



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TITULO:

**ASOCIACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE
BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN MARTÍN – 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

PIERO ALESSANDRO DEL AGUILA RENGIFO

ASESOR:

DRA. GRETHEL SILVA HUAMANTUMBA

LINEA DE INVESTIGACION:

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TARAPOTO – PERÚ

2017

PAGINA DEL JURADO:



MG. DIONER FRANCIS MARÍN PUELLES
PRESIDENTE



DRA. GRETHEL SILVA HUAMANTUMBA
SECRETARIO



MG. ROSANA JIMÉNEZ VALENCIA
VOCAL

DEDICATORIA

A mi madre, que con su amor y apoyo incondicional me guió para seguir adelante.

Piero Alessandro Del Aguila Rengifo

AGRADECIMIENTO

A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, por su colaboración y sinceridad, en especial al jefe de la Oficina de Recursos Humanos Gregorio Oswaldo Carvallo Díaz quien mostró un interés sincero por la investigación

A los asesores Dra. Grethel Silva Huamantumba y Mg. Rosana Jiménez Valencia, ya que a pesar de las dificultades me han apoyado en la conclusión de este proyecto

A mis padres Marlene Estrella Rengifo y Jorge Segundo Del Aguila Ushiñahua, quienes me apoyaron en todo momento en mi vida académica.

EL AUTOR

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN JURADA

Yo PIERO ALESSANDRO DEL AGUILA RENGIFO, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 71736447, con la tesis titulada **“ASOCIACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN – 2015”**.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, Febrero del 2017

PIERO ALESSANDRO DEL AGUILA RENGIFO

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento a lo dispuesto en el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Humanidades de la Universidad César Vallejo, se pone a vuestra consideración la presente Tesis Titulada **“ASOCIACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN – 2015”**. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología.

EL AUTOR

RESUMEN

La presente investigación denominada “ASOCIACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN – 2015.”, se pretende explicar que las dos variables están asociadas, Clima Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín. Utilizándose para ello el diseño descriptivo correlacional. Por otro lado, los objetivos planteados pretenden representar cada una de las variables y sus características. El tipo de muestreo que se aplicó en la investigación fue mediante una fórmula de universo muestral siendo del tipo intencional. Esta estuvo conformada por 265 trabajadores dentro de la Municipalidad y el cual se seleccionó a 239 para la muestra. Además, se utilizó dos cuestionarios para poder medir el clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores.

En los resultados encontramos que, entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout, debido a que el X²C es mayor al X²T, considerando que ambas variables están asociadas, en la variable Clima Organizacional encontramos que los trabajadores de la Municipalidad obtuvieron un resultado de 12% Autorrealización, 23% Involucramiento Laboral, 9% Supervisión, 41% Comunicación y 15% Condiciones Laborales. Por otro lado, con la variable Síndrome de Burnout encontramos que en un 19% Agotamiento Emocional, 30% Despersonalización y 51% Realización Personal.

Los resultados confirman la asociación que existe entre ambas variables, Clima Laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

KEYWORD

CLIMA ORGANIZACIONAL: Es el ambiente generado por las diversas emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

SÍNDROME DE BURNOUT: Es un padecimiento que consiste en la presencia de una posible respuesta prolongada de estrés en nuestro organismo ante algunos factores estresantes, emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo o en un ambiente laboral, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

CLIMA LABORAL: Ambiente en el que se produce la labor diaria. La calidad del clima laboral influye de forma directa en la satisfacción de todos los trabajadores y por lo tanto conduce en la productividad empresarial.

REALIZACIÓN PERSONAL: Anhelos por conseguir la plenitud interior, la satisfacción con la vida que tenemos.

ABSTRACT

This research called "ASSOCIATION BETWEEN LABOR CLIMATE AND BURNOUT SYNDROME IN THE WORKERS OF THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF SAN MARTÍN - 2015." to explain that the two variables are associated, working environment and burnout syndrome among workers of the provincial municipality of tarapoto. Used for this descriptive correlational design. On the other hand the objectives claim to represent each of the variables and their characteristics. The type of sampling was applied in the research was through a formula sample universe being intentional type. This consisted of 265 workers within the municipality and which was selected for the sample 239. In addition, two questionnaires were used to measure the working climate and burnout syndrome among workers.

The results found that between the working environment and the burnout syndrome, because the greater X2C is greater than X2T, considering that both variables are associated, in the organizational climate varying found that workers in the municipality obtained a score of 41 % communication, labor involvement 23%, 15% and 12% working conditions self-realization. On the other hand with the variable burnout syndrome found that 51% personal accomplishment, depersonalization 30% and 19% emotional exhaustion or fatigue.

The results confirm the association between both variables, labor climate and burnout syndrome among workers of the provincial municipality of San Martin

KEYWORD

ORGANIZATIONAL CLIMATE: It is the environment generated by the diverse emotions of the members of a group or organization, which is related to the motivation of the employees. It refers to both the physical and emotional parts.

BURNOUT SYNDROME: It is a condition that consists in the presence of a possible prolonged response of stress in our organism to some stressors, emotional and interpersonal factors that appear in the work or in a work environment, that includes chronic fatigue, inefficiency and negation of what happened.

LABOR CLIMATE: Environment in which daily work is produced. The quality of the working environment directly influences the satisfaction of all workers and therefore leads to business productivity.

PERSONAL REALIZATION: I long to achieve inner fulfillment, satisfaction with life that we have.

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRAC.....	IX
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. REALIDAD PROBLEMÀTICA.....	13
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	15
1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL.....	16
1.2.2. ANIVEL NACIONAL.....	18
1.2.3. A NIVEL LOCAL.....	20
1.3. TEORÌAS RELACIONADAS AL TEMA.....	22
1.4. FORMULACIÒN DEL PROBLEMA.....	39
1.5. JUSTIFICACIÒN DEL ESTUDIO.....	39
- JUSTIFICACIÒN TEÒRICA.....	39
- JUSTIFICACIÒN PRÀCTICA.....	39
- JUSTIFICACIÒN SOCIAL.....	39
1.6. HIPÒTESIS.....	40
1.7. OBJETIVOS.....	40
1.7.1. GENERAL.....	40
1.7.2. ESPECÌFICO.....	40
II. MÈTOD	
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÒN.....	41
2.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÒN.....	42
2.3. POBLACION Y MUESTRA.....	42
2.4. TÈCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	43
2.4.1. TÈCNICAS E INSTRUMENTOS.....	43
2.4.2. VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS.....	43
2.4.3. CONFIABILIDAD.....	43
2.5. METODOS DE ANALISIS DE DATOS.....	43
2.6. ASPECTOS ÈTICOS.....	43
III. RESULTADOS	
IV. DISCUSIÒN.....	50
V. CONCLUSIÒN.....	53
VI. RECOMENDACIONES.....	54
VII. REFERENCIAS.....	55
- LIBROS	
- TESIS	
VIII. ANEXOS.....	57
ANEXO Nª 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	57

ANEXO N° 02: ESCALA DE OPINIONES.....	58
ANEXO N° 03: INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH M.B.I.....	62
ANEXO N° 04: PANEL FOTOGRÁFICO DEL TRABAJO DE CAMPO..	65

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 3.1.1. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín.....	44
TABLA N° 3.1.2. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre Síndrome Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín.....	45
TABLA N° 3.1.3. Tabla de contingencia de Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín.....	46
TABLA N° 3.1.4. Tabla de contingencia de puntajes Observados y esperados sobre Clima Laboral y el Síndrome Burnout, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín.....	47
TABLA N° 3.1.5. Distribución de JI- CUADRADO.....	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 3.1.1. Frecuencia.....	44
GRÁFICO N° 3.1.2. Frecuencia.....	45

I. INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.

A modo de introducción refiero que: Las organizaciones son entidades sociales compuestas por individuos o grupos de individuos que están parcialmente incluidos en ésta o pertenecen a varias al mismo tiempo, constituyen con vistas a conseguir ciertos fines específicos, utilizando la diferenciación de funciones y la división del trabajo, tienden a establecer sistemas de coordinación y dirección de carácter racional y presentan cierta permanencia a través del tiempo y cierta delimitación espacial, tecnológica e instrumental. Si una organización pretende conseguir su objetivo, lo que da sentido a su existencia de forma eficaz y eficiente, ha de desarrollar los componentes básicos que permiten configurarla como un sistema integrado. Estos componentes son el ambiente, la estrategia, la estructura, la tecnología, el sistema de trabajo, las funciones directivas, políticas y prácticas de dirección y los recursos humanos es por ello que El clima laboral lo determina una variable esencial en las relaciones humanas, y que se denomina confianza. Lo primero que hay que evaluar es cómo son las relaciones entre los colaboradores y sus jefes, con sus compañeros de trabajo, y entre ellos con su trabajo. En base a la calidad de estas relaciones en los tres niveles citados, podremos medir cuán bueno o no es el clima en la organización.

La credibilidad, el respeto, el orgullo y camaradería, son todas variables medibles en un estudio de clima, que nos permitirá diagnosticar y saber dónde estamos parados en nuestra organización para luego poder aplicar mejoras. A partir de la opinión de los colaboradores, se pueden detectar qué fortalezas y oportunidades de mejora hay y poder entonces tomar medidas concretas al respecto.

Actualmente las organizaciones, no solamente las empresas, han ido poco a poco concientizando que es muy importante evaluar, por lo

menos una vez al año, cuál es el clima de trabajo bajo el cual están funcionando. Cómo lo define y siente su propia gente. En esta revisión del tema clima aparece siempre la variable estrés y como tal el Síndrome de Burnout.

La gran competitividad e inseguridad laboral, así como las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso, que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo en la salud de los individuos del nuevo milenio. El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad de índole y forma laboral que produce deterioro en la salud física y mental de los individuos.

A nivel internacional se puede encontrar que en México el 40% de los trabajadores padece Síndrome de Burnout, Cuando las jornadas de empleo son demasiado largas, los horarios inflexibles, las condiciones de trabajo no son las deseadas y las vacaciones tardan en llegar, puede hacerse presente el Síndrome de Burnout; padecimiento que afecta al 40% de los trabajadores mexicanos. Largas jornadas de trabajo, presión constante, horarios inflexibles, malas condiciones de empleo, falta de vacaciones, así como otra serie de factores podrían desencadenar lo que se conoce como Síndrome de Burnout. Este padecimiento, explican los expertos, se caracteriza por agotamiento tanto físico como emocional, despersonalización e insatisfacción personal. Así mismo se encontró que el 44% de los profesionales mexicanos sufrió acoso laboral, El 78% de los trabajadores mexicanos está insatisfecho con su trabajo, 76% de los mexicanos no ha faltado a su trabajo durante el 2014.

