



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

“Clima laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo  
de una entidad pública del Estado, 2017”

**AUTOR:**

QUISPE GAMBARINI, Daniel Jesús

**ASESOR:**

Mg. MANRIQUE TAPIA, César Raúl

**Línea de investigación:**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Lima – Perú

2017

## **Página del jurado**

Mg. Juan Carlos Montero Ordinola

Mg. Carlos Gonzáles Trinidad

Mg. Elsa María Bontempo Lozano

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado al mejor héroe que pudo existir en la faz de la tierra: Jesucristo; también agradecido a mis padres, ya que, esto es solo un poco de lo mucho que han hecho por mí.

### **Agradecimientos**

Un agradecimiento a todos lo que intervinieron y brindaron su apoyo en el presente trabajo, por su paciencia y esfuerzo.

## **Dedicatoria de Autenticidad**

Yo, Daniel Jesús Quispe Gambarini, con DNI: 70064530 estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Clima laboral y Síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017”, 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 autoplagiada; 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), autoplagio (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.

Lima, Poner día de mi  
programación Octubre del 2017

---

Daniel Jesús Quispe Gambarini  
DNI 70064530

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Clima laboral y Síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen la realidad problemática, los trabajos previos, el marco teórico de las variables, la formulación del problema, la justificación, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende el diseño, tipo y nivel de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. En el tercer capítulo, se exponen los resultados, en el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Daniel Jesús Quispe Gambarini

# Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos Previos	2
1.2.1.1 Internacionales	2
1.2.1.2. Nacionales	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	5
1.3.1 Clima Laboral	5
1.3.1.1 Definiciones de Clima Laboral	5
1.3.1.2 Teoría del Clima Laboral de Litwin y Stringer	6
1.3.1.3 Teoría del Clima Laboral de Chiavenato	7
1.3.2 Síndrome de Burnout	8
1.3.2.1 Definición del Síndrome de Burnout	8
1.3.2.2 Dimensiones del Síndrome de Burnout	9
1.4 Formulación del problema	10
1.5 Justificación del Estudio	10
1.6 Hipótesis	11
1.6.1. Hipótesis general	11
1.6.1. Hipótesis específicas	11
1.7 Objetivos	11
1.7.1 Objetivo general	11
1.7.2 Objetivo específicos	12
II. MÉTODO	12

2.1	Diseño, tipo y nivel de investigación	12
2.2	Variables y definición operacional	12
2.2.1	Clima Laboral	12
2.2.2	Síndrome de Burnout	13
2.3	Población y muestra	14
2.3.1	Población	14
2.3.2	Muestra	14
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
2.5	Métodos de análisis de datos	19
2.6	Aspectos éticos	19
III.	RESULTADOS	20
IV.	DISCUSIÓN	28
V.	CONCLUSIONES	31
VI.	RECOMENDACIONES	32
	REFERENCIAS	33
	ANEXOS	37

## Índice de Tablas

Tabla 1	Muestra de participantes según sexo	14
Tabla 2	Muestra de participantes según edad	15
Tabla 3	Estadísticos de fiabilidad por dimensiones de la Escala de Opiniones CL-SPC	17
Tabla 4	Estadísticos de fiabilidad por dimensiones del Inventario MBI	19
Tabla 5	Distribución de frecuencias y porcentajes del Clima Laboral	20
Tabla 6	Distribución de frecuencias y porcentajes del Síndrome de Burnout	20
Tabla 7	Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables y sus dimensiones	21
Tabla 8	Correlación entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017.	22
Tabla 9	Correlación entre las dimensiones del Clima Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout, según el género masculino	22
Tabla 10	Correlación entre las dimensiones del Clima Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout, según el género femenino	23
Tabla 11	Correlación entre las dimensiones del Clima Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout, según la edad de adultos tempranos	25
Tabla 12	Correlación entre las dimensiones del Clima Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout, según la edad de adultos intermedios	26

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo principal identificar la relación entre clima laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado. El diseño de estudio utilizado fue no experimental-transversal y de tipo correlacional. Se trabajó con una muestra no probabilística (n=298) que estuvo compuesta por los trabajadores del área administrativa incluyendo el sexo femenino y masculino. Los instrumentos utilizados para la medición de las variables fueron: la Escala de Opiniones CL – SPC (2004) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) de Maslach, Jackson y Leiter (1986). Los resultados obtenidos mostraron que no existe una correlación inversa y significativa entre clima laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado. Así como también, que las diferencias con respecto al género y a la edad no son significativas en los colaboradores.

*Palabras Claves:* Clima Laboral, Síndrome de Burnout, trabajadores.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to identify the relationship between work climate and burnout syndrome in the administrative staff of a State public entity. The study design used was non-experimental-transversal and correlational. A non-probabilistic sample was used (n = 298), which was composed of workers in the administrative area, including women and men. The instruments used to measure the variables were the CL - SPC Opinions Scale (2004) and the Maslach Burnout Inventory (MBI) by Maslach, Jackson and Leiter (1986). The results showed that there is no inverse and significant correlation between work climate and burnout syndrome in the administrative staff of a State public entity. As well as that, the differences with respect to gender and age are not significant in the collaborators.

*Keywords:* Occupational Climate, Burnout Syndrome, workers.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

A lo largo de la historia, el ser humano se ha encontrado vinculado con la tarea de trabajar para satisfacer sus necesidades básicas de supervivencia. El trabajo entonces se constituye en una herramienta para el alcance de objetivos y para el desarrollo de cada individuo en particular.

Sin embargo, en la actualidad, el constante crecimiento de las organizaciones y la acelerada búsqueda de personal competente para desempeñar eficazmente sus funciones, ha desencadenado situaciones que afectan la rutina de trabajo de los colaboradores facilitando el desarrollo de enfermedades a causa del estrés.

Esta problemática es de gran importancia, ya que una de las principales razones de deterioro y desmotivación en el trabajo es precisamente el estrés laboral, conocido actualmente como “burnout” o “síndrome de estar quemado por el trabajo”, esta condición repercute gravemente en diferentes áreas, no solo de la organización, sino de la calidad de vida del trabajador en general.

Cabe resaltar que, para el estudio del burnout es necesario comprender el entorno en el cual se desenvuelve un trabajador, ya que muchas veces las condiciones del lugar y el equipo con el que se relaciona pueden tener un impacto en su nivel de motivación intrínseca para el puesto, lo que conocemos como clima organizacional (Chiavenato, 2011).

De tal modo, que la siguiente investigación tiene por finalidad determinar la correlación que existe entre clima organizacional y burnout en personal correspondiente al área administrativa de una importante y reconocida entidad pública del Estado, ya que esta entidad puede ser parte del conjunto de empresas que están siendo impactadas por la creciente demanda de personal idóneo y que suelen sobre exigir los resultados óptimos en sus colaboradores exponiéndolos a sentir cansancio mental y bajo nivel de realización personal, los cuales son características primeras del Burnout(Maslach& Jackson,1986).

Por último, cabe mencionar que la realización de esta investigación es importante porque brindará información y datos significativos para el análisis de

esta problemática en un sector de gran prevalencia, como lo es el sector público, ente que no ha sido estudiado en nuestro país de manera profunda.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Investigaciones internacionales**

Figuroa (2013), desarrolló una investigación transversal cuyo objetivo fue determinar la predominancia y magnitud del Síndrome de Burnout y la correlación con la variable de Clima Laboral en el personal de enfermería y médico de un hospital de segundo nivel de atención en el distrito de Querétaro – México en el año 2013. Trabajó con una muestra de 140 enfermeras y 52 médicos de segundo nivel de atención médica y se utilizaron los siguientes instrumentos de medición: Una cédula de identificación de datos socio-demográficos, Maslach Burnout Inventory y la Escala de Clima Organizacional. Los resultados obtenidos afirman fue la prevalencia del Burnout se da en un 63,5% a nivel bajo, en un 23,2% a nivel alto y un 13,3% a nivel medio, además, la percepción negativa del Clima Laboral fue de un 35,7%.

