



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Clima organizacional y síndrome de burnout en personal de una Institución Policial, Arequipa, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTORES:

Choquehuayta Ccasa, Grecia Nélica (ORCID: 0000-0002-4239-1412)
Villena De La Torre, Melia Jenifer (ORCID: 0000-0001-8097-1453)

ASESOR:

Dr. Palacios Isla, Oswaldo Abraham (ORCID:0000-0003-0935-5767)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, quien llena mi vida y la de mi familia con bendiciones.

A mis padres Juan José y Melia Grimalda, por su apoyo incondicional en mi formación profesional y personal.

Y a mis hermanos, que siempre me brindaron soporte día a día en el transcurso de cada año de mi carrera Universitaria.

Dedico este trabajo a mis padres Beatriz y Alfredo, por su paciencia y amor incondicional, especialmente a mi querida madre por educarme con valores, por motivarme en mi propósito profesional y desarrollo personal.

A mis queridas hermanas, por darle color a mi vida en todas las etapas de mi crecimiento personal y por motivarme a concluir mi tesis.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por permitirnos culminar satisfactoriamente nuestra formación profesional.

A nuestro Asesor, que constantemente nos orientó en el desarrollo de nuestra tesis.

A las autoridades de la Policía Nacional del Perú de Arequipa, que nos permitieron avanzar en nuestra investigación, al igual que su personal, quienes nos apoyaron en la recolección de datos.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de Autenticidad	iv
Índice de contenidos	v
Índice de Tablas	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y Diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Prueba de Normalidad Kolmogorov – Smirnov para las variables Clima Organizacional y Síndrome de Burnout	23
Tabla 2: Prueba de Correlación de Rho de Spearman de Clima Organizacional y Síndrome de Burnout	24
Tabla 3: Tabla de correlación de Rho de Spearman según indicadores entre Clima Organizacional y Agotamiento Emocional	25
Tabla 4: Tabla de correlación de Rho de Spearman según indicadores entre Clima Organizacional y la Despersonalización	26
Tabla 5: Tabla de correlación de Rho de Spearman según indicadores entre Clima Organizacional y la Realización	27
Tabla 6: Niveles de Clima Organizacional en la muestra de estudio	28
Tabla 7: Niveles del Síndrome de Burnout en la muestra de estudio	29
Tabla 8: Matriz de consistencia	42
Tabla 9: Operacionalización de las Variables	43
Tabla 10: Validez de contenido a través del criterio de jueces del Clima Organizacional	54
Tabla 11: Validez de contenido a través del criterio de jueces del Síndrome de Burnout	55
Tabla 12: Consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach del Clima Organizacional.	56
Tabla 13: Análisis de validez ítem-test del Clima Organizacional.	56
Tabla 14: Consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach del Síndrome de Burnout	57
Tabla 15: Análisis de validez ítem-test del Síndrome de Burnout	57

Resumen

El estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en una institución policial de Arequipa. La muestra se conformó por 240 policías, para lo cual el tipo de investigación fue de tipo aplicada correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. Los instrumentos empleados fueron; el Cuestionario de Clima Organizacional y el Inventario de Síndrome de Burnout. Los resultados evidencian que el clima organizacional se correlaciona de manera negativa y débil con el síndrome de burnout.

Palabras clave: Clima organizacional, síndrome de burnout, policía.

Abstract

The purpose of the study is to determine the relationship between organizational climate and burnout syndrome at a police institution in Arequipa. The sample consisted of 240 police officers, for which the type of research was type applied correlational and non-experimental cross-sectional design. The instruments used were; The Organizational Climate Questionnaire and Burnout Syndrome Inventory. The results show that the organizational climate correlates negatively and weakly with burnout syndrome.

Keywords: Organizational climate, burnout syndrome, police.

I. INTRODUCCIÓN

Según Bergamini y Coda (1997), el clima organizacional no es más que el indicador de nivel de satisfacción e insatisfacción experimentado por los empleados en el trabajo. Por lo tanto, el clima organizacional refleja la apreciación de los colaboradores de la organización en el entorno laboral donde se desempeñan. Así mismo, en el 2009 el Ministerio de Salud (MINSA), conceptualiza el clima organizacional como la percepción compartida que los trabajadores tienen de una organización sobre su entorno laboral, las relaciones interpersonales que se dan a su alrededor y el ambiente físico en que se desenvuelven.

En cuanto al Síndrome de Burnout, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) es considerada como una de las principales causas de riesgo laboral debido a su facultad para perjudicar la salud mental del personal, además de situar en riesgo la vida de los trabajadores, y perjudicar la calidad de vida de los empleados. (Saborío y Hidalgo, 2015).

Según Coaguila y Velasquez (2018), en la literatura científica, el ejercicio de la profesión policial ha sido explicado como una ocupación netamente estresante, siendo descrita por algunos investigadores como una de las que más produce estrés.

En este sentido los policías integran un grupo profesional que se enfrenta a varios riesgos ocupacionales, ya que ponen su vida en riesgo en todo momento, además de su integridad física dado que constantemente por el ejercicio de su profesión se exponen a la violencia y a las agresiones que son propias de su trabajo. Por otro lado, debido a la naturaleza de su trabajo reportan elevados índices de estrés laboral, que de experimentarse crónicamente se asocian al Síndrome de Burnout, ya que presentan las dimensiones que lo componen, tales como la despersonalización, el agotamiento emocional, y baja realización profesional. De este modo, al igual que el personal de salud y los docentes, los policías son el tercer grupo profesional que tiene mayor prevalencia de Síndrome de Burnout (Arias y Jiménez, 2011).

Así mismo, en el contexto peruano, Callirgos (2017), menciona que se evidencian muy pocos estudios de Síndrome de Burnout en el ámbito policial del Perú, dado que hasta la actualidad todavía no existe una línea de investigación consolidada sobre el tema, sin embargo, es importante destacar que tener investigaciones puntuales sobre esta problemática, es un importante inicio de partida para ahondar la revisión teórica e instrumental de variables psicológicas con respecto a los efectivos policiales.

Según la hoja informativa emitida por la página oficial de la OMS (2019), menciona al trabajo sujeto a un entorno laboral negativo como un factor fundamental de problemas físicos y psíquicos.

Así mismo, la economía mundial se ve afectada debido a la ansiedad y la depresión pues se evidenció que anualmente existe una pérdida de productividad de US\$ 1 billón.

Por otro lado, problemas frecuentes como el acoso y la intimidación pueden afectar de forma negativa la salud mental. Debido a todo esto las organizaciones son capaces de cambiar esto al intervenir con medidas eficientes para impulsar la salud mental en el trabajo con el fin de aumentar la productividad.

En razón de lo expuesto, se presenta la problemática de la investigación con la siguiente interrogante; ¿De qué manera se relaciona el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal de una Institución Policial, Arequipa, 2020?

Por consiguiente, el presente trabajo de investigación tiene como propósito aportar al conocimiento de la realidad, determinando la correlación entre las variables de estudio ya que el trabajo policial se encuentra sujeto a altos niveles de estrés por ejercer una profesión de alto riesgo, que son características propias de sus funciones, ello podría afectar su desempeño laboral, como también su estado físico y psicológico en consecuencia disminuir su calidad de servicio (Moreno, Carvajal y Escobar, 2001).

En el caso del Perú, se constató que la Policía Nacional tiene que enfrentar la falta de diversos recursos, y una clara falta de credibilidad y confianza de la población que los consideran incompetentes y corruptos (Coaguila y Velasquez, 2018). Con ello la base teórica presentada por investigaciones nacionales, internacionales y locales sobre los conceptos relevantes en el estudio, explicarán la relación de estas variables. A nivel práctico, esta investigación aportará información para realizar soluciones prácticas, como conseguir resultados positivos y una mejor producción laboral en los trabajadores administrativos y operativos de la institución policial. Así mismo, se justifica metodológicamente porque no se han podido hallar muchos estudios nacionales en la muestra de estudio que se refieran al clima organizacional y síndrome de burnout, por lo que resulta de mucha importancia el estudio. A nivel personal esta investigación es de suma importancia porque además de permitir la obtención de la licenciatura en psicología, va a favorecer la ampliación de la experiencia en el desempeño de la carrera profesional.

Con base a lo anterior, el objetivo general es: Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020.

Para ello, los objetivos específicos son: 1) Determinar la relación entre Clima Organizacional y Agotamiento Emocional en el personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020. 2) Determinar la relación entre Clima Organizacional y Despersonalización en el personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020. 3) Determinar la relación entre Clima Organizacional y Realización Personal en personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020. 4) Describir el nivel de la percepción de Clima Organizacional de manera general en el personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020. 5) Describir el nivel de Síndrome de Burnout de manera general en el personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020.

Se plantea como hipótesis general: Existe relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout de una Institución Policial de Arequipa, 2020.

Las hipótesis específicas son: 1) Existe relación entre Clima Organizacional y Agotamiento Emocional en el personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020. 2) Existe relación entre Clima Organizacional y Despersonalización en el personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020. 3) Existe relación entre Clima Organizacional y Realización Personal en personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para el presente estudio de corte correlacional entre el Clima Organizacional y Síndrome de Burnout, se toma en cuenta las investigaciones en ámbitos nacionales e internacionales, que se detallan a continuación:

Con respecto a los antecedentes nacionales, se realizó una investigación en Arequipa y Lima por Coaguila y Velasquez (2018), con el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout. Por tanto, en los resultados evidenciaron que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y síndrome de burnout, de modo que, un clima laboral negativo se asocia con una mayor disposición de desarrollar el síndrome de Burnout en el personal policial evaluado.

Otra investigación realizada en Lima por García (2016), se desarrolló para hallar la correlación entre el clima laboral y síndrome de burnout. Siendo una investigación descriptiva – correlacional. Por consiguiente, en los resultados evidenciaron que no existe correlación entre las variables de estudio. Sin embargo, en cuanto al clima laboral, por mayoría, los policías si perciben un clima desfavorable (20.3%) y en referencia al síndrome de burnout, demostraron encontrarse en un nivel de tendencia (37.4%).

Así mismo, Bautista y Bravo (2017), en el Callao, realizaron una investigación, donde buscaron relacionar el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout. Por tanto, en los resultados hallaron una correlación negativa media entre el clima organizacional y burnout. Por consiguiente, el 46.8%. De los evaluados perciben como favorable el clima, en cuanto al síndrome de burnout el 80.9% presenta un moderado riesgo a desarrollar dicho síndrome.

Por otra parte, tenemos a Velasquez (2017), en Lima, realizo un estudio correlacional que tuvo como finalidad asociar el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout. Por otro lado, en los resultados estadísticos hallaron una correlación negativa débil entre las variables, así mismo concluyeron que no existe correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout con el clima laboral.

