



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**  
**Síndrome de Burnout y Clima Laboral en trabajadores**  
**administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú**  
**- 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

**AUTOR:**

Chavez Herrera, Matteo Antonio (orcid.org/0000-0002-3137-1598)

**ASESOR:**

Mgr. Salinas Coronado, Himmel Ronald (orcid.org/0000-0002- 0264- 3478)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO– PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

Dedicada a todos aquellos que me apoyaron, que creyeron en mí y que cuando en ocasiones ven que mi motivación flaquea, me ayudan a seguir y permanecer, para así lograr mis sueños, en especial a mi madre, quien siempre me dio ánimos, creyó en mí y mi capacidad para lograrlo y que incluso me presionó para hacer este trabajo cuando estaba a punto darme por vencido, a ella en especial dedico esta tesis.

Atentamente. El autor.

## **AGRADECIMIENTO**

Un magno agradecimiento dirigido a Dios, quien provee la sabiduría sin la cual esta tesis sería una quimera.

A mis profesores de universidad, aquellos quienes sin su apoyo no hubiese logrado culminar con éxito esta meta, gracias por su colaboración, por motivarme, por apoyarme de manera incondicional a pesar de mis fallos y defectos, forjando en mis todas las aptitudes necesarias para triunfar en la vida.

Atentamente. El autor.

## Índice de Contenidos

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	19
3.2. Variable y Operacionalización.....	19
3.3. Población y muestra.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.5. Método de análisis de datos.....	24
3.6. Aspectos éticos .....	24
IV. RESULTADOS .....	26
V. DISCUSIÓN .....	58
VI. CONCLUSIONES.....	63
VII. RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS.....	67
ANEXOS .....	72

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Validez del Maslach Bournout Inventory .....	26
<b>Tabla 2</b> Confiabilidad del Maslach Bournout Inventory .....	26
<b>Tabla 3</b> Validez de la Escala de Clima Laboral .....	27
<b>Tabla 4</b> Confiabilidad de la Escala de Clima Laboral.....	27
<b>Tabla 5</b> Niveles de Síndrome de Burnout.....	28
<b>Tabla 6</b> Niveles de Cansancio Emocional .....	29
<b>Tabla 7</b> Niveles de Despersonalización.....	30
<b>Tabla 8</b> Niveles de Realización Personal .....	31
<b>Tabla 9</b> Niveles de Clima Laboral.....	32
<b>Tabla 10</b> Niveles de Síndrome de Burnout según áreas de trabajo.....	33
<b>Tabla 11</b> Niveles de Síndrome de Burnout según sexo .....	34
<b>Tabla 12</b> Niveles de Síndrome de Burnout según edades.....	35
<b>Tabla 13</b> Niveles de Cansancio Emocional según áreas de trabajo.....	37
<b>Tabla 14</b> Niveles del Cansancio Emocional según el sexo.....	38
<b>Tabla 15</b> Niveles del Cansancio Emocional según edad .....	39
<b>Tabla 16</b> Niveles de Despersonalización según área de trabajo .....	41
<b>Tabla 17</b> Niveles del Despersonalización según el sexo .....	42
<b>Tabla 18</b> Niveles del Despersonalización según edad .....	44
<b>Tabla 19</b> Niveles de Realización Personal según área de trabajo.....	45
<b>Tabla 20</b> Niveles de Realización Personal según sexo.....	46
<b>Tabla 21</b> Niveles de Realización Personal según edad .....	48
<b>Tabla 22</b> Niveles de Clima laboral según área de trabajo.....	49
<b>Tabla 23</b> Niveles de Clima laboral según sexo.....	51
<b>Tabla 24</b> Niveles de Clima laboral según edad .....	52
<b>Tabla 25</b> Prueba de normalidad.....	53
<b>Tabla 26</b> Selección del estadístico de correlación.....	54
<b>Tabla 27</b> Relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima laboral .....	54
<b>Tabla 28</b> Relación entre el Cansancio Emocional y el Clima laboral .....	55
<b>Tabla 29</b> Relación entre la Despersonalización y el Clima laboral.....	56
<b>Tabla 30</b> Relación entre la Realización Personal y el Clima laboral.....	57

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Niveles de Síndrome de Burnout</i> .....	28
<b>Figura 2</b> <i>Niveles de Cansancio Emocional</i> .....	29
<b>Figura 3</b> <i>Niveles de Despersonalización</i> .....	30
<b>Figura 4</b> <i>Niveles de Realización Personal</i> .....	31
<b>Figura 5</b> <i>Niveles de Clima Laboral</i> .....	32
<b>Figura 6</b> <i>Niveles de Síndrome de Burnout según áreas de trabajo</i> .....	33
<b>Figura 7</b> <i>Niveles de Síndrome de Burnout según sexo</i> .....	34
<b>Figura 8</b> <i>Niveles de Síndrome de Burnout según edades</i> .....	36
<b>Figura 9</b> <i>Niveles del Cansancio Emocional según áreas de trabajo</i> .....	37
<b>Figura 10</b> <i>Niveles del Cansancio Emocional según el sexo</i> .....	38
<b>Figura 11</b> <i>Niveles del Cansancio Emocional según edad</i> .....	40
<b>Figura 12</b> <i>Niveles de Despersonalización según área de trabajo</i> .....	41
<b>Figura 13</b> <i>Niveles del Despersonalización según el sexo</i> .....	43
<b>Figura 14</b> <i>Niveles del Despersonalización según edad</i> .....	44
<b>Figura 15</b> <i>Niveles de Realización Personal según área de trabajo</i> .....	46
<b>Figura 16</b> <i>Niveles de Realización Personal según sexo</i> .....	47
<b>Figura 17</b> <i>Niveles de Realización Personal según edad</i> .....	48
<b>Figura 18</b> <i>Niveles de Clima laboral según área de trabajo</i> .....	50
<b>Figura 19</b> <i>Niveles de Clima laboral según sexo</i> .....	51
<b>Figura 20</b> <i>Niveles de Clima laboral según edad</i> .....	52

## Resumen

La investigación buscó determinar si existe relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú – 2022. La población objeto de estudio fue establecida por 155 servidores públicos, la muestra fue censal y la investigación fue correlacional, no experimental y transversal. Se aplicaron cuestionarios validados para medir ambas variables, en este caso se empleó el Inventario de burnout de Maslach (MBI-HSS) ( $r=0,685$ ) y la escala de clima laboral CL-SPC ( $r=0,970$ ) de Sonia Palma. Se alcanzaron resultados que concluyeron una correlación inversa ( $r=-,259$ ,  $p=0,001$ ) entre las variables de estudio, así también sus dimensiones cansancio emocional ( $r=-,550$ ,  $p=0,00$ ) y despersonalización ( $r=-,282$ ,  $p=0,000$ ) mostraron una correlación inversa y en el caso de la dimensión realización personal ( $r=,528$ ,  $p=0,000$ ) se encontró correlación directa, también se halló predominancia en el nivel medio de síndrome de burnout y clima laboral. En ese sentido los resultados encontrados nos indican que cuanto mayor sea el nivel de síndrome de burnout, el nivel de clima laboral será menor.

**Palabras clave:** síndrome de burnout, correlación, clima Laboral, dimensiones

## **Abstract**

The research sought to determine if there is a relationship between burnout syndrome and the work environment in administrative labors of a Provincial Municipality in Moquegua, Peru - 2022. The population under study was established by 155 public servants, the sample was census and the investigation was correlational, non-experimental and transversal. Validated questionnaires were applied to measure both variables, in this case they were the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) ( $r=0.685$ ) and the CL-SPC work environment scale ( $r=0.970$ ) by Sonia Palma. Results were obtained that concluded an inverse correlation ( $r=-.259$ ,  $p=0.001$ ) between the study variables, as well as their dimensions emotional exhaustion ( $r=-.550$ ,  $p=0.00$ ) and depersonalization ( $r=-.282$ ,  $p=0.000$ ) showed an inverse correlation and in the case of the personal achievement dimension ( $r=.528$ ,  $p=0.000$ ) a direct correlation was found, a predominance was also found in the average level of burnout syndrome and climate labor. In this sense, the results found indicate that the higher the level of burnout syndrome, the lower the level of work environment.

**Keywords:** burnout syndrome, correlation, work environment, dimensions



## I. INTRODUCCIÓN

En una época donde el ritmo laboral cotidiano es acelerado y los sectores laborales demandan un esfuerzo cada vez mayor, existe un factor persistente ante tanto dinamismo. Este factor es el estrés, el cual llevado a un punto extremo o crónico se traduce en un agotamiento físico y mental que afecta negativa y notoriamente en el desenvolvimiento de cada persona en su trabajo, mermando su productividad e incluso llegando a afectar la propia personalidad de las personas que laboran. Es así que el estrés desmedido y prolongado puede deberse a muchas causas, algunas pueden tener relación con que los objetivos esperados no se logran y esto a su vez genera problemas a los cuales el profesional se ve obligado a sobreponerse por el ritmo laboral actual, tal como Bedoya y Barrientos (2018) afirman:

Existe un grupo de individuos que en cada día de trabajo enfrentan desafíos y nuevos retos profesionales, cada vez que se presentan son motivados a cambiar su modo de pensar, su actitud y ser pragmáticos a esas nuevas exigencias y condiciones para llegar a las metas establecidas en el trabajo y dar salida a problemas que puedan presentarse. (p.12).

Si estos problemas abruma a un trabajador podría haber consecuencias y repercusiones en su vida laboral, dado que podrían no tener las herramientas para cumplir los compromisos que demanda el espacio en donde se desempeñan empeorando su capacidad de poder combatir el estrés en el trabajo y afectará su actitud frente a su trabajo, afectando a su entorno a sí mismo generando un mal clima laboral.

Es así que aparece el síndrome de burnout a razón de un resultado lógico por acción de diversos síntomas relacionados al estrés y agotamiento producto de las altas exigencias laborales y alta competitividad profesional. En ese sentido en su investigación Bonilla (2018) afirma que:

Este síndrome se manifiesta en forma de respuesta frente a un nivel elevado de tensión emocional, la cual puede llegar a ser crónico gracias a la persistencia del estrés elevado, las frustraciones personales y ciertas actitudes que no ayudan al profesional a un correcto afrontamiento de situaciones conflictivas (p. 14).

Por otro lado, y con la finalidad de enriquecer esta investigación, es necesario precisar que se abordaron trabajadores de una Institución, en específico de una entidad pública, en este caso una municipalidad, localizada en el departamento de Moquegua. En efecto, se evidenció que los trabajadores de las instituciones municipales en el Perú, cotidianamente deben atender a un público amplio que en muchas ocasiones es demandante en sus trámites, por esta razón el trabajador siente mayor presión por parte de sus superiores dentro de la Institución, causando en las personas que están a su cargo tal como Satinzo (2014) indica: "(...) desgaste y pérdida de energía a nivel emotivo, despersonalización y una constante sensación de no poder realizarse profesionalmente en su trabajo, todo ello puede desarrollarse en personal que se dedica a la atención de otra persona en cualquiera de sus modalidades, provocando en cada profesional un sentimiento de descontento consigo mismo".

A causa de ello los trabajadores adoptaron una actitud negativa y esta puede ser canalizada hacia el entorno laboral en el que se desenvuelven, afectando directamente a la institución convirtiéndola en un entorno hostil. En este sentido el clima organizacional es el contexto que vive cada persona y en la que se desarrollan las habilidades de cada trabajador al interior de una institución o las particularidades de cada ambiente en el trabajo que se distinguen por cada trabajador, teniendo esta influencia directa en su actuar (Bagner, 2015)

A nivel mundial se observó una realidad palpable en los centros de trabajo tal como lo manifiesta un estudio de la Organización Mundial del Trabajo (2016) afirmando que:

El mundo globalizado nos ha conducido a cambios en algunas modalidades de trabajo, que son innovadoras, que otorgan mayor libertad y dan más opciones en el proceso de trabajo, producto de la acción de la tecnología y los contratos independientes de trabajadores. Sin embargo, experiencias suelen traer consigo mayor demanda de trabajo, incertidumbre de permanencia en el puesto y la disminución del control del trabajador, incrementando el riesgo de despido (p. 06).

En nuestro país, tal como afirma Cubas (2018) posee un nivel salarial por debajo de la media mundial, con jornadas que llegan hasta las 12 horas en su rutina de trabajo

diaria y sin una contratación fija y permanente. En ese sentido la exigencia que se venía solicitando a las personas que brindan servicio, ah aumentado y por ende contribuyeron a generar niveles de presión elevados a los trabajadores, provocando fatiga, agotamiento físico y emocional, tal como sucede en instituciones del Gobierno como municipalidades, donde estos requerimientos son acompañados con rigurosos controles por parte de los jefes inmediatos.

Hablando precisamente, una Municipalidad Provincial en Moquegua no escapa a esto, dado que las funciones que realiza un trabajador de esta entidad suelen involucrar procedimientos monótonos y prolongados, lo cual compromete la concentración de un trabajador debido al desgaste psicológico, así como también desgaste en aspectos ergonómicos afectando su salud física.

Actualmente existe un déficit de la institución para contratar suficiente personal, la cantidad de personal contratado no completa lo necesario para llegar a cumplir a cabalidad cada función requerida, puesto que, en ocasiones, sus obligaciones son diversas y se puede evidenciar que se asigna a un solo trabajador la carga laboral que probablemente deberían desempeñar dos o más trabajadores.

Otro problema importante que se debe tener en cuenta en una Municipalidad Provincial en Moquegua es lo impredecible de la continuidad en el trabajo de cada persona, el personal es contratado bajo la modalidad de órdenes de servicio, las cuales tienen un plazo de treinta días, lo que en la práctica significa que cada vez que se cumple ese rango de tiempo, cabe la posibilidad en cada trabajador de no continuar para los siguientes treinta días si el encargado de área lo considera.

Estos problemas antes mencionados puede significar mayor riesgo de estrés por la sobrecarga laboral, y en efecto un cansancio físico y psicológico, lo que nos indica que la presente investigación fue pertinente debido a que se determinó si en dichos trabajadores hay presencia de síndrome de Burnout y en ese sentido se contrastó con el clima de la organización, así mismo proponer medidas de mejora para administrar de manera eficiente al personal y mejorar en la distribución de la carga laboral que pueda aportar mejoras en cuanto al estado psicológico de cada trabajador para lograr contribuir a optimizar las circunstancias influyentes en su vida, a nivel laboral del trabajador administrativo de una Municipalidad Provincial en Moquegua.

La pregunta general determinada para la actual indagación es, ¿Se da una relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y el clima laboral en los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua 2022? Esta pregunta nos deriva al estudio de temas secundarios como: ¿Existe relación entre el cansancio emocional y el clima laboral en los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua?, ¿Se da una relación entre la despersonalización y el clima laboral en los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua? y finalmente ¿Se da una relación entre la falta de realización personal y el clima laboral en los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua?

Es preciso definir que esta investigación se enfocó en escudriñar dos conceptos sustanciales para el desarrollo organizacional ya que las variables estudiadas tienen como finalidad poder proyectar beneficios a sus participantes, lo que les podría permitir enfrentar de mejor manera su trabajo y por su parte, a los encargados de cada área, ayudarles a entender la importancia y contribuir a un clima laboral agradable para así, empezar a darle a cada trabajador las herramientas necesarias para sentirse cómodo en su trabajo tal como Chura y Cayo (2021) lo exponen:

Si un trabajador observa que el ambiente en su centro de trabajo le brinda lo necesario y conveniente para cumplir con sus responsabilidades a cabalidad, ocasionaran en la persona energía suficiente para llevar a cabo sus tareas, y si, por el contrario, el trabajador siente el abandono por parte de la organización disminuirá su energía y la motivación para el trabajo, causando en ocasiones estancamiento y sentimiento de no poder crecer en su trabajo. (p. 9)

En este sentido la presente investigación tuvo también implicaciones prácticas debido a que contribuyó a equiparar la concordancia que posee el Síndrome de Burnout y el clima laboral, todo ello con objetivo de inculcar a los jefes en cada área, el valor de cada individuo dentro de cada institución, ya que si el personal no posee una buena salud psicológica y adecuado clima laboral le será imposible cumplir con sus objetivos laborales.

Por otro lado, esta investigación también es relevante desde una óptica metodológica, dado que se realizó aplicando el método científico y se emplearon

instrumentos validados. A su vez sirvió para proponer medidas de gestión útiles para enfrentar los problemas de estrés producto de la sobrecarga laboral y ayudar a la institución a cumplir una de sus funciones la cual es dar una esmerada y atenta asistencia a sus usuarios, los ciudadanos.

Se puede mencionar que el estudio brindó una mejor visión acerca de cómo los entornos laborales y el rol de cada empleado, toma un rol sustancial en la mejora de las organizaciones, tanto de índole privado y público. Es importante mencionar que las aflicciones psicológicas tienen un impacto muy relevante en el desempeño de cada individuo en diferentes espacios de su vida. Siendo así, es relevante destacar que la investigación recopiló información primaria y secundaria que permitieron llegar a los objetivos planteados, se comprobó la hipótesis supuesta y se realizaron conclusiones y recomendaciones pertinentes en aras de optimizar las circunstancias laborales, psicológicas y físicas de trabajadores administrativos de una Municipalidad, de manera que los indicadores de productividad y de satisfacción personal así como de autorrealización se vean alcanzados y cumplidos en mejores niveles que los actuales descritos en la situación actual en dicha organización.

A través de este estudio, se tomó como objetivo general determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, 2022.

De esta forma se tienen los siguientes objetivos específicos: 1) Determinar la relación que existe entre el nivel de cansancio emocional y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022. 2) Determinar la relación que existe entre el nivel de despersonalización y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022. 3) Determinar la relación que existe entre la falta de realización personal y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022. 4) Describir el nivel del síndrome de Burnout y sus dimensiones según el área de trabajo de los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022. 5) Describir el nivel del síndrome de Burnout y sus dimensiones según el sexo de los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022. 6) Describir el nivel del

síndrome de Burnout y sus dimensiones según edad de los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022.

Para esta investigación se tiene como hipótesis general que: se da una relación entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022.

Las hipótesis específicas corresponden a que en efecto si se da una relación entre cada una de las dimensiones del síndrome de burnout siendo estas. 1) Se da una relación entre el nivel de cansancio emocional y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022, 2) Se da una relación entre la despersonalización y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022. 3) Se da una relación entre falta de realización personal y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

La presente indagación tomó como referencias de datos pasados a algunas investigaciones, con el objetivo de conocer mejor las variables y estudiar los antecedentes nacionales e internacionales.

En ese sentido en el ámbito nacional Obregón y Valer (2018) en el Cusco, realizaron un trabajo de investigación, descriptivo y relacional, siendo el objetivo principal establecer el nivel de correlación presente entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en trabajadores del rubro de asistencia en un hospital en el departamento de Cusco, además correspondió a un diseño transversal y no experimental. Con el propósito de calcular las variables de estudio emplearon los cuestionarios: Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Clima Laboral CL- SPC. Luego de aplicarse los cuestionarios y procesar la información se encontró que si existe una relación de tipo inversa ( $\rho=-0.387$ ,  $p=0.00<0.05$ ) entre el clima laboral y el Síndrome de Burnout. Por otro lado, en las dimensiones Agotamiento emocional ( $\rho= -0.387$ ,  $p=0.00<0.05$ ) Despersonalización ( $\rho=-0.260$ ,  $p=0.00<0.05$ ) y Realización Personal ( $\rho=0.273$ ,  $p=0.018<0.05$ ) también guardan relación inversa con el clima laboral. Finalmente, los resultados descriptivos demuestran que el valor más alto se encuentra en la dimensión agotamiento emocional (38.7%) esto nos indica que, a mayor agotamiento emocional, el clima laboral disminuirá.