Castro (2012), a través de su estudio buscó demostrar qué tanta influencia tiene el clima organizacional en el síndrome del burnout en el personal de una organización encargada de producciones en Quetzaltenango, Guatemala. Para ello, se trabajó con una muestra de 50 colaboradores del área administrativa, que tenían una edad que oscilaba entre los 20 a 60 años, con distintos nivel académico, estados civiles y géneros, se aplicaron una encuesta de 30 preguntas que evaluaba el clima laboral y el test psicométrico Maslach Burnout Inventory para el síndrome de burnout. Finalmente, el autor obtuvo como resultado que la percepción que los trabajadores tienen sobre el clima laboral sí influye en la aparición de estrés, llegando a desarrollar el síndrome de burnout y que del 100% de los participantes, solo el 32% indican que el clima es favorable.

Cabe añadir además, la investigación realizada por Dávila (2013) donde tuvo como objetivo estudiar la relación de Clima Organizacional y el Burnout dentro de una compañía PYME, en el distrito de Coacalco- México. Para ello, la muestra estuvo conformada por 108 participantes entre hombre y mujeres, a quienes se les aplicó distintos instrumentos psicológicos como el cuestionario de

clima laboral y el Maslach Burnout Inventory. Es así que, se obtuvo como resultado una tasa media y baja del síndrome de estar “quemado en el trabajo” y la correlación que tiene con la variable de Clima Organizacional, junto con los factores sociodemográficos.

Asimismo, también lo muestra Escudero, Delfín y Arano (2014) en su investigación buscó medir el vínculo entre Burnout y la Antigüedad Laboral, en el personal policiaco operador de atención telefónica ciudadana de un estado del sureste de México, para ello la investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo no experimental de carácter transaccional, de alcance correlacional y de método hipotético-deductivo. Se trabajó con una muestra de 60 policías con la aplicación de cuestionario estandarizado del MBI-SS, adicionalmente, se obtuvo como resultado una predominancia en la muestra de 75% bajo, 18% medio y 7% alto, y por lo tanto se llegó a rechazar la hipótesis del trabajo que era que la antigüedad laboral tiene un factor de relación intensa moderada o mayor ( $> .33$ ), con el nivel de presencia del Síndrome de Quemado por el Trabajo (SQT).

Miño (2012) en su artículo muestra una investigación que busca evaluar la relación en clima laboral y estrés en la organización, donde participan 200 docentes de educación media, la muestra se obtuvo con el método no probabilístico. Asimismo, se utilizó una metodología cuantitativa, considerándose un diseño no experimental transaccional correlacional y como instrumentos se aplicó el cuestionario de clima laboral para instituciones educativas y el cuestionario de Síndrome de Burnout y se tuvo como resultado que el clima laboral y la percepción de Burnout, se encuentra en un 56,0% de los maestros.

### **1.2.2. Investigaciones nacionales**

Arias y Zegarra (2013) desarrollaron una investigación donde tuvieron como principal objetivo evaluar el síndrome burnout y los estilos de afrontamiento en empleados arequipeños, para después establecer relación entre las variables ya mencionadas. Para ello, se evaluó a 93 personas (67,7% mujeres y 32.3% varones), siendo los empleados del área administrativa un 57% de la población y la diferencia de 43% quienes lo conformaron el personal de salud, de este modo para evaluar el clima organizacional se trabajó con la aplicación del Cuestionario de Clima laboral del Ministerio de Salud, para obtener el nivel de síndrome de

burnout se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach y para hallar el estilo de afrontamiento dominantes se utilizó el Cuestionario de Conductas de Afrontamiento en Situaciones de Estrés. En consecuencia, se obtuvo un nivel de clima laboral óptimo y bajos niveles de síndrome de burnout, sin embargo, sí se encontró mayor prevalencia en la relación del clima laboral y el estilo de afrontamiento.

Peláez (2012) en su estudio “Relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”, tuvo como objetivo determinar si había correlación directa entre el clima laboral y la satisfacción del cliente en una empresa telefónica. El método de investigación fue de tipo no experimental y con diseño transversal y su muestra fue de 100 trabajadores y los instrumentos que se aplicaron fueron la Escala Clima Laboral CL – SPC de Sonia Palma Carrillo, y un cuestionario de 20 preguntas para evaluar satisfacción del personal. Como conclusión se obtuvo que el clima laboral predomina en un 56% sobre la variable satisfacción del personal, de este modo se demostró que la organización debe poner en práctica técnicas y estrategias que permitan una mejora en el clima laboral y así se logren mayor número de objetivos en la empresa.

Vásquez, Maruy y Verne (2014) titularon su investigación “Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia” que tenía como objetivo encontrar la frecuencia del Síndrome de Burnout y los niveles de grado en los trabajadores de esta organización, para ello se realizó un estudio descriptivo transversal y se aplicó el instrumento Maslach Burnout Inventor en una muestra donde participaron 54 trabajadores. Se encontró como resultado que la frecuencia de Síndrome de Burnout y los niveles de sus dimensiones fueron en un 12.97% de rango alto cansancio emocional, en un 11.12% un nivel considerable de despersonalización y en el 62.98% restante se arrojó un nivel alto de realización personal. De este modo se confirmó que existe relación entre las dimensiones de realización personal y los datos sociodemográficos y laborales.

Asimismo, lo explica Vizcarra, Llaja, Limo, Talavera (2015) quienes estudiaron la relación entre las variables de Clima Laboral con el Síndrome de Burnout, y el perfil de Personalidad constante para áreas laborales de neuro-

quirúrgicas, porque ahí se muestran estresores de elevada predominancia por la variedad de pacientes, además de lo importante de participar en situaciones agobiantes, por ello se utilizó una muestra adrede evaluando a 30 capacitados en salud, aplicando la escala CL-SPN de Sonia Palma junto al Inventario de Burnout, y como desenlace se obtuvo que un 80% de la muestra tiene ausencia de Burnout, un 10% tiene indicios y un 10% están en peligro. Adicionalmente, se tiene un adecuado Clima laboral (60.0%) y se podría concluir con que hay nexo adecuado entre las variables nombradas.

Además, Pari y Alata (2015) presentan un estudio importante que también tuvo como objetivo describir qué relación existe entre el clima laboral y el burnout en los docentes del centro educativo Adventista Túpac Amaru de Juliaca. La población estuvo conformada por 47 docentes de inicial, primaria y secundaria. El diseño pertenece al tipo descriptivo correlacional, y se lograron como principales resultados que el 53,2% de los docentes presentan un nivel clima organizacional bueno, y el 53,2 % existe un mínimo de la variable de burnout, y adicionalmente la dimensión relación del clima laboral correlaciona indirecta y significativamente con el síndrome de burnout a diferencia de la dimensión de autorrealización con la que muestra una correlación no significativa.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Clima Laboral**

##### **1.3.1.1. Definiciones de Clima Laboral**

En la actualidad, es necesario para una organización, tener un buen ambiente entre los empleados, donde se desarrollará el trabajo cotidiano, y esto influirá en el mantenimiento de un agradable clima laboral, es así que Chiavenato define este concepto como la representación del entorno interno entre los trabajadores de la empresa y que está profundamente relacionado con el nivel de motivación intrínseca existente (Chiavenato, 2011).

Asimismo, tenemos a Denison que por su lado, propone que el clima laboral es una facultad indefinidamente arraigado dentro de la empresa, vivida por los mismos trabajadores de la organización, que predomina en su actitud y que se

pueden evidenciar en base de los principios de un grupo selecto de características de la empresa (Denison, 1991).

En cambio Toro, considera al clima laboral como el estado de idea o sensación que los trabajadores experimentan de sus experiencias en la organización. Y dicha idea es el resultado de una serie de procesos originados en la interacción de sucesos y características del lugar al cual pertenecen (Toro, 1992).