En otra investigación realizada en Huancayo por Gago et al. (2017), se buscó identificar la relación entre el Clima Laboral y Síndrome de Burnout, siendo así una investigación correlacional. En este sentido, los resultados revelaron que solo existe relación directa y significativa entre el clima laboral y la realización personal del burnout, mientras que con las otras dimensiones del síndrome no hallaron correlación.

A nivel Internacional, una investigación realizada en México por García et al. (2020), buscaron relacionar el síndrome de burnout con las actividades físicas y de ocio en policías mexicanos. La pregunta a la que respondieron fue: ¿Existe alguna asociación del burnout con las actividades físicas, de ocio y el perfil personal? Participaron un total de 276 policías (87% hombres y 13% mujeres). Los resultados mostraron que un alto número de policías tenía una alta prevalencia de burnout y un alto nivel de agotamiento mental, y ese ejercicio se relacionó positiva y significativamente con un menor riesgo de agotamiento. Los hombres mostraron un mayor riesgo que las mujeres. Se deben considerar los resultados para mejorar las intervenciones y las prácticas de salud ocupacional en la fuerza policial.

Otra investigación realizada en Polonia por Lubranska (2015), en su investigación sobre clima organizacional y Síndrome de Burnout, buscó correlacionar dichas variables. En la investigación participaron 239 personas (122 mujeres, 117 hombres). Por otro lado, en los resultados evidenciaron una fuerte relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout. Por lo tal, concluyeron que el clima organizacional es un factor que determina el desarrollo del burnout, por lo tanto, la creación de condiciones de apoyo en el lugar de trabajo podría reducir el riesgo de desarrollar burnout.

Otra investigación realizada por Chuquimia (2017), realizó un estudio en Bolivia, donde busco correlacionar el Clima organizacional y el Síndrome de Burnout, para ello la muestra estuvo constituida por efectivos de la policía y personal civil. Por otro lado, en sus resultados encontró una correlación inversa entre ambas variables, por ende, un buen clima organizacional puede reducir el riesgo de desarrollar burnout, y contrariamente, un clima desfavorable puede generar mayor predisposición a desarrollar burnout, en los agentes policiales.

Landa et al. (2017), en México, realizaron una investigación correlacional transversal donde buscaron determinar la asociación entre el clima organizacional y el desarrollo del síndrome de burnout. En los resultados hallaron que los evaluados presentaron altos niveles de síndrome de burnout, así mismo la percepción del clima organizacional estuvo negativamente correlacionada con la presencia del síndrome y con los factores emocionales de ansiedad, depresión y desesperanza.

Finalmente, una investigación realizada en España por Pecino et al. (2019), buscaron relacionar el Clima Organizacional, Estrés de Rol y Síndrome de Burnout, con la finalidad de aumentar la participación laboral y prevenir burnout. Por otro lado, en el resultado hallaron que el clima organizacional está correlacionado con el estrés de rol, así mismo, la satisfacción del trabajo y burnout, mientras que el estrés de los roles se correlaciona con el síndrome de burnout y satisfacción laboral. Por último, existe una correlación negativa entre burnout y la satisfacción laboral. Por ende, la investigación evidencia que un clima organizacional positivo o favorable podría conducir a los colaboradores menos estresados y quemados y, al mismo tiempo, a trabajadores más satisfechos con un mejor bienestar.

Para explicar las variables que se han considerado es necesario buscar un sustento teórico, lo cual, facilitará la comprensión de la problemática.

Respecto al concepto de Clima Organizacional Solarte (2009), refiere que el ser humano vive en ambientes generalmente complejos y de continuo cambio, puesto que las organizaciones están conformadas por individuos y comunidades que generan diferentes actitudes y comportamientos que afecta dicho ambiente, a partir de esa idea surge el concepto de clima organizacional.

Según Rubió (2016), el clima organizacional se conceptualiza como el conjunto de expectativas, políticas, sentimientos, normas, percepciones, conductas, actitudes y procedimientos que van a determinar la vida laboral en una organización.

Así mismo, el autor hace mención de dos tipos de clima organizacional; los que favorecen la motivación del personal y los que ocasionan el efecto

contrario. Cabe resaltar que el clima organizacional favorable va a propiciar un mayor sentido de pertenencia y compromiso a la empresa, así como a sus objetivos, mientras que un clima organizacional desfavorable provocará situaciones conflictivas, actitud negativa frente a la labor y baja productividad. Por ende, si existe una diferencia entre los objetivos personales de los colaboradores y los objetivos de la corporación se presentará insatisfacción laboral, ausentismo, rotación de personal y renunciaciones por sentirse incomprendidos e ignorados.

Existen diferentes enfoques teóricos que definen el clima organizacional: enfoque de factores psicológicos: Este enfoque, puntualiza el clima como una cualidad del individuo; por ello, estudia su conducta y percepción en la organización que éste construye del entorno generado por el contexto psicológico. Así mismo, el enfoque de factores grupales: Este enfoque conceptualiza el Clima como una apreciación social y compartida de las verdades internas de un grupo. Y, el enfoque de factores organizacionales: Este enfoque considera que cada institución tiene características propias, que afectan el entorno laboral y resonar en el comportamiento del colaborador (Toro, 2005 citado en Ucrós y Gamboa, 2010)

Por otro lado, Junior et al. (2006), subrayan que hay tres perspectivas climáticas organizativas: (1) Objetivo, (2) Subjetivo y (3) Integrado. El primero ocurre cuando el clima organizacional se define como una totalidad de permanentes, por ejemplo; los diferentes estilos de liderazgo, la estructura y dimensión de la organización, la diversidad de los sistemas organizativos y finalmente la orientación los objetivos de la organización. El segundo, el subjetivo, trata de la percepción de los colaboradores que definen el clima, en función de la satisfacción de las demandas que se apartan de los empleados, es decir, calidez y apoyo, entre otros. El tercer enfoque, el integrado, es de naturaleza objetiva y subjetiva, es decir, los factores son de carácter personal como los valores, la motivación, y la percepción de los colaboradores de las organizaciones; y variables estructurales como: tecnología, sistemas de relaciones de autoridad y las metas que operan en el sistema. Para el enfoque integrado, los factores estructurales son los aspectos climáticos asociados con el sistema administrativo.

Para (Violanti, 1985; Martelli, Waters y Martelli, 1989, como se citó en Torres, San Sebastián, Ibarretxe y Zumalabe, 2002), en el ámbito laboral de los policías se hallan diferencias entre los estresores específicos de dicha profesión. Estos son los estresores organizacionales, que son causados por la administración y gestión policial y por otro lado, los estresores inherentes, que son aquellos que corresponden a su actividad habitual tales como son la exposición a la violencia y al peligro, esto desemboca en consecuencias poco favorables o negativas para su salud mental y física.

Con respecto al Síndrome de Burnout, Coaguila y Velasquez (2018), refieren que: “Aunque los orígenes de la investigación sobre este síndrome se remontan a mediados de la década de 1970, la literatura ha proporcionado una descripción que es bastante adecuada para lo que se denominó más tarde como burnout.” (p.27).

En cuanto a la definición de este síndrome, las diferentes definiciones del burnout que encontramos en la literatura científica, se distinguen entre aproximaciones clínicas y aquellas que responden a una perspectiva psicosocial.

En su inicio, desde la perspectiva clínica lo definen como un " Una condición de frustración o fatiga causado por el entusiasmo a una actividad, estilo de vida o relación que no proporciona el rendimiento esperado. Se trata de agotar los recursos físicos y mentales de uno mismo; quedar rendido por esfuerzos excesivos expectativas poco realistas de la sociedad o uno mismo." (Freudenberger y Richardson, 1980; p. 16).

Años posteriores, Maslach y Leiter (1997), conceptualizaron al Síndrome de Burnout por primera vez en relación con el trabajo de servicios humanos, donde refiere que el SB es un conjunto de síntomas relacionados con el ambiente laboral que surge en respuesta a un inadecuado afrontamiento del estrés crónico, que conduce a los trabajadores al cansancio y al distanciamiento interpersonal y emocional en el trabajo (Maslach y Jackson, 1981) suele ocurrir en aquellos individuos que se desempeñan laboralmente en las llamadas profesiones de ayuda, cuyo objetivo es cuidar de las personas, por ende, son individuos sin antecedentes de trastornos psicológicos o

psiquiátricos. Así mismo el SB en el año 2000 fue reconocido por la OMS, del mismo modo ha sido extensamente aceptado y estudiado por los científicos (Salgado y Leria, 2018). Este síndrome se compone de al menos 5 elementos particulares: Síntomas conductuales o mentales que se presentan en el entorno laboral; debido a conductas y actitudes negativas ocasiona un desempeño laboral deficiente; síntomas disfóricos tales como desgano y fatiga física; y, se manifiesta en individuos sin patología premórbida (Maslach, Leiter y Schaufeli, 2001).

Por otro lado “Comienza con una sensación de estrés emocional y una disminución de la satisfacción laboral que se intensifica en actitudes negativas hacia el trabajo, colegas y clientes/usuarios” (Bianchi, Schonfeld, Vandell y Laurent, 2017, p. 2-3). Por ende, una persona con Síndrome de Burnout “probablemente dará un servicio deficiente, tendrá mayor disposición a faltar más de lo normal, será inoperante en sus funciones y por ende podría conducir a la organización a un gran perjuicio económico y errores en la obtención de metas” (Morales y Hidalgo, 2015, p. 1-2).

Así mismo, algunos de los informes de investigación citados por los corresponsales de Eurofound (2018) sugieren que existen efectos negativos del Burnout en el rendimiento, principalmente en los individuos y su salud, pero posiblemente también en las organizaciones, aunque hay menos investigación disponible sobre este último.

Los efectos son múltiples y van desde la disminución de la satisfacción o motivación en el trabajo, la reducción de la productividad individual y la falta de compromiso, las reacciones negativas hacia otros y la disminución del compromiso organizacional. Los efectos del Burnout en el individuo también pueden ser físicos, porque puede provocar insomnio e incapacidad para recuperarse, afectando la calidad de vida del individuo que padezca de este síndrome, ausentismo y presentar enfermedad con más frecuencia, esto causa una mayor rotación de personal. En última instancia, el agotamiento severo puede provocar una desconexión a largo plazo y una incapacidad para trabajar.

Con respecto a la etiología, existen diversos modelos tanto explicativos y teóricos del síndrome de Burnout, para el estudio de la presente investigación nos basamos en el modelo psicosocial, que se centra en los procesos de

interacción social y sus consecuencias, que a su vez está clasificado en tres grupos.