También Chura y Cayo (2021) en la ciudad de Yunguyo, llevaron a cabo una investigación descriptiva y correlacional, además el diseño fue no experimental y de corte transversal, definieron como objetivo si existe alguna correlación entre las variables “síndrome de Burnout” y “clima laboral” en personas que laboran en la Ugel de una provincia de Puno. Con la intención de calcular las variables estudiadas se utilizaron diversos cuestionarios tales como: Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Clima Laboral CL- SPC. Posterior al procesamiento de datos se halló que si existe relación inversa ( $\rho=-0.576$ ,  $0.00 <0.05$ ) entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral. Por otro lado, en las dimensiones Agotamiento emocional ( $\rho=-0.466$ ,  $p=0.00<0.05$ ) Despersonalización ( $\rho=-0.547$ ,  $p=0.05<0.05$ ) y Realización Personal ( $\rho=0.582$ ,  $p=0.00<0.05$ ) también guardan relación inversa con el clima laboral lo cual

nos da la certeza que cuanto más alto sea el Síndrome de Burnout, el clima laboral será menor en cuanto a sus niveles.

Otra investigación realizada por Cubas (2018) en la ciudad de Chiclayo, llevó a cabo una investigación descriptiva y correlacional, además posee un diseño de investigación no experimental y de corte transversal tomando el objetivo de establecer la correlación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa mercantil INCA S.A., Con el propósito de calcular las variables de estudio emplearon los cuestionarios: Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Clima Social en el Trabajo de Moos. Posterior al análisis de lo hallado, se comprobó que si hay una relación inversa ( $\rho = -0.491$ ,  $0.00 < 0.01$ ) entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral, esto nos permitió afirmar que a menor síndrome de Burnout es mayor el clima laboral y viceversa. Por otro lado, en las dimensiones Cansancio emocional ( $\rho = -0.513$ ,  $p = 0.00 < 0.01$ ) Despersonalización ( $\rho = -0.351$ ,  $p = 0.020$ ) y Realización Personal ( $\rho = -0.584$ ,  $p = 0.041$ ) también se encontró relación con el clima laboral, la relación entre ambas variables se da de manera inversa, a más elevados niveles de Síndrome de Burnout menor será en nivel de clima laboral.

Del mismo modo encontramos que Matta y Rojas (2019) en la provincia de Huancayo, realizó una indagación de forma correlacional y descriptiva buscando determinar el síndrome de burnout y su influencia en el clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, siendo este el objetivo principal. La investigación fue de diseño no experimental y de corte transversal. Se recopiló la información mediante la aplicación de los cuestionarios: Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de clima organizacional aprobado en la Resolución Ministerial N.623-2008/MINSA (2009). En esta investigación concluyó que existe una relación inversa entre el clima laboral y el síndrome de burnout ( $\rho = -0.761$ ,  $p = 0.00$ ) por lo que se comprueba la correlación entre las variables, así también se observaron las dimensiones cansancio emocional ( $\rho = -0.696$ ,  $p = 0.00 < 0.05$ ), despersonalización ( $\rho = -0.49$ ,  $p = 0.00 < 0.05$ ) y realización personal ( $\rho = -0.229$ ,  $p = 0.102 > 0.05$ ) concluyendo que existe relación entre las dimensiones de burnout y el clima laboral.



Otra investigación desarrollada por López y Santivañez (2021) quienes investigaron de forma correlacional y descriptiva si existe una correlación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en los trabajadores de una Municipalidad de Ancash, esta investigación fue de tipo no experimental y de corte transversal, para recopilar los datos se emplearon los cuestionarios: Protocolo de escala de clima Laboral CL- SPC y el inventario Burnout de Maslach (MBI). Posterior a ello se halló que si hay una relación entre las variables ( $\rho = -0,234$   $p = 0,010$ ) dando conocimiento que es una relación inversa baja según los autores. Por otra parte, en las dimensiones Agotamiento emocional ( $\rho = -0.218$ ,  $p = 0.017$ ) y Despersonalización ( $\rho = -0.180$ ,  $p = 0,01$ ) también guardan una relación con el clima laboral, dándose esta de manera inversa baja y muy baja respectivamente, mientras que en la dimensión de Realización Personal ( $\rho = 0.166$ ,  $p = 0.07$ ) no guarda una relación con el clima laboral. En conclusión, existe una relación entre el síndrome de Burnout tan solo en sus dimensiones de Agotamiento emocional y Despersonalización, mas no en el área de Realización Personal.

Con la finalidad de tener un mejor conocimiento de los datos también se tomaron investigaciones en el ámbito internacional.

En una investigación, Gómez (2020) en Ecuador investigó la relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral de trabajadores en un Ministerio de Estado, siendo el objetivo primordial establecer qué relación existe entre el síndrome de burnout y el clima laboral. Para recopilar los datos se emplearon los cuestionarios: Protocolo de escala de clima Laboral CL- SPC y el inventario Burnout de Maslach (MBI). Esta investigación fue de naturaleza cuantitativa, debido a que se enfocó en la medición de variables psicológicas para su propia explicación, el diseño de la investigación fue no experimental, de tipo transversal, explicativa y correlacional. El análisis arrojó la existencia de relación entre ambas variables a nivel global con el Síndrome de burnout ( $\rho = -0.578$ ,  $p = 0.01 < 0.05$ ), en las dimensiones de Cansancio emocional ( $\rho = -0.498$ ,  $p = 0,01 < 0.05$ ), Despersonalización ( $\rho = -0.413$ ,  $p = 0,01 < 0.05$ ) y Realización Personal ( $\rho = -0.518$ ,  $p = 0,01 < 0.05$ ) guardando una relación inversa y media con el clima laboral. En conclusión, a mayor indicación del síndrome menor será el clima laboral.

Una investigación realizada por Gonzales (2021) en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, realizó una investigación con la finalidad de relacionar el síndrome de burnout y su impacto en el clima laboral del área de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo en Guayaquil. Esta investigación fue no experimental y transversal porque se visualiza la variable en su entorno y en un momento específico, con un alcance de tipo descriptivo correlacional. Los instrumentos aplicados fueron el inventario Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) concluyendo que no existe una correlación directa entre las variables síndrome de Burnout y clima laboral ( $\rho=0,898$ ,  $p=0.290>0.05$ ) por lo que se puede expresar que mientras más trabajadores presenten síndrome de burnout, será desfavorable el clima laboral.

Una investigación realizada por Sarmiento (2022) en Ecuador, investigó de manera descriptiva y correlacional el Síndrome de Burnout en Servidores Públicos y su incidencia en el Clima Laboral de una Institución de Educación Superior. El diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal. El objetivo principal fue determinar la incidencia del Burnout en el clima laboral de los servidores públicos, en las cuales se utilizaron instrumentos validados tales como: Maslach Burnout Inventory (MBI) y el de Escala del Clima Laboral CL-SPC. Las conclusiones de esta investigación demuestran que existe un grado de correlación inversa entre el síndrome de burnout con el clima laboral, presentando que el criterio de cansancio emocional ( $\rho=-0.471$ ,  $p=0.00>0.05$ ), despersonalización ( $\rho=-0.418$ ,  $p=0.00>0.05$ ) y realización personal ( $\rho=0.544$ ,  $p=0.01>0.05$ ) definiendo que existe correlación moderada entre los indicadores de burnout y el clima laboral.

Los investigadores Bernal y Chávez (2018) ejecutaron en México un trabajo de investigación en trabajadores de un hospital público, donde buscaron la relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral. El diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal. El objetivo principal fue determinar la relación entre ambas variables de estudio, en las cuales se utilizaron instrumentos validados tales como: Cuestionario sobre mi trabajo creado por la Organización Panamericana de la Salud y el cuestionario de Burnout (MBI). Las conclusiones de esta investigación demostraron una relación entre las variables, aunque no de manera significativa

debido a lo reducido de la población estudiada, en ese sentido tenemos cansancio emocional ( $r=-0.16$ ,  $p=0.412 > 0.05$ ), despersonalización ( $r=-0.10$ ,  $p=0.412 > 0.05$ ) y en el caso de realización personal si se concluyó que existe relación directa ( $r=0.55$ ,  $p=0.412 > 0.00$ ) con el clima laboral.

Otra investigación realizada por Cardona y Rodríguez (2019) en la ciudad de Cartago Colombia, en una investigación de tipo descriptiva y correlacional, buscó determinar la influencia que tiene el síndrome de burnout en el clima organizacional en el personal de los gimnasios de entrenamiento funcional del municipio de Cartago Valle del Cauca, siendo el objetivo principal encontrar una relación significativa entre ambas variables. Para la recolección de datos se utilizaron los instrumentos Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de Clima Organizacional propiedad de los mismos autores. En esta investigación se concluyó existen correlaciones inversas entre las variables ( $r=-0.819$ ,  $p=0.00 > 0.05$ ) y que, en las dimensiones de agotamiento emocional ( $r=-0.727$ ,  $p=0.00 > 0.05$ ), despersonalización ( $r=-0.695$ ,  $p=0.00 > 0.05$ ) y baja realización personal ( $r=-0.650$ ,  $p=0.00 > 0.05$ ) nos indican que poseen correlación entre las dimensiones y el clima laboral.

Para tener un mejor conocimiento de la problemática es necesario explicar ambas variables de esta investigación, para lo cual es necesario establecer una base teórica, la cual desarrollaremos a continuación.

El síndrome de Burnout que también puede expresarse como quemado, fundido o agotado” fue mencionado en el año 1974 por un psiquiatra muy reconocido “Herbert Freudenberger” este investigador anuncia el burnout como un desgaste progresivo, es decir que por consiguiente, los individuos harán a un lado la proactividad y el interés en su trabajo en ocasiones incluso en el ámbito de las responsabilidades sobre su trabajo y algunas veces hasta llegar a una profunda depresión llevándolos a la muerte (Balseiro, 2018).

En un cuestionario realizado en un grupo de personas, que se acercaron voluntariamente, durante un lapso de tiempo relativamente largo (este podría considerarse de entre 12 a 36 meses) señalaron que el mayor porcentaje de ellos padecía de un incremento en la disminución de la eficacia, escasez de motivación,

escasez de importancia por su trabajo, a veces incluso llegaron a sentir cansancio físico y mental al experimentar la presencia del síndrome de Burnout (Balseiro 2018).

Freudenberger en su estudio observó que en ocasiones los sujetos se vuelven individuos poco perceptivos, disminuye su condescendencia, en ocasiones sus actitudes y comportamientos pueden llegar a la violencia hacia los que atienden o hacia los propios compañeros de trabajo de forma distante e insolente de comportarse (Valli y Ramos, 2015).

En este sentido, la primera persona que utilizó el término "Burnout" fue Bradley durante la década de 1960. En esta investigación donde Bradley analizaba las características del 'burnout' tomándolo como un suceso que toma lugar en la psique del ser humano y que aparece a causa de una serie de ausencias de independencia establecida en un régimen de incentivos de reinserción social enfocado a disciplinar delincuentes jóvenes (Bährer, 2015)

Lo que llamamos síndrome de burnout en conclusión se denomina fenómeno psicológico que resulta de hechos relacionados entre sí de forma prolongada, es decir que es el inicio hacia un agotamiento permanente, todo ello se produce a razón de lo que llamamos estrés. De igual forma, es una perturbación hacia nuestra psique con respecto de cómo el individuo socializa con otro o cómo valora el centro de trabajo y al resto de trabajadores (Juárez, 2015).

Puesto que las personas encargadas de trabajos relacionados al servicio de otros, incluso algunos de ellos que poseen una filosofía de vida enfocada en el servicio al prójimo o una cultura de trabajo y esmero, suelen tener mayor inclinación a sufrir el síndrome de burnout. De igual forma, las personas que trabajan en puestos de servicio a otros, y son sometidas al mismo estímulo estresante, padecen burnout al instante, a razón de que su trabajo es administrado por instituciones sin conciencia ni vocación de servicio al prójimo (Castillo, 2001).

El burnout es aquella percepción de un individuo que siente que ya no tiene facultad para dar más de sí mismo, en lo referido al ámbito afectivo, desarrollando una situación de agotamiento en la disposición para el trabajo o compartir aquella emoción, en consecuencia, de la convivencia diaria y prolongada con personas que poseen padecimientos (Condor et. al, 2017)

En seguida, se detallará cada dimensión del síndrome de burnout estas vendrían a ser “nivel de agotamiento emocional”, “despersonalización” y “nivel de realización personal”.

Cuando hablamos de agotamiento emocional se define como un desgaste psicológico que nos conlleva a una escasez de motivación la cual puede conducirnos a sentimientos de inadaptación y constante desilusión con nuestra situación actual. Seguido a ello, se determina como un conglomerado de signos, así como señales en el cuerpo, en nuestras emociones que repercuten directamente en nuestras conductas dejándonos a merced de un estrés crónico persistente y permanente (Chura, 2021)

La despersonalización cuando aparece generalmente está relacionada a una variación o distorsión en el entendimiento de uno mismo, así como de cada persona con la que interactúa. Este síntoma se caracteriza por tener una sensación de abstracción de los procesos psicológicos llevados a cabo por nuestro pensamiento, de tal modo que la persona podría llegar a observar su propio cuerpo desde un punto externo a su propio comportamiento (Barrio, 2017).

A continuación, el nivel de realización personal o en efecto, sentirse realizado es una de las sensaciones de felicidad y emoción más importante que puede experimentar un ser humano, Un sujeto cuya percepción de sí mismo, le indique que es autónomo, posee confianza en sí mismo y se siente capaz de superar todos sus retos, se puede expresar que es un individuo que así mismo se siente realizado, encuentra una razón en su vida y día tras otro valora el conocimiento y la importancia de su presencia. (Esteras et. al, 2017)

Es necesario tomar conocimiento de los modelos utilizados para teorizar el síndrome de Burnout, entre los cuales tenemos: El modelo interaccionista el cual se vincula directamente con las características de cada individuo como por ejemplo una personalidad complicada y en alineación a su actitud puede provocar una iniciación del síndrome de burnout, todo ello a razón de las constantes interacciones entre individuos y la erosión que genera en cada uno, las personalidades que le rodean. En cuanto al modelo que se basa en el autocontrol de cada individuo, el cual fue desarrollado en base a la idea de que cada persona desarrolla el síndrome de burnout

de acuerdo a los recursos cognitivos que puedan poseer para resolver los problemas en el trabajo (Gil-Monte y Neveu, 2013)

Las teorías que se plantean a continuación se basan teniendo en mente algunas ideas psicosociales basadas en la teoría sociocognitiva del yo de Albert Bandura, para que en ese sentido poder justificar y explicar el advenimiento del síndrome de burnout. Especialmente se considera que las formas de pensar de cada individuo influyen directamente en la percepción que tendrán de su trabajo, este fenómeno se va modificando poco a poco junto con los efectos que percibe por la acción de su trabajo, la forma de pensar inicial empieza a sufrir cambios negativos debido a la acumulación de los resultados del trabajo sobre el resto de individuos. Por otra parte, la confianza que siente una persona en sus propias aptitudes y destrezas, determinaran la actitud y laboriosidad con la que ejecutara el trabajo e intentará lograr sus objetivos planteados y se condicionará a la dificultad y a las emociones que el individuo experimente. (Gil – Monte y Peiró, 1999)

Revisando la teoría sociocognitiva esta discurre en que la autopercepción de cada individuo en cuanto a sus destrezas es importante y que influirá en el inicio del síndrome de burnout. Por otro lado, el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper están basados en la confianza que mantiene cada persona sobre sí misma y el actuar de esta sobre el nivel de realización en el trabajo, lo cual definirá el inicio del burnout. (Gil – Monte y Peiró, 1999)

En este sentido también podemos mencionar la teoría del intercambio social la cual se cimienta en el principio de equidad, esta sugiere que el burnout aparece cuando un individuo percibe que el trabajo no es equitativo, al convivir con otras personas y generar vínculos dando lugar a la comparación con nuestros pares. Algunas veces los individuos pueden tener la percepción de que su trabajo no es bien retribuido, a menudo sienten que dan más de lo que reciben, esto al volverse una constante en los trabajadores, ellos tendrán sensaciones de no ser lo suficientemente capaces para dar soluciones a problemas que puedan surgir y que se les encomiende solucionar dentro del trabajo. (Gil – Monte y Peiró, 1999)

Por último, tenemos la teoría organizacional esta posee tres modelamientos que tienen como característica darle superior relevancia a circunstancias o sentimientos de

estrés dentro de una empresa y de las formas en que el individuo las enfrenta. Esta teoría toma en cuenta el exceso y la escasez de recursos económicos del individuo para justificar la aparición del burnout, de igual modo da relevancia al estado de salud del individuo y a las políticas empleadas en la organización a la que pertenece. (Gil – Monte y Peiró, 1999)

Finalmente y para comprender a cabalidad el síndrome de burnout se mencionan las fases del burnout las cuales son cinco: Fase de entusiasmo o considerada la fase inicial donde cada individuo posee una gran expectativa de su trabajo y no le afecta extender sus responsabilidades ni horario laboral. Seguido a ello aparece la fase estancamiento donde el trabajador no se siente eficaz y no ve en la remuneración económica un incentivo para ser proactivo en el trabajo, posteriormente aparece la frustración de los individuos, quienes ya han perdido la motivación con su centro de labores, están desilusionados y han perdido la moral. Luego de ello aparece una fase apática en donde el trabajador ya emite actitudes negativas, cambios en su comportamiento para finalmente ingresar a la etapa del quemado, donde ya el trabajador está en peligro, al borde del derrumbamiento psicológico y conductual, aparece ausentismo y la mayoría opta por abandonar la organización. (Fidalgo, 2006)

En este sentido podemos decir que el síndrome de burnout posee también determinadas características tales como un comportamiento progresivo; es decir la sintomatología inicial debe presentarse al menos un semestre siendo este intervalo de tiempo variable entre cada individuo y a mayor tiempo de exposición sin recibir atención puede generar cuadros graves. También puede aparecer en el trabajador que lo padece la “negación de la realidad” que consiste en negar la presencia del síndrome, aludiendo que solo es un mal día, sin embargo, su entorno considera que algo extraño está pasando y finalmente puede existir una fase irreversible de este síndrome, donde ya no existe tratamiento posible más que la renuncia al trabajo. (Bosquet, 2008)

A continuación, el clima laboral, fue definido por Cornell (1955), en donde afirma que, son formas de pensar de un grupo de sujetos que forma parte de una entidad y en base a esto cada uno de ellos se interactúan y se entienden entre sí formando parte de un área laboral.