### **1.3.1.2. Teoría del Clima Laboral de Litwin y Stringer**

Litwin y Stringer, fueron los iniciadores en explicar el clima laboral en las organizaciones bajo el enfoque perceptual, indicando: “el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas comprensibles, ya sea de manera inmediata o no directa según número de empleados, quienes viven y trabajan sobre dicho entorno, que contribuía en su comportamiento y motivación”. (Litwin&Stringer, 1968).H

La teoría de Litwin y Stringer (1968) tratan de profundizar sobre puntos fundamentales de la conducta de las personas que laboran en una empresa, manejando las definiciones como motivación y clima.

Es por ello, que pretenden explicar nueve dimensiones que abarca lo siguiente:

- a) Estructura: Está relacionado con las normas organizacionales, los parámetros, los deberes, grados, régimen, preceptos. Por lo tanto, se basa a todo lo relacionado a las normas que se rige la empresa.
- b) Responsabilidad: Es la idea del empleado sobre el ser su gerente propio, el hecho de tener una idea de responsabilidad con su función, el ser autónomo, y ver la manera de cumplir sus metas.
- c) Recompensa: Refiere a la incentivación por el buen trabajo realizado. Es la manera que la organización hace predominar la premiación antes que algún método de castigo.
- d) Riesgo: Hace mención al hecho de como el trabajador se propone ciertos retos que se presentan en centro de trabajo. Y así, la organización incentiva a presentar ciertos desafíos con un fin de lograrlos.

- e) Relaciones: Hace referencia a como los miembros perciben su entorno social y si existe una adecuada atmosfera para laborar de manera tranquila, junto con miembros de jerarquías más altas.
- f) Apoyo: Es la sensación de cooperación entre los miembros, además de los jefes directos y gerentes de otros grupos.
- g) Estándares: Es el hincapié que propone la empresa sobre las leyes de rendimiento.
- h) Conflicto: Es el nivel en que los empleados, reciben las críticas constructivas y afrontan ello, para buscar posibles respuestas antes las dificultades que puedan suscitarse.
- i) Identidad: Es la manera en como el trabajador siente esa identificación con la institución y siente que se dirige en la misma dirección que los miembros y la organización apuntan alcanzar.

Asimismo, se encontró estudios, analizados por Frías y Schaie (2001) y Frías (2003) donde dieron a conocer que había una considerable desigualdad entre la idea que hay sobre clima organizacional en base a datos sociodemográficos como edad, género y el modelo de ocupación.

Frías indica que los operarios, aproximados sobre 50 y 56 años, y aquellos que tienen a cargo funciones gerenciales mantienen una buena percepción del clima que lo rodea en base a independencia, mando y originalidad.

Por otro lado, Palma (2000) elaboró un análisis de clima laboral en un colegio y descubrió que no había similitud en la idea del clima cuando se evalúan su media en cuanto a edad, género y el modelo de ocupación.

### **1.3.1.3 Teoría del Clima Laboral de Chiavenato**

Para Chiavenato, (1989) el clima laboral establece la parte interna de una empresa, el ambiente psicológico, es lo que determina las particularidades en la misma. De este modo, se sabe que el clima laboral implica distintos puntos de las circunstancias, que se presentan simultáneamente en diferentes etapas, como el modelo de organización, los implementos tecnológicos, las normativas, los objetivos y reglas de la organización. Adicionalmente, se involucra las conductas,

los principios y maneras de comportarse socialmente. Asimismo, menciona cinco dimensiones fundamentales:

- a) Realización Personal: Oportunidad que brinda la organización, y que junto al trabajo que ha desempeñado el empleado, le permite obtener crecimientos de este mismo, con miras a un progreso en el tiempo (Chiavenato, 1989).
- b) Involucramiento laboral: Es la identidad que existe con la cultura de la organización, además del grado de responsabilidad y crecimiento de la empresa (Chiavenato, 1989).
- c) Supervisión: Calificación sobre la evaluación del desempeño que se usa para otorgar ayuda y dirección en las funciones realizadas en base a lo realizado por el empleado (Chiavenato, 1989).
- d) Comunicación: Apreciación del nivel de naturalidad, rapidez, precisión y lógica sobre la comunicación, tanto de modo intrínseco (empleados), como de manera externa (usuarios y distribuidores) (Chiavenato, 1989).
- e) Condiciones laborales: Aceptación de que la organización brinda las herramientas tanto físicas, económicas y del sector psicosocial indispensables para cumplir con los deberes establecidos (Chiavenato, 1989).

### **1.3.2. Síndrome de Burnout**

#### **1.3.2.1. Definición de Síndrome de Burnout**

El Burnout es conocido como una variable que manifiesta las consecuencias del estrés en relación con las labores de las personas, y así lo define Freudenberger: Es un estado de cansancio que se presenta por la entrega a un motivo o estilo de vida, que no resulta la necesaria retribución o ahínco realizado (Freudenberger, 1974).

Asimismo, no solo es esta la única idea que se tiene con respecto a la definición de estar “quemado por el trabajo”, sino que puede ser tomado en cuenta, según lo afirmado por Gil Monte como el síndrome del conjunto de indicios y señales constantes que pueda ser considerado como patológico (Gil Monte, 2003).

Por otro lado, se manifestó que el síndrome de burnout no resulta de la alta demanda de trabajo, es decir esto no produce el burnout. Desde este punto de vista el burnout no es el desarrollo al agobio, más bien a la no motivación emocional y cognitiva que continúa con la dejadez del empleado (Moreno y Peñacoba, 1999).

Es así que, Maslach y Jackson, comprenden que el burnout se muestra como: “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal”. (1986).

### **1.3.2.2. Dimensiones del Síndrome de Burnout**

Asimismo, se definen tres dimensiones mencionadas de la siguiente manera:

a) Agotamiento emocional:

Hace mención al efecto de la exigencia física y cansancio emocional que se da como resultado de las constantes interacciones que los empleados deben sostener entre ellos (Gil Monte; Ortega y López 2003).

b) La despersonalización:

Hacia sospechar el proceso de la conducta y reacciones falsas hacia los demás, se manifiesta por conductas iracundas, mal humoradas y contestaciones frías hacia los demás (Gil Monte, 2003).

c) Baja realización personal:

Implica la disminución de seguridad en la realización de sí mismo, muchas veces desapercibido, se determina por contestaciones no positivas a su labor y de manera personal (Gil Monte, 2003).

Esta postura, la cual no se separa de la aceptación de las variables de una organización como requisitos indispensable para la presencia del síndrome burnout, permite que no se comprenda como la teoría lo indica, sino más bien como el resultado empírico del estudio que los autores han ido investigando durante su desarrollo (Maslach & Jackson, 1984).

Asimismo, en la misma época Pines, Aronson y Kafry conceptualizan al burnout como condición de cansancio corporal, afectivo y mental por estar involucrado el ser humano por mucho tiempo en circunstancias que lo perjudican emocionalmente (Pines, Aronson & Kafry, 1981).

Es por ello, que la diferenciación de distintas teorías sobre el burnout se amplía, así lo indica Maslach y Jackson, que las carreras de apoyo humano es el origen de la investigación sobre el síndrome de burnout, es así que, son las que han desarrollado mayor investigaciones y se ha obtenido más respuestas para la aclaración de dicha variable (Maslach & Jackson, 1984).

Por lo tanto, a finales de los ochenta el concepto del burnout definido por Maslach y Jackson (1981) es que toma importancia, manteniendo preferencias a diferencia de otros autores como Pines (1981).

Sin embargo, también refieren que mientras el estrés puede manifestarse de manera positiva o negativa por la persona, el síndrome de burnout es una variable únicamente negativo (Starrin, Larsson & Styrborn, 1990).

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Existe relación entre clima laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado?