El primer grupo incluye modelos desarrollados en el marco de la teoría sociocognitiva del yo. Consideran que, La cognición del individuo afectará su percepción y comportamiento. Además, el grado de seguridad o la creencia del sujeto basado en sus propias habilidades determinará sus esfuerzos para lograr sus metas y la dificultad o facilidad para lograrlas, así mismo, determinará algunas reacciones emocionales, tales como como estrés o depresión.

El segundo grupo incluye modelos desarrollados a partir de la teoría del intercambio social. Creen que la causa del burnout se debe principalmente a las percepciones de las personas que carecen de equidad o falta de ganancia debido al proceso de comparación social a la hora de establecer interacciones con otros individuos. Los profesionales del servicio de ayuda establecen relaciones de intercambio (agradecimiento, solidaridad, reconocimiento, estima, etc.) con supervisores, colegas, organización y receptores de su trabajo. En estas relaciones, la equidad o las expectativas de beneficio de estos intercambios juegan un papel importante. Cuando las personas continúen percibiendo que su esfuerzo y contribuciones exceden las recompensas de su trabajo, y que no son capaces de resolver adecuadamente esa situación, se sentirán agotadas.

Finalmente, el tercer grupo considera modelos desarrollados a partir de la teoría organizacional. Estos modelos incluyen como precedentes del síndrome el clima organizacional, la ausencia de salud organizacional, cultura, distribución y disfunciones de rol. Estos son modelos que resaltan la importancia de los factores estresantes en el entorno organizacional y la importancia de las estrategias de afrontamiento utilizadas ante la experiencia estresante. Por lo tanto, todos estos incluyen el síndrome de burnout como una respuesta al estrés laboral. (Gil, Monte y Peiró, 1999).

Con lo mencionado, desde la perspectiva psicosocial, asevera que el Síndrome de Burnout es de carácter tridimensional porque puede desarrollarse en profesionales que trabajan con otras personas de una u otra manera. Estas dimensiones son: el agotamiento emocional; se refiere a la falta de energía

mental y física en el trabajo, además de una disminución de recursos emocionales, significa que, los colaboradores sienten que a nivel afectivo no pueden dar más de sí mismos, por el contacto prolongado y sistemático con otras personas que deben atender como sujeto de trabajo; despersonalización, Se refiere al desarrollo de sentimientos indiferentes, desapego emocional y una actitud cínica hacia el trabajo y a las personas de su entorno laboral, mostrándose irritable, irónico, y tiende a culpabilizar de sus frustraciones y disminución de su desempeño laboral a sus compañeros; falta de realización personal, hace referencia a la pérdida de sentirse competente en el trabajo, lo que significa que el individuo se siente descontento consigo mismo, incapaz de realizar su trabajo por ende insatisfechos con sus resultados de su desempeño laboral. Además, experimentan sentimientos de frustración, carencias de expectativas laborales, por lo tal como consecuencia, el abandono de la profesión, la impuntualidad y el absentismo se harán presentes como síntomas típicos y habituales del Síndrome de Burnout. Por lo tanto, estas dimensiones al estar presentes en los colaboradores resultan en riesgos perjudiciales para su salud física y mental, conduciéndolos a emociones de baja autoestima, que afecten su relación con su entorno familiar, desconfiar de su calidad de trabajo e incluso llegando a trastornos mentales. (Chavez, citado en Rivera, Ortiz, Miranda Y Navarrete ,2019).

Si se considera el Síndrome de Burnout dentro de una institución Policial, se tendría que tener consideración especial, ya que el efectivo policial, tanto mujeres como hombres, están en contacto directo y permanente con la población, los mismos que reclaman transparencia y oportuno accionar en su labor; por ende, esta profesión se desarrolla bajo la influencia que ejerce la sociedad. Y, por otro lado, se sienten bajo presión por su institución a dar lo mejor de sí mismos, de manera continua. Además, por su misma profesión necesitan encaminar su vida de forma adecuada, dado que en ellos están puestas las miradas de la sociedad y de su propia institución, entonces bajo esa presión ejercida sobre su toma de decisiones y actuar, el personal policial corre el riesgo de desarrollar dicho síndrome (Pinzón y Torres, 2013, p-69).

Así mismo, según Pinzón y Torres, hay algunos factores que desencadenan el Síndrome de Burnout en los efectivos de la policía, como son: el poco reconocimiento por parte de la sociedad debido a la entrega y el esfuerzo que

implica el ser policía, largas jornadas de trabajo, cambios continuos de su jefe inmediato con diferentes políticas, escasas oportunidades de desahogo emocional, la falta de tolerancia, el deber de su servicio en zonas de riesgo y que además los aleja de su ambiente familiar, la carencia de habilidades interpersonales para establecer relaciones sanas, la poca cultura de la población con respecto a la ley, que genera desacuerdos y choques entre la población y la policía, siendo estos solo algunos de las principales razones y/o motivos por los cuales la policía es de alto riesgo emocional, conductual convirtiéndolos en agentes vulnerables ante el desarrollo del burnout , afectando su salud mental y física. Es por ello, que con frecuencia se observa policías agotados, poco amables, a veces frustrados, irritados, desmotivados, debido a la fuerza o energía que demanda sus funciones, por lo que ese estado podría incluso alterar la convivencia sana de su hogar. Siendo este un motivo más, que desencadenan estrés y que además puede terminar en el síndrome de burnout.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

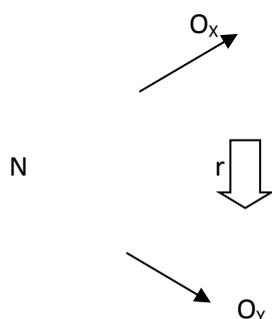
Tipo de investigación

Fue correlacional porque buscó determinar si se encuentra o no las interrelaciones entre variables, con enfoque cuantitativo. En base al número de mediciones, este fue un estudio transversal ya que las variables solo se midieron una vez; en términos de tiempo, fue un estudio retrospectivo ya que se trató de la medición de investigaciones y eventos ocurridos. Dependiendo de la ubicación de la investigación, perteneció a un estudio de campo pues se llevó a cabo en el medio natural donde se posicionó la muestra, por lo que según el tipo de conocimiento previo, este fue un estudio científico porque se basa en principios, categorías y teorías estudiadas (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño de investigación

Refiriéndose al diseño de la investigación, esta fue no experimental correlacional transversal, ya que buscó identificar problemas y describir con precisión las condiciones en la que se halló la población de estudio sin ninguna intervención o modificación dentro del momento específico en que se hizo uso del instrumento de evaluación (Hernández y Mendoza, 2018).

Se grafica de la siguiente manera:



Dónde:

N: Personal militar operativo y administrativo de la PNP

Ox: Clima Organizacional

Oy: Síndrome de Burnout

r : Relación entre variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Clima Organizacional

Se conceptualiza al Clima Organizacional como las opiniones que los miembros de una organización tienen sobre su entorno laboral, las interacciones con otros individuos que ocurren alrededor y diversas regulaciones informales y formales que perjudican el trabajo (MINSAL,2009). Por otro lado, la variable es medida por la obtención de puntajes directos a partir del cuestionario para el estudio de clima organizacional del MINSAL, el cual mide la variable a través de una estructura de 11 dimensiones: “Comunicación, Cooperación, Confort, Estructura, Identidad, Innovación, Liderazgo, Motivación, Recompensa, Remuneración y Toma de Decisiones; y una escala de medición ordinal” (MINSAL, 2009, p. 16).

Variable 2: Síndrome de Burnout

Se define al Síndrome de Burnout como: “Una forma inapropiada de afrontar el estrés emocional crónico, que se presenta en ocupaciones que tienen contacto directo y continuo con las personas” (Maslach y Jackson, 1981, p. 32). Esta variable fue medida a través del Inventario de Síndrome de Burnout cuya escala es de tipo Likert, la medición es realizada por medio de tres dimensiones denominadas: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Para efectos del estudio, se entiende que: “La población es la agrupación de todos los casos que cumplen una serie de especificaciones” (Chaudhuri, 2018 & Lepkowski, 2008 Citado en Hernandez y Mendoza, 2018). La población fue conformada por 240 agentes del personal administrativo y operativo de la Policía Nacional del Perú de la comisaría de Yanahuara, Arequipa.

Criterios de inclusión

- Edad
- Sexo
- Personal administrativo y operativo
- Policías que se encuentren en plena actividad y no están en situación de retiro.

Criterios de exclusión

- Personal civil
- Policías que no hayan contestado por completo los instrumentos de evaluación.

Muestra

Según Hernández y Mendoza (2018), la muestra es un subgrupo de un rango de interés que servirá para recolectar los datos más relevantes y representativos de la población de estudio. El tamaño de la muestra fue de 240 policías del personal administrativo y operativo de la Policía Nacional del Perú de la comisaría de Yanahuara, Arequipa.

Muestreo

El muestreo fue no probabilística intencional porque se basa en el interés de las metas del participante, ya que la elección de elementos dependerá de las características de estudio, no de la probabilidad. (Hernández y Mendoza, 2018). Para este trabajo de investigación, el tipo de muestreo fue censal (Chávez, 2007) pues, representó a toda la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se hizo uso de técnicas de encuesta para la recopilación de datos, que se basan en un grupo de preguntas relacionadas con una o más variables de medición.

Para medir dichas variables se utilizó cuestionarios con preguntas cerradas, que contienen opciones de respuesta previamente definidas, que son más sencillas de analizar y codificar (Hernández y Mendoza, 2018).

Estos instrumentos corresponden a un cuestionario y un inventario que se detallarán a continuación.

Ficha Técnica de la variable 1: Clima Organizacional

Nombre Original	: Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional
Autor	: Ministerio de Salud – Perú MINSA (2009)
Adaptación	: Cárdenas Diaz Jorge (2018)
Abreviada	
Procedencia	: Perú
Duración	: 15 minutos
Administración	: Recurso Humano
Finalidad	: Diagnóstico Organizacional
Dimensiones	: Comunicación, Cooperación, Confort, Estructura, Identidad, Innovación, Liderazgo, Motivación, Recompensa, Remuneración y Toma de Decisiones.

Reseña Histórica: Esta herramienta fue construida por el Comité Técnico Peruano del Clima de la Organización del Ministerio de Salud en el año 2009 con la cooperación de grupos de expertos de diferentes instituciones y tiene como objetivo investigar las opiniones y percepciones de los empleados de una organización sobre el Clima Organizacional.

Consigna de aplicación: La Escala de Clima Organizacional contiene un total de 22 enunciados de tipo Likert junto a 4 opciones de respuesta politómicas distribuidas en 11 áreas basadas en el cuestionario de Clima Organizacional aplicado a la muestra elegida.

El puntaje total se calcula sumando los puntajes obtenidos en las respuestas para cada ítem; el puntaje alcanzable varía de 22 a 88. Una puntuación alta indica una condición "saludable", una puntuación baja indica una condición "insalubre".