Por otro lado, se logra visualizar el clima laboral como aquella idea o conocimiento que tiene un individuo y que se relaciona a su entorno de trabajo, relacionando a esta área la posibilidad de realizarse como persona, así como de llevar a cabo su labor en el trabajo, (Forehand y Von Gilmer, 1964)

Posterior a esto se expresa que si observamos un entorno en el que los colaboradores ejercen sus responsabilidades podremos apreciar lo que es clima laboral, a fin de obtener cada uno los objetivos que se les solicita para con la Institución a la que pertenecen, en ese sentido clima laboral el contexto social en el que un trabajador se desenvuelve y crea vínculos con otros trabajadores. (Chiavenato, 2016)

En concordancia con la investigadora Sonia Palma nos indica que en cuanto al clima laboral está basado en la doctrina de Likert en el año 1965, este constituye como clima laboral a lo que percibe cada trabajador al momento de interactuar con sus pares, al ordenar cada relación del trabajador no solo en contexto físico sino que le atribuye similar importancia a los vínculos laborales, tomando como punto de partida el trabajador hasta llegar incluso los altos mandos gerenciales, para este efecto se le otorga importancia al equipamiento con el cual se llevan a cabo los roles de cada trabajador, inclusive también tienen importancia las interacciones y socializaciones entre dos o más trabajadores, lo que hace posible que la percepción sobre estar realizando una actuación laboral, constituyendo este contexto como el clima laboral (Álvarez, 2015).

Por lo que se refiere es importante identificar y reconocer que, al interior de cada organización, las áreas que la conforman y se vinculan entre sí, en tal sentido que todos producen comportamientos positivos (Chaparro, 2006).

Seguidamente es necesario preguntarnos ¿El clima laboral es intrínseco y por qué? Este cuestionamiento puede ser respondido señalando que toda organización sin excepción grande o pequeña repercute de manera significativa en la producción y el desenvolvimiento de sus trabajadores, es decir que toda organización es responsable de atender a sus trabajadores en cualquier problema que puedan presentar (Palma, 2019).

En este sentido, esta concepción del clima laboral calcula el nivel de vinculación psicológica de la persona con su trabajo, relacionando esto directamente con el grado



percibido de realización como positiva o beneficiosa. De tal manera que cada persona que trabaja en una organización posee la aptitud de socializar con otras personas. Sin embargo, para que el proceder se instale en una organización no se puede pasar por alto considerar la presencia de algunos componentes tales como una persona que emita y envíe la información, es decir un emisor, y un receptor que reciba tal información. Es entonces cuando los colaboradores de la organización perciben el nivel de circulación de la información dentro de la entidad, así como su congruencia y exactitud de lo que desea transmitir, tanto a sus colaboradores como a sus usuarios o clientes (Palma, 2004)

Es comprendido como singularidades de un trabajo a un rasgo general que pueden comprender efectos físicos y mentales en los individuos, incluyendo elementos ambientales, elementos técnicos y asuntos relacionados con el trabajo. Es decir, es la percepción de cada trabajador con el otorgamiento por parte de la organización de herramientas para realizar su trabajo, salario de cada individuo, así como aspectos de atención y apoyo socioemocional para que todos cumplan con su trabajo de forma ideal. En tanto al clima laboral se estudian las siguientes dimensiones: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales.

Si analizamos la autorrealización consiste en conseguir el nivel máximo de satisfacciones que uno mismo se exige y traza como objetivo. Es el desarrollo avanzado de cada humano en cuando a sus capacidades, sentimientos de elevada autoestima, espíritu inquebrantable, inteligencia, amistades valiosas y la supervivencia dentro del espectro de la felicidad (Maslow, 2015)

Tomando en cuenta el involucramiento laboral de Nalbadian y Shotter (1997) se toma en cuenta que esté vinculada a la supervivencia de una organización debidamente constituida con partes que utilizan la creatividad para solucionar problemas relacionados a la infraestructura y en un amplio abanico de intervenciones programadas con el fin de mejorar la organización.

Lo que refiere a la dimensión de supervisión esta se basa en el actuar de un personal capaz y especializado cuya finalidad dentro de la organización es facilitar la realización de procesos complicados del trabajo: el trabajador, los procesos, equipos

tecnológicos las herramientas, el dinero, entre otros que contribuirán en la adquisición de los objetivos de la organización, los cuales cada día se volverán más exigentes y que con la correcta supervisión, hacer más fácil el logro de nuevos objetivos.

En la dimensión de comunicación se refiere a la acción de intercambio de datos entre dos o más personas al interior de la Institución, esto con motivo de enviar y recibir datos significativos a través de un procedimiento de comunicación semántica y señalizada. (Valli y Ramos, 2015)

Las condiciones laborales son los componentes que resultan del vínculo dado entre el acto de trabajar, el empleado, las herramientas y equipos que brinda la organización, los plazos para la obtención de resultados, horarios, remuneraciones, capacitación interna, pausas activas, vacaciones, días libres, entre otras. (Gan y Triginé, 2013).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

**Tipo de investigación:** Cuando se lleva a cabo una labor investigativa esta se considera básica cuando en su enfoque admitido permanece el objetivo de obtención de nuevos conocimientos y áreas para investigar, sin una finalidad práctica. (Sánchez, Reyes, y Mejía, 2018).

Debido a ello el presente trabajo investigativo fue considerado de tipo básico, debido a que cumplió con los criterios mencionados: se obtuvieron nuevos conocimientos y áreas para investigar.

**Diseño de Investigación:** Se considera no experimental cuando en una investigación se mantienen intactas las variables, es decir son estudiadas en el mismo estado de origen sin modificar su entorno. Así también se considera transversal cuando la información es recolectada en un momento determinado, en un instante en el tiempo que es invariable. Asimismo, se considera correlacional debido a que trata de definir la correlación existente entre las variables estudiadas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Finalmente, el actual trabajo de investigación fue considerado como no experimental, debido a que no manipulamos ninguna de las variables estudiadas, fue también transversal debido a que se recolectaron en un momento fijo y correlacional porque se buscó determinar una relación que pueda existir entre las variables que estudiaremos.

#### **3.2. Variable y Operacionalización**

##### **Variable 1: Síndrome de Burnout**

**Definición Conceptual:** Se da cuando en un profesional o persona que trabaja en servicio a los demás presenta fenómenos psicológicos como agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach y Jackson, 1981)

**Definición operacional:** El síndrome de burnout posee tres (sub)escalas principales siendo estas: Agotamiento emocional, despersonalización y realización (Maslach y Jackson, 1981)

En la (sub)escala de cansancio emocional, se da cuando la persona entra un estado de desgaste emocional constante, debilitamiento en sus procesos emocionales en la cual podríamos afirmar que hay presencia de Burnout, cuando el encuestado obtiene en esta subescala un puntaje de 27 a más puntos, siendo el máximo 54 puntos.

En la (sub)escala catalogada como despersonalización, aparecen emociones negativas e incorrectas dirigidas hacia las personas que le rodean y se cuenta con que hay presencia de Burnout a razón que el encuestado obtenga un puntaje mayor a 10 puntos, siendo el máximo treinta puntos.

En la (sub)escala de realización personal se define como ausencia de realización, el trabajador no muestra compromiso ni esmero por cumplir las competencias necesarias y carece de logro de objetivos, en esta (sub)escala su valoración es inversa a las demás, a menor puntaje mayor presencia del síndrome de Burnout, siendo el mayor puntaje de 48 puntos para esta subescala.

**Indicadores:** En cuanto a los indicadores, se pueden dividir en aquellos de agotamiento emocional, los cuales son: Desgano, desánimo, fatiga, apatía y la pérdida de energía.

Por otro lado, están los indicadores de despersonalización, también definidos como: Endurecimiento emocional, bajo nivel de empatía, irritabilidad y la falta de motivación.

Por último, están los indicadores de falta de realización personal, en los que se tiene: Insatisfacción personal; bajo sentimiento de competencia y la falta de logro de objetivos.

**Escala de medición:** Ordinal

**Variable 2:** Clima Laboral

**Definición conceptual:** Es la opinión que los empleados tienen del sistema de trabajo, es referido al cómo se administra, el ambiente, los valores de cada individuo, actitudes y creencias que se observan al interior del trabajo. (Litwin y Stringer, 1968).

**Definición operacional:** La variable está dividida en 5 dimensiones estas son Autorrealización: Beneficio personal de alcanzar los objetivos propuestos, Involucramiento laboral: el trabajador se siente identificado con la institución para la que trabaja. Supervisión: Consideraciones que siente la persona que labora de parte de su supervisor al interior del trabajo. Comunicación: está relacionado con una

expresión sencilla, directa, clara y fluida. Condiciones laborales: Esta relacionado a los factores psicológicos, materiales y monetarios que una empresa admite para contribuir a un mejor desempeño del trabajo (López y Santivañez, 2021).

En cada una de las dimensiones podremos obtener como máximo al llenar el cuestionario un total de 250 puntos, lo cual, si el participante obtiene este puntaje indicaría una mala percepción del clima laboral. Este puntaje a su vez se reparte en las 5 dimensiones es decir 50 puntos por cada una, en este sentido diremos que a menor puntaje es mejor la apreciación de la persona en relación al clima laboral dentro de su institución.

**Indicadores:** A continuación, se detallan: La autorrealización es el grado en que le individuo puede conseguir las metas planeadas, desarrollarse como persona, sentirse satisfecho con tu situación económica y sentir ganas de superación. En cuanto al involucramiento laboral hace alusión al sentido de pertenencia, colaboración, responsabilidad, entrega y protección. En cuanto a la supervisión se percibe disposición de los superiores, soporte, aumento en la producción. Siguiendo con la comunicación podemos decir que es la claridad, sencillez, relación y precisión en la información que se le da al trabajador. Finalmente, en cuanto a las condiciones laborales se refiere a una óptima infraestructura y bienes materiales, horas laborales justas, compensación económica adecuada, relaciones saludables entre compañeros de trabajo.

### **3.3. Población y muestra**

**Población:** Viene a ser agrupamiento de personas u objetos que posean una característica única de los demás y que puede verse fácilmente. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por lo cual se estableció una población de 155 personas trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua.

**Muestra:** Cuando la población es profusa se tomará en su totalidad a razón de garantizar la obtención de datos confiables y veraces (Arias, 2006)

En este sentido se llevó a cabo una muestra de tipo censal a razón que poseemos acceso a la totalidad de la población

**Criterios de inclusión:** Trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, varones y damas con edades consignadas entre los 20 a 65 años y que además laboran en las distintas áreas de la municipalidad.

**Criterios de exclusión:** Los trabajadores que no asistan, aquellos trabajadores que expresamente manifestaron su negación a participar, aquellos trabajadores que al momento de evaluar se encontraban en periodo vacacional y aquellos que no lograron terminar el cuestionario en el tiempo establecido.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**La técnica:** Se aplicó la técnica de la encuesta. Estos procesos se realizan para recopilar toda la información, en la cual se aplica un formulario o cuestionario de recojo de los datos (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018)

#### **Ficha técnica de la variable 1: Síndrome de burnout**

El nombre del instrumento es Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS), fue diseñado y posee la autoría de Maslach y Jackson (1981), esta versión procede de España donde fue adaptada al castellano por Gil-Monte (1994) y Peiró (1997). Posteriormente su adaptación nacional fue realizada por Chico Robles en el año 2019, según el manual su tipo de administración puede ser de manera individual y colectiva aplicada a profesionales del rubro de servicios. Posee un total de 22 ítems los cuales deben ser contestados entre 10 a 15 minutos.

**Reseña histórica:** El presente instrumento es una guía original utilizada para medir el “síndrome” la cual se realiza desde un enfoque planteado por “Maslach y Jackson”; siendo ellos los creadores del término en el año 1981. En este sentido en la actualidad se sigue investigando este síndrome dentro del área considerada clínica.

**Consigna de aplicación:** Los participantes deben leer minuciosamente las indicaciones del cuestionario, para que a continuación realicen el marcado de las respuestas siguiendo la escala de Likert la cual posee 5 alternativas, significando cada una de ellas desde “1- nunca” hasta “5 - todos los días”.

**Calificación del instrumento:** Se realizará la adición de cada indicador estudiado, los cuales estarán separados en relación al objetivo de la investigación, para que después y mediante un análisis obtener un puntaje general.

**Propiedades psicométricas:** Este instrumento diseñado por “Maslach y Jackson” cuenta con valores que, en su versión de origen, una vez aplicada el “alfa de Cronbach” se obtuvo un valor de 0,685 para toda la escala. Mientras que si observamos sus valores aplicados a la realidad Nacional de acuerdo con Chura y Cayo (2021) el nivel fue de  $\rho=0.892$ , Lo cual lo vuelve un Instrumento confiable para realizar nuestra investigación.

En este sentido el Instrumento con el que se llevó a cabo nuestra investigación cuenta con validez y confiabilidad, así mismo ha sido utilizado por (Chura y Cayo, 2021) para llevar a cabo una investigación relacionada a nuestra variable, lo cual confirma y declara vigente el presente instrumento.

### **Ficha técnica de la variable 2: Clima laboral**

El nombre del instrumento es “Escala Clima Laboral CL-SPC.” Diseñado y elaborado por Sonia Palma (2004) en Perú, según el manual de aplicación puede ser aplicado de forma personal o grupal, consta de 50 ítems los cuales pueden ser respondidos en un límite de 15 minutos aproximadamente y su aplicación es a sujetos con edades a partir de los 25 años.

**Reseña histórica:** La Escala CL-SPC fue creada y diseñada por la psicóloga “Sonia Palma Carrillo” durante su trabajo de docente en la “Universidad Ricardo Palma”. El cuestionario presente se diseñó obedeciendo la escala de Likert, el cual según su última actualización posee “50 ítems”, de igual manera se encuentra determinada operacionalmente como la apreciación que puede tener un individuo en relación a su ambiente de trabajo, así como a las características del mismo tales como: realizarse personalmente, tomar partido con los quehaceres, encontrarse vigilados, poseer facilidad para obtener la información relacionada al trabajo.

**Consigna de aplicación:** Señalar a todos los participantes que trabajan en una Municipalidad Provincial de Moquegua, dar lectura a cada ítem, posterior a ello marcar aquella respuesta que considere oportuna las cuales varían desde “Ninguna o nunca” hasta aquellas que se encuentran de lado opuesto “Todo o siempre”.

**Calificación del instrumento:** Se obtuvieron los puntajes directamente, al llevar a cabo la recolección de cada dimensión, posterior a ello se halló un puntaje total para que acto seguido, interpretar los resultados.

**Propiedades psicométricas:** Sonia Palma (2004) sobre el instrumento y su nivel de confiabilidad que existe evidencia que sustenta una relación entre el Alpha de Cronbach 0.970 y Split Half de Guttman 0.90 indicativamente, en este sentido y en observancia de los datos obtenidos podemos indicar que este instrumento posee confiabilidad.

Por consiguiente, el instrumento planteado con el cual se llevó a cabo nuestra investigación cuenta con validez y confiabilidad, así mismo ha sido utilizado por (Chura y Cayo, 2021) para llevar a cabo una investigación relacionada a nuestra variable, lo cual confirma y declara vigente el presente instrumento.

**Procedimiento:** Al momento de iniciar la presente investigación se seleccionaron los cuestionarios utilizados, estos miden las variables estudiadas para poder emplearlos con una finalidad académica en esta investigación. Cuando se tuvo toda la información recopilada se procedió a diseñar una “base de datos” para luego llevar a cabo una interpretación minuciosa y objetiva.

### **3.5. Método de análisis de datos**

Se ratificó la confiabilidad mediante el uso del coeficiente de “Alfa de Cronbach” seguidamente con la técnica del cuestionario para recolectar los datos se contactó al personal de la Municipalidad que participó en nuestro estudio. Posteriormente la información fue procesada con el software “SPSS”, donde se llevó a cabo la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov seguidamente procedimos con el coeficiente de “Rho de Spearman” esto con la finalidad de establecer una correlación estadística todo ello acompañado de sus tablas y gráficos, el análisis aplicado fue de tipo porcentual y se comprobó a través del uso de tablas estadísticas para así poder establecer la correlación existente entre el “síndrome de burnout y el clima laboral”.

### **3.6. Aspectos éticos**

En el Perú el Colegio de Psicólogos nos indica que el psicólogo peruano en el aspecto ético, hace hincapié en no perjudicar a aquellos que serán partícipes de su investigación, buscado siempre su bienestar y mejoría; en este sentido cada



participante fue informado acerca de test y firmó un documento en el cual autorizaba la ejecución de la evaluación.

En este sentido, cada persona que toma parte en una investigación cualitativa, anticipadamente el investigador debe informar con la mayor precisión posible y guardar relación con el sentido y cualidad, así como aquellos requerimientos que se necesitarán emplear en la investigación, en aquella que se le está solicitando su colaboración.

De igual forma la ejecución de esta indagación se llevó a cabo respetando a la persona y salvaguardando su salud psicológica, así como cada uno de sus derechos. (Manzini, 2000)

En este sentido, los resultados que se obtuvieron, fueron manejados con cautela, sin revelar los resultados a cada participante, sino de manera general. Finalmente, se indicó que esta investigación estaba dirigida bajo principios y valores, respetando la independencia y el libre albedrío de cada colaborador, con justicia a cada uno, sin discriminación. Todo esto fue llevado a cabo tomando como modelo a seguir los lineamientos APA para la redacción, de igual manera las investigaciones de otros autores gozaron de respeto irrestricto, evitando a toda costa apropiarse de ideas y conceptos investigados y postulados por otro autor.

Por otra parte, se siguió estrictamente el reglamento de Investigación que fue aprobado por consejo universitario de la Universidad Cesar Vallejo, Resolución N°313-2017 el cual busca innovar en sus estudiantes investigaciones que generen nuevos conocimientos científicos y tecnológicos, haciendo especial hincapié en la estricta originalidad de cada investigación y publicación realizada por parte de un estudiante.

De la misma forma la Universidad Cesar Vallejo (2020) contempló y redactó los lineamientos éticos que toda investigación debe seguir, entre los cuales se declara que todo participante de una investigación es libre de retirarse cuando así lo requiera, sin la necesidad de emitir una explicación o previo aviso, también se consideran lineamientos para tomar en cuenta los cuales están enfocados a respetar el derecho a la libertad, el trato igualitario, el respeto a su salud y a la propiedad intelectual de cada participante.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis de Resultados

##### Validez y Confiabilidad del Maslach Bournout Inventory

**Tabla 1**

*Validez del Maslach Bournout Inventory*

<b>Prueba de KMO y Bartlett<sup>a</sup></b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,892
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2580,905
	gl	231
	Sig.	,000

a. Se basa en correlaciones

La validez del inventario de Maslach fue determinada mediante la aplicación del estadístico KMO Y Bartlett a los datos recogidos, donde se encontró una validez de ,892 indicando que el instrumento es válido.

**Tabla 2**

*Confiabilidad del Maslach Bournout Inventory*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,611	22

La confiabilidad del Maslach Bournout Inventory fue determinado mediante la aplicación del estadístico alfa de Cronbach a los datos recogidos, donde se encontró una confiabilidad de .611 indicando que el instrumento es fiable.

