿Es adecuada la iluminación en su lugar de trabajo?					
SÍNDROME DE BURNOUT					
DIMENSIÓN 01: AGOTAMIENTO EMOCIONAL					

16. ¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?					
17. ¿Se siente cansado al final de la jornada laboral?					
18. ¿Trata a sus compañeros con indiferencia?					
DIMENSIÓN 02: DESPERSONALIZACIÓN					
19. ¿El entusiasmo por brindar una atención en la venta					
20. ¿Le importa lo que le ocurra al cliente que brindará atención?					
DIMENSIÓN 03: REALIZACIÓN PERSONAL					
21. ¿Considera que su servicio y atención son importantes?					
22. ¿En su trabajo se valora hacer las cosas diferente?					
23. ¿En su opinión se considera un buen asesor de ventas?					

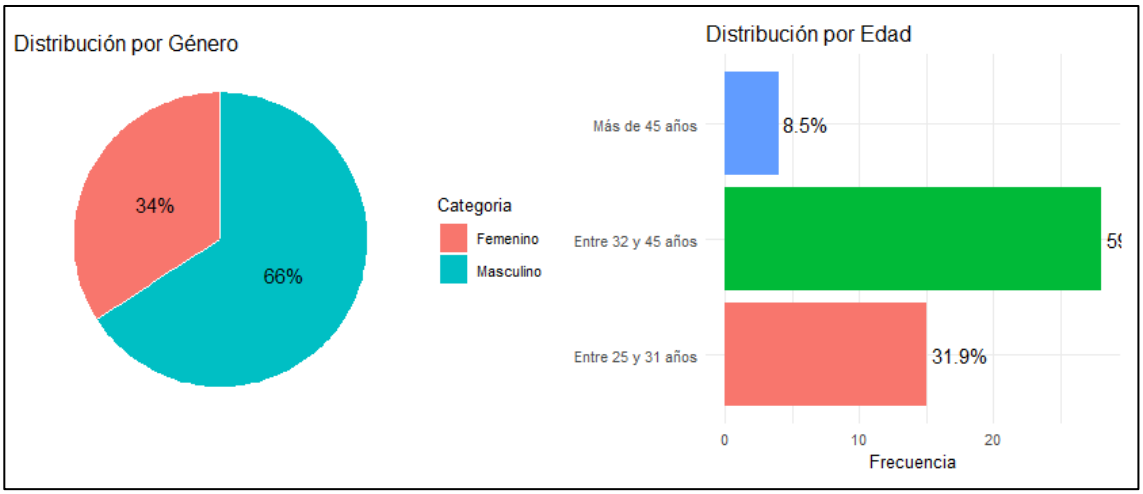
Gracias por sus respuestas.

ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

Tabla

Datos generales

		f	%
Genero	F	16	34.0%
	M	31	66.0%
Edad (años)	25 a 31	15	31.9%
	32 a 45	28	59.6%
	Mas de 45	4	8.5%



En cuanto al género, el 66% son hombres y el 34% son mujeres. En cuanto a la edad, el 59.6%, se encuentra en el rango de 25 a 31 años.

ANEXO N°03 - VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Validez

Prueba de KMO y Bartlett		*Clima laboral*	*Síndrome de Burnout*
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.789	0.763
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	456.654	308.938
	gl	105	28
	Sig.	0.000	0.000

Confiabilidad

	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima laboral	0.928	15
Síndrome de Burnout	0.874	8