Los puntajes se asignan como (4) Nunca, (3) A veces, (2) Frecuentemente, (1) Siempre.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

Confiabilidad y Validez

El Ministerio de Salud (2009), verificó la herramienta de evaluación a través de juicio de expertos y metodología de grupos focales; de igual forma, se efectuó la validación de la claridad en los enunciados; luego, utilizando el Alfa de Cronbach para la verificación estadística se obtuvo un valor cercano a 1, que indica que los datos alcanzados con el instrumento son confiables, es decir, el uso repetido de esta información logrará resultados similares.

Por otro lado, Cárdenas (2018), para la versión aplicable en personal policial realizó un estudio sobre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la policía, empleó el análisis basado en el estadístico V de Aiken para determinar la confiabilidad, siendo los criterios de pertinencia, relevancia y claridad los utilizados para obtener un índice de 0.6 que nos da un estándar adecuado para expresar validez. También se valió del estadístico Alfa de Cronbach y obtuvo una puntuación de 0,909, lo que indica que el índice es suficientemente fiable.

Propiedades psicométricas del piloto

Respecto al análisis del instrumento a partir de una prueba piloto aplicada a 30 agentes de la policía, se corroboró la evidencia de validez y confiabilidad en base a la estructura interna del mismo, en donde para la Variable Clima Organizacional se evaluó la validez de los ítems con el estadístico R de Pearson que obtuvo valores mayores a 0.20, siendo válidos pues el criterio empírico para aceptar el ítem es que el resultado obtenido sea igual o mayor que 0.20 (Kline, 1993). También se aplicó Alfa de Cronbach obteniéndose un puntaje de 0.899 lo que nos indica un adecuado índice de confiabilidad y validez, así mismo, al aplicarse el coeficiente omega de Mc Donald se obtuvo un valor de .913 considerado adecuado (Kline, 2005).

Variable 2 FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

Nombre Original	: Inventario de Burnout (MBI)
Autores	: C. Maslach y S. E. Jackson 1981
Procedencia	: California. EE. UU
Adaptación Española	: Moreno, Rodríguez, & Escobar 2001
Adaptación Peruana	: Llaja, Sarriá y García 2007
Aplicación	: Colectiva e individual, adultos
Tiempo de aplicación	: 10 a 15 minutos
Finalidad	: Evaluación de las tres dimensiones del Síndrome del Estrés Laboral.
Material	: Manual y plantilla de corrección
Dimensiones	: Cansancio Emocional Despersonalización y Autorrealización Personal.

Reseña Histórica: Maslach y Jackson (1981), elaboraron un Instrumento llamado Inventario de Burnout que consta de 22 ítems, tiene formato Likert y tiene 7 puntos de puntuación. Toma forma de afirmaciones que involucran las actitudes, emociones y los sentimientos de los participantes. Las variables medidas por el inventario son: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización personal.

Consigna de Aplicación: Se le muestra al sujeto una serie de frases y luego se le pide que indique con qué frecuencia experimenta este sentimiento con un valor de 0 a 6, donde (0 = Nunca), (1 = Alguna vez al año o menos), (2 = Una vez al mes o menos), (3= Algunas veces al mes o menos), (4 = Una vez por semana), (5 = Algunas veces por semana), (6 = Todos los días).

Calificación del Instrumento: Utilizando una plantilla de calificación dividida en tres dimensiones, el nivel se obtiene sumando todos los números registrados en la tabla según los ítems correspondientes a cada dimensión, y la suma es para establecer la puntuación directa de cada nivel de dimensión.

Interpretación: Las valoraciones altas en las dimensiones de Despersonalización y Cansancio Emocional, además de valoraciones bajas en la dimensión de Realización Personal van a pertenecer a una persona con el Síndrome de Burnout.

Propiedades psicométricas originales

Confiabilidad: Utilizaron una muestra conformada por 1316 sujetos para la consistencia interna, es así que en sus resultados obtuvieron un 0.90 como coeficiente de Alfa de Cronbach, en cuanto a las dimensiones se mostró un 0.79 tanto para el Cansancio Emocional como la Despersonalización y por último un 0.71 para la Realización Personal.

Validez: Se utilizó el análisis factorial para la estructura interna del instrumento de estudio dentro de una muestra de 1025 sujetos, donde se halló que el Agotamiento Emocional y la Realización Personal se relacionaban de manera negativa con un -0.22 mientras que el Agotamiento Emocional y la Despersonalización se relacionan de forma positiva con un 0.52.

Propiedades psicométricas peruanas

Confiabilidad y Validez

Para el uso de este instrumento en Perú Llaja, Sarriá y García (2007) lo adaptaron e investigaron sus características psicométricas en base a dos submuestras: Salud y No Salud; donde hallaron patrones similares en el tamaño del coeficiente Alfa de Cronbach. Encontraron en las dimensiones del instrumento en la población salud un 0.80 para el Agotamiento Emocional, 0.72 en Realización Personal y un 0.64 en Despersonalización. Es así que en la población no salud el índice de Cansancio emocional fue de 0.80, Realización Personal un 0.72 y en Despersonalización un 0.56

Para la validez, se mostró en el análisis factorial que la varianza del Agotamiento Emocional es 39.97%, La Despersonalización de 37.59% y la Realización Personal con 34.90%, lo que significa que su diferencia es menor al 40%, pero siendo incluso así, superan el porcentaje mínimo para asumir la dimensionalidad.

Por otro lado, Huamaní et al. (2018), para la versión aplicable en Arequipa, obtuvieron los niveles de confiabilidad de estas tres dimensiones mediante la prueba de coeficiente Alfa de Cronbach y el método de consistencia interna, hallándose: Agotamiento Emocional de .90, Despersonalización .79 y Realización Personal .71.

Propiedades psicométricas del piloto

Respecto al análisis del instrumento a partir de una prueba piloto aplicada a 30 agentes de la policía, se corroboró la evidencia de validez y confiabilidad en base a la estructura interna del mismo, es así que para la variable Síndrome de Burnout se evaluó la validez de los ítems con el estadístico R de Pearson que obtuvo valores mayores a 0.20, siendo válidos pues el criterio empírico para aceptar el ítem es que el resultado obtenido sea igual o mayor que 0.20 (Kline, 1993). Sin embargo, solamente los ítems 4 y 15 presentan coeficientes bajos, pero no influyen significativamente en el alfa de Cronbach, pues este demostró un 0.797 donde según Celina y Campo (2005), es válido porque el valor aceptable mínimo para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7; así mismo, al aplicarse el coeficiente omega de Mc Donald se obtuvo un valor de .809 considerado adecuado (Kline, 2005).

3.5. Procedimientos

En primera instancia, se realizó una selección de las pruebas a emplear para evaluar las variables de estudio, luego de ello, se envió una solicitud a los autores de los instrumentos para hacer uso de las escalas con fines académicos, posteriormente, para el estudio piloto y muestra final se solicitó el permiso a la Policía Nacional del Perú de la IX Macro Región - comisaría de Yanahuara, Arequipa. Se aplicó dos cuestionarios de 22 ítems cada uno, incluyendo el consentimiento informado para su personal y el asentimiento de los participantes además de los instrumentos a aplicar. Con la evaluación realizada se procedió a armar una base de datos para finalmente realizar el análisis e interpretación de los resultados alcanzados.

3.6 Método de análisis de datos

En primer lugar con el fin de la aplicación de los instrumentos, la información obtenida fue procesada bajo un sistema digital a través del software SPSS en su versión 24, a fin de establecer el análisis de soporte estadístico para la obtención de los objetivos (Romero, 2001).

Entre dichos análisis, se encuentra la prueba de normalidad inferencial Kolmogorov – Smirnov, recomendado por Mehmet (2003), dada el grado de potencia que esta prueba brinda en sus resultados para establecer el ajuste de la distribución de los datos, la cual demostró que los datos no presentaron una distribución ajustada a un patrón de normalidad, por lo que se dio uso de estadística no paramétrica como el coeficiente Rho propuesto por Spearman para la comparación entre dos grupos independientes (Martínez et al., 2009). Finalmente, el análisis descriptivo fue desarrollado a través del análisis de frecuencias en relación con el total de sujetos evaluados.

3.7. Aspectos éticos

La normativa del Colegio de Psicólogos del Perú (2018) menciona que todo psicólogo que realiza una investigación debe cumplir con la normativa internacional y nacional que rige la investigación en seres humanos. Además, los psicólogos deben tener en cuenta que toda investigación en humanos debe obtener el consentimiento informado de los sujetos involucrados. Siguiendo, se establece que en cualquier proceso de investigación, los psicólogos deben asegurarse que los beneficios sean siempre mayores que los riesgos de los participantes y tener en cuenta que la salud mental humana prevalece sobre los beneficios de la ciencia y la sociedad.

Por otro lado, de acuerdo con las disposiciones del colegio de Psicólogos indica que el psicólogo debe mantener el anonimato de la persona cuando la información sea empleada para fines de investigación o docencia. (p. 6 - 11)

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de Normalidad Kolmogorov – Smirnov para las variables Clima Organizacional y Síndrome de Burnout

Variables	Kolmogorov-Smirnov	
	Estadístico	p
Clima Organizacional	.350	.000
Síndrome de Burnout	.400	.000

Para analizar la tabla de normalidad para el Clima Organizacional y Síndrome de Burnout se empleó la prueba de Kolmogorov – Smirnov el cual, a criterio de (Romero, 2016), es una prueba de significación estadística para comprobar si los datos de la muestra provienen de una distribución normal. De acuerdo a los resultados se observó que en ambos casos se obtuvo una significancia de .000, dicho valor indica que las variables no tienen una distribución normal, dado que los valores obtenidos en la mayoría de los casos no son significativos ($p < 0.05$); por consiguiente, para el análisis de los objetivos correspondientes se empleó estadística no paramétrica.

Tabla 2

Prueba de Correlación de Rho de Spearman entre Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en personal de una institución policial, Arequipa 2020.

n=240		Síndrome de Burnout
Clima Organizacional	r_s	-.023*
	p	.001
	r^2	.000

Nota: n: Tamaño de muestra; r_s : Rho de Spearman, p: Significancia, r^2 : r cuadrado

Analizando la tabla de correlación del Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en personal de una institución policial, Arequipa 2020 el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman indicó que entre las variables existe una correlación negativa débil (Martínez et al., 2009) al encontrar un coeficiente de correlación de $-.023^*$.