## Validez y Confiabilidad de la Escala de Clima Laboral

**Tabla 3**

*Validez de la Escala de Clima Laboral*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,770
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado gl Sig.	8804,470 1225 ,000

La validez de la Escala de Clima Laboral fue determinada por medio de la aplicación del estadístico KMO Y Bertlett a los datos recogidos, donde se encontró una validez de ,770 indicando que el instrumento es válido.

**Tabla 4**

*Confiabilidad de la Escala de Clima Laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,934	50

La confiabilidad de la Escala de Clima Laboral fue determinada por medio de la aplicación del estadístico alfa de Cronbach a los datos recogidos, donde se encontró una confiabilidad de .934 indicando que el instrumento es altamente fiable.

## Datos Descriptivos

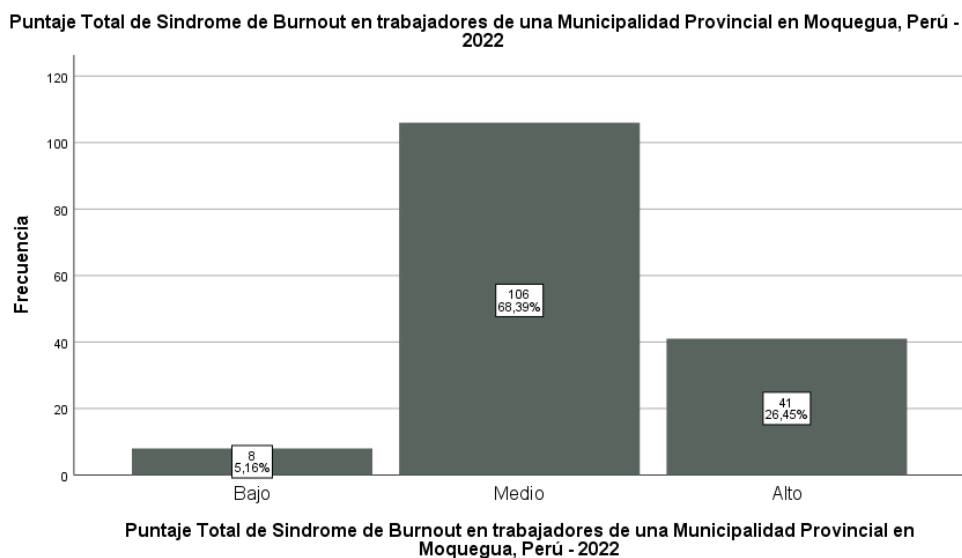
Tabla 5

*Niveles de Síndrome de Burnout.*

<b>Puntaje Total de Síndrome de Burnout</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	5,2	5,2	5,2
	Medio	106	68,4	68,4	73,5
	Alto	41	26,5	26,5	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Figura 1

*Niveles de Síndrome de Burnout.*



Como se puede observar, en el cuadro anterior se muestran los resultados de los 155 trabajadores administrativos donde el 5.16% de los encuestados tiene un nivel bajo de Síndrome de Burnout, así también se halló que el 68.39% de los encuestados posee un nivel medio y finalmente en un 26.45% de los encuestados se da un nivel

alto. En este sentido los resultados revelan una tendencia hacia el nivel medio de síndrome de burnout.

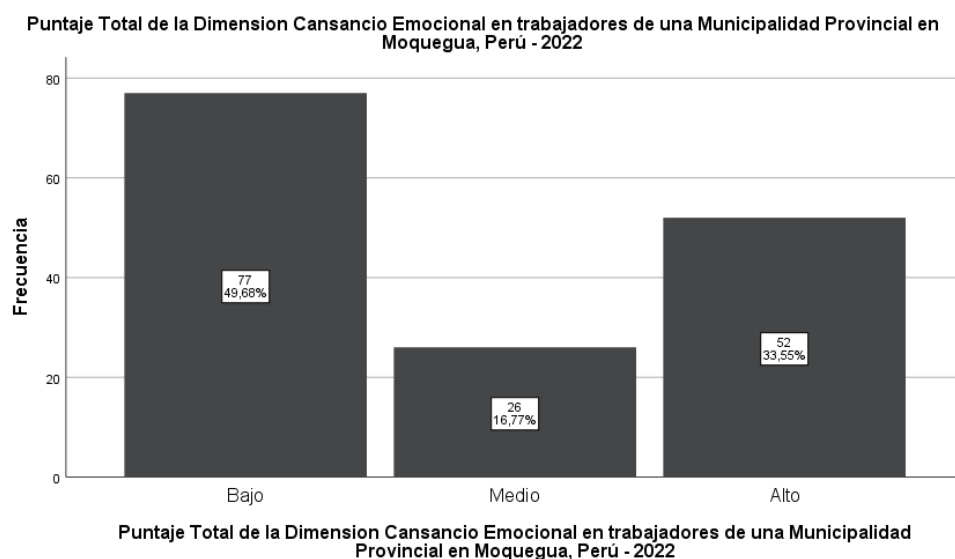
**Tabla 6**

*Niveles de Cansancio Emocional.*

<b>Puntaje Total de la Dimensión Cansancio Emocional</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	77	49,7	49,7	49,7
	Medio	26	16,8	16,8	66,5
	Alto	52	33,5	33,5	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Niveles de Cansancio Emocional.*



Como se puede observar, se exponen las cifras obtenidas de los 155 trabajadores administrativos donde el 33.55% de los encuestados tiene un nivel alto de Cansancio Emocional, de ese modo también se halló que el 16.77% de los trabajadores ostentan un nivel medio y el 49.68% presentan un nivel bajo. En este sentido los resultados muestran una tendencia hacia el nivel bajo de la dimensión Cansancio Emocional.

**Tabla 7**

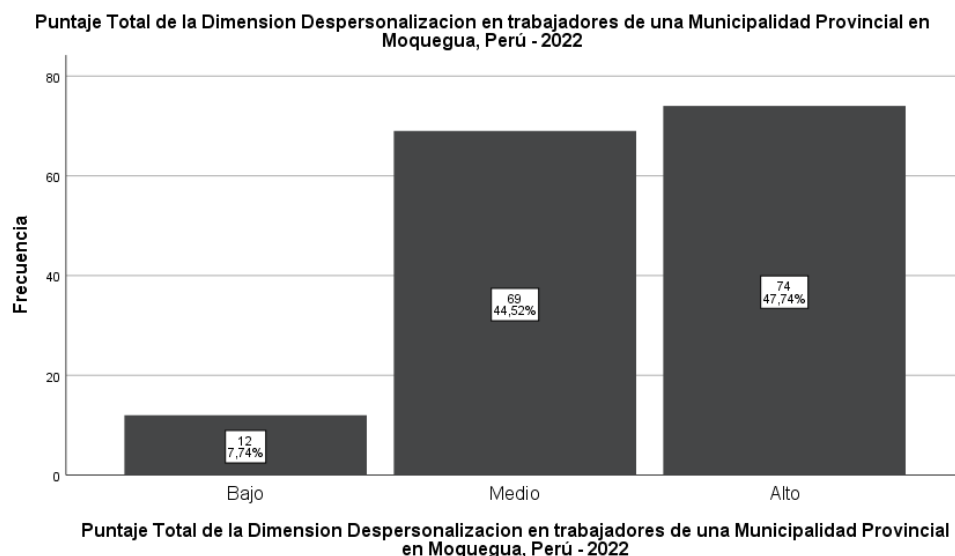
*Niveles de Despersonalización.*

**Puntaje Total de la Dimensión Despersonalización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	7,7	7,7	7,7
	Medio	69	44,5	44,5	52,3
	Alto	74	47,7	47,7	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Niveles de Despersonalización.*



Como se observa, en el 47.74% de los individuos estudiados se da un nivel alto de Despersonalización, así también se encontró que en el 44.52% de los encuestados se da un nivel medio y finalmente en un 7.74% se da un nivel bajo. En este sentido, los resultados muestran una tendencia hacia el nivel alto de la dimensión Despersonalización.

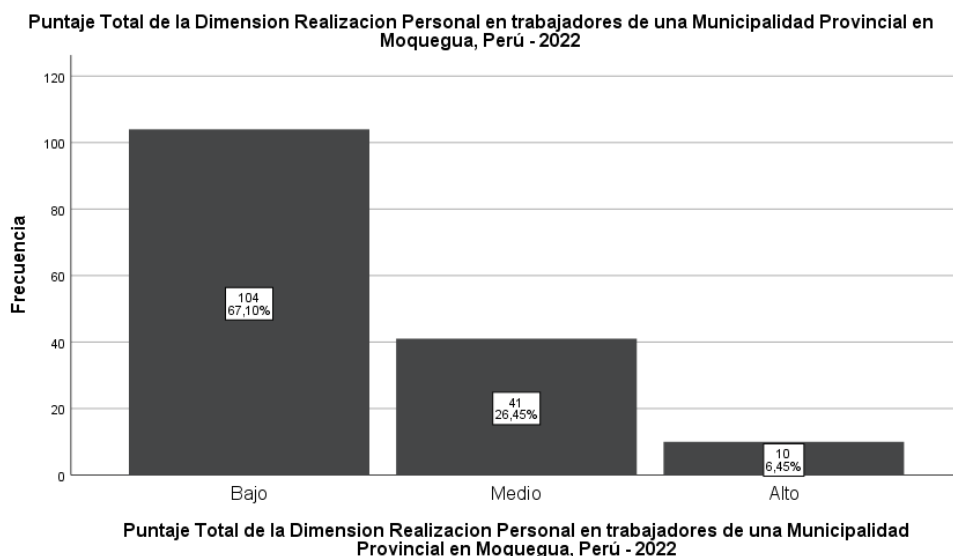
**Tabla 8**

*Niveles de Realización Personal.*

<b>Puntaje Total de la Dimensión Realización Personal</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	104	67,1	67,1	67,1
	Medio	41	26,5	26,5	93,5
	Alto	10	6,5	6,5	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Niveles de Realización Personal.*



Como se aprecia, en el 6.45% de los individuos presentan un nivel alto de Realización Personal, de ese modo se halló que en el 26.45% de los encuestados se da un nivel medio de y finalmente en un 67.10% de los encuestados se da un nivel bajo. En este sentido, los resultados muestran una tendencia hacia el nivel bajo de la dimensión Realización Personal.

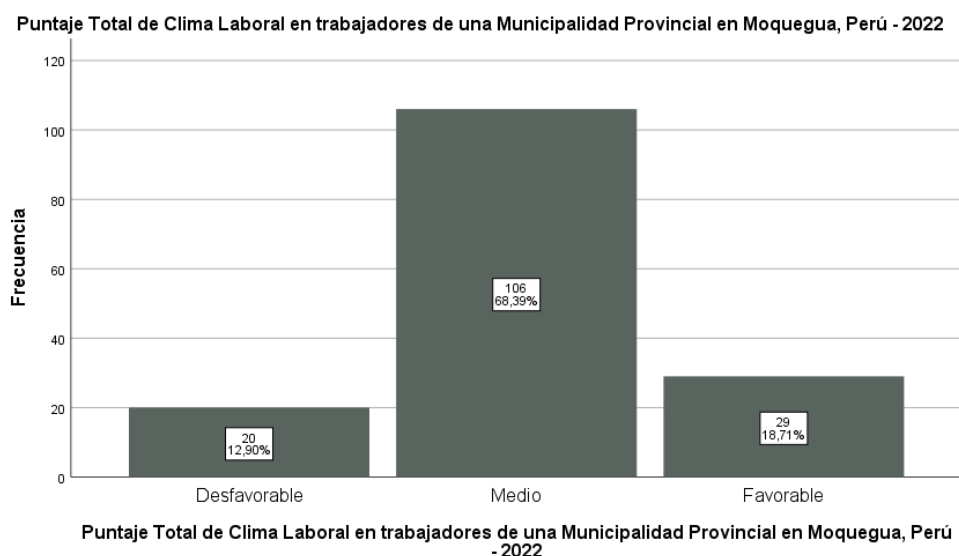
**Tabla 9**

*Niveles de Clima Laboral.*

<b>Puntaje Total de Clima Laboral</b>				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Desfavorable	20	12,9	12,9	12,9
	Medio	106	68,4	68,4	81,3
	Favorable	29	18,7	18,7	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Niveles de Clima Laboral.*



Como se aprecia, el 12.90% de los individuos presentan un nivel desfavorable de Clima Laboral, del mismo modo se encontró que en el 68.39% presentan un nivel medio y finalmente un 18.71% ostentan un nivel favorable. En este sentido, los resultados muestran una tendencia hacia el nivel medio del Clima Laboral.



**Tabla 10**

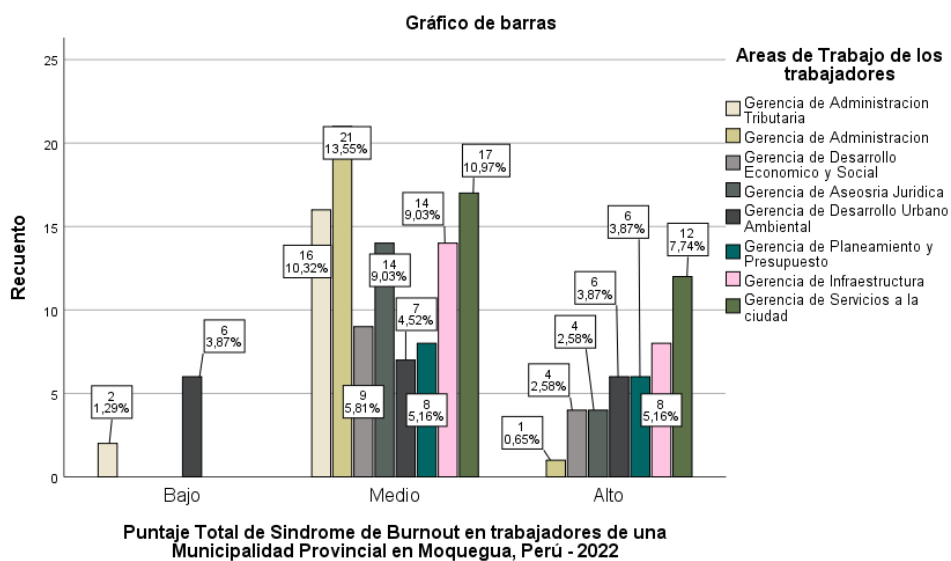
*Niveles de Síndrome de Burnout según áreas de trabajo.*

**Tabla cruzada entre Síndrome de Burnout y Áreas de Trabajo**

		Síndrome de Burnout			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Áreas de Trabajo	Administración Tributaria	2	16	0	18
	Administración	0	21	1	22
	Desarrollo Económico y Social	0	9	4	13
	Asesoría Jurídica	0	14	4	18
	Desarrollo Urbano Ambiental	6	7	6	19
	Planeamiento y Presupuesto	0	8	6	14
	Infraestructura	0	14	8	22
	Servicios a la ciudad	0	17	12	29
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>106</b>	<b>41</b>	<b>155</b>

**Figura 6**

*Niveles de Síndrome de Burnout según áreas de trabajo.*



Como se puede observar se aprecian los niveles de síndrome de burnout según el área de trabajo en 155 trabajadores, notándose que existe una tendencia hacia el nivel medio en los trabajadores, estos pertenecen a las áreas de Administración Tributaria

(10.32%), Administración (13.55%), Desarrollo Económico y Social (5.81%), Asesoría Jurídica (9.03%) Gerencia de Desarrollo Urbano Ambiental (4.52%), Planeamiento y Presupuesto (5.16%), Infraestructura (9.03%) y Servicios a la Ciudad (10.97%). En este sentido, los resultados muestran una tendencia hacia el nivel medio de síndrome de burnout en todas las áreas de trabajo.

**Tabla 11**

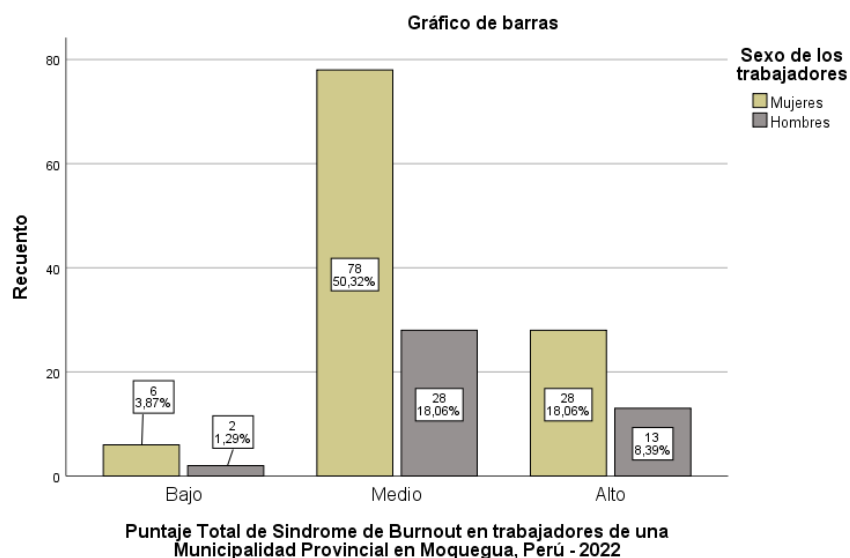
*Niveles de Síndrome de Burnout según sexo.*

**Tabla cruzada entre Síndrome de Burnout y Sexo**

		Sexo		Total
		Mujeres	Hombres	
Síndrome de Burnout	Bajo	6	2	8
	Medio	78	28	106
	Alto	28	13	41
Total		112	43	155

**Figura 7**

*Niveles de Síndrome de Burnout según sexo.*



Tal como se aprecia en la figura anterior, se presentan los niveles de Síndrome de Burnout según el sexo de los 155 trabajadores, notándose que el 3.87% de los trabajadores son mujeres y el 1.29% de los trabajadores son hombres y tienen un nivel bajo, seguido a ello se aprecia que el 50.32% de los trabajadores son mujeres y el 18.06% de los trabajadores son hombres y tienen un nivel medio, finalmente el 18.06% de los trabajadores son mujeres y el 8.39% de los trabajadores son hombres y presentan un nivel alto de Síndrome de Burnout, interpretando estos datos decimos entonces las mujeres poseen mayor Síndrome de Burnout que los varones y que en ambos sexos hay una tendencia hacia el nivel medio de síndrome de burnout.