En el Perú el comercio refiere que el exceso de trabajo, las reuniones, las obligaciones, las responsabilidades, un nuevo proyecto o el final de este son situaciones de todos los días. Sin embargo, ante estos escenarios existen muchas personas que sucumben y caen en cuadros de estrés crónico. Una encuesta realizada por la página web trabajando.com a más de 4 mil trabajadores, reveló que el 78% de los peruanos responde ha sufrido un cuadro de estrés laboral crónico, mientras un 22% no. La mayoría de quienes han vivido este cuadro sintomático ha aprendido la lección, pues según el estudio el 32% de los trabajadores dice poder prevenir el estrés intentando realizar actividades recreativas o deportivas fuera del horario de oficina. Por su parte, un 18% aprendió a dividir su tiempo y las tareas en el trabajo, un 14% ahora descansa por intervalos para no agotarse, un 8% mueve constantemente brazos, piernas y manos mientras trabaja para no agotarse físicamente. Pese a ello, aún hay un 29% de trabajadores que no saben qué medidas tomar para poder evitar esta enfermedad, lo que se empeora cuando las empresas donde trabajan no advierten que la prevención del estrés es finalmente un beneficio para su compañía

En la Municipalidad Provincial de San Martín se aplicó el Cuestionario de Clima Organizacional a los trabajadores en la que se detectó el clima laboral en un 25% se ve afectada, así mismo se utilizó el inventario de Burnout de Maslach (MBI) obteniendo un alto índice de estrés laboral. A raíz de estos 2 principales problemas nació la idea de investigarlo y determinar si estas dos variables están ligadas.

1.2. TRABAJOS PREVIOS

Para el desarrollo de la presente investigación se ha tenido en cuenta los siguientes trabajos previos:

1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL

CASTRO RIVERA, Leyvi Yusceli, en su investigación (2012) “Influencia del Clima Laboral en el Síndrome de Burnout”, llegó a las siguientes conclusiones:

- Que el 16% del personal encuestado, no alcanza valores altos de cansancio emocional y despersonalización, para diagnosticar la presencia del Síndrome de Burnout. Del 100% de la muestra de estudio, el 12% presenta un índice considerable de padecer este síndrome. De acuerdo a las escalas de calificación, el 34% de los colaboradores califica los aspectos evaluados en el cuestionario de clima laboral como buenos.
- Al considerar los resultados de cansancio emocional y despersonalización, se menciona que el 64% del personal afirma sentirse personalmente realizados, de acuerdo a los aspectos que evalúa el test MBI.
- El personal se siente bien con el trabajo que desempeña, sin embargo, existe un 27% de los colaboradores que califican entre Regular y Malo, aspectos como la distribución de funciones, la falta de incentivos no necesariamente monetarios y la falta de ventilación en el área de trabajo aspectos que les afectan y esto hace que los resultados tengan variaciones.

DÁVILA Jennifer y ROMERO M. Paola, en su investigación (2010) “Relación entre el Síndrome del Burnout y la Percepción sobre el Clima Organizacional en Médicos del Área de Emergencia”, llegó a las siguientes conclusiones:

- Que los niveles de Síndrome de Burnout en los médicos del área de emergencia de las clínicas y hospitales participantes en el estudio, de donde se obtuvo que según la escala de padecimiento se encuentran en un “Leve Nivel Medio del Síndrome de Burnout”.

Donde los médicos encuestados en las Clínicas participantes, no padecen del Síndrome de Burnout, a diferencia de los médicos de los Hospitales los cuales obtuvieron un “Leve Nivel Medio de Burnout”.

- Sin embargo, específicamente, para la dimensión de Agotamiento Emocional, los médicos de los Hospitales tienen más falta de energía, sentimientos de frustración y tensión más altos que los médicos de las clínicas, para la dimensión de Despersonalización, los médicos de los hospitales tienden más a percibir o pensar en sus pacientes como cosas u objetos con un comportamiento insensible, poniendo distancia en el trato hacia los mismos, que los médicos de las Clínicas, y para la dimensión de Realización Personal, los médicos de las clínicas y de los hospitales tienden a sentir que se desempeñan muy bien en el trabajo, autoevaluándose positivamente.
- Se identificó la percepción del Clima Organizacional en los médicos del área de emergencia de las clínicas y hospitales participantes en el estudio, de donde se obtuvo que los médicos de las clínicas y hospitales percibieron el clima de sus lugares de trabajo como “Regular”, por lo que resultaría interesante evaluar con mayor profundidad la situación para poder ver que es lo que pueda estar afectando y desmejorando el clima organizacional en ambos tipos de instituciones

HERRERA HERRERA, Sandra Marcela, en su investigación (2011) Ecuador, “Cómo influye el estrés en el clima laboral dentro del núcleo de la Secretaría General del Concejo Metropolitano de Quito”, llegó a las siguientes conclusiones:

- No poseen Estrés dadas las características de la Secretaría y según el levantamiento de la información. Esto no significa que no existen niveles de estrés dentro de la Secretaría, sin embargo, los parámetros cuantificados nos dicen que los factores para

considerar la presencia del mismo no existen en su totalidad para afirmar su existencia.

- Existe una percepción desfavorable en el factor Desarrollo Personal y Autorrealización. Dentro del estudio de Estrés laboral nos podemos dar cuenta que si bien es cierto no existen niveles altos ni medios de desgaste emocional ni de despersonalización sí existe un grado alarmante de Realización Personal, el cual es muy bajo, cuando la tabulación supera los 34 puntos nos situamos en un nivel medio de Realización Personal, sin embargo nos encontramos en la puntuación 8, esto sí es un factor a tomar en cuenta ya que estos 3 factores tienen una influencia directa en el Clima Organizacional. El factor Desarrollo Personal y Auto realización tienen un impacto directo dentro de las relaciones sociales dentro del trabajo. Uno de las reacciones más comunes en esta circunstancia es la apatía dentro del puesto de trabajo y en la relación con los demás integrantes del equipo o departamento. Esto se traduce a una frialdad con los compañeros de trabajo, un sentimiento derrotista y de inercia, todo lo contrario, a la pro actividad que es lo que necesitamos nosotros como Servidores Públicos.
- El Desarrollo Personal y la Auto realización son características de la motivación orientada al éxito y al trabajo. Cuando estos factores son potenciados en los trabajadores de una organización tenemos como resultado procesos innovadores y una atención de calidad en el caso de los prestadores de servicios.

1.2.2. A NIVEL NACIONAL

DÍAZ RUIZ, Stephany Medalit, en su investigación (2012) Perú-Chiclayo “Satisfacción Laboral Y Síndrome De Burnout Entre El Personal De Un Policlínico Y En El De Una Comunidad Local De Administración De Salud, Distrito La Victoria, Chiclayo – 2012”, llegó a las siguientes conclusiones:

- No existe diferencia de Síndrome de Burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012.
- El nivel de Satisfacción Laboral en el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012, es regular. No obstante, en el caso del Policlínico se encontraron niveles de parcial insatisfacción según los factores: políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas.
- El nivel de las dimensiones de Síndrome de Burnout en el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012, es bajo respecto a agotamiento emocional y despersonalización, y alto en la dimensión realización personal.

CRESPÍN MEZA, Angélica Lucrecia, en su investigación (2012) Perú- Lima “Clima Organizacional Según La Percepción De Los Docentes De Una Institución Educativa De La Región Callao”, llegó a las siguientes conclusiones:

- El clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao se encuentra en el nivel medio.
- La dimensión estructura del clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao se encuentra en el nivel medio.
- La dimensión recompensa del clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao se encuentra en el nivel medio.

- La dimensión relaciones del clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao se encuentra en el nivel medio.
- La dimensión identidad del clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao se encuentra en el nivel alto.

1.2.3. A NIVEL LOCAL

SOLORZANO ÁNGULO, Humberto, en su investigación (2013) Perú- Tarapoto “Asociación entre Clima Social Escolar y el Síndrome de Burnout en los profesores de la I.E Juan Miguel Pérez Rengifo, en el Primer Semestre del Periodo Escolar 2013”, llegó a las siguientes conclusiones:

- Que no existe asociación entre Clima Social Escolar y el Síndrome de Burnout, en los docentes de la I.E Juan Miguel Pérez Rengifo – Tarapoto 2013, obteniendo un χ^2 el valor de 10.64, con un margen de error de 0.10 % y con 06 grados de libertad, dando como χ^2 tabular de 2.107; lo que indica que no existe correlación entre ambas variables.
- Los docentes de la I.E Juan Miguel Pérez Rengifo – Tarapoto 2013, presentan como nivel de Síndrome de Burnout Predominante la categoría “Medio”, con un 80.65% indicando la moderada presencia del síndrome psicológico que implica la experiencia crónica de estrés relacionada con el contexto social, presentándose agotamiento emocional, despersonalización y con un nivel inferior de realización personal. Los docentes de la I.E Juan Miguel Pérez Rengifo – Tarapoto 2013, presentan con mayor frecuencia el nivel “Alto” respecto de otras dimensiones en la dimensión “Realización Profesional” con el 22.58% lo que implica que es mayor la cantidad de docentes que perciben su propio trabajo como altamente valioso y motivador respecto de

aquellos que presentan niveles agudos de cansancio físico y emocional o los que muestran conductas o sentimientos negativos hacia los estudiantes.

- Los docentes de la I.E Juan Miguel Pérez Rengifo – Tarapoto 2013, presentan además mayor cantidad de porcentaje, 23% respecto de otras dimensiones la categoría “Bajo” indicando que es mayor la cantidad de docentes que presentan sentimientos de minusvalía en el desempeño laboral, con respuesta negativa hacia uno mismo y hacia el trabajo, que aquellos que no presentan bajos niveles de cansancio emocional o despersonalización.