Tabla 3:

Tabla de correlación de Rho de Spearman entre Clima Organizacional y Agotamiento Emocional en personal de una institución policial, Arequipa 2020.

n=236		Agotamiento Emocional
Clima Organizacional	r_s	-.368**
	p	.000
	r^2	.000

Nota: *n*: Tamaño de muestra; r_s : Rho de Spearman, *p*: Significancia, r^2 : *r* cuadrado

Analizando la tabla de correlación del Clima Organizacional y Cansancio Emocional en personal de una institución policial, Arequipa 2020; el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman indicó que entre las variables existe correlación negativa moderada (Martínez et al., 2009) al encontrar un coeficiente de correlación de $-.368^{**}$

Tabla 4:

Tabla de correlación de Rho de Spearman entre Clima Organizacional y Despersonalización en personal de una institución policial, Arequipa 2020.

n= 236		Despersonalización
Clima Organizacional	r_s	.545**
	p	.000
	r^2	.566

Nota: *n*: Tamaño de muestra; r_s : Rho de Spearman, p : Significancia, r^2 : *r* cuadrado

Analizando la tabla de correlación del Clima Organizacional y la Despersonalización en personal de una institución policial, Arequipa 2020 el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman indicó que entre las variables existe una correlación positiva moderada (Martínez et al., 2009) al encontrar un coeficiente de correlación de .545**.

Tabla 5:

Tabla de correlación de Rho de Spearman entre Clima Organizacional y La Realización Personal en personal de una institución policial, Arequipa 2020.

n= 236		Realización personal
Clima organizacional	r_s	.721**
	p	.000
	r^2	.782

Nota: n: Tamaño de muestra; r_s : Rho de Spearman, p : Significancia, r^2 : r cuadrado

Analizando la tabla de correlación del Clima Organizacional y La Realización Personal en personal de una institución policial, Arequipa 2020 el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman indicó que entre las variables existe correlación positiva moderada (Martínez et al., 2009) al encontrar un coeficiente de correlación de .721**.

Tabla 6:

Niveles de Clima Organizacional en la muestra de estudio

	Clima Organizacional	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo clima organizacional	9	3.81%
Medio clima organizacional	136	57.63%
Alto clima organizacional	91	38.56%
Total	236	100.00%

Tal como se aprecia en la tabla 6, en la muestra de estudio, el Clima Organizacional predomina a un nivel medio en un 57.63%

Tabla 7:

Niveles del Síndrome de Burnout en la muestra de estudio

	Síndrome de Burnout	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo síndrome burnout	144	61.54%
Medio síndrome burnout	90	38.46%
Alto síndrome burnout	0	0.00%
Total	236	100.00%

Tal como se aprecia en la tabla 7 de la muestra de estudio, El Síndrome de Burnout predomina a un nivel bajo en 61.54%%

V. DISCUSIÓN

El presente apartado establece como propósito el análisis de la relación entre las variables de estudio, desarrollado en una muestra de 240 policías del área operativo y administrativo en una institución policial de Arequipa; para ello, posterior al análisis teórico, empírico y estadístico de los datos e información, se establece la siguiente discusión.

Con respecto al objetivo general del estudio fue “determinar la relación entre el clima organizacional y síndrome de burnout”, donde los resultados demostraron que, existe una correlación negativa débil entre dichas variables, lo que indica que mientras una de las variables aumenta, de forma inversa y proporcional la otra variable disminuye, confirmando la hipótesis planteada para el objetivo general. Los resultados conseguidos guardan relación con los obtenidos por Chuquimia (2017), al identificar relación inversa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout, por ende, este coeficiente implica que existe un alto grado de asociación entre las dos variables. Así mismo en el estudio de Bautista y Bravo (2017), en sus resultados hallaron una relación negativa débil entre el clima organizacional y el síndrome de burnout. Por otro lado, un estudio realizado por Velasquez (2017), en sus resultados evidencia similitud con nuestros resultados dado que hallaron una correlación negativa débil, por último, Pecino, et al. (2019), en su investigación encontraron una relación negativa entre el clima laboral y síndrome de burnout. En esta línea, un buen clima organizacional puede reducir el riesgo de desarrollar el síndrome de burnout, y contrariamente, un clima desfavorable puede generar mayor predisposición a desarrollar burnout en los agentes policiales. Así mismo, en cuanto a la revisión teórica, un clima organizacional favorable, podría conducir a los trabajadores a sentirse menos estresados, entonces cabe resaltar que el clima organizacional positivo va a proporcionar un mayor sentido de pertenencia y compromiso con la organización (Rubio, 2016).

Con respecto al síndrome de burnout, cabe recalcar que comienza con una sensación de estrés emocional y una disminución de la satisfacción laboral que se intensifica en actitudes negativas hacia el trabajo, colegas y clientes/usuarios (Bianchi et al., 2017, p. 2-3). Por ende, una persona con síndrome de burnout “probablemente dará un servicio deficiente, tendrá mayor

disposición a faltar más de lo normal, será inoperante en sus funciones y por lo tanto podría conducir a la organización a un gran perjuicio económico y errores en la obtención de metas.” Es así que la presencia del síndrome de burnout podría afectar el clima organizacional.

Sin embargo, contrariamente a los resultados obtenidos en el presente estudio, una investigación realizada por García (2016), concluyó que no existe correlación entre el clima laboral y síndrome de burnout.

En el primer objetivo específico se buscó determinar la relación entre el clima organizacional y el agotamiento emocional, los resultados indicaron que, hay correlación negativa moderada entre dichas variables, lo que indica que mientras una de las variables aumenta, de forma inversa y proporcional la otra variable disminuye. Confirmando la hipótesis planteada para el primer objetivo específico, lo que demuestra que mientras más adecuada sea la percepción del clima organizacional disminuirá el agotamiento emocional de cada sujeto a nivel laboral, así mismo, se puede observar que en el trabajo de Coaguila y Velasquez (2018), encontraron entre las dimensiones del clima organizacional como lo son la comunicación, el involucramiento laboral, las condiciones laborales, la autorrealización y supervisión se relacionan de forma inversamente proporcional con el agotamiento emocional.

En el segundo objetivo específico, se buscó determinar la relación entre el clima organizacional y la despersonalización, los resultados indicaron que existe una correlación positiva moderada, lo que indica que ambas variables aumentan de manera proporcional la una con la otra. Confirmando de esta forma la hipótesis planteada para el segundo objetivo específico, significando que aquellos individuos que presenten despersonalización afectarán su percepción del clima laboral. No se encontraron investigaciones previas que reafirmen lo hallado, sin embargo, teóricamente, concuerda con lo planteado por el modelo psicosocial de Gil – Montes y Peiró (1999), ya que refiere que la presencia de despersonalización desarrolla sentimientos indiferentes, desapego emocional y una actitud cínica hacia el trabajo y a los sujetos de su entorno laboral, mostrándose irritable, irónico, y tiende a culpabilizar de sus frustraciones y disminución de su desempeño laboral a sus compañeros.

En el tercer objetivo específico se buscó determinar la relación entre el clima organizacional y la realización personal, los resultados indicaron que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, lo que demuestra que ambas variables aumentan de manera proporcional la una con la otra. Confirmando la hipótesis planteada para el tercer objetivo específico; así mismo, se puede observar que los resultados obtenidos guardan relación con el trabajo de Gago, et al. (2017), ya que en sus resultados concluye que existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y la dimensión realización personal, entendiéndose que la apreciación de un clima laboral favorable refuerza la realización personal del individuo a nivel laboral. Por ende, se deduce que el personal policial al notar que su centro de labor le provee las condiciones necesarias para el cumplimiento de sus funciones se produce en ellos un sentido de crecimiento personal y profesional, en consecuencia, el individuo será competente. Por tanto, esto puede ser sustentado por la psicología de la salud, pues proyecta que un clima laboral saludable mejora la calidad de vida como también promueve el bienestar emocional de los sujetos, generando a su vez una alta realización personal (Núñez, et al. 2010).

Por otra parte, en el análisis descriptivo de la variable clima organizacional que corresponde al cuarto objetivo de la investigación, se buscó describir el nivel de la percepción de clima organizacional de manera general, los resultados indicaron que el personal evaluado percibe un clima de nivel medio con un 57.63%, este resultado coincide con los encontrados por Coaguila y Velasquez (2018) quienes en una muestra de efectivos policiales evidenciaron que los evaluados perciben un clima laboral de rango medio.

Respecto al quinto objetivo, en el análisis descriptivo del síndrome de burnout, se buscó describir el nivel de síndrome de burnout de manera general en el personal policial, encontrándose en los resultados a un nivel bajo. Así mismo, se halló que el personal policial presenta un nivel medio de despersonalización y realización personal, y un nivel bajo de cansancio emocional. Según la teoría, para considerar la presencia de burnout se debe tener en cuenta que, en los resultados de las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, los niveles deben ser altos, mientras que la realización personal debe tener

como resultado un nivel bajo. Sin embargo, los resultados obtenidos en el presente estudio, se podrían considerar como predictor dado que predomina el nivel medio. Así mismo, estos resultados concuerdan con los encontrados por Valladares (2017) quien, en una muestra conformada por policías, halló que la despersonalización y la realización personal se encuentran en un nivel medio, siendo esto un riesgo pues es posible que los niveles de dicho síndrome se vuelvan altos en el personal policial.

Finalmente, ante lo expuesto, es de vital importancia observar que los resultados encontrados no descartan que exista una correlación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en personal policial, por lo tanto, se puede decir que el clima organizacional es una variable que afecta el nivel de burnout que pueda presentarse en el personal administrativo y operativo del organismo policial, por lo que la autoridad responsable de la gestión del personal de la institución debe enfocarse en mejorar el entorno de trabajo de los funcionarios para evitar el agotamiento emocional y el desgaste físico que puede perjudicar su desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

Finalmente, el análisis de los resultados establece las siguientes conclusiones:

PRIMERA: Se establece que la relación del clima organizacional y el síndrome de Burnout es negativa débil, lo que demuestra que un buen clima organizacional puede reducir el riesgo de desarrollar el síndrome de burnout, y contrariamente, un clima desfavorable puede generar mayor predisposición a desarrollar burnout.

SEGUNDA: Específicamente, entre el clima organizacional y el agotamiento Emocional, existe correlación negativa moderada, lo que indica que mientras más adecuada sea la percepción del clima organizacional disminuirá el agotamiento emocional de cada sujeto a nivel laboral.

TERCERA: Respecto al clima organizacional y la despersonalización, existe una correlación positiva moderada, lo que indica que ambas variables aumentan de manera proporcional la una con la otra. Significando que aquellos individuos que presenten despersonalización afectarán su percepción del clima laboral.

CUARTA: Por otro lado, entre el clima organizacional y la realización personal, existe una correlación positiva moderada, lo que indica que la percepción de un apropiado clima laboral aumenta la realización personal de cada sujeto a nivel laboral.

QUINTA: Se define que, de la muestra de estudio, la percepción del clima organizacional en personal de una institución policial de Arequipa predomina a un nivel medio.