**Tabla 12**

*Niveles de Síndrome de Burnout según edades.*

**Tabla cruzada entre Síndrome de Burnout y Edades**

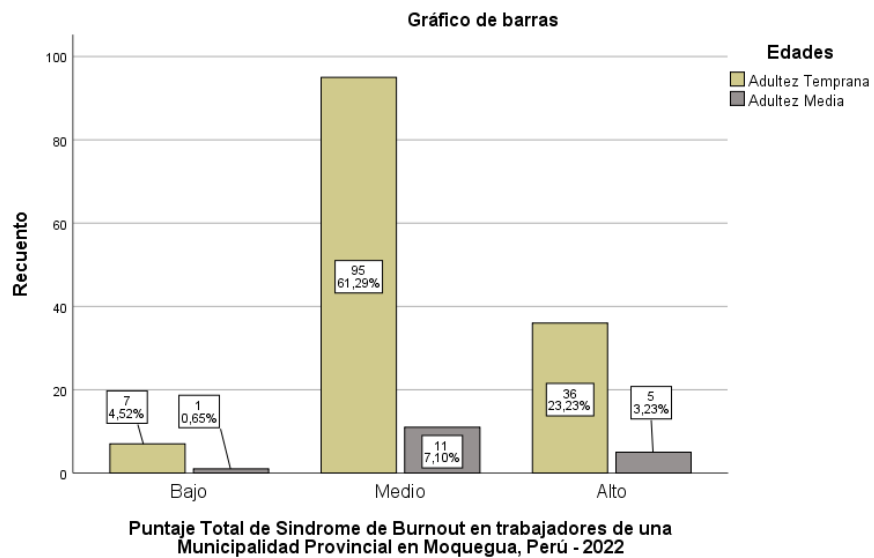
---

		Edades		Total
		Adulthood Temprana	Adulthood Media	
Síndrome de Burnout	Bajo	7	1	8
	Medio	95	11	106
	Alto	36	5	41
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>17</b>	<b>155</b>

Nota. La clasificación de edades mostrada corresponde a la clasificación de las etapas del desarrollo humano según Papalia y Feldman (2012)

## Figura 8

### Niveles de Síndrome de Burnout según edades



Tal como se aprecia en la figura anterior, se presentan los niveles de Síndrome de Burnout según la edad de los 155 colaboradores, notándose que presentan un nivel bajo el 4.52% de trabajadores y estos pertenecen al grupo adultez temprana y el 0.65% de trabajadores los cuales pertenecen al grupo adultez media. Por otra parte, presentan un nivel medio el 61.29% de trabajadores que pertenecen al grupo adultez media y el 7.10% de trabajadores que pertenecen al grupo adultez media. Finalmente, presentan un nivel alto el 23.23% de los trabajadores, estos pertenecientes al grupo de adultez temprana y el 3.23% de trabajadores los cuales pertenecen al grupo adultez media. En este sentido podemos decir que el grupo de adultez temprana posee una tendencia hacia el nivel alto de despersonalización mientras que el grupo adultez media tiene una tendencia hacia el nivel medio de síndrome de Burnout.

**Tabla 13**

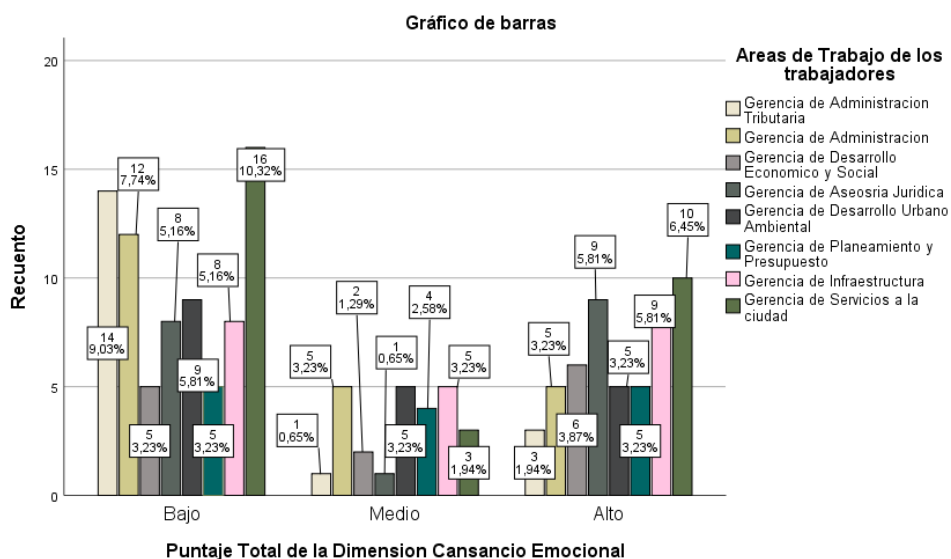
*Niveles de Cansancio Emocional según áreas de trabajo.*

**Tabla cruzada entre el Cansancio Emocional y Áreas de Trabajo**

		Cansancio Emocional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Áreas de Trabajo	Administración Tributaria	14	1	3	18
	Administración	12	5	5	22
	Desarrollo Económico y Social	5	2	6	13
	Asesoría Jurídica	8	1	9	18
	Desarrollo Urbano Ambiental	9	5	5	19
	Planeamiento y Presupuesto	5	4	5	14
	Infraestructura	8	5	9	22
	Servicios a la ciudad	16	3	10	29
<b>Total</b>		<b>77</b>	<b>26</b>	<b>52</b>	<b>155</b>

**Figura 9**

*Niveles del Cansancio Emocional según áreas de trabajo.*



Como se puede apreciar los resultados de niveles de cansancio emocional según el área de trabajo en 155 trabajadores, notándose que existe una tendencia hacia el nivel bajo de Cansancio Emocional en los encuestados de las áreas de Administración

Tributaria (9.03%), Administración (7.74%) y Servicios a la Ciudad (10.32%). Por otra parte, existe una tendencia hacia el nivel medio en las áreas de Desarrollo Urbano Ambiental (3.23%). Así mismo existe una tendencia hacia el nivel alto los encuestados pertenecientes a las áreas de Desarrollo Económico y Social (3.87%), Asesoría Jurídica (5.81%), Planeamiento y Presupuesto (3.23%) e Infraestructura (5.81%).

**Tabla 14**

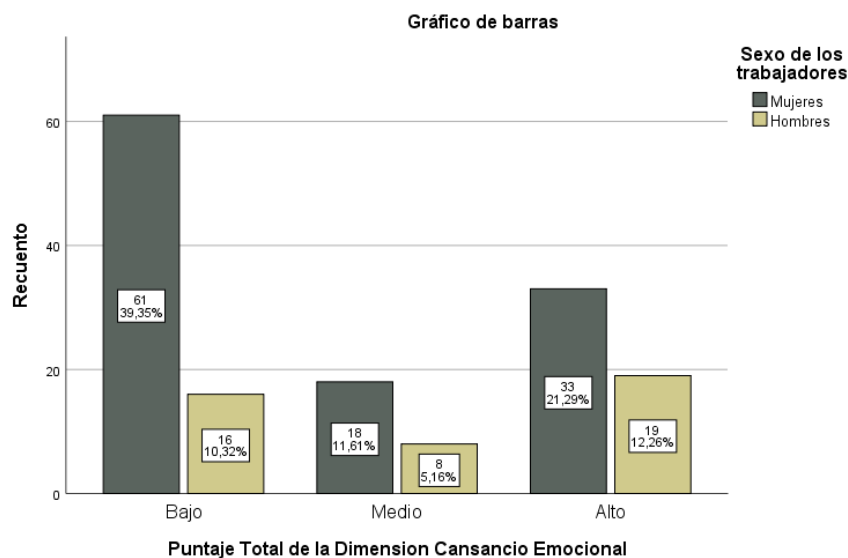
*Niveles del Cansancio Emocional según el sexo.*

**Tabla cruzada entre Cansancio Emocional y Sexo de los trabajadores**

		Sexo de los trabajadores		
		Mujeres	Hombres	Total
Cansancio Emocional	Bajo	61	16	77
	Medio	18	8	26
	Alto	33	19	52
Total		112	43	155

**Figura 10**

*Niveles del Cansancio Emocional según el sexo.*



Tal como se aprecia en los gráficos anteriores, se presentan niveles de cansancio emocional según el sexo de los 155 trabajadores, notándose que el 39.35% son

mujeres y el 10.32% son hombres y tienen un nivel bajo, seguido a ello se aprecia que el 11.61% son mujeres y el 5.16% son hombres y tienen un nivel medio, finalmente el 21.29% son mujeres y el 12.26% son hombres y presentan un nivel alto, interpretando estos resultados podemos decir que las mujeres poseen mayor cansancio emocional que los hombres y que en cuanto a mujeres existe tendencia hacia el nivel bajo y en los hombres existe tendencia hacia el nivel alto de cansancio emocional.

**Tabla 15**

*Niveles del Cansancio Emocional según edad.*

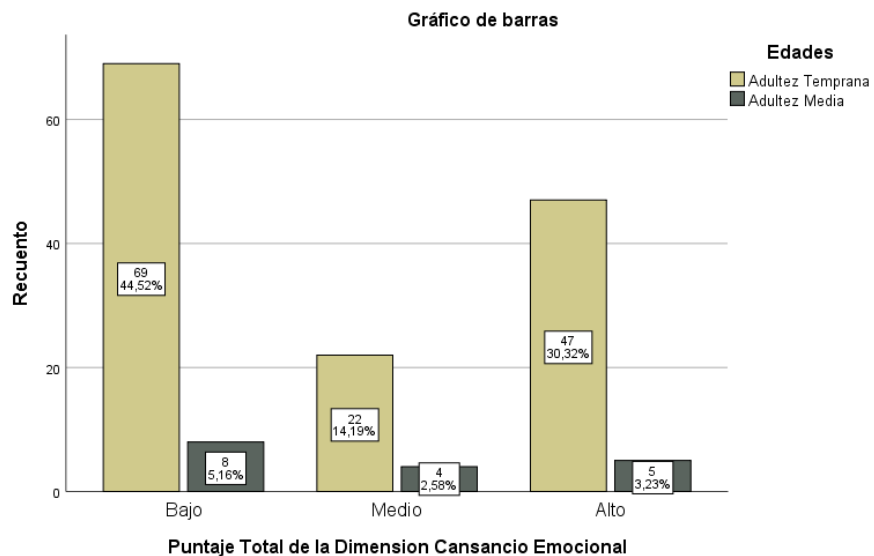
**Tabla cruzada entre Cansancio Emocional y Edad de los trabajadores**

		Edad		
		Adulthood Temprana	Adulthood Media	Total
Cansancio Emocional	Bajo	69	8	77
	Medio	22	4	26
	Alto	47	5	52
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>17</b>	<b>155</b>

Nota. La clasificación de edades mostrada corresponde a la clasificación de las etapas del desarrollo humano según Papalia y Feldman (2012)

**Figura 11**

*Niveles del Cansancio Emocional según edad.*



Tal como se aprecia en los gráficos anteriores, se presentan los niveles de cansancio emocional según la edad de los 155 trabajadores, notándose que presentan un nivel bajo el 44.52% del personal pertenecientes al grupo adultez temprana y el 5.16% del personal los cuales pertenecen al grupo adultez media. Por otra parte, presentan un nivel medio, el 14.19% del personal que pertenecen al grupo adultez media y el 2.58% del personal que pertenecen al grupo adultez media. Finalmente, presentan un nivel alto el 30.32% del personal, estos pertenecientes al grupo de adultez temprana y el 3.23% del personal los cuales pertenecen al grupo adultez media. En este sentido podemos decir que tanto los grupos de adultez temprana y adultez media, tienen una tendencia hacia el nivel bajo de cansancio emocional.



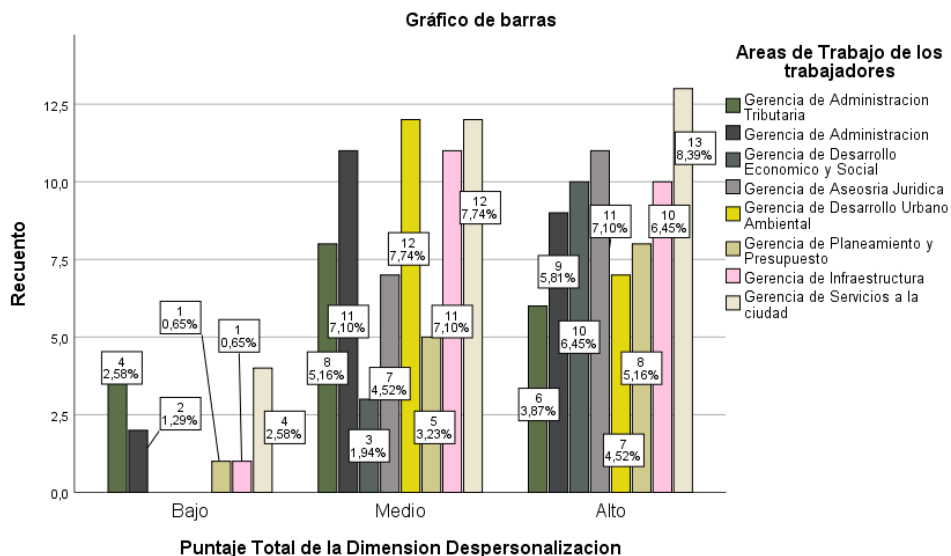
**Tabla 16**

*Niveles de Despersonalización según área de trabajo.*

		Despersonalización			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Áreas de Trabajo	Administración Tributaria	4	8	6	18
	Administración	2	11	9	22
	Desarrollo Económico y Social	0	3	10	13
	Asesoría Jurídica	0	7	11	18
	Desarrollo Urbano Ambiental	0	12	7	19
	Planeamiento y Presupuesto	1	5	8	14
	Infraestructura	1	11	10	22
	Servicios a la ciudad	4	12	13	29
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>69</b>	<b>74</b>	<b>155</b>	

**Figura 12**

*Niveles de Despersonalización según área de trabajo.*



A continuación, se aprecian los datos de niveles de despersonalización según el área de trabajo en 155 trabajadores, notándose que existe una tendencia hacia el nivel medio de despersonalización en los trabajadores de las áreas de Administración

Tributaria (5.16%), Administración (7.10%), Asesoría Jurídica (4.52%), Desarrollo Urbano Ambiental (7.74%) e Infraestructura (7.10%). Por otra parte, existe una tendencia hacia el nivel alto de despersonalización en los trabajadores de las áreas de Desarrollo Económico y Social (6.45%), Planeamiento y Presupuesto (5.16%) y Servicios a la Ciudad (8.39%).

**Tabla 17**

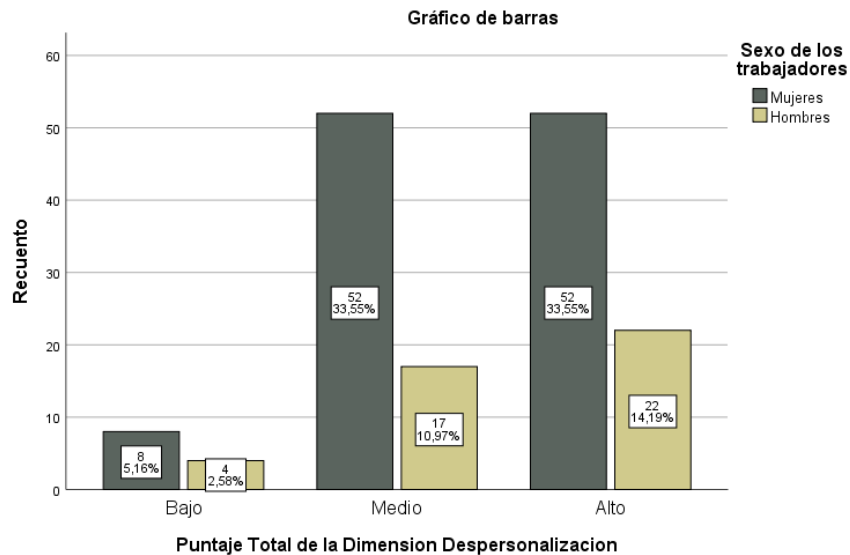
*Niveles del Despersonalización según el sexo.*

**Tabla cruzada entre Despersonalización y Sexo de los trabajadores**

		Sexo de los trabajadores		
		Mujeres	Hombres	Total
Despersonalización	Bajo	8	4	12
	Medio	52	17	69
	Alto	52	22	74
Total		112	43	155

**Figura 13**

*Niveles del Despersonalización según el sexo.*



Tal como se aprecia en la gráfica, se presentan los niveles de despersonalización según el sexo de los 155 trabajadores, notándose que el 5.16% de los trabajadores son mujeres y el 2.58% de los trabajadores son hombres y tienen un nivel bajo de despersonalización, seguido a ello se aprecia que el 33.55% de las trabajadoras son mujeres y el 10.97% de los trabajadores son hombres y tienen un nivel medio de despersonalización, finalmente el 33.55% de los trabajadores son mujeres y el 14.19% de los trabajadores son hombres y presentan un nivel alto de despersonalización, interpretando estos resultados decimos que las damas poseen niveles más altos de despersonalización que los varones y que ambos sexos tiene una tendencia hacia el nivel alto de despersonalización.

**Tabla 18**

*Niveles del Despersonalización según edad.*

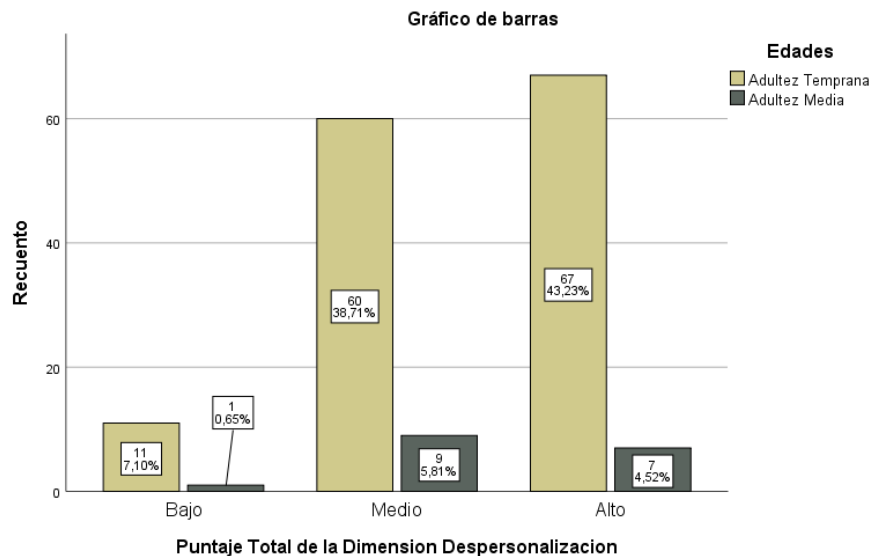
**Tabla cruzada entre Despersonalización y Edad de los trabajadores**

		Edades		Total
		Aduldez Temprana	Aduldez Media	
Despersonalización	Bajo	11	1	12
	Medio	60	9	69
	Alto	67	7	74
Total		138	17	155

Nota. La clasificación de edades mostrada corresponde a la clasificación de las etapas del desarrollo humano según Papalia y Feldman (2012)

**Figura 14**

*Niveles del Despersonalización según edad.*



Tal como se aprecia en la gráfica, se presentan los niveles de despersonalización según la edad de los 155 trabajadores, notándose que exhiben un nivel bajo de esta dimensión el 7.10% del personal y estos pertenecen al grupo adultez temprana y el 0.65% de trabajadores los cuales pertenecen al grupo adultez media. Por otra parte, muestran un nivel medio el 38.71% del personal que pertenecen al grupo adultez media y el 5.81% del personal que pertenecen al grupo adultez media. Finalmente,

presentan un nivel alto de despersonalización el 43.23% del personal, estos pertenecientes al grupo de adultez temprana y el 4.52% del personal los cuales pertenecen al grupo adultez media. En este sentido podemos decir que el grupo de adultez temprana posee una tendencia hacia el nivel alto de despersonalización mientras que el grupo adultez media tiene una tendencia hacia el nivel medio de despersonalización.