LÓPEZ CUEVA, Vanessa, en su investigación (2012) Perú-Tarapoto “Asociación entre el clima organizacional y nivel de inteligencia emocional en los trabajadores de la sede administrativa de la red de servicios de la salud san Martín – periodo 2012”, llegó a las siguientes conclusiones:

- Al identificar las dimensiones del clima organizacional en la sede administrativa de la Red de Salud San Martín encontramos que cada una de las dimensiones del clima organizacional; cuyas características son manifestadas a través de Motivación, Liderazgo, toma de decisiones, identidad, comunicación, estructura, innovación, conflicto y cooperación, recompensa, confort, remuneración; todas en su conjunto nos muestra una percepción de clima laboral neutro por parte de los trabajadores; es indiferente a pesar de tener discrepancias, de no contar con el apoyo suficiente y necesario por parte de los directivos, siendo estas percepciones unas más que otras favorables en el clima organizacional de la entidad.
- Todo ello en su conjunto manifiesta un clima organizacional neutral. Por otro lado, al identificar los componentes del nivel de inteligencia emocional, nos muestra que los trabajadores

necesitan mejorar en cada uno de sus grupos generales: capacidades interpersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, estrategias para el manejo de estrés y factores motivacionales y anímicos.

- No existe asociación entre el clima Organizacional y Niveles de Inteligencia Emocional en los trabajadores de la sede Administrativa de la Red de Servicios de Salud San Martín. Los trabajadores perciben un clima laboral neutral, necesitan mejorar el nivel de inteligencia emocional. Si se proponen son capaces de comprometerse con la organización y brindar un buen servicio, así mismo desarrolla su potencial.

1.3. TEORIA RELACIONADAS AL TEMA

Para desarrollar el presente trabajo, se tuvo en consideración las aportaciones realizadas por **LIKERT, J. (1998)**, (citado por **Brunet, 2004**) dentro de su definición plantea que el comportamiento de los trabajadores es originado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones en las que éstos se desempeñan, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Dice, también, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva.

LIKERT, J. (1998), en su definición refiere que las características de las áreas de productividad más elevada eran que los jefes o supervisores delegan más autonomía a su personal, ejerciendo una supervisión más flexible y mostrando interés por la vida y bienestar de los trabajadores a su cargo

LIKERT, J. (1998), llegó a concluir que el entorno organizacional de un grupo de trabajo, está determinado básicamente por la conducta de los jefes, Ya que dicha conducta es la influencia más importante donde la capacidad para ejercer esta influencia disminuye a medida que se descende en la escala

jerárquica, pero en la misma medida, es mayor la influencia del ambiente organizacional.

De acuerdo a **LIKERT, J. (1998)**, propone los siguientes factores para el estudio del ambiente en las organizaciones, como: el factor de la Fluidez en la comunicación; el factor de la toma de decisiones; el factor del valor por las personas; el factor de la influencia en el departamento, el factor de la tecnología; y el factor de la motivación.

Según **HODGETTS, R. (1995)** sugiere la utilización del modelo de **Likert** por que proporciona a la organización una base adecuada para determinar el ambiente existente, el que debe predominar y los cambios que se deben efectuar para lograr el perfil ansiado.

HODGETTS, R. (1995), hace mención que el clima laboral es el ambiente de trabajo que se percibe en la organización, expresado por los propios trabajadores. El clima laboral influye en la satisfacción y motivación de los empleados, en consecuencia, en la productividad y los resultados. Todos los estudios indican una fuerte relación entre motivación de los empleados y resultado de la empresa, por lo tanto, las organizaciones, deben medir y gestionar el clima laboral para conseguir las metas deseadas. La evaluación y gestión del clima laboral forma parte de los métodos de gestión empresarial más distinguidos en la actualidad.

ROSSEAU, M. 1988, (Citado por Mañas et al, 1999) dentro de su definición acepta al clima como las representaciones individuales del ambiente o entorno donde las personas forman parte. Según este autor los atributos característicos del clima persisten a través de dos formas, a través de las percepciones, es decir las sensaciones experimentadas por un individuo a través de sus sentidos, y a través de la descripción de los informes que una persona hace de sus sensaciones.

De acuerdo a **RIVERA, H. (1987)** La calidad que mide el clima laboral se encuentra conectado e inducido con el manejo social de los directivos, con el desenvolvimiento de los trabajadores, con la forma y modo de trabajar de la misma manera con los alcances de relacionarse, con la interacción con su centro laboral, con las máquinas y equipos que se utilizan y con las peculiaridades de la propia actividad de cada uno. La cual propicia un estable clima laboral, lo que es responsabilidad y motivación de la alta dirección, que con su cultura y con sus aplicativos de gestión, prepararán el ambiente adecuado para que se desarrolle. Y todo ello hace que las políticas del personal y de recursos humanos se pueda ver una mejora dentro del ambiente con la aplicación de las técnicas adecuadas como las escalas de evaluación para medir el clima laboral.

Para **RIVERA, H. (1987)** menciona que el Clima Laboral u Organizacional es un fenómeno complejo, dinámico y multidimensional que presenta las siguientes variables:

a. Diseño y estructura organizacional:

Es el tamaño de la organización conjuntamente con su organigrama y la cantidad de niveles jerárquicos; los puestos de trabajo, su división, cooperación y especialización de las funciones y tareas; la delegación, descentralización y centralización de la autoridad y la toma de decisiones.

b. El medio ambiente y el entorno en general:

Cuyas incidencias son percibidas por el trabajador ya sea de forma directa o indirecta, posee también repercusión en el comportamiento laboral siendo una característica importante, por su variedad con relación a las distintas organizaciones

c. Los recursos humanos y su gestión:

Están estrechamente relacionados con los distintos procesos de las organizaciones, que son percibidos y caracterizan el clima, entre ellos tenemos; la comunicación, su dirección y sentido, y si la misma es simétrica o complementaria; los conflictos aparecidos, su gestión y solución; la posición relativa de los puestos de trabajo y su consecuente (o no) aplicación del sistema salarial y de incentivos.

d. La situación psicológica de cada trabajador:

Grupo u organización en general y otros aspectos como los valores, normas y las actitudes, vistos a través de las percepciones caracterizan el clima organizacional

e. Los Microclimas:

O sea, como fenómeno para toda la organización, en ocasiones puede presentarse con un carácter particular de una unidad, adscrita a la organización, o también un departamento o división, esto se conoce como microclima, o sea, que lo percibido por trabajadores de una unidad puede ser distinto a lo que perciben otras personas de áreas distintas de una misma organización. Por lo que el clima puede manifestarse o identificarse en los niveles: grupal, departamental o divisional, en unidades, en toda la organización.

Para **RIVERA, H. (1987) citado por Agüero (1993)**, plantea las siguientes dimensiones que influyen directamente en la calidad del clima laboral:

a. Liderazgo:

Este factor se refiere al tipo de relación que existe entre jefes y trabajadores y el impacto de la misma en el ambiente laboral, y, por lo tanto, en la productividad de la empresa. Dentro de los muchos enfoques que la teoría administrativa ha desarrollado al respecto, se sabe que lo mejor es contar con un liderazgo flexible y adaptable. Es decir, el líder deberá tener una amplia gama de actitudes ante las diferentes circunstancias; a veces se deberá ser fuerte, a veces comprensivo.

b. Relaciones interpersonales:

El tipo de relaciones que se crean entre el personal deben ser sanas y fluidas, pues esto afecta a su vez el ánimo de la empresa en general. Es necesario vigilar las relaciones, y estar atento a disgustos y malentendidos entre el personal.

c. Implicación:

Se refiere al grado de compromiso que sostienen los empleados hacia la empresa y que en muchas ocasiones está determinado por la percepción

del compromiso que la empresa tiene para con sus empleados. Los empleados muestran mayor compromiso en las empresas que tienen la mejor calidad, las mejores ventas y la mejor productividad

d. Organización:

Se refiere a los elementos que le dan estructura a la empresa, por ejemplo: los puestos, las políticas, los procedimientos, los manuales de operación, etcétera.

e. Reconocimiento:

El reconocer el trabajo bien realizado es vital para contribuir a la formación de un buen ambiente laboral. La psicología organizacional ha comprobado que cuando una persona cree que es buena en alguna actividad, disfrutará al realizarla y lo hará cada vez mejor, lo que impactará su productividad. No desaproveche la oportunidad de reconocer al personal por cada trabajo bien realizado.

f. Incentivos:

Se observa que las empresas que tienen esquemas de remuneración poco dinámicos son las que presentan mayor rotación entre su personal, pues al ganar siempre lo mismo se refuerza la actitud de que no importa el esfuerzo porque siempre se ganará lo mismo. En la actualidad muchas compañías están optando por esquemas de compensación dinámica en donde se premia de alguna forma el esfuerzo. Podría creerse que esto solo puede aplicarse a los departamentos de ventas, sin embargo, puede ser aplicado a cualquier departamento o empresa, pues cada uno debe tener sus metas y objetivos y en base a esto se puede crear un esquema que fomente en los empleados el deseo por esforzarse más

g. Igualdad:

Aunque no todas las personas reaccionan de la misma manera a los mismos estímulos, es necesario dar el mismo trato a todo mundo. Hay que buscar otorgar las mismas condiciones y oportunidades a todos los empleados. Trata de evitar el favoritismo, ya que este fomenta envidias entre el personal y la discordia nunca es sana para el clima laboral. El

buen líder conoce a su personal y sabe cómo motivarlo, reconociendo a las piezas débiles y a los pilares del grupo.

Por otro lado, **RIVERA, H. (1987)**, en su investigación deja en claro que, dentro de las organizaciones, es importante que el personal se sienta relajado y cómodo al realizar sus actividades, siendo un factor determinante para el éxito de las organizaciones. Para saber cómo es la calidad el clima actual de mi organización debo realizar un diagnóstico. Este estudio consiste en aplicar encuestas, entrevistas y dinámicas de grupo al personal con la finalidad de obtener la percepción real que tienen los empleados hacia la organización, por eso el primer interesado en generar un clima de tranquilidad y armonía, en donde se puedan crear las relaciones adecuadas entre el personal, es el líder de la organización.

Sin embargo, para **FISHER, J. (1991)**, resalta los alcances para determinar el estudio del clima laboral, de los que podemos destacar;

- Establecer y estudiar el estado y grado de la satisfacción laboral de los trabajadores, con el fin de encontrar aspectos que pudiesen entorpecer la obtención de los resultados programados.
- Apreciar el comportamiento y aplicación de la práctica de toma de decisiones.
- Realizar las medidas correctivas necesarias, relacionadas con los planes puestos en práctica, determinando nuevas acciones o consolidando las existentes.
- Identificar y corregir todos aquellos comportamientos por parte de los jefes y personal en general.

PALMA, S. (1991), nos habla que al medir la variable de clima laboral podemos encontrar aspectos como:

- Descubrir los puntos fuertes del clima en los diferentes departamentos y áreas de negocio de la empresa a fin de aprovechar las oportunidades y mejorar los puntos débiles o amenazas.