SEXTA: El síndrome de burnout predomina a un nivel bajo en el personal de una institución policial de Arequipa.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Realizar la aplicación en una muestra más amplia para obtener resultados independientes a posibles sesgos de estudio.

SEGUNDA: Continuar con la evaluación de las variables en posteriores investigaciones correlacionales para enriquecer el tema de estudio a nivel nacional y realizar una comparación con los resultados adquiridos.

TERCERA: Se sugiere implementar un programa preventivo promocional para mejorar la percepción del clima laboral del personal policial y continuar con un nivel bajo de síndrome de burnout en el personal para un buen desempeño laboral.

Referencias

- Arias, W. L. & Jiménez, N. A. (2011). Incidencia del Síndrome de Burnout en policías de Arequipa., *ResearchGate*, 13(42), 250 - 256.
<https://www.researchgate.net/publication/276290756>
- Bautista. D, & Bravo. S. (2017). *Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8327>
- Bergamini, C. W. & Coda. (1997). *Psicodinâmica da vida organizacional. São Paulo, Pioneira.âmica da vida organizacional. São Paulo, Pioneira, Atlas.*
- Bianchi, R., Schonfeld, I., Vandell, P. & Laurent, E. (2017). On the depressive nature of 'burnout syndrome': A clarification. *Eur. Psychiatry*, 41(8), 109–110.
<https://doi.org/10.1016/j.eurpsy.2016.10.00>
- Callirgos, Y. (2017). *Síndrome de Burnout, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11245/Callirgos_DDPYE.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Cárdenas, J. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía, Lima.* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13101/Diaz_CJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Celina, H. & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach, *Revista colombiana de psiquiatría*, 34(4), 572 – 580.
<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/806/80634409.pdf>
- Coaguila, M. K. & Velasquez, E. (2018). *Clima Laboral y Síndrome de Burnout en personal policial que labora en el Departamento de Criminalística de Lima y Arequipa* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio Institucional UNSA
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8164>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2018). Código de ética y de Deontología.
http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Chavez, N. (2007). *Introducción a la investigación educativa*. Coordinador del Estado Zulia.
<https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=4556>
- Chuquimia, C. (2017). *Clima organizacional y su relación con el Síndrome de Burnout en la División de Homicidios de la F.E.L.C.C. Departamental de La Paz, Bolivia*. [Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio UMSA
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/14913/TG4030.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Eurofound. (2018). *Burnout in the workplace: A review of data and policy responses in the EU*. Publications Office of the European Union, Luxembourg. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/5827b710-bd49-11e8-99ee-01aa75ed71a1/language-en/format-PDF/source-171187997>
- Freudenberger, H.J. & Richardson, G. (1980). *Burnout: the high cost of high achievement*. Garden City, NY: Doubleday.

- Gago, K. A., Martínez, I. K. & Alegre, A. (2017). Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. *PSIENCIA. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 9. doi: 10.5872/psiencia/9.4.21
- García, A. M. (2016). *Clima Laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de la Policía Nacional del Perú* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1221949>
- García, B. R., Olgún, J.E., Aranibar, M. F., Ramírez, M. C., Camargo, C., López, J. A. & García, J.L. (2020). Burnout syndrome in police officers and its relationship with physical and leisure activities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17 (15), 5586, 1-17. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155586>
- Gil – Monte, P.R y Peiró, J.M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse en el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268. https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Huamani, J.C, Arias, G., Evangelista. A, & Calizaya. (2018). *Síndrome de Burnout en colaboradores de tres Municipalidades Distritales de la Ciudad de Arequipa, Perú*, 37(2) . <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/225/html>
- Junior, Souza & Cabral (2006) Clima Organizacional em Organizações Policiais Militares, *Rev. Madrid*, 19, p 17-49 http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/mad/19/Santos_02.pdf
- Kline, P. (1993). *The Handbook of Psychological Testing*. London: Routledge.

- Kline, R. (2005). *Principles and practices of structural equation modeling*. Guilford.
- Landa, R. E., Rangel, N. E., Villavicencio, Carranza, M. A., Weingerz, M. S., Reyes, M. I., Gonzalez, V. R., Vidal, E. A., & Jimenez, I. (2017). Organizational climate and psychological factors associated with burnout in a medical urgencies department: A correlational study. *Psicología y Salud*, 27(2), 245+. <https://link.gale.com/apps/doc/A544829561/PPPC?u=univcv&sid=PPC&xid=be7819cb>
- Llaja, V., Sarriá, C., & García, P. (2007). *MBI Inventario de Burnout de Maslach & Jackson: Muestra peruana*. Lima: Centro Interdisciplinario de Neuropsicología
- Lubranska, A. (2015). Organizational climate and burnout syndrome. *Medycyna Pracy*, 62(2), 623-631. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84856257095&origin=resultslist>
- Martínez, R., Tuya, C., Pérez, A. & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 1-20. <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. Jossey-Bass. <https://psycnet.apa.org/record/1997-36453-000>
- Maslach, C., Leiter, P. & Schaufeli, W. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(397) – 422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). *Lawyer burn-out*. *Barrister*, 5(2) 52–54.
- Mehmet, A. (2003). Type I error rate and power of three normality tests. *Pakistan Journal of Information and Technology*, 2(2), 135-139. <https://www.researchgate.net/publication/26556526>

- Ministerio de Salud. (2009). Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional. Servicios gráficos EIRL
- Morales L. & Hidalgo, L. (2015). Revisión Bibliográfica Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica. Scielo*, 32(1), 2-6. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Moreno B., Carvajal R. y Escobar R. (2001). La evaluación del estrés laboral profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, (1):69-78. <https://www.researchgate.net/publication/230596331>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Salud Mental en el lugar de trabajo. Hoja Informativa., Mayo. https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Pecino V, Mañas M.A, Díaz, P.A, Aguilar, J.M, Padilla, D, López, R. (2019) Organisational Climate, Role Stress, and Public Employees' Job Satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 16(10),1792. <https://doi.org/10.3390/ijerph16101792>
- Pinzón. N, Torres. L. (2013). Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia un análisis crítico. *Dianelt*. 5(5), 62-73 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4955436>
- Rivera. A, Ortiz. R, Miranda. M, Navarrete. P. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Rev Digit Postgrado*, 8(2),1-7. <https://biblat.unam.mx/ca/revista/revista-digital-de-postgrado/articulo/factores-de-riesgo-asociados-al-sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>
- Romero, F. (2001). *Aprendiendo estadística. (1)*. Victor Lopez Guzman
- Romero, M. (2016). Metodología de la Investigación en Enfermería del Trabajo. *Revista enfermería del trabajo*, 6(3), 105_114. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>

- Rubió. T. (2016). *Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Ediciones Octaedro, S. L.
- Saborío, L. & Hidalgo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Scielo, Med. leg. Costa Rica, Scielo, 32(1)*.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014#1
- Salgado Roa, J. A. & Leria Dulčić, F. J. (2018). Burnout syndrome and perceived quality of professional life related to personality styles in primary school teachers. *Revista CES Psicología, 11(1)*, 69-89.
<https://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/4192/280>
- Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración, 42*, 45-61.
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Torres, E., San Sebastián, X., Ibarretxe, R. & Zumalabe, J. M. (2002). Autopercepción del estrés laboral y distrés: Un estudio empírico en la policía municipal. *Psicothema, 14(2)*, 215-220.
<http://www.psicothema.com/pdf/711.pdf>
- Ucrós, B. M., & Gamboa, C. T. (2010). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Revista Visión Gerencial, 9(1)*, 179+.
<https://link.gale.com/apps/doc/A307524577/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=a31b73c5>
- Velasquez. R. (2017). *Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en el personal en los profesionales de la salud* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/21991>

ANEXO 1

Tabla 8

Matriz de consistencia

¿De qué manera se relaciona el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en personal de una Institución Policial, Arequipa, 2020?							
Problema General	Hipótesis	Objetivos	Método	Variable	Instrumento	Dimensiones	Escala
General Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout de una Institución Policial de Arequipa, 2020.	General Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020.	General Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020.	Tipo Correlacional (Hernández & Mendoza, 2018).	Clima Organizacional	Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional (Ministerio de Salud – Perú MINSA 2009)	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Cooperación - Confort - Estructura - Identidad - Innovación - Liderazgo - Motivación - Recompensa - Remuneración - Toma de Decisiones 	Ordinal de Tipo Likert
Específicos 1) Existe correlación estadísticamente significativa y directa entre Clima Organizacional y Agotamiento Emocional en el personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020. 2) Existe correlación estadísticamente significativa y directa entre Clima Organizacional y Despersonalización en el personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020. 3) Existe correlación estadísticamente significativa y directa entre Clima Organizacional y Realización Personal en personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020.	Específicos 1) Determinar la relación entre Clima Organizacional y Agotamiento Emocional en el personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020. 2) Determinar la relación entre Clima Organizacional y Despersonalización en el personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020. 3) Determinar la relación entre Clima Organizacional y Realización Personal en personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020.	Específicos 1) Determinar la relación entre Clima Organizacional y Agotamiento Emocional en el personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020. 2) Determinar la relación entre Clima Organizacional y Despersonalización en el personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020. 3) Determinar la relación entre Clima Organizacional y Realización Personal en personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020.	Diseño No experimental (Hernández & Mendoza, 2018). Corte Transversal (Hernández & Mendoza, 2018).				Síndrome de Burnout
		4) Describir el nivel de la percepción de Clima Organizacional de manera general en el personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020. 5) Describir el nivel de Síndrome de Burnout de manera general en el personal de una Institución Policial de Arequipa, 2020.	Población Personal administrativo y operativo de la PNP Yanahuara-Arequipa, 2020 Muestra 240 Efectos de la PNP Muestreo No Probabilístico Intencional (Hernández & Mendoza, 2018).				