**Tabla 19**

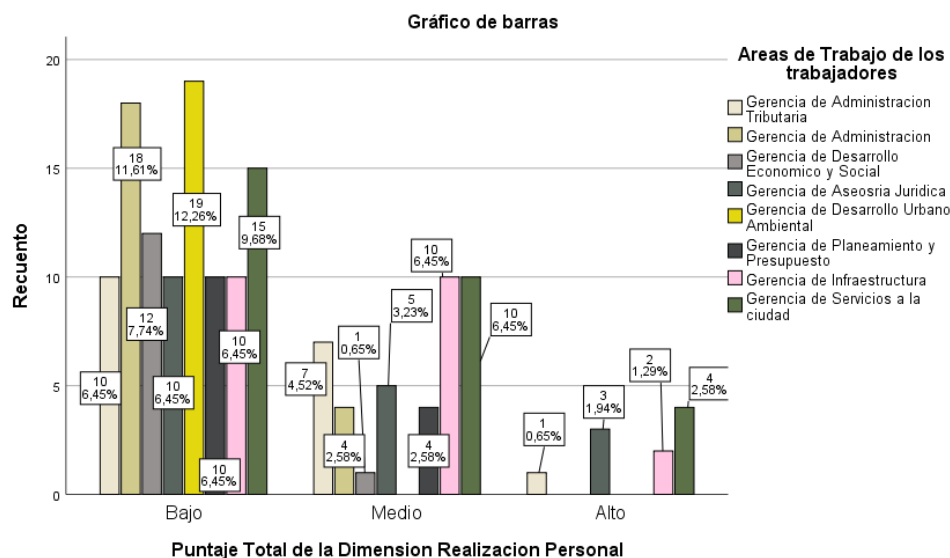
*Niveles de Realización Personal según área de trabajo.*

**Tabla cruzada de Realización Personal y Áreas de Trabajo**

		Realización Personal			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Áreas de Trabajo	Administración Tributaria	10	7	1	18
	Administración	18	4	0	22
	Desarrollo Económico y Social	12	1	0	13
	Asesoría Jurídica	10	5	3	18
	Desarrollo Urbano Ambiental	19	0	0	19
	Planeamiento y Presupuesto	10	4	0	14
	Infraestructura	10	10	2	22
	Servicios a la ciudad	15	10	4	29
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>41</b>	<b>10</b>	<b>155</b>	

**Figura 15**

*Niveles de Realización Personal según área de trabajo.*



A continuación, se aprecian los resultados de niveles de realización personal según el área de trabajo en 155 trabajadores, notándose que los trabajadores que poseen una tendencia hacia el nivel bajo de realización personal y estos pertenecen a las áreas de Administración Tributaria (6.45%), Administración (16.61%), Desarrollo Económico y Social (7.74%), Asesoría Jurídica (6.45%), Desarrollo Urbano Ambiental (12.26%), Planeamiento y Presupuesto (6.45%), Infraestructura (6.45%) y Servicios a la Ciudad (9.68%).

**Tabla 20**

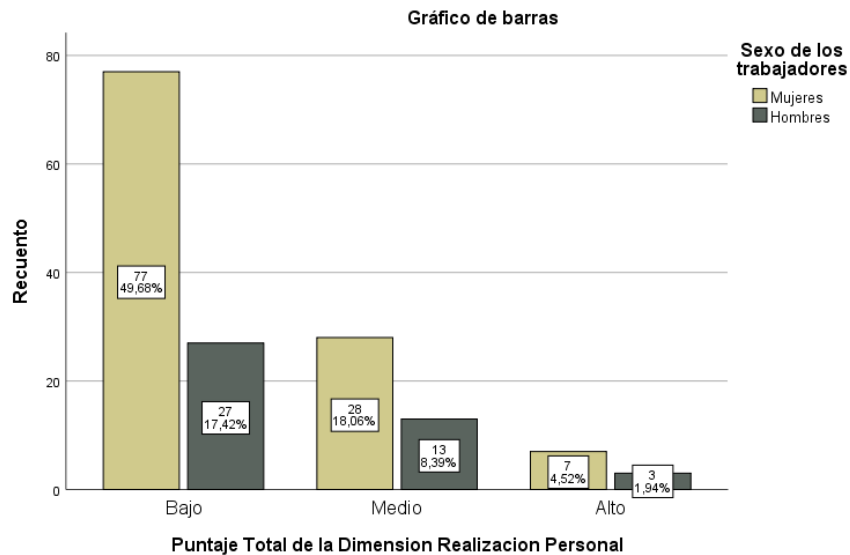
*Niveles de Realización Personal según sexo.*

**Tabla cruzada de Realización Personal Sexo de los trabajadores**

		Sexo de los trabajadores		
		Mujeres	Hombres	Total
Realización Personal	Bajo	77	27	104
	Medio	28	13	41
	Alto	7	3	10
Total		112	43	155

**Figura 16**

*Niveles de Realización Personal según sexo.*



A continuación se presentan los niveles de realización personal según el sexo de los 155 trabajadores, notándose que el 49.68% de los trabajadores son mujeres y el 17.42% del personal son hombres y tienen un nivel bajo, seguido a ello se aprecia que el 18.06% del personal son mujeres y el 8.39% del personal son hombres y tienen un nivel medio, finalmente el 4.52% del personal son mujeres y el 1.94% del personal son hombres y presentan un nivel alto, interpretando estos datos decimos que las mujeres poseen menores índices de realización personal que los hombres y que en ambos sexos existe una tendencia hacia el nivel bajo.

**Tabla 21**

*Niveles de Realización Personal según edad.*

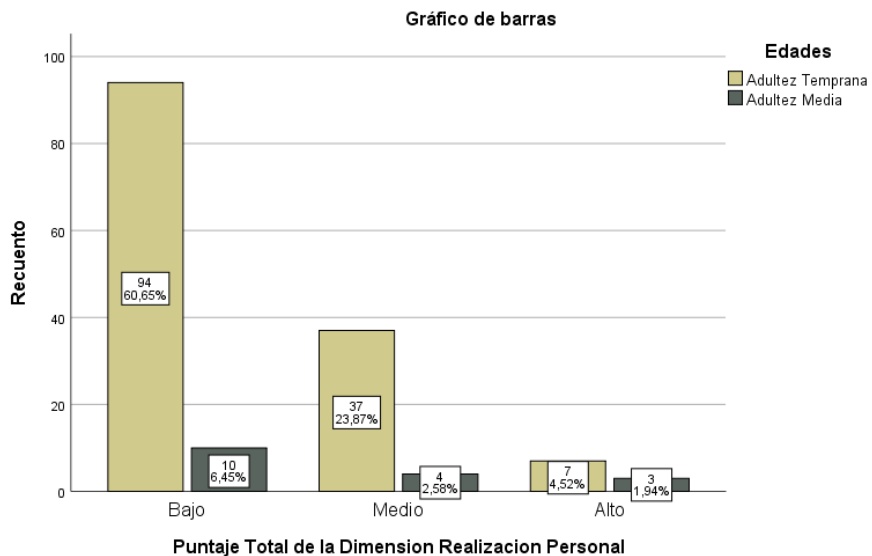
**Tabla cruzada de Realización Personal y Edad de los trabajadores**

		Edades		Total
		Adulthood Temprana	Adulthood Media	
Realización Personal	Bajo	94	10	104
	Medio	37	4	41
	Alto	7	3	10
Total		138	17	155

Nota. La clasificación de edades mostrada corresponde a la clasificación de las etapas del desarrollo humano según Papalia y Feldman (2012)

**Figura 17**

*Niveles de Realización Personal según edad.*



Tal como se aprecia en el gráfico anterior, se presentan los niveles de realización personal según la edad de los 155 trabajadores, notándose que ostentan un nivel bajo el 60.65% del personal y estos pertenecen al grupo adultez temprana y el 6.45% de trabajadores los cuales pertenecen al grupo adultez media. Por otra parte, exhiben un



nivel medio el 23.87% del personal que pertenecen al grupo adultez media y el 2.58% que pertenecen al grupo adultez media. Finalmente, presentan un alto nivel de realización personal el 4.52% de los trabajadores, estos pertenecientes al grupo de adultez temprana y el 1.94% de trabajadores los cuales pertenecen al grupo adultez media. En este sentido podemos decir que ambos grupos tanto el de adultez temprana y el de adultez media poseen una tendencia hacia el nivel bajo de realización personal.

**Tabla 22**

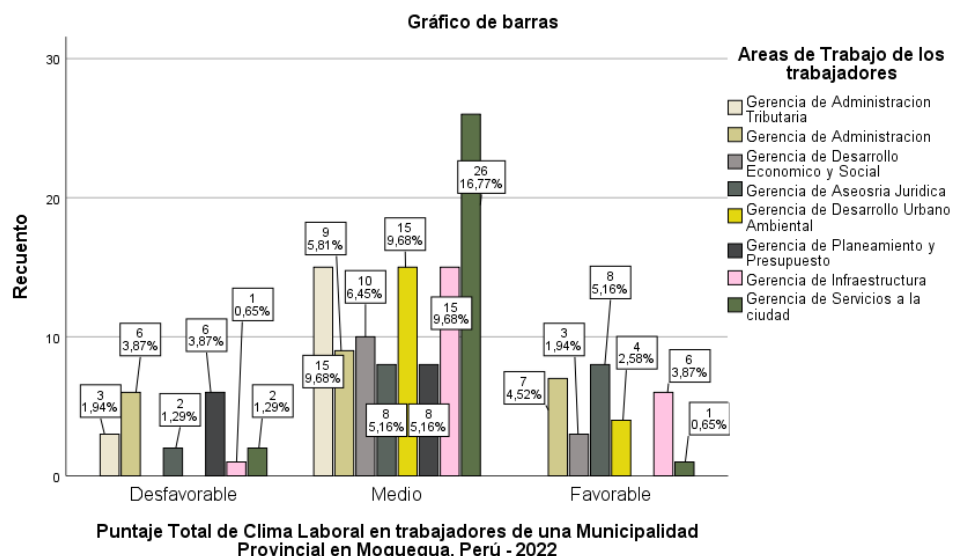
*Niveles de Clima laboral según área de trabajo.*

**Tabla cruzada de Clima Laboral y Áreas de Trabajo**

	Clima Laboral			Total
	Desfavorable	Medio	Favorable	
Áreas de Administración	3	15	0	18
Trabajo Tributaria				
Administración	6	9	7	22
Desarrollo	0	10	3	13
Económico y Social				
Asesoría Jurídica	2	8	8	18
Desarrollo Urbano	0	15	4	19
Ambiental				
Planeamiento y	6	8	0	14
Presupuesto				
Infraestructura	1	15	6	22
Servicios a la ciudad	2	26	1	29
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>106</b>	<b>29</b>	<b>155</b>

**Figura 18**

*Niveles de Clima laboral según área de trabajo.*



A continuación, se aprecian los resultados de niveles presentados en cuanto al clima laboral estos según el área de trabajo en 155 trabajadores, notándose que los trabajadores poseen una tendencia hacia el nivel medio de clima laboral, los cuales pertenecen a las áreas de Administración Tributaria (9.68%), Administración (5.81%), Desarrollo Económico y Social (6.45%), Asesoría Jurídica (5.16%), Desarrollo Urbano Ambiental (9.68%), Planeamiento y Presupuesto (5.16%), Infraestructura (9.68%) y Servicios a la Ciudad (16.77%). Finalmente, podemos decir que en todas las áreas existe una tendencia hacia el nivel medio de clima laboral.

**Tabla 23**

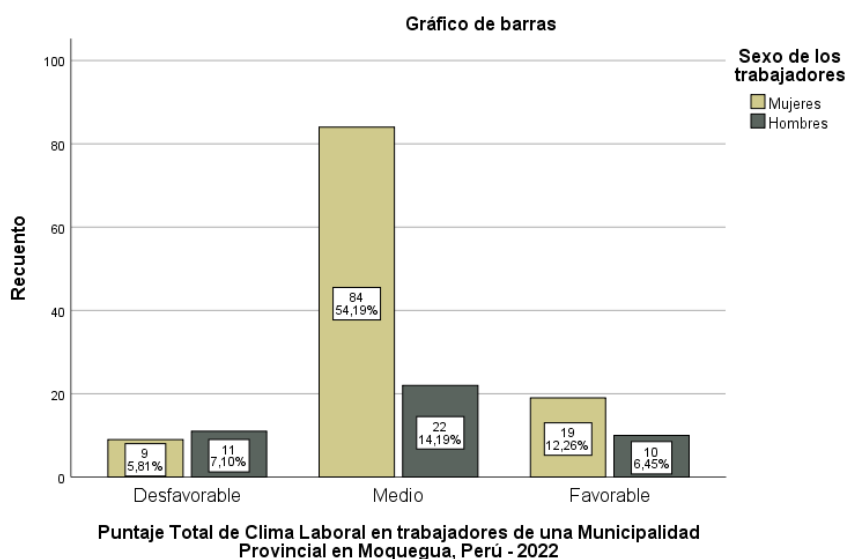
*Niveles de Clima laboral según sexo.*

**Tabla cruzada de Clima Laboral y Sexo de los trabajadores**

		Sexo de los trabajadores		Total
		Mujeres	Hombres	
Clima Laboral	Desfavorable	9	11	20
	Medio	84	22	106
	Favorable	19	10	29
Total		112	43	155

**Figura 19**

*Niveles de Clima laboral según sexo.*



Podemos apreciar en el gráfico previo, se presentan diversos niveles de clima laboral según el sexo de los 155 trabajadores, notándose que partiendo de la totalidad el 5.81% del personal son mujeres y el 7.10% del personal son hombres y obtuvieron un resultado desfavorable de clima laboral, seguido a ello se aprecia que el 54.19% de los trabajadores son mujeres y el 14.19% de los trabajadores son hombres y tienen un nivel medio de clima laboral. Finalmente se aprecia que el 12.26% del personal son mujeres y el 6.45% de los trabajadores son hombres y poseen un nivel favorable de

clima laboral. En este sentido podemos indicar que existe una tendencia tanto de hombres como mujeres hacia el nivel medio de clima laboral.

**Tabla 24**

*Niveles de Clima laboral según edad.*

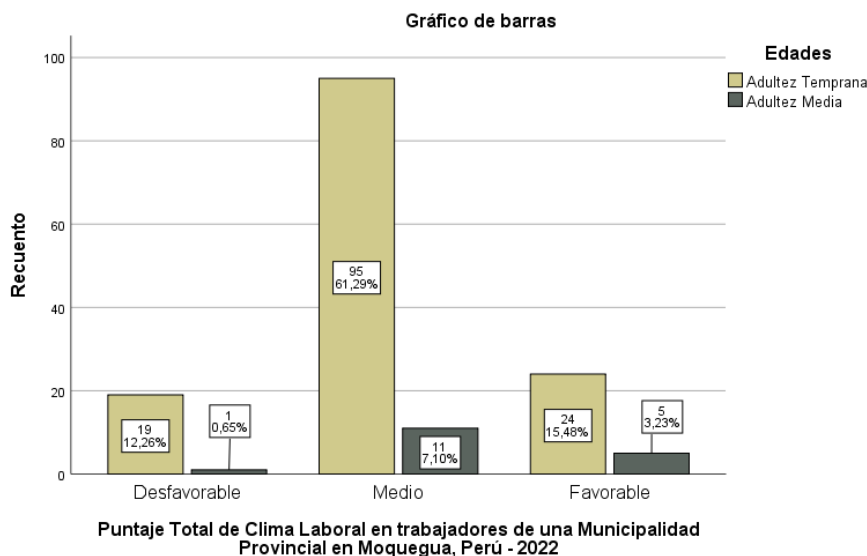
**Tabla cruzada de Clima Laboral y Edad de los trabajadores**

		Edades		Total
		Adulthood Temprana	Adulthood Media	
Clima Laboral	Desfavorable	19	1	20
	Medio	95	11	106
	Favorable	24	5	29
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>17</b>	<b>155</b>

Nota. La clasificación de edades mostrada corresponde a la clasificación de las etapas del desarrollo humano según Papalia y Feldman (2012)

**Figura 20**

*Niveles de Clima laboral según edad.*



Tal como se aprecia en el gráfico, podemos observar que se presentan los resultados del clima laboral según la edad de los 155 trabajadores, notándose que presentan un nivel desfavorable el 12.26% de trabajadores y estos pertenecen al grupo adultez temprana y el 0.65% de trabajadores los cuales pertenecen al grupo adultez media.

Por otra parte, presentan un nivel medio el 61.29% de trabajadores que pertenecen al grupo adultez media y el 7.10% de trabajadores que pertenecen al grupo adultez media. Finalmente, presentan un nivel favorable el 15.48% de los trabajadores, estos pertenecientes al grupo de adultez temprana y el 3.23% de trabajadores los cuales pertenecen al grupo adultez media. En este sentido podemos decir que ambos grupos tanto el de adultez temprana y el de adultez media poseen una tendencia hacia el nivel medio de clima laboral.

### **Contrastación de hipótesis**

**a) Análisis de normalidad:** Anticipadamente se ejecutó el análisis de la información mediante la escala de Kolmogorov-Smirnov con el fin de establecer los estadísticos de correlación

**Tabla 25**

#### *Prueba de normalidad*

#### **Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

	Síndrome de Burnout	Clima Laboral	Cansancio Emocional	Des.	R. Pers
N	155	155	155	155	155
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	60,88	151,94	21,90	10,27	28,71
Máximas diferencias	,052	,077	,165	,241	,143
extremas	,052	,043	,165	,241	,064
Estadístico de prueba	-,042	-,077	-,068	-,110	-,143
Sig. asintótica(bilateral)	,052	,077	,165	,241	,143
	,200 <sup>c,d</sup>	,025 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

*Nota.* Las cifras halladas consienten la comprobación del nivel de significación; si el p valor es **inferior** que 0.05, la distribución no es normal (No paramétrica), si el P valor es **superior** que **0.05** la distribución es normal (paramétrica). *Las abreviaturas (Des.) y (R. Pers) Corresponden a las dimensiones Despersonalización y Realización Personal.*

**Tabla 26***Selección del estadístico de correlación.*

Variables y Dimensiones	Variable	Estadístico de Correlación
Síndrome de Burnout p= ,200 Paramétrico	Clima Laboral p=,025 No paramétrico	Rho de Spearman
Dimensión Cansancio Emocional p= ,000 No paramétrico	Clima Laboral p=,025 No paramétrico	Rho de Spearman
Dimensión Despersonalización p= ,000 No paramétrico	Clima Laboral p=,025 No paramétrico	Rho de Spearman
Dimensión Realización personal p= ,000 No paramétrico	Clima Laboral p=,025 No paramétrico	Rho de Spearman

*Nota.* En la tabla preliminar, se exponen los indicadores de normalidad de las variables y dimensiones a correlacionar. Se utilizará Rho de Spearman para cada correlación.

**Tabla 27***Relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima laboral.***Correlaciones**

			Síndrome de Burnout	Clima Laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,259**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	155	155

Debido a que se presenta el valor de  $p=0,001$ , siendo este valor reflejo de una correlación estadística, debido a que es menor que el valor teórico de  $\alpha=0.05$  y arrojando un valor de  $r=-,259$  revelando una correlación inversa baja entre las variables. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis de trabajo y rechazamos la hipótesis alterna, es decir que, si existió una correlación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú – 2022. Estos datos nos indican que mientras el Burnout tenga más nivel, el clima laboral será menor.