- Establecer estrategias y planes de acción concretos para aumentar la motivación y satisfacción de los empleados.
- Poner en marcha un Cuadro de mando de clima laboral. Fijar unos Indicadores clave cuantificables de clima laboral.
- Hacer un seguimiento de los planes de acción y su incidencia en los indicadores clave.
- Anticipar posibles conflictos derivados de cambios inevitables en la organización.

PALMA, S. (1991), dentro de su teoría menciona que los indicadores más usados suelen adaptarse a las necesidades de cada empresa o institución, aunque existen algunos indicadores de carácter general que son válidos para cualquier organización; estos indicadores se dividen en cuatro dimensiones, las cuales son:

- Autorrealización
- Involucramiento Laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones Laborales

a. Autorrealización:

Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva.

Ejemplo en esta área son:

- Existe oportunidades al progresar en la institución.
- Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse.

b. Involucramiento laboral:

Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Ejemplo en esta área son:

- Cada implicado se considera factor clave para el éxito de la organización

- Los trabajadores están comprometidos con la organización.

c. Supervisión:

Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

Ejemplo en esta área son:

- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.
- La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar.

d. Comunicación:

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención del usuario y/o clientes de la misma.

Ejemplo en esta área son:

- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo
- La institución fomenta y promueve la comunicación interna.

e. Condiciones Laborales:

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Ejemplo en esta área son:

- La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones
- Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

PALMA, S. (1991), Afirma que el clima laboral puede ser positiva o negativa, a la cual también se la conoce como alta o baja, y dependerá de diversos factores para que se pueda desarrollar dentro del a empresa.

Los niveles de Clima Laboral, **LIKER, J. (1998)**, afirma que el clima laboral puede desarrollarse en tres niveles: alta, media o baja, que se evidencia porque las personas experimentan situaciones similares en forma notable, dado que refieren con expectativas diferentes sobre el futuro y las relaciones

afectivas. Manifiesta la autora que estos niveles se diferencian entre sí, dado que se caracteriza por el comportamiento de los individuos, por ello, las personas logran obtener un clima laboral favorable, con éxitos sociales, académicos, son líderes, no rehúsen al desacuerdo y se interesan por asuntos públicos.

PALMA, S. (1991), el clima laboral posee tres niveles:

- **Clima Laboral Alto:** Fomenta buenas relaciones de trabajo donde ayudaran a lograr objetivos de crecimiento.
- **Clima Laboral Medio:** Considera inferior a los trabajadores y no llegan a cumplir sus objetivos de crecimiento.
- **Clima Laboral Bajo:** No está preparada para un buen comportamiento laboral a futuro y no logran con los objetivos de crecimiento

El Síndrome de Burnout fue descrito por primera vez por el Psicólogo **FREUDENBERGER, H. (1974)**, quien describe este síntoma como un conjunto de síntomas físicos sufridos por el personal de servicio de salud debido a las condiciones de trabajo. Según este autor es típico que se presente este agotamiento debido al servicio de ayuda que dan y se caracteriza por un estado de agotamiento como consecuencia de trabajar.

Por otro lado, **KAHILL (1988)**, manifiesta que el síndrome es originado por síntomas de autoeficiencia reducida, desinterés, fatigas y despersonalizaciones, vinculado a situaciones de estrés crónico dentro de la organización en la que se desempeña.

Según **GONZÁLEZ Y COLS. (2004)**, en su definición refiere que el síndrome de burnout se presenta de acuerdo a las situaciones que se encuentra en la organización a través de un desgaste y agotamiento de los recursos psicológicos para el afrontamiento de las demandas del trabajo con personas, fracasando muchas de estas expectativas sobre el trabajo, produciendo un desequilibrio prolongado.

MASLACH (1982), lo define como respuestas a la acumulación de tensión de manera crónica que conlleva a la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, y como consecuencia la sensación de sentimientos negativos hacia los sujetos con los que se trabaja. Es así de esta manera en la que el autor, configura este síndrome como tridimensional: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.

MASLASCH (1982), propone un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal. La clasificación es:

- El **Agotamiento emocional y físico**, se caracteriza por una ausencia o falta de energía, entusiasmo y un sentimiento de escasez de recursos. A estos sentimientos pueden sumarse los de frustración y tensión en los trabajadores, los cuales se dan cuenta de que ya no tienen condiciones de gastar más energía.
- La **Despersonalización de la realización personal**; se caracteriza por tratar a los clientes, compañeros y la organización como objetos. Los trabajadores pueden demostrar insensibilidad emocional, un estado psíquico en que prevalece el cinismo o la disimulación afectiva, la crítica exacerbada de todo su ambiente y de todos los demás.
- La **Disminución de la realización personal**; en el trabajo que se caracteriza como una tendencia del trabajador a autoevaluarse de forma negativa. Las personas se sienten infelices consigo mismas, insatisfechas con su desarrollo profesional, experimentan una declinación en el sentimiento de competencia y de éxito en su trabajo y en su capacidad de interactuar con las personas.

Maslach, Schaufeli y Leiter, intentaron una ampliación del concepto aceptando diversas definiciones en función de algunas características similares, de las que destacan:

- ✓ Predominan más los síntomas mentales o conductuales que los físicos. Entre los síntomas disfóricos se señalan, el cansancio mental o emocional, fatiga y depresión; siendo el principal el cansancio emocional.

- ✓ Los síntomas se manifiestan en personas que no sufrían ninguna Psicopatología anteriormente.
- ✓ Se lo clasifica como un síndrome clínico- laboral.
- ✓ Se desencadena por una inadecuada adaptación al trabajo, que conlleva a una disminución del rendimiento laboral junto a la sensación de baja autoestima.

Para **ASCARY, A. (2011)**, El concepto de “burn out” procede del inglés y se traduce en castellano por “Estar quemado”. A mediados de los años 70’s el psiquiatra Herbert Freudenberger definió el síndrome de burnout, aunque no con ese nombre, como “una patología psiquiátrica que experimentan algunos profesionales que trabajaban en algún tipo de institución cuyo objeto de trabajo son las personas”. Sobre tipos de burnout, Gillespie diferencio dos tipos que surgen precisamente por la ambigüedad en la conceptualización del síndrome:

- **Burnout activo:** se caracteriza por el mantenimiento de una conducta asertiva. Se relaciona con los factores organizacionales o elementos externos a la profesión.
- **Burnout pasivo:** predominan los sentimientos de retirada y apatía. Tiene que ver con factores internos psicosociales.

PINES Y ARONSON (1988), dentro de la definición refiere que no solamente el síndrome de burnout se puede dar en personas que no trabajan en sector social, este síndrome se puede manifestar con un estado de agotamiento emocional mental y físico, que incluye emociones de incapacidad e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, la deficiencia en el entusiasmo y baja autoestima. Dicho estado estaría causado por una implicación de durante un tiempo prolongado en situaciones que son emocionalmente demandantes dentro de las organizaciones.

En síntesis, actualmente se aplica el Síndrome de Burnout a diversos grupos de profesionales que incluyen desde directivos hasta amas de casa, desde trabajadores en ámbitos sociales hasta voluntarios de organizaciones, aceptando que este síndrome es el resultado de un proceso en el que el

sujeto se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y ante el que las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces. Es decir, que en el ámbito individual los sujetos, en su esfuerzo por adaptarse y responder eficazmente a las demandas y presiones laborales, pueden llegar a esforzarse en exceso y de manera prolongada en el tiempo, lo que conlleva esa sensación que describen como “estar quemado”, mientras en el ámbito laboral se ve cada día más interés por las empresas en ver que el rendimiento es bajo, se produce el absentismo laboral, alto número de rotaciones e incluso, abandono del puesto de trabajo.

Según **GIL- MONTE Y PEIRÓ (1999)** las consecuencias a nivel individual se identifican con una sintomatología que integran en cuatro grandes grupos, en función de sus manifestaciones, como son: **emocionales, actitudinales, conductuales y psicosomáticos.**

- Síntomas emocionales: ansiedad, sentimientos de soledad, sentimientos de alineación, impotencia y omnipotencia.
- Síntomas actitudinales: hostilidad, suspicacia, cinismo, apatía, tendencia a no verbalizar
- Síntomas conductuales: agresividad, cambios repentinos de humor, aislamiento, frecuente enojo, irritabilidad
- Síntomas psicosomáticos: hipertensión, palpitaciones, dolor precordial, asma, catarros frecuentes, infecciones frecuentes, alergias, dolores, dolor de espalda, fatiga crónica, insomnio, jaqueca.

Las alteraciones físicas son las mayormente percibidas por el individuo que las sufre y las que causan un mayor impacto sobre la organización por la cual trabaja. Uno de los indicadores más clásicos es la baja satisfacción laboral. Una baja satisfacción laboral produce un deterioro de la calidad de servicio que el trabajador ofrece. Esto se observa muchas veces cuando el colaborador evita hacer contacto visual con las personas que atiende, habla como si ellas no estuvieran presentes, contesta con palabras inteligibles o con gruñidos.

A nivel familiar se puede observar también que disminuye marcadamente su margen de tolerancia hacia la familia, también le será más difícil encontrar momentos de relajación ya que su nivel de ansiedad lo hacen propenso a la depresión y el desgano.

En sus aportaciones **MASLACH (1982)** señala que las repercusiones del burnout no terminan cuando el sujeto deja el trabajo, por el contrario, afecta a su vida privada, pues las actitudes clínicas y de desprecio afectan fuertemente.

Consecuencias para la organización.

Entre las consecuencias más importantes que repercuten en la organización se destacan las siguientes:

- Disminución de satisfacción laboral
- Elevación de absentismo laboral
- Abandono del puesto y/organización
- Baja implicación laboral
- Bajo interés por las actividades laborales
- Deterioro de la calidad de servicio
- Incremento de los conflictos interpersonales con los supervisores, compañeros y usuarios
- Incremento de accidentes laborales

Según **FRIEDMAN Y ROSENMANN (1959)**, (citado por **González y De la Gándara, 2004**) existiría un tipo de personalidad que se relaciona más frecuentemente con el Síndrome de Burnout, la personalidad tipo A, que tiene como principales características poseer un afán intenso y constante por conseguir las metas establecidas por sí mismo, con tendencia a la competitividad y necesidad de reconocimiento de sus logros, pudiendo hacerse cargo de varias tareas a la vez y que se mantienen en un estado de vigilia permanente.

APIQUIAN, A (2007), se refiere a la antigüedad profesional, dentro de un grupo de ejecutivos. Menciona que si bien no existe un acuerdo claro de la

influencia de esta variable en la adquisición y posterior desarrollo del Burnout. Éste autor ha encontrado una concordancia positiva con el síndrome que se encuentra en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los sucesos en los que se da un mayor nivel de asociación con el síndrome.