Anexo 2

Tabla 9

Operacionalización de las Variables

Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Clima Organizacional	Se define al Clima Organizacional como: "Las opiniones de los miembros de la organización sobre el trabajo, el entorno físico en el que se trabaja, las relaciones interpersonales que ocurren alrededor y diversas regulaciones formales e informales que afectan el trabajo" (MINSA, 2009, RM N° 623 P.16).	Este cuestionario pretende conocer las percepciones del personal de la organización, respecto al Clima Organizacional. La escala de clima organizacional, comprende un total de 22 enunciados tipo Likert con 4 alternativas de respuestas politómicas, las cuales están divididas en 11 áreas.	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Cooperación - Confort - Estructura - Identidad - Innovación - Liderazgo - Motivación - Recompensa - Remuneración - Toma de Decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> - 20,21 -16,18 - 12,17 - 8,9 - 15,22 - 3,4 -6,13 - 1,7, - 11,14 - 5,19 - 2,10 	Ordinal de Tipo Likert Las alternativas de respuesta van desde Nunca hasta Siempre
Síndrome de Burnout	Se define al Síndrome de Burnout como: "Una forma inadecuada de afrontar el estrés emocional crónico, que se presenta en ocupaciones que tienen contacto directo y continuo con las personas" (Maslach & Jackson, 1981).	El inventario está constituido por 22 ítems, con formato de tipo Likert, de 7 puntos de calificación, en forma de afirmaciones referidas a actitudes, emociones y sentimientos personales del profesional en su trabajo y hacia las personas a las que tiene que atender.	<ul style="list-style-type: none"> - Cansancio Emocional - Despersonalización - Realización Personal. 	<ul style="list-style-type: none"> 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 5, 10, 11, 15, 22 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 	Ordinal de Tipo Likert Las alternativas de respuesta van desde Nunca hasta Todos los días

Anexo 3. Instrumentos Aplicados

Variable 1: Clima Organizacional

*Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional (Ministerio de Salud – Perú MINSA 2009)
Adaptación abreviada por Cárdenas, J. (2018)*

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Edad: _____ Fecha: _____
 Sexo: _____ Profesión: _____
 Área: _____ Cargo: _____
 Tiempo trabajando en la Institución: _____

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

N	A	F	S
Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N°	ITEMS	N	A	F	S
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer				
2	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
3	La innovación es característica de nuestra organización				
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
5	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				
6	Mi jefe está disponible cuando se le necesita				
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
8	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización				
9	Las tareas que desempeño corresponden a mi función				
10	En mi organización participo en la toma de decisiones				
11	Los permisos y reconocimientos son distribuidos en forma justa				
12	La limpieza de los ambientes es adecuada				
13	Los oficiales contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				
14	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
15	Estoy comprometido con mi organización				

16	Los servicios de sanidad y bienestar me ayudan cuando los necesito				
17	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
18	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				
19	Mi salario y beneficios son razonables				
20	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con el personal policial para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo				
21	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				
22	Me interesa el desarrollo de mi organización				

Muchas gracias por su colaboración

Variable 2: Síndrome de Burnout

Inventario de Síndrome de Burnout (MBI) C. Maslach y S. E. Jackson 1981; Adaptado al español por: Moreno, Rodríguez, & Escobar (2001); Adaptado al Perú por: Llaja, Sarriá y García (2007)

INVENTARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT (MBI)

A continuación encontrará 22 proposiciones que se refieren a diferentes modos de pensar y sentir. Después de cada enunciado marque con una "X" el número que mejor describa su modo de pensar y sentir. No hay respuestas buenas o malas, trabaje rápidamente y no piense demasiado en el significado de las preguntas.

	NUNCA	ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	ALGUNAS VECES AL MES	UNA VEZ POR SEMANA	ALGUNAS VECES POR SEMANA	TODOS LOS DÍAS
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8. Me siento "agotada" por mi trabajo.							
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18. Me siento estimado después de trabajar en contacto con personas.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. Me siento acabado.							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Creo que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas.							

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 4. Ficha Sociodemográfica

FICHA DE DATOS

COMPLETA LO SIGUIENTE

1. EDAD:
2. SEXO:
3. PROFESIÓN:
4. CARGO:
5. ÁREA:
6. TIEMPO TRABAJANDO PARA LA INSTITUCIÓN:

Anexo 5. Carta de presentación de la escuela firmada por la coordinadora de la escuela para evaluación del piloto



Los Olivos, 18 de Diciembre 2020

CARTA INV.N°1622 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
General PNP
Victor Zanabria Angulo
Policía Nacional del Perú de la IX Macro Región Arequipa
Av. Emmel 106, Yanahuara

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para las Srtas. **Choquehuayta Ccasa, Grecia Nelida con DNI N° 48195685 y Villena De La Torre Melia Jenifer con DNI N° 48747044** estudiantes de la carrera de psicología, con código de matrícula **N° 7002550026 - 7002550024** quienes desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en Personal Policial, Arequipa, 2020"** Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, followed by a circular official stamp of the Universidad César Vallejo. The stamp contains the text "UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO" around the perimeter and "ESCUELA DE PSICOLOGIA" in the center.

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 6: Carta de presentación de la escuela firmada por la coordinadora de la escuela para la muestra final.



"Año de la universalización de la salud"

Los Olivos, 15 de diciembre de 2020

CARTA INV.N°1644 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
General PNP
Victor Zanabria Angulo
JEFE DE LA MACRO REGIÓN AREQUIPA
Policía Nacional del Perú de la IX Macro Región Arequipa
Av. Emmel 106, Yanahuara

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para las Srtas. **Choquehuayta CCasa, Grecia Nélica con DNI N° - 48195685** y **Villena De La Torre, Melia Jenifer con DNI N° - 48747044** estudiantes de la carrera de psicología, con código de matrícula **N° 7002550026 - 7002550024** quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAL DE UNA INSTITUCIÓN POLICIAL, AREQUIPA, 2020"**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación les brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para la aplicación de los instrumentos psicológicos: **"Inventario del Síndrome de Burnout (MBI)"** y **"Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional"**, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarles los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 7: Carta de autorización de parte de la autoridad del centro donde se ejecutó la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la universalización de la salud"

Los Olivos, 15 de diciembre de 2020

CARTA INV.N°1644 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
General PNP
Víctor Zanabria Angulo
JEFE DE LA MACRO REGIÓN AREQUIPA
Policía Nacional del Perú de la IX Macro Región Arequipa
Av. Emmel 106, Yanahuara

Presente.-

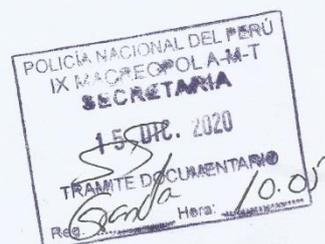
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para las Srtas. **Choquehuayta CCasa, Grecia Néliida con DNI N° - 48195685** y **Villena De La Torre, Melia Jenifer con DNI N° - 48747044** estudiantes de la carrera de psicología, con código de matrícula N° **7002550026 - 7002550024** quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAL DE UNA INSTITUCIÓN POLICIAL, AREQUIPA, 2020"**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación les brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para la aplicación de los instrumentos psicológicos: **"Inventario del Síndrome de Burnout (MBI)"** y **"Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional"**, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 8. Carta de solicitud de autorización de uso de los instrumentos remitidos por la escuela de psicología

Variable 1: Clima Organizacional



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N°1653 - 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-IN

Los Olivos 26 de enero de 2021

Autor:

□ Jorge Díaz Cárdenas

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las Srtas. **Choquehuayta Ccasa, Grecia Nelida** con DNI N° 48195685 y **Villena De La Torre Melia Jenifer** con DNI N° 48747044, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002550026 - 7002550024, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE UNA INSTITUCIÓN POLICIAL, AREQUIPA, 2020"**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (**Adaptación del Cuestionario de Clima Organizacional**), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarles los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Variable 2: Síndrome de Burnout



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N°1944 - 2021/EP/PSI.UCV.LIMA NORTE-LN

Los Ollvos 26 de enero de 2021

Autor:

□ **Pedro García Pizarro**

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las Srtas. **Choquehuayta Ccasa, Grecia Nelida con DNI N° 48195685 y Villena De La Torre Melia Jenifer con DNI N° 48747044**, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **7002550026 - 7002550024**, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE UNA INSTITUCIÓN POLICIAL, AREQUIPA, 2020"**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (**Mbi Inventario Burnout de Maslach & Jackson, Muestra Peruana**), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

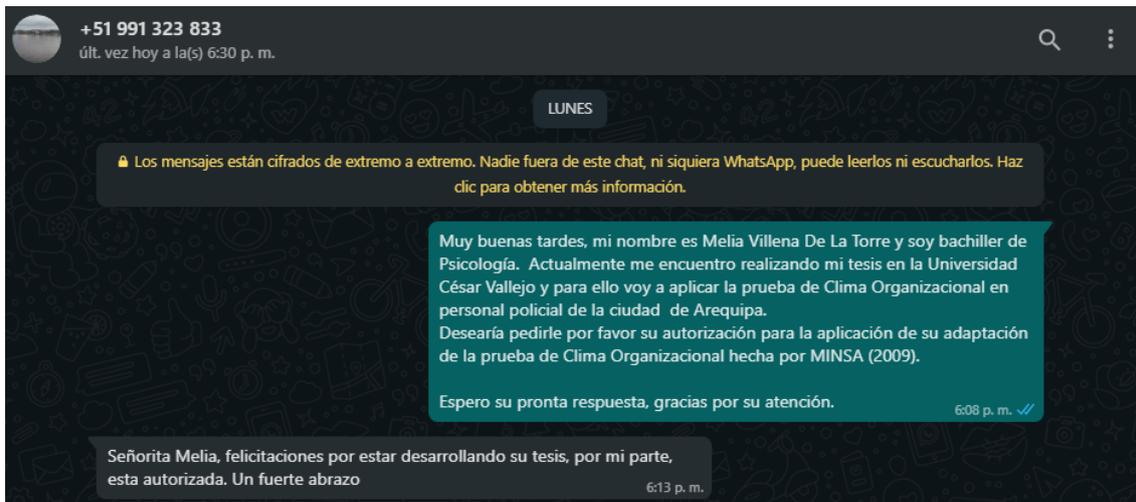
Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología

Anexo 9: Autorización de uso del instrumento por parte del autor original

Variable 1: Clima Organizacional



Variable 2: Síndrome de Burnout

← Autorización y compra de Test Psicológico 📧

 Melia Villena De La Torre
Listo, muchísimas gracias Dr. Jue 29/10/2020 21:37

 PEDRO GARCIA PIZARRO <pgarciap@unmsm.edu.pe>
Mié 28/10/2020 10:55 ↩ ↶ → ⋮

Para: Usted

Buenos días,
Autorizo el uso del Burnout, solo no se olvide de mencionar a los autores.

Saludos,
Dr. Pedro García P.
...

El lun., 26 oct. 2020 a las 22:52, Melia Villena De La Torre (<melia_v_dlt@outlook.com>) escribió:
Buenas noches Dr. Mi nombre es Melia Villena De La Torre y soy bachiller de Psicología. Actualmente me encuentro realizando mi tesis en la universidad César Vallejo y para ello voy a aplicar la prueba de Síndrome de Burnout en personal policial de la ciudad de Arequipa.
Desearía pedirle por favor su autorización para utilizar la adaptación que hizo de dicha prueba y en caso de que usted la venda, comprarla.
Espero su pronta respuesta, gracias por su atención.

 Libre de virus. www.avast.com

Anexo 10. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor (a), Srta.