**Tabla 28***Relación entre el Cansancio Emocional y el Clima laboral.*

<b>Correlaciones</b>			Cansancio Emocional	Clima Laboral
Rho de Spearman	Cansancio Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,550**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	155	155

Debido a que se presenta el valor de  $p=0,000$ , siendo este valor reflejo de una correlación estadística, debido a que es menor que el valor teórico de  $\alpha=0.05$  y arrojando un valor de  $r=-,550$  revelando una correlación inversa media entre las variables. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis de trabajo y rechazamos la hipótesis alterna, en ese sentido indicamos que, si existió una correlación entre el cansancio emocional y el Clima Laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú – 2022. Estos datos nos indican que mientras el cansancio emocional tenga más nivel, el clima laboral será menor.

**Tabla 29***Relación entre la Despersonalización y el Clima laboral.***Correlaciones**

			Desperson alización	Clima Laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-,282**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	155	155

Debido a que se presenta el valor de  $p=0,000$ , siendo este valor reflejo de una correlación estadística, debido a que es menor que el valor teórico de  $\alpha=0.05$  y arrojando un valor de  $r=-,282$  revelando una correlación inversa baja entre las variables. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis de trabajo y rechazamos la hipótesis alterna, en ese sentido indicamos que, si existió una correlación entre la despersonalización y el clima laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú – 2022. Estos datos nos indican que mientras la despersonalización tenga mayor nivel, el clima laboral será menor.



**Tabla 30***Relación entre la Realización Personal y el Clima laboral.*

<b>Correlaciones</b>			Realización Personal	Clima Laboral
Rho de Spearman	Realización Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,528**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	155	155

Debido a que se presenta el valor de  $p=0,000$ , siendo este valor reflejo de una correlación estadística, debido a que es menor que el valor teórico de  $\alpha=0.05$  y arrojando un valor de  $r=,528$  revelando una correlación directa media entre las variables. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis de trabajo y rechazamos la hipótesis alterna, en ese sentido indicamos que, si existió una correlación entre la realización personal y el clima laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú – 2022. Estos datos nos indican que mientras la d realización personal tenga mayor nivel, el clima laboral será menor.

## V. DISCUSIÓN

La investigación presentada posee un objetivo claro, el cual es establecer si hay correlación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú – 2022, para efectos de esta investigación se tuvo una población de 155 individuos que fueron encuestados de ambos sexos. Con respecto a las limitaciones que sufrió este estudio a lo largo de la ejecución de esta tesis fueron la búsqueda de antecedentes, ya que nacionalmente como internacionalmente, existieron limitaciones en hallar investigaciones que correspondan al mismo campo de investigación del presente trabajo, es decir, si bien se hallaron numerosos estudios que investigaban las mismas variables, era un número muy reducido de ellas las que cumplían con los requisitos exigidos, tales como similitud en las características poblacionales, antigüedad de la investigación y cuestionarios utilizados.

Al ser esta una investigación de pregrado, tuvo cierto nivel de dificultad su realización al carecer de experiencia necesaria por parte del investigador para llevarlas a cabo, a pesar de ello se lograron resultados satisfactorios para el investigador.

En cuanto al objetivo general de este trabajo, su buscó establecer la relación entre las variables de estudio en el personal administrativo de una municipalidad provincial en Moquegua, Perú – 2022, para ello se obtuvo por medio del estadístico de Rho de Spearman ( $r = -0,25$  y  $p 0,00$ ) lo que revela que tienen relación y esta se da de forma inversa baja entre las variables, este resultado coincide con los hallazgos de otros investigadores contemplados en nuestros antecedentes

Investigaciones previas nos arrojan resultados similares tales como Obregón y Valer (2018), que obtuvo ( $\rho = -0.38$ ,  $p = 0.00 < 0.05$ ) en su investigación aplicada a trabajadores del rubro de asistencia de un hospital; Chura y Cayo (2021) quienes hallaron resultados ( $\rho = -0.57$ ,  $p = 0.00 < 0.05$ ) en su investigación aplicada a trabajadores administrativos de una Ugel; así mismo también Cubas (2018) quien obtuvo ( $\rho = -0.49$ ,  $p = 0.00 < 0.05$ ) en su trabajo investigativo realizado en trabajadores de una empresa mercantil; de igual manera los autores Matta y Rojas (2019) hallaron

(rho=-0.761, p=0.00<0.05); de igual manera López y Santivañez (2021) obtuvieron (rho=-0.234, p=0.01<0.05) en su tesis realizada en personal de un Municipio de Ancash; de igual manera Gómez (2020) obtuvo (rho=-0.578, p=0.01<0.05) en su investigación desarrollada en personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Ecuador; en ese sentido Cardona y Rodríguez (2019) en su investigación llevada a cabo en el personal de gimnasios del municipio de Cartago Valle del Cauca en Colombia encontraron que (rho=-.819, p=0.00<0.05).

En todos estos resultados se puede apreciar que existe una relación inversa entre las variables estudiadas, es decir que cuando los individuos de determinada Institución experimentan sensaciones que pueden generar un alto nivel de síndrome de Burnout y esto disminuirá el clima laboral en el entorno de trabajo.

Por otra parte, contrario a nuestra investigación Gonzales (2021) halló (rho=0.898, p=0.290>0.05) en su investigación, la cual se realizó en el área de enfermería de un hospital, esta revela que las variables no se relacionan, debido a que el valor de p excede al valor de alfa y no hay correlación estadística.

A continuación, daremos respuesta a los objetivos específicos de esta investigación, primero se buscó si existe relación entre la dimensión cansancio emocional y el clima laboral en trabajadores administrativos de una municipalidad provincial en Moquegua, Perú – 2022, para ello se obtuvo a través del estadístico de Rho de Spearman ( $r = -0,55$  y  $p=0,00<0.05$ ) lo que indica que existe una relación inversa media entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral, este resultado coincide con los resultados de otros investigadores tomados en cuenta en nuestros antecedentes.

Investigaciones previas nos arrojan resultados similares tales como Obregón y Valer (2018), que obtuvo (rho=-0.387, p=0.00<0.05) en su investigación; Chura y Cayo (2021) quienes hallaron resultados (rho=-0.466, p=0.00<0.05) en su investigación; de igual manera Cubas (2018) quien obtuvo (rho=-0.513, p=0.00<0.05) en su trabajo investigativo; de igual manera los autores Matta y Rojas (2019) hallaron (rho=-0.696,

$p=0.00<0.05$ ); de igual manera López y Santivañez (2021) obtuvieron ( $\rho=-0.218$ ,  $p=0.01<0.05$ ) en su investigación; de igual manera Gómez (2020) obtuvo ( $\rho=-0.498$ ,  $p=0.01<0.05$ ) en su investigación; así mismo Sarmiento (2022) encontró ( $\rho=-0.471$ ,  $p=0.00<0.05$ ). de igual manera Cardona y Rodríguez (2019) obtuvieron ( $\rho=-0.727$ ,  $p=0.00<0.05$ ) en su investigación. En este objetivo específico y en los resultados descritos pueden apreciarse que existe una relación inversa entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral, a lo que podemos concluir que cuando existe sensación de estar cansado frente al trabajo pudiendo experimentar cansancio emocional, esto va a influir inversamente en la percepción del clima laboral existente.

En el caso de Gonzales (2021) halló ( $\rho=0.871$ ,  $p=0.32<0.05$ ) en su investigación, del mismo modo, Bernal y Chávez (2018) en su investigación encontraron ( $r=-0.16$ ,  $p=0.412 >0.05$ ) lo cual indica que no existe significancia estadística debido a que el valor de P excede al valor establecido de alfa.

En cuanto al segundo objetivo específico se buscó hallar si existe relación entre la dimensión despersonalización y el clima laboral en trabajadores administrativos de una municipalidad provincial en Moquegua, Perú – 2022, para ello se obtuvo a través del estadístico de Rho de Spearman ( $r = -0,282$  y  $p=0,00<0.05$ ) lo que indica que existe una relación inversa baja entre la dimensión despersonalización y clima laboral.

Investigaciones previas nos arrojan resultados similares tales como Obregón y Valer (2018), que obtuvo ( $\rho=-0.260$ ,  $p=0.00<0.05$ ) en su investigación; Chura y Cayo (2021) quienes hallaron resultados ( $\rho=-0.547$ ,  $p=0.05<0.05$ ) en su investigación; así mismo Cubas (2018) quien obtuvo ( $\rho=-0.351$ ,  $p=0.020<0.05$ ) en su trabajo investigativo; de igual manera los autores Matta y Rojas (2019) hallaron ( $\rho=-0.49$ ,  $p=0.00<0.05$ ); así mismo López y Santivañez (2021) obtuvieron ( $\rho=-0.180$ ,  $p=0.01<0.05$ ) en su investigación; de igual manera Gómez (2020) obtuvo ( $\rho=-0.413$ ,  $p=0.01<0.05$ ) en su investigación; de igual manera Sarmiento (2022) encontró ( $\rho=-0.418$ ,  $p=0.00<0.05$ ); del mismo modo Cardona y Rodríguez (2019) obtuvieron ( $\rho=-0.695$ ,  $p=0.00<0.05$ ) En este objetivo específico y en los resultados descritos pueden apreciarse que existe una relación inversa entre la dimensión despersonalización y

clima laboral, a lo que podemos concluir que cuando existe sensación de despersonalización en el trabajo pudiendo experimentar cinismo, frialdad y desinterés en cuanto al trabajo, esto va a influir inversamente en la percepción del clima laboral existente.

En el caso de Bernal y Chávez (2018) en su investigación encontraron ( $r=-0.10$ ,  $p=0.412 > 0.05$ ), de igual manera que Gonzales (2021) halló ( $\rho=0.980$ ,  $p=0.126 < 0.05$ ) en su investigación, lo cual indica que no existe significancia estadística, debido a que el valor de P excede al valor de alfa.

En cuanto al tercer objetivo específico se buscó hallar si existe relación entre la dimensión realización personal y el clima laboral en trabajadores administrativos de una municipalidad provincial en Moquegua, Perú – 2022, para ello se obtuvo a través del estadístico de Rho de Spearman ( $r = 0,528$  y  $p=0,00 < 0.05$ ) lo que indica que existe una relación directa media entre la dimensión realización personal y clima laboral.

Este resultado coincide con los resultados de otros investigadores tomados en cuenta en nuestros antecedentes, entre ellos tenemos a Obregón y Valer (2018), que obtuvo ( $\rho=0.273$ ,  $p=0.018 < 0.05$ ) en su investigación; de igual manera Chura y Cayo (2021) quienes hallaron ( $\rho=0.582$ ,  $p=0.00 > 0.05$ ) en su investigación; del mismo modo; de igual manera Sarmiento (2022) encontró ( $\rho=0.544$ ,  $p=0.01 < 0.05$ ); en similar forma Bernal y Chávez (2018) en su investigación encontraron ( $r=0.55$ ,  $p=0.002 > 0.05$ ) en su investigación. En este sentido, los resultados descritos indican que existe una relación directa entre la dimensión realización personal y clima laboral, a lo que podemos concluir que cuando existe sensación de poco desarrollo personal e insatisfacción en el trabajo, esto va a influir directamente en la percepción del clima laboral presente.

En el caso de Cubas (2018) quien obtuvo ( $\rho=-0.584$ ,  $p=0.041 < 0.05$ ) y Cardona y Rodríguez (2019) obtuvieron ( $r=-0.650$ ,  $p=0.002 > 0.05$ ) en su trabajo investigativo estos hallazgos son contrarios a la correlación hallada en esta investigación debido a que la correlación es inversa; por otra parte Gómez (2020)

obtuvo ( $\rho=-0.518$ ,  $p=0.01<0.05$ ) en su investigación; Gonzales (2021) halló ( $\rho=-0.687$ ,  $p=0.518<0.05$ ) en su investigación; de igual manera los autores Matta y Rojas (2019) hallaron ( $\rho=-0.229$ ,  $p=0.102>0.05$ ); así mismo López y Santivañez (2021) obtuvieron ( $\rho=0.166$ ,  $p=0.071>0.05$ ) en su investigación, todas ellas nos indican que no hay significancia estadística debido a que el valor de P hallado, es superior al valor de alfa.

Las implicancias en esta investigación tienen un nivel teórico el cual confirma las teorías tomadas como base, entre las cuales se encuentran la teoría socio cognitiva del yo de Albert Bandura para poder justificar y explicar el advenimiento del síndrome de burnout en algunos trabajadores, quienes empiezan a mostrar signos de deterioro en su salud mental y termina afectando su percepción y sus actitudes hacia el trabajo producto de sus formas de pensar. La teoría del intercambio social también se confirma, debido a que esta explica que algunas veces los individuos pueden tener la percepción de que su trabajo no es bien retribuido, y en ocasiones sienten que dan más de lo que reciben, esto acaba por afectar las sensaciones que tienen sobre el trabajo y hasta llegar a pensar que no son lo suficientemente capaces para dar soluciones a problemas que puedan surgir.

La implicancia social aportó un beneficio a esta municipalidad debido a que, se obtuvieron datos de 155 individuos que muestran un nivel de síndrome de burnout medio y alto, a la vez que esto se refleja en la percepción del clima laboral, también con resultados en el nivel medio.

El aporte a nivel metodológico de la presente investigación logrará que los instrumentos utilizados mantengan vigente su validez y confiabilidad, los cuales podrán ser de utilidad para investigaciones futuras y seguir siendo utilizados.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primero: Queda demostrado en esta investigación que existe una relación inversa entre el síndrome de burnout y el clima laboral en los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, en síntesis, se puede afirmar que cuando los trabajadores perciban que en su centro de trabajo hay mayor presencia de síndrome de Burnout, menor será el nivel de clima laboral percibido y viceversa.

Segundo: Se concluye que el cansancio emocional guarda una relación inversa media con el clima laboral de los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, es decir que mientras los trabajadores perciban un nivel alto de cansancio emocional menor será el nivel percibido de clima laboral y viceversa.

Tercero: Queda demostrado que la despersonalización guarda una relación inversa baja con el clima laboral de los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, esto nos indica que mientras se perciba en los trabajadores un mayor nivel de despersonalización menor será el nivel percibido de clima laboral y viceversa

Cuarto: Se concluye que la realización personal guarda una relación positiva media con el clima laboral de los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, es decir que cuando los trabajadores perciban en su centro de trabajo un nivel bajo de realización personal también se percibirá un nivel desfavorable de clima laboral y cuando se perciba un nivel alto de realización personal también será mayor el nivel de clima laboral.

Quinto: Queda demostrado en relación al nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones expresadas según el área de trabajo, los trabajadores expresan las cifras más altas ubicadas en el nivel medio de síndrome de burnout, de igual manera se observó un nivel bajo en su primera dimensión, con respecto a la segunda dimensión se aprecian las cifras más elevadas en el nivel medio y alto, finalmente en su tercera dimensión se observan valores más elevados en el nivel bajo.

Sexto: Se concluye en lo concerniente al nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones expresadas según el sexo, que quienes expresaron valores más altos son las mujeres, así mismo manifestaron un nivel medio de burnout, de igual manera se observaron los valores más altos ubicados en el nivel bajo para las mujeres y en el nivel alto para los hombres en su primera dimensión, con respecto a su segunda dimensión los valores más elevados se ubicaron en el nivel alto para ambos sexos y finalmente en su tercera dimensión los valores más altos se ubicaron en el nivel bajo para ambos sexos.

Séptimo: Queda demostrado en cuanto al nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones expresadas según la edad, que aquellos que manifestaron valores más altos son los trabajadores que están en la adultez temprana, así mismo tanto los que están en la adultez temprana, así como en la adultez media manifestaron los valores más altos en el nivel medio, en ese sentido se identificó un nivel alto en la primera dimensión, un nivel alto para el grupo de adultez temprana y un nivel medio para el grupo de adultez media en cuanto a la segunda dimensión y finalmente se observó un nivel bajo para la tercera dimensión en ambos grupos.



## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero: Se recomienda que a través del área de Recursos Humanos y coordinando con profesionales del campo, incentivar planes y acciones para mejorar el clima organizacional en base a métodos que proporcionen información útil para detectar problemas en cada oficina, saber de primera mano la sensación de cada trabajador, para hacerlo sentir valorado y motivarlo a obtener los objetivos y de esta manera prevenir el desarrollo del burnout al interior de la municipalidad.

Segundo: Se recomienda implementar un programa de pausas activas y métodos de relajación, al empezar y durante el desarrollo de la jornada laboral, con la finalidad explícita de generar un ambiente apacible y tranquilo; de igual modo es importante incentivar actividades recreativas propuestas por la institución, buscando que entre compañeros de trabajo realicen actividades tales como deportes, días familiares y celebrar onomásticos, sin descuidar el trabajo y todo ello con la finalidad de establecer relaciones sociales amigables, que conlleven a un clima laboral saludable y por consiguiente la carga laboral será más llevadera contrarrestando el cansancio emocional.

Tercero: Se recomienda ejecutar planes sociales con el fin de mejorar el sentimiento empatía de los unos con los otros y también para con la población, de esta manera mejorar el trabajo grupal, advirtiendo la aparición de despersonalización en los individuos en ese sentido prevenir el maltrato hacia los usuarios logrando una mejora considerable del clima organizacional percibido al interior de la institución.

Cuarto: Se recomienda plantear a los funcionarios municipales formas de motivar a sus trabajadores más eficaces, brindarles capacitaciones constantes para mejorar sus habilidades en el trabajo, incentivarlos a alcanzar objetivos no solo en el trabajo sino en el ámbito personal y profesional, desarrollándose como persona, aumentando sus capacidades y creciendo profesionalmente para que de ese modo puedan sentirse autorrealizados y así contribuir positivamente al desarrollo de la Institución.

Quinta: Se recomienda al jefe de recursos humanos que, en cada área al interior de la Municipalidad, realicen un seguimiento adecuado a cada trabajador tomando en cuenta el perfil requerido para el área en la que se desenvuelve, en este sentido podrá enfrentar los desafíos del puesto de trabajo con mayor capacidad de resolución, generando una sensación de mejor desempeño en su puesto de trabajo.

Sexto: Incentivar a investigaciones posteriores que se enfoquen en el análisis del ambiente laboral al interior de las organizaciones, debido a que la clave radica en lograr un eficaz clima organizacional para eliminar y superar problemas relacionados a casos de síndrome de burnout.

