



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Síndrome de Burnout y Clima Laboral en el Personal Administrativo de la  
F.A.P del Callao 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA:

VERA JAICO, Valeria.

ASESOR:

MG. SEDANO ESPINO, Víctor Hugo.

**LÍNEA DE**

**INVESTIGACIÓN:**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

### **Dedicatoria**

El presente trabajo se lo dedico  
a mis Padres y a mis hermanos  
Con mucho amor por ser el motivo  
que me impulso a culminar  
mi carrera en la cual siempre  
estaré apoyándolos.

**Agradecimiento.**

A la universidad Cesar Vallejo que me formo en mi carrera.

A los docentes que compartieron sus conocimientos, Por su apoyo cuando necesitaba una guía para seguir con mis estudios.

A mi Asesor de tesis por su paciencia y apoyo que me brindo.

A las personas que siempre estuvieron hay apoyándome cuando más lo necesitaba, me extendieron la mano y pude contar con ellos.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Valeria Vera Jaico con DNI N° 72794379, a efecto de cumplir con los disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Académico Profesional de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, también de claro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2017.

---

Valeria Vera Jaico

## **Presentación.**

Cumpliendo con lo estipulado por el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Humanidades. Escuela Profesional de Psicología, someto a vuestro juicio profesional la presentación del informe de investigación titulado, Síndrome de Burnout y Clima Laboral en Personal Administrativo del Callao 2017.

En el primer Capítulo del estudio de investigación inicia con la presentación de la realidad problemática, seguidamente continuando con los trabajos previos, los antecedentes, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación, la hipótesis tanto general, específica y finalmente el objetivo general y específico.

En el segundo capítulo está conformada por el método, en lo cual incluye el diseño tipo nivel de investigación, además las variables, la población, muestra, técnicas e instrumentos, métodos de análisis y aspectos éticos.

En el tercer capítulo está conformado por los resultados tanto descriptivos como correlacionales.

| Autora: Vera Jaico Valeria

## Índice

Páginas preliminares	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	6
1.3.1. Definición de Burnout.....	6
1.3.2. Teorías de Maslow.....	7
1.3.3. Teoría de ERG.....	8
1.3.4. Tipos de Burnout.....	9
1.3.5. Teoría de Gestalt.....	12
1.3.6. Teorías de la Motivación.....	13
1.3.7. Teorías Psicodinámicas y existencialistas.....	16
1.4. Formulación del problema.....	17
1.5. Justificación del estudio.....	17
1.6. Hipótesis.....	18
1.6.1. Hipótesis general.....	18
1.6.2. Hipótesis específico.....	18
1.7. Objetivos.....	19
1.7.1 Objetivo general.....	19
1.7.2 Objetivo específico.....	19
<b>II. MÉTODO</b>	<b>20</b>
2.1. Diseño de investigación.....	20
2.2. Tipo de investigación.....	20
2.3. Método de investigación.....	20
2.4. Variables, operacionalización.....	20
2.5. Población y muestra.....	23
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
2.8 Métodos de análisis de datos.....	29
2.9 Aspectos éticos.....	29
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>30</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>34</b>
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	<b>37</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>38</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>40</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>45</b>
8.1. Consentimiento informado.....	45
8.2. Instrumentos de evaluación.....	46
8.3 Matriz de consistencia.....	51
8.4. Cartas de presentación.....	53
8.5 Criterio de Jueces.....	54

## Índice de Tablas.

		Pág.
Tabla 9	<i>Nivel de Síndrome de Burnout</i>	30
Tabla 10	<i>Nivel de Clima Laboral.</i>	30
Tabla 11	<i>Prueba de normalidad de Síndrome de Burnout y Clima laboral</i>	31
Tabla 12	<i>Coeficiente de correlación rho de Spearman entre Burnout y Clima laboral</i>	31
Tabla 13	<i>Coeficiente de correlación rho de Spearman entre el Síndrome de Burnout y las dimensiones de Clima laboral</i>	31
Tabla 14	<i>Coeficiente de correlación rho de Spearman entre el Clima laboral y las dimensiones de Síndrome de Burnout</i>	32
Tabla 15	<i>Coeficiente de correlación rho de Spearman entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y las dimensiones de Clima laboral.</i>	33

## **Resumen.**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables de síndrome de burnout y clima laboral en el Personal Administrativo de la F.A.P del Callao 2017. El estudio fue de tipo descriptivo-correlacional. La muestra es censal ya que el tamaño de la muestra y la población está compuesto por 100 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de síndrome de Burnout de Maslach y Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC) para ambos se obtuvieron sus pruebas psicométricas. Los resultados obtenidos evidencian que existe una relación significativa entre las variables de síndrome de burnout y clima laboral, al obtener como correlación entre el nivel de Clima laboral y las dimensiones de Burnout asumen valores de rho superiores a  $-0,05$ , siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,00$ ). El nivel de Síndrome de burnout se muestra un nivel alto representado por un 67%. Respecto al clima Laboral tienen un nivel bajo representado por un 69%.

Palabra clave: Clima, Burnout, nivel, correlación.



## **Abstract**

The present study had as objective to determine the relationship between the variables of burnout syndrome and work climate in the Administrative Staff of the F.A.P of Callao 2017. The study was descriptive-correlational. The sample is census since the size of the sample and the population is composed of 100 workers. The instruments used were the Maslach Burnout Syndrome Scale and Occupational Climate Scale of Sonia Palma (CL-SPC) for both were obtained their psychometric tests. The results obtained show that there is a significant relationship between the variables of burnout syndrome and work climate. When we obtain a correlation between the work climate level and the Burnout dimensions, we assume values of rho greater than  $= -0.05$ , being significant (sig.  $<0.00$ ). The level of Burnout Syndrome shows a high level represented by 67%. Regarding the Labor climate they have a low level represented by 69%.

Key words: Climate, Burnout, level, correlation.