Con el debido respeto, nuestros nombres son Choquehuayta Ccasa, Grecia Nélica y Villena De La Torre, Melia Jenifer; Br. de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo Lima-Norte. En la actualidad nos encontramos realizando una investigación sobre “Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en Personal de una Institución Policial, Arequipa – 2020”; para ello quisiéramos contar con su valiosa colaboración.

Ello consiste en la aplicación de dos test psicológicos:

Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional (CECO) e Inventario de Burnout (MBI).

De aceptar su participación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos y en caso de alguna duda se explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte.: Choquehuayta Ccasa, Grecia Nélica

Villena De La Torre, Melia Jenifer

Yo _____

con DNI: _____ acepto participar en la investigación.

Unidad:

Tiempo de servicio:

Edad:

Grado:

FIRMA

Anexo 11: Resultados del piloto

Tabla 10:

Validez de contenido a través del criterio de jueces del Clima Organizacional

Instrumento	Ítem	1° Juez			2° Juez			3° Juez			4° Juez			5° Juez			(V)	
		N°	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R		C
Cuestionario de Clima Organizacional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%

Nota: 0 = No está de acuerdo, 1 = Sí está de acuerdo. En los criterios de calificación: P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad.

Tabla 11:

Validez de contenido a través del criterio de jueces del Síndrome de Burnout

Instrumento	Ítem N°	1° Juez			2° Juez			3° Juez			4° Juez			5° Juez			(V)
		P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	
Inventario de Síndrome de Burnout	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%

Nota: 0 = No está de acuerdo, 1 = Sí está de acuerdo. En los criterios de calificación: P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad.

Tabla 12:

Consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach del Clima Organizacional.

Sub - escalas	Estadísticos de fiabilidad		
	Nº de Predictores	Coeficiente Alfa de Cronbach	Coeficiente Omega de Mc Donald
Comunicación	2	.794	.876
Cooperación	2	.700	.882
Confort	2	.791	.877
Estructura	2	.704	.887
Identidad	2	.841	.897
Innovación	2	.719	.881
Liderazgo	2	.787	.869
Motivación	2	.793	.876
Recompensa	2	.777	.877
Remuneración	2	.710	.889
Toma de decisiones	2	.704	.876
Escala General	22	.899	.913

Tabla 13:

Análisis de validez ítem-test del Clima Organizacional.

Predictores	Correlación ítem – test	Nº de Elementos	Predictores	Correlación ítem – test	Nº de Elementos
1	.677	30	12	.479	30
2	.685	30	13	.376	30
3	.537	30	14	.572	30
4	.321	30	15	.652	30
5	.410	30	16	.566	30
6	.554	30	17	.826	30
7	.324	30	18	.581	30
8	.431	30	19	.508	30
9	.724	30	20	.497	30
10	.582	30	21	.324	30
11	.682	30	22	.787	30

Tabla 14:

Consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach del Síndrome de Burnout

Sub - escalas	Estadísticos de fiabilidad		
	Nº de Predictores	Coeficiente Alfa de Cronbach	Coeficiente Omega de Mc Donald
Cansancio Emocional	9	.772	.872
Despersonalización	5	.765	.861
Realización Personal	8	.789	.859
Escala General	22	.797	.809

Tabla 15:

Análisis de validez ítem-test del Síndrome de Burnout

Predictores	Correlación ítem – test	Nº de Elementos	Predictores	Correlación ítem – test	Nº de Elementos
1	.657	30	12	.414	30
2	.599	30	13	.634	30
3	.675	30	14	.528	30
4	.126	30	15	.180	30
5	.341	30	16	.458	30
6	.410	30	17	.344	30
7	.268	30	18	.467	30
8	.810	30	19	.366	30
9	.336	30	20	.275	30
10	.413	30	21	.283	30
11	.429	30	22	.419	30

Anexo 12: Escaneos de los criterios de los jueces de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. / Lic.: Mg. José Alberto Guevara Tirado

DNI: 40219665

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad del Pacífico	Recursos Humanos	2015-2017
02	Universidad ESAN	Administración de Empresas	2005 - 2007

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Doe Run Perú	Analista Senior RRHH	Lima	2018 - Actualidad	Gestión de los procesos de Recursos Humanos
02	JG Telecomunicaciones SAC	Gerente General	Lima	2015 - Actualidad	Consultoría en Recursos Humanos
03	Universidad Cesar Vallejo	Docente Post Grado	Trujillo	2012 - Actualidad	Docente de los cursos de Desarrollo de Competencias, Plancamiento Estratégico y Coaching

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

06 de Enero del 2021

C.I.P. 115586

Firma y sello del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ...Mg. MÓNICA VILCA QUISPE

DNI:.... 7304496

Formación académica del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación):

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	MAGISTER EN PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD	2019 - 2020
02	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	LICENCIADA EN PSICOLOGIA	2011 - 2015

Experiencia profesional del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación):

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	INSTITUCIONES – CONSULTORIO	CONSULTORA – PSICÓLOGO	AREQUIPA	2016 a la actualidad	Relacionadas al cargo
02	TRISQUEL CORPORACIÓN	Directora y Administradora	ICA	2018 – a la actualidad	Gestión de RRHH, además de la selección, evaluación y contratación de personal (psicólogos) estructura de sueldos y salarios, clima laboral, supervisar los procesos laborales así como los entregables de las tareas, etc.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

...20.... de Enero del 2021

MÓNICA VILCA QUISPE
Psicóloga
C.P.P. 38067

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg / Lic: Mg. Yolanda Isabel Dionicio Paz
.....

DNI:....44935455.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Privada del Norte	Maestría RRHH	2015-2019
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Instituto ITM	Coordinador	Huanchaco	2012 – 2014	Evaluación de personal, evaluación clima.
02	TECSUP	Coordinador	Larco Herrera	2017 - Actualidad	Fomentar la empleabilidad laboral en egresados. Vinculación con empresas
03					

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Enero del 2021

C.PsP. 23543

Firma y sello del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg / Lic: Valery Graham Balarezo
.....

DNI:....74526281.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad San Martín de Porres	Psicología	2012-2018
02	IPAE	diplomado en RRHH	2020-2021

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Experis - BCP	Consultora de selección de TI	Lima	Actualidad	Encargada del proceso de selección hasta su selección para el área de Tecnología de la información para el banco BCP.
02					
03					

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Enero del 2021

Firma y sello del Experto Informante.



UNIVERSIDAD César Vallejo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr./ Mg: ...Dra. ROXANA CÁRDENAS VILA

DNI: ...09793041.....

Formación académica del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación):

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD SAN MARTIN	DOCTORA EN PSICOLOGÍA	2012-2013
02	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERIVO VILLARREAL	MAGISTER EN PSICOLOGÍA CLINICA Y DE LA SALUD	2006-2007
03	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA	LICENCIADA EN PSICOLOGÍA	1992-1997

Experiencia profesional del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación):

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	INSTITUCIONES – CONSULTORIO	CONSULTORA - PSICOLOGO	LIMA	2000 a la actualidad	Relacionadas al cargo
02	UNFV	Docente Universitario	LIMA	2003-2016	Docente
03	UCV	Docente Universitario	LOS OLIVOS	2007 a la actualidad	Docente

- 1)Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2)Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- 3)Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

...20..... de Enero del 2021

C.PsP. 8825

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SÍNDROME DE BURNOUT

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. / Lic: Mg. José Alberto Guevara Tirado

DNI: 40219665

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad del Pacifico	Recursos Humanos	2015-2017
02	Universidad ESAN	Administración de Empresas	2005 - 2007

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Doe Run Perú	Analista Senior RRHH	Lima	2018 - Actualidad	Gestión de los procesos de Recursos Humanos
02	JG Telecomunicaciones SAC	Gerente General	Lima	2015 - Actualidad	Consultoría en Recursos Humanos
03	Universidad Cesar Vallejo	Docente Post Grado	Trujillo	2012 - Actualidad	Docente de los cursos de Desarrollo de Competencias, Planeamiento Estratégico y Coaching

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

06 de Enero del 2021

C.I.P. 115586

Firma y sello del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SÍNDROME DE BURNOUT

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ...Mg. MÓNICA VILCA QUESPE

DNI:.... 73044496

Formación académica del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación):

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	MAGISTER EN PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD	2019 - 2020
02	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	LICENCIADA EN PSICOLOGÍA	2011 - 2015

Experiencia profesional del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación):

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	INSTITUCIONES – CONSULTORIO	CONSULTORA – PSICÓLOGO	AREQUIPA	2016 a la actualidad	Relacionadas al cargo
02	TRISQUEJEL CORPORACIÓN	Directora y Administradora	ICA	2018 – a la actualidad	Gestión de RRHH, además de la selección, evaluación y contratación de personal (psicólogos) estructura de sueldos y salarios, clima laboral, supervisar los procesos laborales así como los entregables de las tareas, etc.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...20.... de Enero del 2021



MÓNICA VILCA VILCA QUESPE
Psicóloga
C.P.P. 38067



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SÍNDROME DE BURNOUT

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg / Lic: Mg. Yolanda Isabel Dionicio Paz
.....

DNI:.... 44935455.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Privada del Norte	Maestría RRHH	2015-2019
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Instituto ITM	Coordinador	Huanchaco	2012 – 2014	Evaluación de personal, evaluación clima.
02	TECSUP	Coordinador	Larco Herrera	2017 - Actualidad	Fomentar la empleabilidad laboral en egresados. Vinculación con empresas
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Enero del 2021

C. Psp. 23543

Firma y sello del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SÍNDROME DE BURNOUT

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg / Lic: Valery Graham Balarezo
.....

DNI:....74526281.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad San Martín de Porres	Psicología	2012-2018
02	IPAE	diplomado en RRHH	2020-2021

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Experis - BCP	Consultora de selección de TI	Lima	Actualidad	Encargada del proceso de selección hasta su selección para el área de Tecnología de la información para el banco BCP.
02					
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Enero del 2021



Firma y sello del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SÍNDROME DE BURNOUT

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr. ...Dra. ROXANA CÁRDENAS VILA

DNI:....09793041.....

Formación académica del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación):

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD SAN MARTIN	DOCTORA EN PSICOLOGÍA	2012-2013
02	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERIVO VILLARREAL	MAGISTER EN PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD	2006-2007
03	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA	LICENCIADA EN PSICOLOGÍA	1992-1997

Experiencia profesional del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación):

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	INSTITUCIONES – CONSULTORIO	CONSULTORA - PSICOLOGO	LIMA	2000 a la actualidad	Relacionadas al cargo
02	UNFV	Docente Universitario	LIMA	2003-2016	Docente
03	UCV	Docente Universitario	LOS OLIVOS	2007 a la actualidad	Docente

¹Pertinencia: El ítem corresponde al conceptotécnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

....20.... de Enero del 2021

C.PsP. 8825