#### **1.5. Justificación del estudio**

Según los estudios realizados sobre clima laboral y el síndrome de burnout, se ha logrado recolectar información valiosa sobre su relación y como ésta influye en el desarrollo de una organización. La presente investigación estudiará la teoría del Clima Laboral desarrollada por Chiavenato (1989) y la teoría del Síndrome de Burnout propuesta por Maslach (1976), para que a partir de ello, se indague el rol que cumplen estas variables en el personal administrativo de una entidad pública del Estado. Con lo anterior, el estudio será viable y responderá la problemática en cuestión.

En base a los objetivos planteados, los resultados permitirán conocer los niveles de clima laboral y síndrome de burnout que se presentan en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, así como la posible asociación entre estas variables. Por lo tanto, el estudio cobra vital importancia y se convierte en una estrategia para la identificación tanto de las fortalezas del equipo administrativo como de las áreas de mejora dentro de él.

La investigación pone en práctica la metodología básica sustantiva y el diseño correlacional – transversal para estudiar la asociación entre las variables nombradas. Así también, con la utilización de instrumentos y el procesamiento en el programa SPSS se logra medir el nivel del clima laboral y síndrome de burnout y la relación que podría existir entre sus dimensiones. Todas estas técnicas son válidas en nuestro entorno y permiten que los resultados alcanzados sean de gran utilidad para el conocimiento de la empresa y del sector.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

H1: Existe una correlación inversa y significativa entre clima laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

H1: Existe una correlación inversa y significativa entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, según sexo.

H1: Existe una correlación inversa y significativa entre clima laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, según edad.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Identificar la relación entre clima laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, según sexo.

Determinar la relación entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, según edad.

Determinar el nivel predominante del clima laboral en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017.

Determinar el nivel predominante del síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017.

## **MÉTODO**

### **2.1 Diseño, tipo y nivel de investigación**

El presente estudio de investigación es no experimental de tipo correlacional ya que se observan los fenómenos en su ambiente natural sin manipular deliberadamente las variables y con el objetivo de determinar la asociación que puede existir entre las mismas: clima organizacional y burnout (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). De la misma forma, corresponde a un diseño de tipo transversal, debido a que se estudia la incidencia de las dos variables en un momento específico (Hernández et al., 2014).

### **2.2 Variables y definición operacional**

#### **2.2.1 Clima laboral**

##### **2.2.1.1 Definición conceptual**

Es el factor interno que existe en una organización de trabajadores, donde interviene espacio y características psicológicas del medio. Interviene distintos tipos de circunstancias que se muestran en distintos niveles, como el estilo de

organización, recursos tecnológicos, cultura, objetivos operaciones, normas, reglas internas, sistema de los valores y actitudes de los colaboradores que son estimuladas o sancionadas (Chiavenato,1989).

#### 2.2.1.2 Definición operacional

Es la medición del clima laboral a través de los puntajes obtenidos en la Escala de Opiniones CL-SPC, 2003.

#### 2.2.1.3 Dimensiones

Condiciones laborales

Involucramiento laboral

Supervisión

Comunicación

Condiciones laborales

### **2.2.2 Síndrome de Burnout**

#### 2.2.2.1 Definición conceptual

El burnout es un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach y Jackson, 1986, p. 140).

#### 2.2.2.2 Definición operacional

Es la medición del síndrome de burnout a través de los puntajes obtenidos en el Inventario de Burnout de Maslach, 1981.

#### 2.2.2.3 Dimensiones

Agotamiento emocional

Despersonalización

Baja realización personal

### 2.2.3 Variables sociodemográficas

### 2.2.3.1 Edad

Los rangos de edad están conformados por trabajadores de entre los 20 a los 66 años.

### 2.2.3.2 Sexo

Se está considerando el sexo femenino y masculino.

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

La población es el conjunto de todos los casos que presentan una serie de características y condiciones similares (Hernández, *et al.* 2014). A partir de ello, en esta investigación la población estuvo constituida por 1327 trabajadores del área administrativa de la empresa pública de una entidad pública del Estado, tanto del sexo femenino como masculino, ubicados en la sede Salaverry.

### 2.3.2. Muestra

La muestra fue seleccionada por el muestreo no probabilístico, pues no todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos (Hernández et al., 2014). Por lo tanto, se consideran como participantes a un conjunto de 298 empleados pertenecientes al área de una entidad pública del Estado, sede Salaverry.

Tabla 1

*Muestra de participantes según sexo*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	153	51,3
Femenino	145	48,7
Total	298	100,0

Como se puede apreciar en la tabla, del total de trabajadores, el 51,3% son del sexo masculino, mientras que el 48,7% son del sexo femenino. Se puede apreciar una ligera proporción de más hombres que mujeres.

Tabla 2

*Muestra de participantes según edad*

	Frecuencia	Porcentaje
Adulthood temprana	229	76,8
Adulthood intermedia	69	23,2
Total	298	100,0

Con respecto a la edad, los participantes se encuentran en el rango de 20 a 66 años. La mayoría de la población pertenece a la categoría de adultos tempranos que se concentra en el rango de 20 a 40 años de edad siendo evidenciado por el 76,8% y la categoría que le procede es la de adultos intermedios quienes se encuentran en el rango de 41 a 66 años representado por el 23,2%. Por los porcentajes presentados, tenemos una población altamente adulta temprana según el período de ciclo de vida de Papalia (2005).

#### 2.3.2.1. Criterios de inclusión

Ser trabajador del área administrativa de una entidad pública del Estado, sede Salaverry.

Contestar todos los ítems de la Escala de Opiniones CL- SPC.

Contestar todos los ítems del Inventario de Burnout de Maslach.

#### 2.3.2.2. Criterios de exclusión

Ser trabajador de otra área no correspondiente al sector de una entidad pública del Estado, sede Salaverry.

No contestar un ítem de la Escala de Opiniones CL- SPC.

No contestar un ítem del Inventario de Burnout de Maslach.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.4.1. Escala de Opiniones CL-SPC

#### 2.4.1.1. Ficha técnica

Nombre: Escala de Opiniones CL - SPC

Autor: Sonia Palma Carrillo

Año: 2004

Procedencia: Peruana

Adaptación Peruana:

Datos Normativos: 298 trabajadores del área administrativa de una entidad pública del Estado.

Número de ítems: 50 ítems (No hay ítems negativos)

Tipos de respuestas: Escala Likert (ninguno, poco, regular, mucho o todo)

Año: 2017

La herramienta de recolección de datos fue inventado por Sonia Palma Carrillo, con el nombre de Escala de Opiniones CL- SPC; creado para evaluar el clima laboral en los colaboradores, cuenta con 50 ítems y han sido separados en cinco factores que son: realización laboral, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Con respecto a la aplicación de la prueba puede ser de a uno y grupal, sin tener un tiempo determinado.

La escala CL-SPC tiene una calificación tipo likert que va del 1 al 5, en donde el valor 1 = ninguno o nunca, 2= poco, 3= regular, 4= mucho y 5= todo o siempre. Adicional a ello, el rango de valores está conformado desde el 50 al 250 y los puntajes altos representan un nivel positivo de clima laboral mientras que los puntajes menores representan un nivel negativo del constructo.

#### 2.4.1.2. Validez y confiabilidad

En el presente trabajo de investigación, la validez fue determinada a través del método ítem-test y para la dimensión realización personal conformada por los ítems: 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46 se pudo apreciar que todos los ítems fluctúan entre 0.36 y 0.60, los cuales son estadísticamente significativos, siendo todos aceptados por superar el criterio de ser mayores de 0.20.

En el caso de la dimensión involucramiento laboral conformada por los ítems: 2, 7, 12, 17, 22,27, 32, 42 y 47, se obtuvo que todos los ítems a excepción del ítem 42, fluctúan entre 0.30 y 0.60, los cuales son estadísticamente significativos, siendo aceptados y el ítem restante desestimado por no superar el criterio de ser mayor de 0.20.