Los profesionales jóvenes, debido a la entrega y compromiso que manifiestan en los primeros años ejercicio profesional, hace que se desanimen más rápido al no poder cumplir con todas sus expectativas, ya sean éstas de tipo personal o del desarrollo profesional.

Entonces, al verse el individuo enfrentado a algunas o muchas de estas causas que favorecen el desarrollo del estrés laboral, se produce la descompensación en todos los ámbitos del desarrollo personal, familiar y laboral, que pudieran estar conjugándose en el momento de la crisis, de no ser estas enfrentadas de manera adecuada.

Pues bien, cuando los mecanismos de adaptación del ser humano ya sean estos biológicos y/ psicológicos, no son suficientes, volviéndose crónico el estrés, se podría manifestar el llamado Síndrome de Burnout o Síndrome de agotamiento laboral.

Para **GIL-MONTE Y PEIRÓ (1999)** la diferencia más notoria (aunque muchas veces pueda ser irreal) entre estrés y Burnout es que este último es un estrés crónico que se manifiesta en el ámbito laboral. Aunque también ha sido considerado como una respuesta crónica a un estrés acumulativo.

Por consiguiente, cuando un individuo sufre el Síndrome pueden manifestarse en él una serie de síntomas, dependiendo del grado de Burnout que presenten, como los que **MASLACH, C (1982)** definen como:

Leve: Presenta síntomas físicos vagos como cefaleas, dolores de espalda, contracturas musculares, etc. Pueden observarse cambios en el carácter y disminución de operatividad laboral y eficiencia.

Moderado: Generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el

peso, disminución del apetito sexual, pesimismo. Es común que se recurra a la automedicación.

Grave: Se ve disminuida la productividad laboral, aumentando el ausentismo y la sensación de disgusto, acompañado de baja autoestima. Puede existir abuso de alcohol y otros psicofármacos.

Extremo: Frecuentemente se encuentran cuadros de aislamiento y sentimientos de pena y tristeza. La sensación de fracaso se acompaña de falta de sentido del trabajo y de la profesión. En este estadio existe un riesgo cierto de suicidio.

Para **MASLACH, C (1982)**, las repercusiones del síndrome independiente del estado de gravedad o avance del Burnout, se pueden manifestar en los individuos como:

REPERCUSIONES PERSONALES Y FAMILIARES:

Manifestaciones psicosomáticas: se manifiestan tempranamente. Incluyen síntomas como fatiga crónica trastornos del sueño, dolores de cabeza, problemas cardiovasculares, desordenes menstruales, entre otros.

Manifestaciones conductuales: siendo las más frecuentes el ausentismo laboral, uso de drogas y/o psicofármacos, comportamientos riesgosos, conflictos familiares, conducta suicida.

Manifestaciones emocionales: algunas de ellas son el distanciamiento afectivo, la impaciencia e irritabilidad, desconfianza, actitudes defensivas al sentirse poco estimados, dificultad para concentrarse debido a la ansiedad, aparición de síntomas psicopatológicos de ansiedad o depresión.

Manifestaciones defensivas: se produce una negación de las emociones, como mecanismo de defensa ante una realidad desagradable.

Consecuencias familiares: estas pueden ser realmente graves, debido a los grandes cambios de ánimo y de carácter que se produce en el individuo, afectando gravemente la comunicación, pudiendo ocasionar incluso rupturas.

REPERCUSIONES LABORALES:

Insatisfacción y deterioro del ambiente laboral: emanan sentimientos como la ironía y sarcasmo, pudiendo cumplir difícilmente las órdenes.

Disminución de la calidad del trabajo: se genera un contacto más frío, con tendencia a ignorar quejas, demandas o necesidades de los demás. Esto finalmente produce una insatisfacción en los clientes.

Ausentismo Laboral: esto se produce en el caso en que la fuente de las tensiones sea el lugar de trabajo, como una forma de evitar sus obligaciones.

Reconversión profesional: esto se produce antes de hacer abandono de sus funciones, pudiendo pedir un cambio de puesto o cargo de trabajo.

Abandono de la profesión: esta es la última de las repercusiones que el Burnout puede manifestar en la persona enferma, pudiendo ser este abandono voluntario o no, sufriendo un gran impacto emocional.

ACOSTA, J. (2011), cuando el distrés laboral se mantiene durante demasiado tiempo sobreviene una situación de agotamiento físico, mental y emocional que se conoce como burnout: la persona está “quemada”. Es el final inevitable de quien soporta mal una continuidad situación de distrés. Los síntomas son evidentes y varios: dolores de cabeza, de espalda, problemas digestivos, insomnio, malhumor, falta de concentración, irritabilidad. Y las consecuencias se perciben enseguida: bajo rendimiento y mala relación con los demás, tanto en el trabajo como fuera de él.

Según **ACOSTA, J. (2011)**, el estrés es un estado patológico crónico ocasionado por las condiciones habituales de trabajo en la que se encuentra una persona. Afecta a su cuerpo y a su mente. Y repercute, por supuesto, no sólo sobre su bienestar personal, sino también sobre un rendimiento. Las causas de ese estrés son cada vez más amplias: horarios inacabables, presiones excesiva para conseguir rendimientos elevados, demasiados viajes que alejan más de la cuenta del entorno familiar, sobre todo si existe en éste algún tipo de problema , conflicto con el jefe o un compañero, contratos basura, miedo a perder el empleo por reajuste de plantillas, reestructuración o fusión de la empresa, cambio de plan de estudios si se trata de un maestro, acoso sexual o de cualquier otra naturaleza y, en general, cualquier tipo de problema profesional, personal o familiar que inquiete lo suficiente al individuo.

BRUNET, L. (2011); el clima laboral es un concepto relativamente nuevo en el ámbito de la psicología industrial/organizacional y su definición o su utilización varían a menudo en función de los investigadores que lo estudian. El comportamiento de un individuo en el trabajo debe considerarse según la fórmula de Lewin que estipula que el comportamiento es función de la persona implicada y de su entorno.

NUÑEZ, M. (2010); el estrés es una experiencia humana interna que crea un desequilibrio psicológico en la persona. Es consecuencia de un cumulo de factores, tales como el medio ambiente en el que se vive o trabajo; la interrelación con las personas que nos rodean; las situaciones que escapan al control personal y la actitud que se asume frente a dichos estímulos.

PIÑEYRO, R. y ARAGÓN, L. (2015); la definición de cultura organizacional, el modelo de cuatro culturas, los procesos de socialización, los elementos de la cultura, el cambio cultural y la importancia de prácticas de los recursos humanos, como la selección de personal, son factores que intervienen en la formación de un clima organizacional.

NEWSTROM, J. (2011), el estrés es el termino general que se aplica a las presiones que las personas sienten en la vida. Su presencia en el trabajo es casi inevitable en muchos puestos. Sin embargo, las diferencias individuales son responsables de la amplia gama de reacciones ante el estrés, una tarea que una persona considere moderadamente difícil produce altos niveles de ansiedad en otra.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿EXISTE ASOCIACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - 2015?

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Desde un punto de vista científico, la presente investigación permitió asociar el Clima Laboral con la Teoría de **Sonia Palma** y el Síndrome de Burnout basada en la teoría de **Cristina Maslach**, Lo cual me permitirá asociar las 2 variables frente a la población de trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación que realicé permitirá obtener información valiosa que servirá a la universidad y a la sociedad, puesto que les permitirá tener un conocimiento de las asociaciones entre estas dos variables en la ciudad de Tarapoto

JUSTIFICACIÓN SOCIAL

El tratamiento de este problema ayudara a verificar que tan aceptable es el clima laboral, y si existe asociación con el Síndrome de Burnout, de ser el caso, realizar el respectivo mejoramiento, siendo de aplicación no solo para la Municipalidad Provincial de San Martín, puesto que este estudio, podrá desarrollarse en empresas, instituciones, o cualquier organismo laboral.

1.6. HIPÓTESIS

HIPÒTESIS ALTERNA: De todo lo antes manifestado, se puede determinar que si existe ASOCIACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN – 2015.

HIPÓTESIS NULA: No existe asociación entre Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín – 2015

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H: La dimensión del Clima Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín que más prevalece es la Comunicación.

H.N: La dimensión del Clima Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín no es la Comunicación

H: La dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout es la que presenta mayor prevalencia en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

HN: La dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout no es la que presenta mayor prevalencia en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. GENERAL

- ☞ Determinar la ASOCIACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN – 2015.

1.7.2. ESPECIFICO

- ☞ Identificar la dimensión del Clima Laboral que se presenta con mayor prevalencia en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín – 2015
- ☞ Conocer la dimensión del Síndrome de Burnout que se presenta con mayor prevalencia en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín – 2015.

II. METODO

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACION

De acuerdo al proceso de esta investigación, el presente proyecto es descriptiva-correlacional porque está enfocada en dos variables de estudio, es decir asociación entre Clima laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

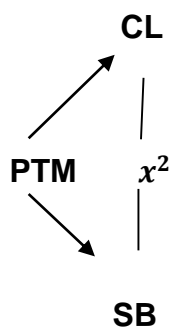
Según (SANCHES Y REYES, 2006). La presente investigación es de tipo Descriptivo – Correlacional pues busca describir cada una de las variables y establecer la relación que existe entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín

El diseño de investigación corresponde al Correlacional no Experimental, ya que según **Hernández, Fernández y Baptista (2000)** La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular las variables. Es decir, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

La investigación se realizará en base a una sola población y a dos variables, a partir de ella se pretende describir cada una de las variables y establecer su relación.

Este diseño de investigación permite indagar hasta qué punto los cambios de una variable dependen de los cambios de la otra Variable.

La magnitud de la relación se calcula mediante el estadístico de contraste χ^2 , por presentar escalas nominales, pero es representado por la letra “r”, porque identifica la correlación:



DONDE:

PTM : Población de Trabajadores Municipales

CL : Clima Laboral

SB : Síndrome de Burnout

A : Asociación.