ANEXO N°04 – BASE DE DATOS

CLIMA LABORAL	*Motivación*	Agrado por el trabaj	Valoración.	Gratificación.	*Comunicación*	Relación con el jefe.	Relación con colegas.	Información sobre el trabajo.	*Compensacione*	Reconocimiento.	Beneficios y recompensas.	Salario.	*Liderazgo*	Órdenes.	Reglamentos.	Capacitación.	*Condiciones de trabajo*	Espacio de trabajo.	Ruidos.	Iluminación.
2	2	1	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	4	1	1
3	3	3	3	3	5	4	5	5	3	4	1	5	3	4	5	1	3	2	5	1
4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	3	2	1	3	2	4	3	3	2	2	5
3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	2	4	5	3	4
3	1	1	2	1	3	3	3	3	3	2	3	5	4	3	4	5	1	1	1	1
4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	5	3
3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	5	3	3	3	5	2
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	3	1	2	3	4	3	2
3	3	3	5	1	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	1
3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4
2	2	1	1	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	1	2
4	2	2	2	3	2	2	4	1	4	5	3	5	4	5	3	5	1	1	1	2
3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	1	1	2	5	5	5	5
3	2	1	1	3	2	1	5	1	4	5	5	3	4	5	5	3	2	1	3	3
3	2	3	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5
3	3	4	3	2	3	4	2	4	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	1
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	4	5
3	3	2	3	3	3	5	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	1	4	5
3	4	5	3	3	4	4	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	1	1
3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	5	1	4	3	5	1	4	4	2	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	1	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	3	3	3	4	3	2	3	5	3	5	4	1	3	5	4	1	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1
3	4	4	4	4	4	1	5	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4
2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
3	3	1	3	5	2	2	1	2	3	5	1	2	3	5	1	2	3	4	4	1
3	4	5	4	3	4	4	3	5	3	4	1	5	3	4	1	5	4	5	2	5
4	3	3	4	3	3	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	1
3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	5	3	2	3	5	3	2	3	3	3	3
3	2	1	3	3	2	2	3	2	4	5	4	2	4	5	4	2	2	1	1	4

3	3	2	5	3	3	2	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	1
3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2
3	3	3	2	3	3	3	5	1	2	4	2	1	2	4	2	1	2	4	1	1
3	2	1	1	4	2	2	2	3	4	5	3	4	4	5	3	4	2	1	2	4
4	3	1	4	5	3	4	1	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	1	2	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5
2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	4	3	2	2	4	3	5	2	1
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3
4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	5	5	2	4	5	5	2	4	5	4	2
3	3	3	1	5	3	2	3	4	2	4	1	2	2	4	1	2	3	2	3	4
2	3	1	3	5	3	3	1	4	3	2	4	2	3	2	4	2	3	1	4	5
2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1
3	3	3	3	2	3	5	3	2	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1	5	3
4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	2	4	5	4	2	4	5	4	5	4	4
3	2	2	3	1	2	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1
4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3

SÍNDROME DE BURNOUT	*Agotamiento emocional*	Fatiga física	Falta de motivación	Distanciamiento afectivo	*Despersonalización*	Sensación de cabot	Entumecimiento emocional	*Realización personal*	Percibir la realidad de forma eficiente	Creatividad	Autoestima
3	3	5	1	3	5	5	5	2	1	4	1
3	2	3	3	1	5	2	5	2	1	2	4
2	2	1	1	5	3	5	3	1	2	1	1
2	1	1	1	1	5	1	5	2	2	2	2
4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2
2	2	2	1	3	5	4	5	1	2	1	1
3	3	4	1	4	3	3	3	3	2	5	1
2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	5	2
2	2	1	1	3	1	3	1	3	4	2	2
4	4	5	3	5	3	3	3	4	3	5	5
2	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	3
3	3	5	1	2	2	3	2	4	4	3	4
3	2	1	1	3	5	4	5	3	5	2	3
3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	1	1
2	2	1	2	2	1	2	1	4	5	5	1
4	4	2	4	5	5	5	5	3	4	2	3

3	3	3	1	5	2	5	2	3	4	4	1
3	2	1	2	4	5	4	5	2	5	1	1
3	4	5	2	4	2	5	2	2	3	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
2	3	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	5	3	3	1	3	1	3	3	1	5
3	2	3	3	1	4	5	4	1	2	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	2
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
4	3	1	4	5	5	5	5	4	3	5	5
3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	1
3	3	5	2	1	4	3	4	2	1	3	2
2	2	1	1	4	3	1	3	2	1	1	5
3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4
3	4	5	5	1	4	1	4	4	2	5	4
3	4	4	5	2	2	2	2	4	4	2	5
2	2	2	1	2	1	1	1	3	1	5	2
3	3	5	1	3	4	3	4	2	2	3	1
3	3	3	3	3	4	4	4	2	1	1	5
2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	1	1
3	5	5	5	5	2	1	2	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2
4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	2	4
3	1	1	1	1	2	2	2	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	2	4	4	2	1	2	4	2	4	5
2	1	1	1	1	2	2	2	3	5	3	2
3	3	3	2	5	1	1	1	3	2	3	4
2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3