Asimismo, para la dimensión supervisión conformada por los ítems 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43 y 48, se pudo apreciar que todos los ítems fluctúan entre

0.21 y 0.61, los cuales son estadísticamente significativos, siendo todos aceptados por superar el criterio de ser mayores de 0.20.

Con respecto a la dimensión comunicación conformada por los ítems 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39 y 44, se obtuvo también que todos los ítems fluctúan entre 0.25 y 0.62, los cuales son estadísticamente significativos, siendo todos aceptados por superar el criterio de ser mayores de 0.20.

Adicionalmente, para la dimensión condiciones laborales conformada por los ítems 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50 se pudo apreciar que todos los ítems a excepción de los ítems 5, 30 y 50 fluctúan entre 0.20 y 0.45, los cuales son estadísticamente significativos, siendo aceptados y los ítems restantes desestimados por no superar el criterio de ser mayor de 0.20.

Finalmente, la confiabilidad se determinó a través del método de consistencia interna mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach donde se obtuvieron resultados altamente fiables para el factor de realización personal con un alfa de 0.80, y resultados aceptables para involucramiento laboral con un alfa de 0.79, para supervisión un alfa de 0.77, un para comunicación un alfa de 0.77; y finalmente, para condiciones laborales un alfa de 0.57 (Tabla 3).

Tabla 3

*Estadísticos de fiabilidad por dimensiones de la Escala de Opiniones CL-SPC*

Dimensiones	Alfa de Cronbach
Realización personal	,807
Involucramiento laboral	,790
Supervisión	,776
Comunicación	,774
Condiciones laborales	,573

## **2.4.2. Inventario de Burnout de Maslach**

### 2.4.2.1. Ficha técnica

Nombre: Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Autor: C. Maslach, E. Jackson y Leiter

Año: 1986

Procedencia: California

Adaptación Peruana

Datos Normativos: 298 trabajadores del área administrativa de una entidad pública del Estado.

Número de ítems: 22 ítems (ítem 15 es negativo solamente)

Tipos de respuestas: Escala Likert (Nunca, algunas veces al mes, diariamente, alguna vez al año, algunas veces a la semana)

Año: 2017

El segundo instrumento de recolección de datos utilizado en esta investigación fue creado por los autores Maslach y Jackson (1986), titulado Inventario de Burnout de Maslach, inventado para la evaluación del nivel de burnout que presentan los colaboradores en una organización. Este cuestionario consta de 22 ítems y de 5 posibles respuestas en escala Likert: nunca, algunas veces al mes, diariamente, algunas veces al año, algunas veces a la semana. Los ítems han sido divididos en tres dimensiones que son: cansancio emocional, conformado por 9 ítems; despersonalización, conformado por 5 ítems más; y finalmente falta de autorrealización, compuesta por 8 ítems. Con respecto a la aplicación de la prueba puede ser de a uno y masivo, sin registro de tiempo.

#### **2.4.2.2. Validez y confiabilidad**

En la presente investigación, la validez fue determinada a través del método ítem-test y los resultados confirmaron la permanencia de 9 ítems para la dimensión cansancio emocional, 5 ítems para la dimensión despersonalización y 8 ítems para la dimensión de falta de autorrealización de la escala original manteniendo la tridimensionalidad de la prueba.

Por otro lado, se obtuvieron resultados altamente fiables para la dimensión de cansancio emocional con un alfa de 0.90, y resultados aceptables para la dimensión de despersonalización con un alfa de 0.73, así como para la dimensión falta de autorrealización con un alfa de 0.71 respectivamente (Tabla 4).

Tabla 4

*Estadísticos de fiabilidad por dimensiones del Inventario MBI*

Dimensiones	Alfa de Cronbach
Cansancio emocional	,903
Despersonalización	,735
Falta de autorrealización	,715

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que los datos recolectados fueron expresados gráficamente a través del software estadístico SPSS versión 22, para la respectiva interpretación de los resultados. Así también se realizó un análisis de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

De igual modo, con el uso de de la correlación bivariada de Spearman se encaminó la búsqueda hacia la existencia o no de la correlación inversa y significativa entre Clima laboral y Síndrome de Burnout. Así, se presentan los resultados en tablas y gráficos.

## **2.6. Aspectos éticos**

Durante el proceso de investigación se siguieron los siguientes parámetros éticos: Consentimiento de la coordinadora de capacitación y de los trabajadores de una entidad pública del Estado (Anexo 3) para poder llevar a cabo la investigación, haciéndose conocer toda la información trascendente acerca de la estudio.

Seguimiento de todas las normas estipuladas por la organización.

Respeto de las creencias, pensamientos y actitudes particulares de la población evaluada.

No exposición al peligro ni a situaciones no deseadas a la población, por parte del investigador.

Exposición de los resultados finales al área de Gerencia General de la organización.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis Descriptivo

##### 3.1.1 Análisis Descriptivo del Clima Laboral

Tabla 5

*Distribución de frecuencias y porcentajes del Clima Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Desfavorable	6	2.0 %
Desfavorable	60	20.1 %
Promedio	85	28.5 %
Favorable	104	34.9 %
Muy Favorable	43	14.4 %
Total	298	100.0 %

De la tabla 5, se muestran los resultados obtenidos del clima laboral en una muestra no probabilística de 298 trabajadores donde prevalece un 34.9% (104) con un nivel favorable de clima laboral, la categoría que le procede es el 28.5% (85) con un nivel promedio y finalmente la minoría del 2.0% (6) con un nivel muy desfavorable de clima laboral.

##### 3.1.2 Análisis Descriptivo del Síndrome de Burnout

Tabla 6

*Distribución de frecuencias y porcentajes del Síndrome de Burnout*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	35	11.7 %
Bajo	156	52.3 %
Promedio	72	24.2 %
Alto	16	5.4 %
Muy Alto	19	6.4 %
Total	298	100.0 %

De la tabla 6, se muestran los resultados obtenidos del síndrome de burnout en una muestra no probabilística de 298 trabajadores donde prevalece un 52.3%

(156) con un nivel bajo de síndrome de burnout, la categoría que le procede es el 24.2% (72) con un nivel promedio y finalmente la minoría del 5.4% (16) con un nivel alto de síndrome de burnout.

### 3.2 Prueba de Normalidad

Se procede a realizar la prueba de normalidad:

Tabla 7

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Realiza ción	Involucr amiento Laboral	Supervis ión	Comunicac ión	Condicion es Laborales	Cansancio Emocional	Despersonali zación	Falta de Autorrealiz ación
N		298	298	298	298	298	298	298	298
Parámetr os	Media	35.08	32.53	35.45	32.35	25.49	16.43	6.50	33.03
normales	Desviació n típica	5.157	4.378	4.895	4.134	2.897	6.388	2.900	4.885
Diferencia s más extremas	Absoluta	.137	.108	.108	.125	.114	.189	.283	.142
	Positiva	.137	.086	.100	.063	.073	.189	.283	.123
	Negativa	-.088	-.108	-.108	-.125	-.114	-.157	-.195	-.142
Z de Kolmogorov- Smirnov		2.370	1.866	1.859	2.158	1.969	3.268	4.881	2.459
Sig. asintót. (bilateral)		.000	.002	.002	.000	.001	0.000	0.000	.000

a. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

b. Se han calculado a partir de los datos.

En la tabla 5, se presentan los resultados de la prueba de normalidad del clima laboral y el síndrome de burnout, en lo que respecta a la distribución de los datos de la curva; donde se observa que existen valores de significancia (sig.) menores de 0.05, por lo que se concluye que los datos no corresponden a una distribución normal. Por lo tanto, la prueba de hipótesis se realiza mediante estadísticos no paramétricos (Rho de Spearman).

### 3.3 Prueba de hipótesis

Tabla 8

*Correlación entre Clima Laboral y Burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017*

			Burnout General
Rho de Spearman	Clima General	Coefficiente de correlación	.009
		Sig. (bilateral)	.875

Los resultados muestran que el sig = 0.875 > 0.05 entonces se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. Es decir, no existe una correlación inversa y significativa entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017.