χ^2 : Contratación de hipótesis chi cuadrada

2.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACION

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE I CLIMA LABORAL	Es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, la calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad . Dra. Sonia Palma Carrillo (2004)	Autorrealización	Apreciación al trabajo, Desarrollo personal y profesional, Oportunidad de progresar, Aprender a desarrollarse	Escala de Likert
		Involucramiento Laboral	Compromiso, Identificación, Productividad, Esfuerzo, Reducción de ausentismo	
		Supervisión	Relación de apoyo, Trabajo en equipo, Organizar	
		Comunicación	Fluidez, Claridad, Coherencia Precisión de la información	
		Condiciones Laborales	Reconocimiento económico, Reconocimiento psicosocial	
VARIABLE II SÍNDROME DE BURNOUT	Síndrome psicológico que implica experiencias individuales y crónica de estrés relacionadas con el contexto social, y está formado por el cansancio emocional, la despersonalización y una baja realización personal, de forma que lo primero que aparece en el sujeto es el cansancio dando paso posteriormente a la despersonalización y a la baja realización personal. Phs. Cristina Maslash (1991)	Cansancio Emocional (CE)	Reducción de la motivación., Estrés crónico, Fatiga, Insomnio	Escala de likert
		Despersonalización (DP)	Sueño, Estrés, Ansiedad	
		Realización Personal (RP)	Capaz, Independiente, Proceso de superación.	

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN:

En la Municipalidad provincial de San Martín se encontró 265 Trabajadores entre ellos Contratados, Cas (oficina), Nombrados, Obreros Privados, Practicantes.

- Contratados = 62
- Cas (oficina) = 80

- Nombrados = 97
- Practicantes = 20
- Obreros Privados = 06

De las cuales se aplicará para el tipo de muestreo el UNIVERSO MUESTRAL que corresponde 239.

Criterio de Inclusión y Exclusión

Inclusión: Se trabajará con los trabajadores nombrados, contratados y Cas (oficina)

Exclusión: Se excluye a los trabajadores, Obreros Privados y Practicantes.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.4.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Se utilizó para la recolección de datos la Escala de Clima Laboral CL-SPC de Sonia Palma y el Inventario de Burnout de Maslach M.B.I de Cristina Maslach, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

2.4.2. VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

Los instrumentos serán validados y confiables, con un panel de jueces, expertos en psicología Organizacional y a través del SPSS.

2.4.3. CONFIABILIDAD

- La confiabilidad de los instrumentos utilizados se midió a través del paquete estadístico SPSS con la técnica de Alfa de Cronbach.

2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Descripción de Datos:

- Análisis de varianza y chi cuadrada.

2.6. ASPECTOS ÉTICOS “NO CORRESPONDE”

III. RESULTADOS

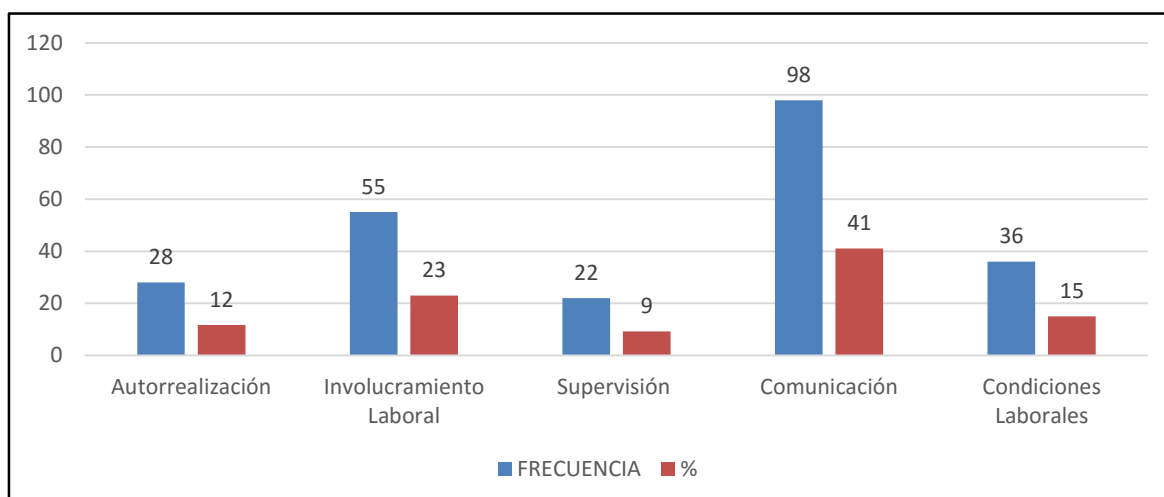
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – ENCUESTA

TABLA N° 3.1.1. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre Clima Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

CLIMA LABORAL	FRECUENCIA	%
Autorrealización	28	12
Involucramiento Laboral	55	23
Supervisión	22	9
Comunicación	98	41
Condiciones Laborales	36	15
TOTAL	239	100

Fuente: Del Águila, P (2016) Resultados de la investigación sobre la variable clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín

GRÁFICO N° 3.1.1. Frecuencia



Fuente: Del Águila, P (2016) Resultados de la investigación sobre la variable clima laboral proyectados en Gráficos de Frecuencia y Porcentaje, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín

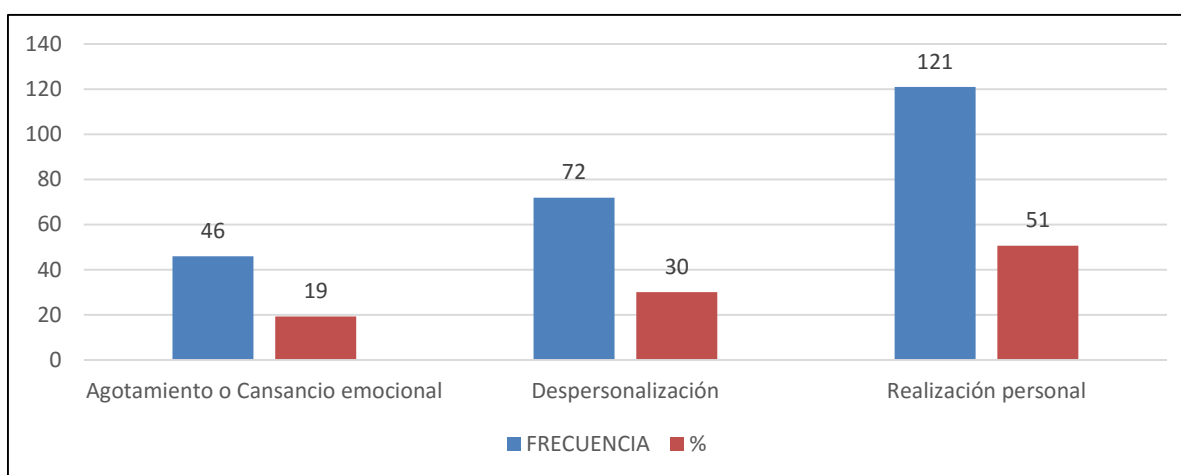
De los 239 trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín -Tarapoto 2015, se obtuvo que el 41% de la muestra indica que la dimensión de Clima Laboral es de tipo Comunicación que equivale a 98 trabajadores, lo que indica que esto prevalece con mayor frecuencia entre los trabajadores, por otro lado, lo que podemos notar con menor prevalencia es la dimensión de tipo de “Supervisión” contando con solo 22 trabajadores que hace un porcentaje de 9% de la muestra dentro de la Municipalidad Provincial de San Martín.

TABLA N° 3.1.2. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

SÍNDROME DE BURNOUT	FRECUENCIA	%
Agotamiento o Cansancio emocional	46	19
Despersonalización	72	30
Realización personal	121	51
TOTAL	239	100

Fuente: Del Águila, P (2016) Resultados de la investigación sobre la variable Síndrome de Burnout proyectados en Gráficos, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín

GRÁFICO N° 3.1.2. Frecuencia



Fuente: Del Águila, P (2016) Resultados de la investigación sobre la variable síndrome de burnout proyectados en Gráficos de Frecuencia y de porcentaje, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín

De los 239 trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín -Tarapoto 2015, se obtuvo que el 51% de la muestra indica que la dimensión de Síndrome de Burnout es de tipo Realización Personal que equivale a 121 trabajadores, lo que indica que esto prevalece con mayor frecuencia entre los trabajadores, por otro lado, lo que podemos notar con menor prevalencia es la dimensión de "Agotamiento Emocional" con solo 46 trabajadores que hace un porcentaje de 19% de la muestra dentro de la Municipalidad Provincial de San Martín.

TABLA N° 3.1.3. Tabla de contingencia de Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín

VARIABLES	AGOTAMIENTO O CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL	TOTAL
Autorrealización	5	6	17	28
Involucramiento Laboral	13	24	18	55
Supervisión	6	7	9	22
Comunicación	15	21	62	98
Condiciones Laborales	7	14	15	36
TOTAL	46	72	121	239

Fuente: Del Águila, P (2016) Resultados de la investigación graficadas en tabla de doble entrada sobre Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín

Para aplicar el coeficiente de correlación estadístico Ji o chi cuadrado, debemos considerar en primer lugar lo siguiente:

- **La fórmula:**

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

O_{ij} Denota a las frecuencias observadas. Es el número de casos observados clasificados en la fila i de la columna j.

E_{ij} Denota a las frecuencias esperadas o teóricas. Es el número de casos esperados correspondientes a cada fila y columna. Se puede definir como aquella frecuencia que se observaría si ambas variables fuesen independientes.

Para obtener los valores esperados E_{ij} , estos se calculan a través del producto de los totales marginales dividido por el número total de casos (n). Para el caso de una tabla 5x5, se tiene que:

$$E_{11} = \frac{(a + b + c + d)(a + e + i + m + q)}{n}$$

$$E_{12} = \frac{(a + b + c + d)(a + e + i + m + q)}{n}$$

$$E_{54} = \frac{(a + b + c + d)(a + e + i + m + q)}{n}$$

Para los datos del Tabla N° 04 los valores esperados se presentan en el paréntesis junto con los observados

TABLA N° 3.1.4. Tabla de contingencia de puntajes Observados y Esperados sobre Clima Laboral y el Síndrome Burnout, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

VARIABLES	AGOTAMIENTO O CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACION PERSONAL	TOTAL
Autorrealización	5(5.4)	6(8.4)	17(14.2)	28
Involucramiento Laboral	13(10.6)	24(16.6)	18(27.8)	55
Supervisión	6(4.2)	7(6.6)	9(11.1)	22
Comunicación	15(18.9)	21(29.9)	62(49.6)	98
Condiciones Laborales	7(6.9)	14(10.8)	15(18.2)	36
TOTAL	46	72	121	239

Resultados de la investigación graficadas en tabla de doble entrada sobre Clima Laboral y el Síndrome de Burnout trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

Después se plantea un contraste estadístico de hipótesis entre la hipótesis nula y la hipótesis alterna:

H₀: El tipo de Clima Laboral y el tipo de Síndrome de Burnout son independientes

Y la hipótesis alterna:

H_a: Clima Laboral y el tipo de Síndrome de Burnout no son independientes.

Bajo la hipótesis nula de independencia, se sabe que los valores del estadístico χ^2 se distribuyen según una distribución conocida denominada ji-cuadrado, que depende de un parámetro llamado “grados de libertad” (g.l.). Para el caso de una tabla de contingencia de 4 filas y 3 columnas, los g.l. son igual al producto del número de filas menos 1 (5-1) por el número de columnas menos 1 (3-1). Así, para el caso (Tabla 4x3) los g.l. son 8.

De ser cierta la hipótesis nula, el valor obtenido debería estar dentro del rango de mayor probabilidad según la distribución ji-cuadrado correspondiente. El valor-p que usualmente reportan la mayoría de estadísticos no es más que la probabilidad de obtener, según esa distribución, la probabilidad de obtener los datos observados si fuese cierta la hipótesis de independencia. Si el valor-p es muy pequeño (usualmente se considera $p < 0.05$) es poco probable que se cumpla la hipótesis nula y se debería de rechazar.

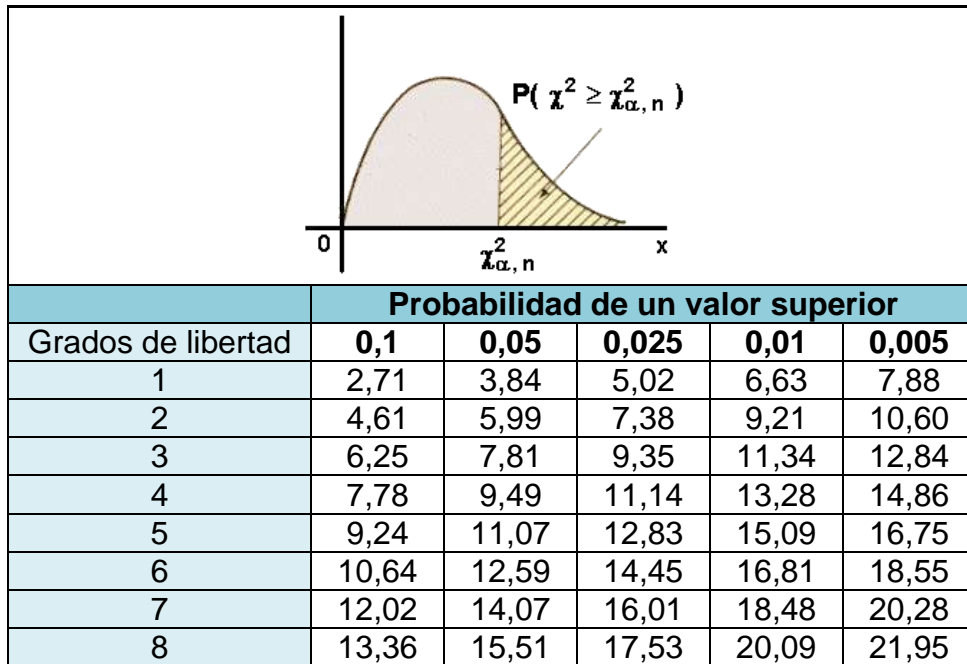
En la Tabla 4, se determinan los grados de libertad (en la primera columna) y el valor de α (en la primera fila). El número que determina su intersección es el valor crítico correspondiente. De este modo, si el estadístico χ^2 que se obtiene toma un valor mayor se dirá que la diferencia es significativa.

N°	OBSERVADOS	ESPERADOS	O-E	O-E ²	O-E ² /E
1	5	5.4	-0.4	0.2	0.0
2	13	10.6	2.4	5.8	0.6
3	6	4.2	1.8	3.1	0.7
4	15	18.9	-3.9	14.9	0.8
5	7	6.9	0.1	0.0	0.0
6	6	8.4	-2.4	5.9	0.7
7	24	16.6	7.4	55.2	3.3
8	7	6.6	0.4	0.1	0.0
9	21	29.5	-8.5	72.6	2.5
10	14	10.8	3.2	10.0	0.9
11	17	14.2	2.8	8.0	0.6
12	18	27.8	-9.8	96.9	3.5
13	9	11.1	-2.1	4.6	0.4
14	62	49.6	12.4	153.4	3.1
15	15	18.2	-3.2	10.4	0.6
				441.2	17.7

$$X^2_c = 17.7$$

Así, para una seguridad del 95% ($\alpha = 0.05$) el valor teórico de una distribución ji-cuadrado con 8 grados de libertad para $\alpha = 0.05$ es de 15,51, Como quiera que en el cálculo del χ^2 obtuvimos un valor de 17.7, que supera al valor para $\alpha = 0.05$, podremos concluir que las dos variables no son independientes, sino que están asociadas ($p < 0.05$). Por lo tanto, a la vista de los resultados, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_a) como probablemente cierta.

TABLA N° 3.1.5. Distribución de JI- CUADRADO



CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT	GRADOS DE LIBERTAD	X2C	NIVEL DE SIGNIFICANCIA	X2T	DECISION
	8	17.7	0.05	15,51	Se rechaza la hipótesis nula

El estadístico X^2c encontrado es 17.7 y con un nivel de confiabilidad del 95% ($\alpha = 0.05$) el tabular es 15.51, lo que indica que ambas variables no son independientes. Por lo tanto, ambas están asociadas, eso permite concluir que ambas variables están relacionadas.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación incluye un modelo de las características del clima laboral y síndrome de burnout y como ambos están relacionadas entre sí. Es por ello que se presentaron los resultados en el capítulo anterior, nos conviene hacer una comparación con las teorías planteadas que tienen relación con el mismo a fin de presentar la discusión de resultados:

En primer lugar, hagamos mención a la asociación que existe entre las dos variables dentro de la investigación; se obtuvo un X^2 calcular el valor de 17.7 con un margen de error de 0.05 % y con 8 grados de libertad, dando como X^2 tabular de 15,51; lo que indica que existe asociación entre ambas variables. Así mismo podemos hacer la comparación con la **Dra. Sonia Palma Carrillo (2004)**, hace mención que es el **medio** en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, la calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la **productividad**. Explica la autora que estos niveles se diferencian entre sí, dado que se caracteriza por el comportamiento de los individuos, por ello, las personas logran obtener un clima laboral favorable, con éxitos sociales, académicos, son líderes, no rehúsen al desacuerdo y se interesan por asuntos públicos. el clima laboral posee tres niveles: Clima Laboral Alto: Fomenta buenas relaciones de trabajo donde ayudaran a lograr objetivos de crecimiento. Clima Laboral Medio: Considera inferior a los trabajadores y no llegan a cumplir sus objetivos de crecimiento. Clima Laboral Bajo: No está preparada para un buen comportamiento laboral a futuro y no logran con los objetivos de crecimiento. Y si existe relación con el síndrome de burnout ya que la autora **Phs. Cristina Maslash a (1991)**, refiere que es un Síndrome psicológico que implica experiencias individuales y crónica de estrés relacionas con el contexto social, y está formado por el cansancio emocional, la despersonalización y una baja realización personal, de forma que lo primero que aparece en el sujeto es el cansancio dando paso posteriormente a la despersonalización y a la baja realización personal. Lo que hace referencia a que si existe un clima organizacional en la que no se reconoce el desempeño de los trabajadores va a originar a que el trabajador pierda el interés por la productividad de la empresa y el trato a las personas que van a solicitar o consultar en él será deficiente y

limitado, lo que indicaría que este trabajador estaría ya presentando indicadores para que se origine un cuadro de estrés y a tal punto un síndrome de burnout. Al analizar los resultados podríamos decir que eso está pasando en la municipalidad provincial de san Martín, existe un Clima Laboral que no se está dirigiendo de la mejor manera y esto ocasiona que el trabajador se sienta prisionero de su propia oficina.

Por otro lado en los objetivos planteados llegamos a la conclusión que, en nuestros trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, al realizar la investigación nos encontramos que la dimensión de Clima organizacional con mayor frecuencia, es de tipo comunicación alcanzando un 41% de la muestra que equivale a 98 trabajadores, lo que indica que Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención del usuario y/o clientes de la misma. Condiciones Laborales: Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Según mención de la autora Sonia palma. Así mismo como segundo objetivo planteado se llegó a la Conclusión que nuestros trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, al realizar la investigación se encontró que la dimensión de Síndrome de Burnout con mayor prevalencia, es de tipo Realización Personal alcanzando un 51% de la muestra que equivale a 121 trabajadores.

V. CONCLUSIÓN

- 5.1.** Con todo lo investigado podemos llegar a la conclusión que, si existe asociación entre el clima laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, en la cual obtuvieron un X^2 calcular el valor de 17.7 con un margen de error de 0.05 % y con 8 grados de libertad, dando como X^2 tabular de 15,51; lo que indica que existe asociación entre ambas variables.

- 5.2.** En nuestros trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, al realizar la investigación nos encontramos que la dimensión de Clima Laboral con mayor frecuencia, es de tipo Comunicación alcanzando un 41% de la muestra que equivale a 98 trabajadores, lo que indica que la Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la institución como con la atención del usuario y/o clientes de la misma.

- 5.3.** Como tercera Conclusión podemos decir que nuestros trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, al realizar la investigación nos encontramos que la dimensión de Síndrome de Burnout con mayor frecuencia, es de tipo Realización Personal alcanzando un 51% de la muestra que equivale a 121 trabajadores.

VI. RECOMENDACIÓN

- 6.1.** Desarrollar un programa de integración, Comunicación, recreación y trabajo en equipo para los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, de esta manera permitirá en los trabajadores canalizar ciertas tensiones y preocupaciones laborales.
- 6.2.** Implementar un plan mensual de actividades recreativas en las que se toque los temas de comunicación, autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión y Condiciones Laborales dentro de la Municipalidad Provincial de San Martín.
- 6.3.** Reforzar actitudes Positivas en los niveles de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, permitiéndoles sentirse seguros de las decisiones en su desarrollo personal y profesional fortaleciendo mediante talleres sobre el desempeño laboral y realizando el seguimiento respectivo.

VII. REFERENCIAS

- LIBROS:

APIQUIAN, A. (2007). EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LAS EMPRESAS.

GIL-MONTE Y PEIRÓ (1999). *EL SÍNDROME DE QUEMARSE EN EL TRABAJO (BURNOUT). GRUPOS PROFESIONALES DE RIESGO.* MADRID, EDITORIAL PIRÁMIDE.

HODGETTS, R (1995), COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. MEXICO NUEVA EDITORIAL INTERAMERICANA S.A. DE C.V.