Tabla 9

*Correlación entre las dimensiones del Clima Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, según el sexo masculino*

		Cansancio Emocional	Despersonalización	Falta de Autorrealización
Realización Personal	Coefficiente de correlación	.098	-.022	,187*
	Sig. (bilateral)	.226	.788	.020
Involucramiento Laboral	Coefficiente de correlación	,166*	-.021	.127
	Sig. (bilateral)	.041	.795	.118
Supervisión	Coefficiente de correlación	.057	-.156	,194*
	Sig. (bilateral)	.487	.054	.016
Comunicación	Coefficiente de correlación	-.001	-,254**	,228**
	Sig. (bilateral)	.986	.002	.005
Condiciones Laborales	Coefficiente de correlación	-.132	.024	.007
	Sig. (bilateral)	.105	.771	.936

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

\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados de las correlaciones, tomando en cuenta a la población masculina, muestran la existencia de correlaciones positivas entre la dimensión realización personal con la dimensión falta de autorrealización ( $r = 0.187$ ) a un nivel muy bajo. De la misma manera, también se muestra correlación positiva en la dimensión involucramiento laboral con realización personal ( $r = 0.166$ ), también a un nivel muy bajo.

Con respecto a la dimensión supervisión, se evidencian correlaciones inversas con la dimensión despersonalización ( $r = - 0.156$ ) a un nivel muy bajo, correlaciones positivas con la dimensión falta de autorrealización ( $r = 0.194$ ) en el mismo nivel. Y en el caso de la dimensión comunicación, existen correlaciones inversas con la dimensión despersonalización ( $r = - 0.254$ ) a un nivel bajo y positivas con la dimensión falta de autorrealización ( $r = 0.228$ ) también al mismo nivel. Por otro lado, no se evidencia correlaciones significativas entre la dimensión condiciones laborales con ninguna de las dimensiones del síndrome de Burnout.

Tabla 10

*Correlación entre las dimensiones del Clima Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, según el sexo femenino*

		Cansancio Emocional	Despersonalización	Falta de Autorrealización
Realización Personal	Coeficiente de correlación	-.168*	.041	-,093
	Sig. (bilateral)	.043	.625	.268
Involucramiento Laboral	Coeficiente de correlación	-,214*	-.102	-.161
	Sig. (bilateral)	.010	.220	.153
Supervisión	Coeficiente de correlación	-.060	-.055	-,169*
	Sig. (bilateral)	.470	.512	.042
Comunicación	Coeficiente de correlación	-.118	-.062	-,193*
	Sig. (bilateral)	.157	.461	.020
Condiciones Laborales	Coeficiente de correlación	-.266**	-.089	-.114
	Sig. (bilateral)	.006	.288	.171

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

\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados de las correlaciones, tomando en cuenta a la población femenina, muestran la existencia de correlaciones inversas entre la dimensión realización personal con la dimensión cansancio emocional ( $r = - 0.168$ ) a un nivel muy bajo. De la misma manera, también se muestra correlación inversa entre la dimensión involucramiento laboral con cansancio emocional ( $r = - 0.214$ ), a un nivel bajo.

Con respecto a la dimensión supervisión, se evidencian correlaciones inversas con la dimensión falta de autorrealización ( $r = - 0.169$ ) a un nivel muy bajo. Y en el caso de la dimensión comunicación, existen correlaciones inversas también con la dimensión falta de autorrealización ( $r = - 0.193$ ) al mismo nivel. Adicionalmente, en el caso de la dimensión condiciones laborales se muestran correlaciones inversas solo con cansancio emocional ( $r = - 0.266$ ) a un nivel bajo.

Por consiguiente, del análisis estadístico de la hipótesis específica 1, se determina que la totalidad de correlaciones que existen, tanto inversas como positivas, entre las dimensiones de Clima Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout según género, oscilan entre un nivel bajo y muy bajo, lo que podría confirmar que son casi independientes.

Tabla 11

*Correlación entre las dimensiones de Clima Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado , según la edad adultos tempranos*

		Cansancio Emocional	Despersonalización	Falta de Autorrealización
Realización Personal	Coeficiente de correlación	-.049	-,137*	,155*
	Sig. (bilateral)	.462	.038	.019
Involucramiento Laboral	Coeficiente de correlación	-.064	-,193**	.074
	Sig. (bilateral)	.334	.003	.266
Supervisión	Coeficiente de correlación	-.048	-,188**	.069
	Sig. (bilateral)	.471	.004	.299
Comunicación	Coeficiente de correlación	-.071	-,218**	.082
	Sig. (bilateral)	.282	.001	.217
Condiciones Laborales	Coeficiente de correlación	-,227**	-,166*	.096
	Sig. (bilateral)	.001	.012	.146

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

\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados de las correlaciones, tomando en cuenta a la población correspondiente a la edad de adultos tempranos, muestran la existencia de correlaciones inversas entre realización personal y despersonalización ( $r = -0.137$ ) a un nivel muy bajo y una correlación positiva entre realización personal y falta de autorrealización ( $r = 0.155$ ) a un nivel mínimo.

Adicionalmente, con respecto al involucramiento laboral, se evidencian correlaciones inversas con despersonalización ( $r = -0.193$ ) a un nivel muy bajo. Y de la misma forma, se muestran correlaciones inversas entre supervisión y despersonalización ( $r = -0.188$ ) al mismo nivel.

Con respecto a la dimensión comunicación, se muestran correlaciones inversas con despersonalización ( $r = - 0.218$ ) a un nivel bajo. Y por último, se evidencian correlaciones inversas entre condiciones laborales y cansancio emocional ( $r = - 0.227$ ) a un nivel muy bajo, así como con despersonalización ( $r = - 0.166$ ) también al mismo nivel.

Tabla 12

*Correlación entre las dimensiones de Clima Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, según la edad adultos intermedios*

		Cansancio Emocional	Despersonalización	Falta de Autorrealización
Realización Personal	Coeficiente de correlación	.072	.000	.067
	Sig. (bilateral)	.559	1.000	.582
Involucramiento Laboral	Coeficiente de correlación	-.129	-.131	.109
	Sig. (bilateral)	.291	.284	.373
Supervisión	Coeficiente de correlación	.030	-.087	.103
	Sig. (bilateral)	.806	.478	.398
Comunicación	Coeficiente de correlación	-.048	-.173	.072
	Sig. (bilateral)	.697	.156	.559
Condiciones Laborales	Coeficiente de correlación	-.148	-.121	.004
	Sig. (bilateral)	.226	.323	.976

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

\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados de las correlaciones, tomando en cuenta a la población correspondiente a la edad de adultos intermedios, evidencian que no existe correlaciones significativas entre ninguna de las dimensiones de Clima Laboral con las dimensiones del Síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado.

Por consiguiente, del análisis estadístico de la hipótesis específica 2, se concluye que la mayor cantidad de correlaciones que existen son inversas entre las dimensiones de Clima Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout según edad, y oscilan entre un nivel bajo y muy bajo, lo que podría confirmar que también son casi independientes. Por lo contrario, con respecto a la categoría de adultos intermedios no se evidencian datos significativos en el personal administrativo de una entidad pública del Estado.

#### IV. DISCUSIÓN

Esta investigación expone la realidad actual que se presenta dentro de una entidad del estado ubicada en el distrito de Jesús María, donde se tuvo como objetivo principal identificar la relación entre clima laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del área administrativa. Seguidamente, se orientó a determinar el nivel predominante del clima laboral y síndrome de burnout en los trabajadores, para así poder establecer la relación que existe entre las dimensiones de ambas variables, según sexo y edad.