LIKERT, J. (1998). NUEVAS FORMAS PARA SOLUCIONAR CONFLICTOS; MÉXICO, TRILLAS.

FISHER. (1991). "CLIMA Y AMBIENTE LABORAL. TRABAJO, SALUD Y FACTORES PSICOSOCIALES". EDITORIAL URANO, ESPAÑA.

KAHILL. (1988). "EL ESTRÉS Y SU MANIFESTACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN. EDITORIAL MÉDICA, PANAMÁ.

GONZALES Y COLS. (2004). ASPECTOS PSICOLÓGICOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT". EDICIONES PAIDÓS, ESPAÑA.

PINES Y ARONSON. (1988). "IMPLICANCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT.

FRIEDMAN Y ROSENMAN (1959). "EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU TENDENCIA EN LA SOCIEDAD". EDITORIAL PAIDÓS, ESPAÑA.

FREUDENBERGER, H. (1974). PERSONAL DE BURNOUT, ESPAÑA; EDITORIAL PIRAMIDE.

MASLACH, C. (1982). LA COMPRENSIÓN DE BURNOUT: CUESTIONES DE DEFINICIÓN EN EL ANÁLISIS DE UN FENÓMENO COMPLEJO. EN W.S. PAINE (ED), EL ESTRÉS LABORAL Y BURNOUT. CALIFORNIA: SAGE

PALMA, S. (1991),

MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL APLICÁNDOLO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ.

ASCARY, A. (2011), “EL PSICÒLOGO EN LA CULTURAL DEL TRABAJO”; PRIMERA EDICION; EDITORIAL TRILLAS; MÈXICO.

ACOSTA, J. (2011), “GESTIÒN DEL ESTRÈS- COMO ENTENDERLO, COMO CONTROLARLO Y COMO SACARLE PROBECHO”; PRIMERA EDICIÒN; PROFIT EDITORIAL; ESPAÑA.

NUÑEZ, M. (2010); “! ESTRÉS! COMO VIVIR CON EQUILIBRIO Y CONTROL”; ASOC. CASA EDITORA SUDAMERICANA; BUENOS AIRES.

ROSSEAU (1988), “ESTRÈS Y SALUD- INVESTIGACION BÀSICA Y APLICADA”; EDITORIAL MANUAL MODERNO; MÈXICO.

BRUNET, L. (2011), “EL CLIMA DE TRABAJO EN LAS ORGANIZACIONES”; PRIMERA EDICION; EDITORIAL TRILLAS; MEXICO.

PIÑEYRO, R y ARAGON, L. (2015), “DIAGNÒSTICO ORGANIZACIONAL”; PRIMERA EDICION; LIBRERÌA EDITORIIL; BUENOS AIRES.

NEWSTROM, J. (2011), “COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO”; DECIMOTERCERA EDICION; INTERAMERICANA EDITORES; MEXICO.

RIVERA H. (1987), “ESTRÈS Y COACHING PROFUNDO”; PRIMERA EDICION; EDITORIAL LUMEN; BUENOS AIRES.

TESIS

CASTRO RIVERA, LEYVI YUSCELI (2012), “INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL SÍNDROME DEL BURNOUT”.

CRESPÍN MEZA ANGÉLICA LUCRECIA (2012), “CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA REGIÓN CALLAO”.

DÁVILA JENNIFER Y ROMERO M. PAOLA (2010), “RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DEL BURNOUT Y LA PERCEPCIÓN SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN MÉDICOS DEL ÁREA DE EMERGENCIA”.

DÍAZ RUIZ STEPHANY MEDALIT (2012), “SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT ENTRE EL PERSONAL DE UN POLICLÍNICO Y EN EL DE UNA COMUNIDAD LOCAL DE ADMINISTRACIÓN DE SALUD, DISTRITO LA VICTORIA, CHICLAYO – 2012”.

LÓPEZ CUEVA, VANESSA (2012), ASOCIACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA RED DE SERVICIOS DE LA SALUD SAN MARTÍN – PERIODO 2012.

SOLORZANO ÁNGULO, HUMBERTO (2013), ASOCIACIÓN ENTRE CLIMA SOCIAL ESCOLAR Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS PROFESORES DE LA I.E JUAN MIGUEL PÉREZ RENGIFO, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL PERIODO ESCOLAR 2013.

HERRERA HERRERA SANDRA MARCELA (2011), “CÓMO INFLUYE EL ESTRÉS EN EL CLIMA LABORAL DENTRO DEL NÚCLEO DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL CONCEJO METROPOLITANO DE QUITO”

VIII. ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: ASOCIACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN – 2015.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y Muestra	Pruebas
<p>¿Existe asociación entre Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2015?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es la dimensión del Clima Laboral que se presenta con mayor prevalencia en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2015?</p> <p>¿Cuál es la dimensión del Síndrome de Burnout que se presenta con mayor prevalencia en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2015?</p>	<p>Determinar la Asociación entre Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2015</p> <p>Objetivos Específicos.</p> <p>Identificar la dimensión del Clima Laboral que se presenta con mayor prevalencia en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2015</p> <p>Conocer la dimensión del Síndrome de Burnout que se presenta con mayor prevalencia en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2015</p>	<p>H: Existe asociación entre Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2015</p> <p>H.N: No existe asociación entre Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2015</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>H: La dimensión del Clima Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín que más prevalece es la Comunicación.</p> <p>H.N: La dimensión del Clima Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín no es la Comunicación</p> <p>H: La dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout es la que presenta mayor prevalencia en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín.</p> <p>H.N: La dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout no es la que mayor prevalencia tiene en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín</p>	<p>Variable 1:</p> <p>CLIMA LABORAL</p>	<p>En la Municipalidad Provincial de San Martín se encontró 265 Trabajadores entre ellos Contratados, Cas (oficina), Nombrados, Obreros Privados, Practicantes.</p> <p>Contratados = 62 Cas (oficina) = 80 Nombrados = 97 Practicantes = 20 Obreros Privados = 06</p> <p>De las cuales se aplicará para el tipo de muestreo el UNIVERSO MUESTRAL que corresponde 239.</p> <p>Criterio de Inclusión y Exclusión</p> <p>Inclusión: Se trabajará con los trabajadores nombrados, contratados y Cas (oficina)</p> <p>Exclusión: se excluye a los trabajadores, Obreros Privados y Practicantes.</p>	<p>Clima Laboral CL-SPC De Sonia Palma Carrillo</p>
			<p>Variable 2:</p> <p>SÍNDROME DE BURNOUT</p>		<p>INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH De C. Maslasch</p>

ANEXO N° 02: ESCALA DE OPINIONES

“CL-SPC”

1. CARACTERISTICAS GENERALES

1.1 FICHA TECNICA.

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

ESCALA DE OPINIONES

NOMBRE Y APELLIDO:

EDAD: _____ **SEXO:** M F

GRUPOS OCUPACIONES : Profesional Técnicos Auxiliar

Tiempo de Servicio en la I.E : 0-5 10-20 20 a más

Condición laboral: **Nombrado** **Contratado** **Por servicio no personales**

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

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la Institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito de la Institución.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la Institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Institución					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la Institución					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el					

	trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejorar las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo personal					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la Institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existen una buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacidad es una tarea estimulante					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La Institución fomenta y promueve la comunicación					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras Instituciones.					
36	La Institución promueve el desarrollo del personal					
37	Los productos y/o servicios de la institución, son motivos de orgullo personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la Institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de la visión, misión y valores en la Institución.					

43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo					
47	La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la Institución.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la institución.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO N° 03: ESCALA DE OPINIONES INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

M.B.I

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH M.B.I

Nombre y apellidos:.....

Edad:.....**Sexo:**.....**Estado:**.....

Civil:.....**Ocupación:**.....

Entidad:.....**Profesión:**.....**Fecha:**.....

1) Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4

2) Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. ¿Con qué frecuencia siento esto?

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4

3) Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. ¿Con qué frecuencia siento esto?

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4

4) Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender. ¿Con qué frecuencia siento esto?

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4

5) Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fueran objetos personales. ¿Con qué frecuencia siento esto?

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4

6) Siento que trabajar con la gente todo el día me cansa. ¿Con qué frecuencia siento esto?

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4

7) Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender. ¿Con qué frecuencia siento esto?

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4

- 8) Siento que mi trabajo me está desgastando. ¿Con qué frecuencia siento esto?
- | | | | |
|--------------|-----------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Nunca | Algunas veces al año | Algunas veces a la semana | Diariamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
- 9) Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?
- | | | | |
|--------------|-----------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Nunca | Algunas veces al año | Algunas veces a la semana | Diariamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
- 10) Siento que me he hecho más duro con la gente. ¿Con qué frecuencia siento esto?
- | | | | |
|--------------|-----------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Nunca | Algunas veces al año | Algunas veces a la semana | Diariamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
- 11) Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. ¿Con qué frecuencia siento esto?
- | | | | |
|--------------|-----------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Nunca | Algunas veces al año | Algunas veces a la semana | Diariamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
- 12) Me siento muy enérgico en mi trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?
- | | | | |
|--------------|-----------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Nunca | Algunas veces al año | Algunas veces a la semana | Diariamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
- 13) Me siento frustrado por el trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?
- | | | | |
|--------------|-----------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Nunca | Algunas veces al año | Algunas veces a la semana | Diariamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
- 14) Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?
- | | | | |
|--------------|-----------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Nunca | Algunas veces al año | Algunas veces a la semana | Diariamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
- 15) Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente. ¿Con qué frecuencia siento esto?
- | | | | |
|--------------|-----------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Nunca | Algunas veces al año | Algunas veces a la semana | Diariamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
- 16) Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. ¿Con qué frecuencia siento esto?
- | | | | |
|--------------|-----------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Nunca | Algunas veces al año | Algunas veces a la semana | Diariamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 |

17) Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.
¿Con qué frecuencia siento esto?

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4

18) Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender. ¿Con qué frecuencia siento esto?

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4

19) Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4

20) Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. ¿Con qué frecuencia siento esto?

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4

21) Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. ¿Con qué frecuencia siento esto?

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4

22) Me parece que los beneficios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas. ¿Con qué frecuencia siento esto?

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4

ANEXO N° 04: PANEL FOTOGRÁFICO DEL TRABAJO DE CAMPO



Trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, llenando la Escala de Opiniones que se les fuera formulada para resolver.



Trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, llenando la Escala de Opiniones que se les fuera formulada para resolver.



Trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, llenando la Escala de Opiniones que se les fuera formulada para resolver.