Al analizar los resultados a nivel descriptivo, sobre el nivel predominante del clima laboral podemos ver que 34.9% de los trabajadores afirman que el clima laboral es favorable. A partir de ello, según Chiavenato (1991) esto significaría que el modelo de la organización, los implementos tecnológicos, las normativas, los objetivos y las reglas serían adecuados para los miembros. Así también, cuando analizamos los resultados del nivel predominante del síndrome de burnout, los resultados muestran que prevalece un 52.3% con un nivel bajo de síndrome de burnout. Estos colaboradores, según Maslach y Jackson (1986), no tendrían evidencias significativas de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Con respecto a la hipótesis general, mediante el uso de Rho de Spearman se alcanzó un nivel de significación de  $0.875 > 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. Es decir, no existe una correlación inversa y significativa entre clima laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado. Cabe resaltar que, estos datos coinciden con la investigación de Vizcarra, Llaja, Limo, Talavera (2015) quienes estudiaron la relación entre las variables de Clima Laboral con el Síndrome de Burnout, y el perfil de Personalidad constante para áreas laborales de neuro-quirúrgicas. Sin embargo, en este estudio se trabajó con una muestra adrede y no con una muestra no probabilística, pues evaluaron solo a 30 capacitados en salud, aplicando la escala CL-SPN de Sonia Palma junto al Inventario de Burnout, y como desenlace se obtuvo que un 80% de la muestra tiene ausencia de Burnout, un 10% tiene indicios y un 10% están en peligro.

Adicionalmente, se tiene un adecuado Clima laboral (60.0%) y se podría concluir con que hay relación adecuada entre las variables nombradas.

Por otro lado, los resultados del presente estudio se contrastan con la investigación internacional propuesta por Castro (2012), quien orientó el objetivo de su investigación en demostrar qué tanta influencia tiene el clima organizacional en el síndrome de burnout en el personal de una organización encargada de producciones en Quetzaltenango, Guatemala. Para ello, se hicieron participes 50 colaboradores del área administrativa, que tenían una edad en los rangos de 20 a 60 años, con distintos nivel académico, estados civiles y géneros. Finalmente, el autor obtuvo como resultado que la percepción de los trabajadores sobre el clima laboral, sí influye en la aparición del estrés, llegando a desarrollar el síndrome de burnout.

A su vez, otra investigación que se contrapone es la de Dávila (2013) donde se tuvo como objetivo estudiar la relación entre el Clima Organizacional y el Burnout dentro de una compañía PYME, en el distrito de Coacalco- México. Para ello, la muestra estuvo conformada por 108 participantes entre hombres y mujeres, a quienes se les aplicó distintos instrumentos psicológicos como el cuestionario de Clima Laboral y el Maslach Burnout Inventory, teniendo como resultado que el síndrome de estar “quemado en el trabajo” tiene relación con la variable de clima organizacional, así como con los factores sociodemográficos. Cabe resaltar que la principal diferencia entre ambas organizaciones evaluadas sería el tipo de empresa: Pública y Privada.

El siguiente tema de importancia que ha sido abordado en el estudio es la relación entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, según sexo. De lo cual, se determinó que la totalidad de correlaciones que existen, tanto inversas como positivas oscilan entre un nivel bajo y muy bajo, lo que podría confirmar que son casi independientes y que el sexo no sería un factor influyente en este resultado.

En el mismo contexto, evaluamos la relación que existe entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, según edad. Se encontró que la mayor cantidad de correlaciones que existen son inversas entre las dimensiones de clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout y oscilan entre un nivel bajo y muy bajo, lo que podría confirmar que también son casi independientes en referencia a la edad adulta temprana. Por lo contrario, con respecto a la categoría de adultos intermedios no se evidencian datos significativos en el personal administrativo de una entidad pública del Estado.

Finalmente, estos hallazgos nos permiten interpretar que probablemente en la entidad pública pueden existir otras variables que condicionan la aparición del estrés y que no necesariamente estarían vinculadas con la edad o al sexo. Por lo tanto, si el área de gerencia general de la compañía implementara nuevas estrategias para evitar el desarrollo de este síndrome, estas acciones podrían tener un impacto importante en el crecimiento de los miembros y el resultado final podría ser muy favorecedor para los objetivos propios de la empresa.

## V. CONCLUSIONES

A partir de la investigación desarrollada en una muestra de 298 empleados pertenecientes al área administrativa de una entidad pública del Estado, sede Salaverry, podemos mencionar las siguientes conclusiones más relevantes y significativas:

1. No existe una correlación inversa y significativa entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017.
2. Con respecto al nivel predominante del clima laboral, prevalece un 34.9% (104) con un nivel favorable de clima laboral, la categoría que le procede es el 28.5% (85) con un nivel promedio y finalmente la minoría del 2.0% (6) con un nivel muy desfavorable de clima laboral.
3. Con respecto al nivel predominante del síndrome de burnout, prevalece un 52.3% (156) con un nivel bajo de síndrome de burnout, la categoría que le procede es el 24.2% (72) con un nivel promedio y finalmente la minoría del 5.4% (16) con un nivel alto de síndrome de burnout.
4. Con respecto a la variable sexo, se determina que la totalidad de correlaciones que existen, tanto inversas como positivas, entre las dimensiones de Clima Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout, oscilan entre un nivel bajo y muy bajo, lo que podría confirmar que son casi independientes.
5. En cuanto a la variable edad, la mayor cantidad de correlaciones que existen son inversas entre las dimensiones de Clima Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout y oscilan entre un nivel bajo y muy bajo, lo que podría confirmar que también son casi independientes. Por lo contrario, con respecto a la categoría de adultos intermedios no se evidencian datos significativos en el personal administrativo de una entidad pública del Estado.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Para la realización de futuras investigaciones, se sugiere lo siguiente:

1. Se recomienda realizar un estudio con las mismas variables de investigación pero tomando como población un conjunto de colaboradores de diferentes organizaciones, de manera que se puedan generalizar los resultados e identificar posibles diferencias en esta área de medianas empresas.
2. Incluir en la estratificación de la muestra las variables socio laborales de tiempo de servicio y cargo específico con la intención de obtener resultados más precisos.
3. Desarrollar nuevas investigaciones para determinar la predominancia de las dimensiones del clima laboral en los niveles de síndrome de burnout.
4. Se recomienda realizar próximas investigaciones con el objetivo de determinar la relación entre el Compromiso Organizacional y el Liderazgo.
5. Se considera que se debería realizar una nueva adaptación de la Escala de Opiniones CL – SPC que reduzca el número de ítems para facilitar la resolución de la misma.

## REFERENCIAS

- Arias, G; Zegarra, V. (2013). Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. Recuperado de file:///C:/Users/roggerpc/Downloads/210-568-1-PB.pdf
- Castro, L.(2012). Influencia del clima laboral en el Síndrome del Burnout (Estudio realizado en una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango). (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Castro-Leyvi.pdf>
- Chiavenato (1989). *Introducción a la Teoría General de Administración*. México: Mc. Graw Hill. S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Octava edición. México: Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México, D. F.: Interamericana Editores, S. A. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1451/1/75897.pdf>
- Escudero, M; Delfin, B; Arano, Ch. (2014). Estudio de la relación entre el síndrome de quemado por el trabajo (*burnout*) y la antigüedad laboral, en el personal policiaco operador de atención telefónica ciudadana de un estado del sureste de México, periodo 2014-2015. Recuperado de: <http://revistas.uv.mx/index.php/cadmiva/article/view/2056>
- Dávila, H. (2013). Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en una empresa mediana de manufactura. Recuperado de [http://www.tesco.edu.mx/gem/DOC/PDF/publicaciones/tescoatl/tesco\\_pdf\\_tescoatl32\\_4\\_climaOrganizacionalSindromeBurnot.pdf](http://www.tesco.edu.mx/gem/DOC/PDF/publicaciones/tescoatl/tesco_pdf_tescoatl32_4_climaOrganizacionalSindromeBurnot.pdf)
- Denison, D. (1991). *Cultura corporativa y productividad organizacional*. Colombia: Legis. Recuperado de: <file:///C:/Users/Raul/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYGerencia-2310289.pdf>
- Escudero, M; Delfin, B; Arano, Ch. (2014). Estudio de la relación entre el síndrome de quemado por el trabajo (*burnout*) y la antigüedad laboral, en el personal policiaco operador de atención telefónica ciudadana de un estado

- del sureste de México, periodo 2014-2015. Recuperado de:  
<http://revistas.uv.mx/index.php/cadmiva/article/view/2056>
- Figuroa, G. (2013). Clima organizacional y síndrome de Burnout en personal de salud de segundo nivel de atención médica. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1581/1/RI001134.pdf>
- Frías, C. y Schaie, K. (2001). Perceived work environment and cognitive style. *Experimental Aging Research*. 29, 335-344.
- Frías, D. (2003). Clima organizacional entre grupos de docentes secundarios de una unidad de Servicios Educativos de Lima metropolitana. Tesis Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú
- Gil Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Electrónica*. Recuperado de: <http://openjournal.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/754/721>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición. México: McGraw Hill M. Recuperado de: <http://gateofbooks.com/metodologia-de-la-investigacion-sampieri-6ta-edicion-pdf/>
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press. Pag. 166. (revista)
- Llaja, V., Vizcarra, M., Limo, C. & Talavera, J. (2015). Clima Laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un Estudio en Personal asistencial de un Hospital Público de Lima. *Revista Psicológica*. 15(2), pp. 50 – 54. Recuperado de: <file:///C:/Users/Lucerito/Downloads/5688-11546-1-SM.pdf>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1984). Burnout in organizational setting. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-154.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). Análisis de la satisfacción laboral y síndrome de Burnout en docentes de una institución de educación superior en Ciudad Juárez. *Revista Culcyt*, pag. 140. Recuperado de:  
<http://openjournal.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/754/72>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1997). *Maslach Burnout Inventory, Manual*. Recuperada de: <https://mega.nz/#!oJRC0C4K!Vs138sO9g2mPZgzX27UpM0ZnD8pLyTFAp8C3GnD9ySw>

- Miño, A. (2012). Clima organizacional y estrés laboral asistencial (burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio correlacional. Chile: Universidad de Santiago de Chile. Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com/burnoutprofesores-ensenanza-media/>
- Moreno y Peñacoba (1999). El estrés asistencial en los servicios de salud. En: M. A. Simón (Ed.), Manual de Psicología de la Salud (p. 739-750) Madrid, España: Biblioteca Nueva.
- Ortega, C y Lopez, F. (2004). El Burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectiva. *International Journal of clinical and Health Psychology*, 4,137- 160. Recuperado de: <http://openjournal.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/754/721>
- Palma, S. (2000). Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional, el caso del laboratorio farmacéutico corporación Infarmas S.A. Recuperada de: [http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Final es\\_Investigacion/IF\\_NOVIEMBRE\\_2012/IF\\_VILLA%20CASTRO\\_FCA.PDF](http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Final_es_Investigacion/IF_NOVIEMBRE_2012/IF_VILLA%20CASTRO_FCA.PDF)
- Papalia, D. (2005) Desarrollo Humano. México: Libros psicología
- Pari, A.; Alata, M. (2015). *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac*. (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/107/1/Jos%C3%A9\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/107/1/Jos%C3%A9_Tesis_bachiller_2016.pdf)
- Peláez, O. (2012). Relación entre clima organización y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Lima: Universidad Cesar Vallejo (Tesis de pregrado). Recuperado de: <https://es.slideshare.net/rosasubauste2013/proyecto-de-tesis-clima-laboral-en-el-area-de-atencion-al-cliente-de-emapa-caete-sa-2013-san-vicente-de-caete-2889982>
- Pines, A. Aronson, E. y Kafry, D. (1981). Burnout: From tedium to personal growth. En C. Cherniss (Ed.) Staff burnout: Job stress in the human services. Nueva York: ThefreecPress.
- Salanova, M. & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. Recuperado de <http://www.cop.es/papeles>

- Starrin, B. Larsson, G. y Styrborn, S.(1990). A review and critique of psychological approaches to the burn out phenomenon. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 4(2), 83-91.
- Toro, F. 1992. Clima organizacional y expectativas en la perspectiva del cambio organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*
- Vásquez, J.; Maruy, S. y Verne, M., (2014). Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Lima. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v77n3/a05v77n3.pdf>
- Vizcarra, F.; Llaja, R.; Limo, S.; Talavera, A. (2015). Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/5688>

**ANEXOS**  
**ESCALA DE OPINIONES CL – SPC**

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
 Área: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuente. 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.

N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
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 si					
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 organización, 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 organización					
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 su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la 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 supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					

N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
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 aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del 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	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
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 interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del 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 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 oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

**ANEXO 2**  
**MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Área: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en el. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejora su nivel de satisfacción.

N		Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
9	Siento que estoy positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
10	Siento que me hecho más duro con la gente.					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
13	Me siento frustrado por el trabajo.					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente que me cansa.					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos e sus problemas					

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Trabajador(a):

.....  
Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Daniel Jesús Quispe Gambarini**, interna de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Clima laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Escala de Opiniones CL-SPC** y **Inventario de Burnout de Maslach-MBI**, sus identidades serán protegidas a través de códigos y así quedarán anónimas.

De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado(a) de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Daniel Jesús Quispe Gambarini  
ESTUDIANTE DE LA EP DE PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo ..... con número de DNI:  
.....acepto participar en la investigación **Clima laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado 2017** del joven Daniel Jesús Quispe Gambarini.

Día: ...../...../.....

\_\_\_\_\_  
Firma

## Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	METODO	INSTRUMENTO
Clima laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017	General	General	General	Tipo y diseño	Escala de Opiniones CL-SPC
	¿Existe relación entre clima laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado	Existe relación directa y significativa entre Motivación Laboral y compromiso organizacional en el Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2017.  Existe una correlación inversa y significativa entre clima laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017	Identificar la relación entre clima laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017.	El presente estudio de investigación es no experimental de tipo correlacional	Fue inventado por Sonia Palma Carrillo, con el nombre de Escala de Opiniones CL-SPC; creado para evaluar el clima laboral en los colaboradores, cuenta con 50 ítems y han sido separados en cinco factores que son: realización laboral, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
		Específicos	Específicos	<b>Población - muestra</b>	
		1 Existe una correlación inversa y significativa entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, según sexo.	Determinar la relación entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, según sexo.	298 trabajadores. (Personal Administrativo).	
		2 Existe una correlación inversa y significativa entre clima laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, según edad.	Determinar la relación entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, según edad.	Muestra = 298	
		Determinar el nivel predominante del clima laboral en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017	<b>Estadísticos</b>	<b>Inventario de Burnout de Maslach (MBI)</b>	
		Determinar el nivel predominante del síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptiva</li> <li>• K - S</li> </ul>	<p>Creado por los autores Maslach y Jackson (1986), titulado Inventario de Burnout de Maslach, inventado para la evaluación del nivel de burnout que presentan los colaboradores en una organización</p>	



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 05 de Mayo de 2017

CARTA N° 077-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señor Dr.  
**Pedro Rojas Ayala**  
Jefe de la Unidad de Recursos Humanos  
SUNARP – Zona Registral N° IX – Sede Lima  
Av. Edgardo Rebagliatti N° 651 – Jesús María

Presente.-

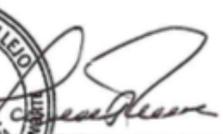
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. **QUISPE GAMBARINI DANIEL JESÚS**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "**CLIMA LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA SUNARP – 2017**", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

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

Atentamente,



  
Dra. Daniela L. Cubas Romero  
Directora de Escuela  
Profesional de Psicología  
Filial Lima – Campus Lima Norte



PEDRO ANTONIO ROJAS AYALA  
Jefe de la Unidad de Recursos Humanos (e)  
Zona Registral N° IX - Sede Lima