## REFERENCIAS

- Álvarez, G. (2015). El constructo "Clima organizacional", concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Psicología ocupacional*, 26-84.
- Balseiro, L. (2018). *El síndrome de burnout*. Mexico: Trillas.
- Baguer, R. (2015). *Calidad de vida en el trabajo: Un modelo integral* (Primera ed.). Caracas: Editorial Consultores Asociados BL.
- Bahrer, S. (2015). *Burnout para expertos: prevención en el contexto de la vida y trabajando* (3º ed.). Nueva York: Springer.
- Barrio, A. (2017). *Conoce y supera la despersonalización y la desrealización: trastorno de irrealidad*. Perú: Independently Published.
- Bedoya, F., & Barrientos, R. (2018). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Ayacucho. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26931/bedoya\\_fy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26931/bedoya_fy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal, L., & Chávez, M. (2018) *El clima organizacional y su relación con el burnout en el Laboratorio clínico*. Revista Iberoamericana de Ciencias de la salud. Obtenido de DOI: 10.23913/rics.v7i13.64
- Bonilla, J. (2018). *Síndrome De Burnout y La Satisfacción Laboral En Trabajadores De Una Empresa Textil Privada De Lima*. (Tesis de Pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1108/Bonilla%20Bazan%2c%20Juan%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bosquet, M (2008). *Quemado, El Síndrome de Burnout, Que es y cómo superarlo*. Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica.
- Cardona, J., & Rodriguez, S. (2019) *Influencia del síndrome de burnout en el clima organizacional de los gimnasios de entrenamiento funcional del municipio de Cartago Valle del Cauca*. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Pereira. Obtenido de

<https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/427e9887-6583-4778-8758-432279ea587e/content>

- Castillo, S. (2001). El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17(2), 11-14.
- Chaparro, L. (2006). *Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones*. *Revista de ciencias administrativas y sociales*. *Revista de ciencias administrativas y sociales*, 7-32.
- Chiavenato, I. (2016). *Políticas administrativas y administración de recursos humanos*. Bogotá: McGraw Hill.
- Chura, L., & Cayo, L. (2021). *Síndrome de Burnout y Clima laboral en los trabajadores de la Ugel de la provincia de Yunguyo*. Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58996/Chura\\_SL-C-Cayo\\_MFDMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58996/Chura_SL-C-Cayo_MFDMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017) "*Código de ética y Deontología*" Obtenido de [https://sipsych.org/wp-content/uploads/2015/09/Peru\\_-\\_Codigo\\_de\\_Etica.pdf](https://sipsych.org/wp-content/uploads/2015/09/Peru_-_Codigo_de_Etica.pdf)
- Condor, R., Tantalean, M., Burgos, R., & Chambi, J. (2017). *Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú*. Scielo Perú, p.8. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v78n3/a03v78n3.pdf>
- Cornell, F. (1955). *Administración socialmente perceptiva*. Nueva York: Ronald press.
- Cubas, B. A. (2018). Clima Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa mercantil inca S.A. Chiclayo. *Tesis de Pregrado*. Universidad Señor de Sipan, Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5046/Cubas%20Lozada%20Bell%20Andy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Esteras, J., Chorot, P., & Sandín, B. (2017). Predicción del burnout en los docentes: papel de los factores organizacionales, personales y sociodemográficos. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica* Vol. 19, N.º 2, pp. 79-92, DOI: <http://dx.doi.org/10.5944/rppc.vol.19.num.2.2014.13059>

- Fidalgo, M. (2006). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout": definición y proceso de generación*. Madrid, España: Instituto nacional de seguridad e higiene.
- Forehand , G., & Gilmer, B. (1964). *Variación ambiental en los estudios de comportamiento*. Psychological Bulletin.
- Gil - Monte, P. y Neveu, J. (agosto, 2013). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 19 (2), 181-197.
- Gil - Monte, P. y Peiró, J. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. Anales de Psicología, 15 (2), 261-268.
- Gómez, M. (2020). *El Síndrome de Burnout y su relación con el Clima Laboral de los Trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la zona de planificación tres*. Tesis de Maestría. Universidad técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31214/1/066%20GTH.pdf>
- Gonzales, J. (2021). *Medición del síndrome de burnout y su impacto en el clima laboral del área de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de Maestría. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta ed)*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Juárez, A. (2015). *Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de burnout*. Madrid: Liberabit.
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. EUA: Harvard University Press.
- Lopez, L., & Santivañez, M. (2021). *Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en los Servidores Públicos de una Municipalidad de Ancash, 2021. Tesis de Pregrado*. Universidad Cesar Vallejo, Ancash. Obtenido de

- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72476/L%c3%b3pez\\_LLL-Santiv%c3%a1%c3%b1ez\\_CMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72476/L%c3%b3pez_LLL-Santiv%c3%a1%c3%b1ez_CMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Manzini, J. (2000). Declaración de Herlsinki: principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. *Acta Bioethica*, 321-334.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *The Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo alto. California: Consulting Psychologists Press.
- Maslow, A. (2015). *El hombre autorrealizado* (5° ed.). Editorial Kairos: Cegal.
- Matta, L., & Rojas, R. (2020). Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal de salud del Centro Salud Justicia, Paz y Vida *Tesis de Pregrado*. Universidad Continental, Huancayo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/8159>
- Nalbadian, H., & Shotter, A. (1997). Productividad en incentivos. *American economis review*, 314-341.
- Obregón, P., & Valer, P. (2018). Clima laboral y síndrome de Burnout en el personal asistencial del hospital regional del Cusco. *Tesis de Pregrado*. Universidad Andina del Cusco, Cusco. Obtenido de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1805/Andrea\\_Pamela\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1805/Andrea_Pamela_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral. Lima: CL - SPC.
- Palma, S. (2019). Escala Clima Laboral. Lima: CL - SPC.
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejia, K. (2018). *Manual de terminos de investigacion científica ,tecnologica y humanista (1.ed)*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-eninvestigacion.pdf>
- Sarmiento, A. (2022). El Síndrome de Burnout en Servidores Públicos y su incidencia en el Clima Laboral. *Tesis de Maestría*. Universidad Estatal del Milagro, Milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5868/1/SARMIENTO%20ORNA%20ANABEL%20GABRIELA.pdf>
- Satinzo, A. (2014). "Estrés Laboral en los empleados de las Instituciones Bancarias" (Estudio realizado en las Instituciones Bancarias del Municipio de Tacaná,

departamento de San Marcos). *Tesis de Pregrado*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Santizo-Alma.pdf>

Trabajo, O. I. (28 de abril de 2016). *Estrés en el Trabajo, un reto colectivo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)

Valli, A., & Ramos, C. (2015). *Clima laboral*. Comahue: Educo.

## ANEXOS

### Anexo 1: *Matriz de consistencia.*

Planteamiento del Problema	Objetivo	Hipótesis	Método	Población
<p>¿Existe relación entre el síndrome de burnout y clima laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022?</p>	<p>General: Determinar si existe relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú – 2022.</p> <p>Específicos:</p> <p>O.E.1. Determinar la relación que existe entre el cansancio emocional y el clima laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú – 2022.</p> <p>O.E.2. Determinar la relación que existe entre la despersonalización y el clima laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú – 2022.</p> <p>O.E.3. Determinar la relación que existe entre la realización personal y el clima laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú – 2022.</p> <p>O.E.4. Describir el nivel del síndrome de Burnout y sus dimensiones según el área de trabajo de los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022.</p> <p>O.E.5. Describir el nivel del síndrome de Burnout y sus dimensiones según el sexo de los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022.</p> <p>O.E.6. Describir el nivel del síndrome de Burnout y sus dimensiones según edad de los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022.</p>	<p>General: se da una relación entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022.</p> <p>Específicos:</p> <p>H.E.1. Se da una relación significativa entre el nivel de cansancio emocional y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú – 2022.</p> <p>H.E.2. Se da una relación significativa entre la despersonalización y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022.</p> <p>H.E.3. Se da una relación significativa entre la realización personal y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022.</p>	<p>Línea de Investigación: Desarrollo Organizacional</p> <p>Tipo: Es Básico</p> <p>Diseño: No experimental – transversal – correlacional.</p>	<p>Está constituida por 155 trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua.</p>



**Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variable Síndrome de Burnout**

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de Medición</b>
Síndrome de Burnout	El síndrome de burnout es una manifestación de comportamientos del estrés laboral. Maslach y Jackson (1981)	Los resultados obtenidos fueron a través del Inventario de Burnout de Maslach Burnout Inventory	D1 Cansancio Emocional	I1. Grado de tensión somática. I2. Grado de tensión psicológica.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, y 20	Ordinal
			D2 Despersonalización	I1. Grado de empatía. I2 Nivel de endurecimiento emocional	5, 10, 11, 15 y 22	
			D3 Realización Personal	I1. Percepción del concepto que los demás le tienen. I2. Percepción de la auto eficiencia	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización de Variables

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de Medición</b>
Clima Laboral	Se considera a la valoración de parte de un trabajador hacia el sistema de administración de la organización, factores sociales y ambientales, las creencias, lo que motiva a cada trabajador y las actitudes presentes en el ámbito laboral. Litwin y Stringer (1968)	Se obtendrán los resultados a través de la aplicación de la escala de Clima Laboral CL SPC de Sonia Palma	D1 Autorrealización	I1. Existen oportunidades de progresar en la Institución. I2. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Ordinal
			D2 Involucramiento laboral	I1. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. I2. Los trabajadores están comprometidos con la institución.	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	
			D3 Supervisión	I1. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. I2. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar.	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48	
			D4 Comunicación	I1. No se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. I2. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	
			D5 Condiciones Laborales	I1. La remuneración es atractiva en comparación con otras. I2. Se dispone de tecnologías que facilita el trabajo.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	

### **Anexo 3: Instrumento de recolección de datos “Síndrome de Burnout”**

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Variables Sociodemográficas:

Género:                    ( ) Masculino                    ( ) Femenino

Edad:.....

Años de Servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

a) 1 a 5 años                    b) 6 a 10 años                    c) 11 a 15 años                    d) 16 años a más

Marque solo una alternativa, la cual exprese la frecuencia con la que tiene ese sentimiento, según la escala siguiente.

Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

Nº	Dimensión: Agotamiento emocional	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3	Cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a otra jornada de mi trabajo me siento agotado.							
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
6	Me siento defraudado por el trabajo.							
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
8	Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa.							

9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
<b>Nº</b>	<b>Dimensión: Despersonalización</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
10	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.							
11	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
12	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
14	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							
<b>Nº</b>	<b>Dimensión: Realización personal</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
15	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
16	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
17	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
18	Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo							
20	Me siento entusiasmado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							

Fuente: Se tomaron como referencia a las autoras Chura y Cayo (2021) las cuales durante su investigación utilizaron los cuestionarios mostrados para medir sus

variables “Clima Laboral y Síndrome de Burnout” aplicado a personas que trabajan en una Ugel en una provincia del departamento de Puno.

**Anexo 4: Instrumento de recolección de datos “Escala de Clima Laboral”**

A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describa su contexto laboral. (Nunca, Poco, Regular, Mucho, Siempre) Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas.}

Edad: Sexo: M ( ) F ( )

Estado civil: ..... Tiempo de permanencia en la organización:

Nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	2	3	4	5

N°	Clima laboral	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior 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 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 sus responsabilidades					
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 reconocimientos por los logros					
22	En la oficina, se hacen mejor 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 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 del 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 facilite el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la institución					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

Fuente: Se tomaron como referencia a las autoras Chura y Cayo (2021) las cuales durante su investigación utilizaron los cuestionarios mostrados para medir sus variables “Clima Laboral y Síndrome de Burnout” aplicado a personas que trabajan en una Ugel en una provincia del departamento de Puno.

## **Anexo 5: Consentimiento Informado**

### **Consentimiento Informado**

El objetivo de la hoja de consentimiento es informar a los asistentes de este estudio con una información precisa y el papel de sus colaboradores.

La actual investigación es dirigida por el Bachiller Matteo Antonio Chávez Herrera de la Universidad Cesar Vallejo, la meta de este estudio es describir la relación entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, 2022.

Si usted acepta colaborar en esta investigación se le sugerirá responder dos cuestionarios, los cuales tardan alrededor de 15 minutos. La intervención de esta investigación es voluntaria, los resultados serán reservados y jamás se emplearán para otras finalidades mas que para generar conocimiento científico.

Las respuestas al interrogatorio y a la entrevista serán secretas y anónimas. Si tuviese alguna interrogante acerca de esta investigación puede consultarla si no esta de acuerdo puede revocar este consentimiento. Si ciertas interrogantes en el transcurso de la entrevista le parecen fastidiosa, tiene la facultar de omitirlas o dejarlas en blanco.

Desde ya le agradecemos su cooperación.

.....



## I. INTRODUCCIÓN

En una época donde el ritmo laboral cotidiano es acelerado y los sectores laborales demandan un esfuerzo cada vez mayor, existe un factor persistente ante tanto dinamismo. Este factor es el estrés, el cual llevado a un punto extremo o crónico se traduce en un agotamiento físico y mental que afecta negativa y notoriamente en el desenvolvimiento de cada persona en su trabajo, mermando su productividad e incluso llegando a afectar la propia personalidad de las personas que laboran. Es así que el estrés desmedido y prolongado puede deberse a muchas causas, algunas pueden tener relación con que los objetivos esperados no se logran y esto a su vez genera problemas a los cuales el profesional se ve obligado a sobreponerse por el ritmo laboral actual, tal como Bedoya y Barrientos (2018) afirman:

Existe un grupo de individuos que en cada día de trabajo enfrentan desafíos y nuevos retos profesionales, cada vez que se presentan son motivados a cambiar su modo de pensar, su actitud y ser pragmáticos a esas nuevas exigencias y condiciones para llegar a las metas establecidas en el trabajo y dar salida a problemas que puedan presentarse. (p.12).

Si estos problemas abruman a un trabajador podría haber consecuencias y repercusiones en su vida laboral, dado que podrían no tener las herramientas para cumplir los compromisos que demanda el espacio en donde se desempeñan empeorando su capacidad de poder combatir el estrés en el trabajo y afectará su actitud frente a su trabajo, afectando a su entorno a sí mismo generando un mal clima laboral.

Es así que aparece el síndrome de burnout a razón de un resultado lógico por acción de diversos síntomas relacionados al estrés y agotamiento producto de las altas exigencias laborales y alta competitividad profesional. En ese sentido en su investigación Bonilla (2018) afirma que:

Este síndrome se manifiesta en forma de respuesta frente a un nivel elevado de tensión emocional, la cual puede llegar a ser crónico gracias a la persistencia del estrés elevado, las frustraciones personales y ciertas actitudes que no

ayudan al profesional a un correcto afrontamiento de situaciones conflictivas (p. 14).

Por otro lado, y con la finalidad de enriquecer esta investigación, es necesario precisar que se abordaron trabajadores de una Institución, en específico de una entidad pública, en este caso una municipalidad, localizada en el departamento de Moquegua. En efecto, se evidenció que los trabajadores de las instituciones municipales en el Perú, cotidianamente deben atender a un público amplio que en muchas ocasiones es demandante en sus trámites, por esta razón el trabajador siente mayor presión por parte de sus superiores dentro de la Institución, causando en las personas que están a su cargo tal como Satinzo (2014) indica: “(...) desgaste y pérdida de energía a nivel emotivo, despersonalización y una constante sensación de no poder realizarse profesionalmente en su trabajo, todo ello puede desarrollarse en personal que se dedica a la atención de otra persona en cualquiera de sus modalidades, provocando en cada profesional un sentimiento de descontento consigo mismo”.

A causa de ello los trabajadores adoptaron una actitud negativa y esta puede ser canalizada hacia el entorno laboral en el que se desenvuelven, afectando directamente a la institución convirtiéndola en un entorno hostil. En este sentido el clima organizacional es el contexto que vive cada persona y en la que se desarrollan las habilidades de cada trabajador al interior de una institución o las particularidades de cada ambiente en el trabajo que se distinguen por cada trabajador, teniendo esta influencia directa en su actuar (Baguer, 2015)

A nivel mundial se observó una realidad palpable en los centros de trabajo tal como lo manifiesta un estudio de la Organización Mundial del Trabajo (2016) afirmando que:

El mundo globalizado nos ha conducido a cambios en algunas modalidades de trabajo, que son innovadoras, que otorgan mayor libertad y dan más opciones en el proceso de trabajo, producto de la acción de la tecnología y los contratos independientes de trabajadores. Sin embargo, experiencias suelen traer consigo mayor demanda de trabajo, incertidumbre de permanencia en el puesto y la disminución del control del trabajador, incrementando el riesgo de despido (p. 06).

En nuestro país, tal como afirma Cubas (2018) posee un nivel salarial por debajo de la media mundial, con jornadas que llegan hasta las 12 horas en su rutina de trabajo diaria y sin una contratación fija y permanente. En ese sentido la exigencia que se venía solicitando a las personas que brindan servicio, ah aumentado y por ende contribuyeron a generar niveles de presión elevados a los trabajadores, provocando fatiga, agotamiento físico y emocional, tal como sucede en instituciones del Gobierno como municipalidades, donde estos requerimientos son acompañados con rigurosos controles por parte de los jefes inmediatos.

Hablando precisamente, una Municipalidad Provincial en Moquegua no escapa a esto, dado que las funciones que realiza un trabajador de esta entidad suelen involucrar procedimientos monótonos y prolongados, lo cual compromete la concentración de un trabajador debido al desgaste psicológico, así como también desgaste en aspectos ergonómicos afectando su salud física.

Actualmente existe un déficit de la institución para contratar suficiente personal, la cantidad de personal contratado no completa lo necesario para llegar a cumplir a cabalidad cada función requerida, puesto que, en ocasiones, sus obligaciones son diversas y se puede evidenciar que se asigna a un solo trabajador la carga laboral que probablemente deberían desempeñar dos o más trabajadores.

Otro problema importante que se debe tener en cuenta en una Municipalidad Provincial en Moquegua es lo impredecible de la continuidad en el trabajo de cada persona, el personal es contratado bajo la modalidad de órdenes de servicio, las cuales tienen un plazo de treinta días, lo que en la práctica significa que cada vez que se cumple ese rango de tiempo, cabe la posibilidad en cada trabajador de no continuar para los siguientes treinta días si el encargado de área lo considera.

Estos problemas antes mencionados puede significar mayor riesgo de estrés por la sobrecarga laboral, y en efecto un cansancio físico y psicológico, lo que nos indica que la presente investigación fue pertinente debido a que se determinó si en dichos trabajadores hay presencia de síndrome de Burnout y en ese sentido se contrastó con el clima de la organización, así mismo proponer medidas de mejora para administrar de manera eficiente al personal y mejorar en la distribución de la carga laboral que pueda aportar mejoras en cuanto al estado psicológico de cada trabajador

para lograr contribuir a optimizar las circunstancias influyentes en su vida, a nivel laboral del trabajador administrativo de una Municipalidad Provincial en Moquegua.

La pregunta general determinada para la actual indagación es, ¿Se da una relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y el clima laboral en los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua 2022? Esta pregunta nos deriva al estudio de temas secundarios como: ¿Existe relación entre el cansancio emocional y el clima laboral en los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua?, ¿Se da una relación entre la despersonalización y el clima laboral en los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua? y finalmente ¿Se da una relación entre la falta de realización personal y el clima laboral en los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua?

Es preciso definir que esta investigación se enfocó en escudriñar dos conceptos sustanciales para el desarrollo organizacional ya que las variables estudiadas tienen como finalidad poder proyectar beneficios a sus participantes, lo que les podría permitir enfrentar de mejor manera su trabajo y por su parte, a los encargados de cada área, ayudarles a entender la importancia y contribuir a un clima laboral agradable para así, empezar a darle a cada trabajador las herramientas necesarias para sentirse cómodo en su trabajo tal como Chura y Cayo (2021) lo exponen:

Si un trabajador observa que el ambiente en su centro de trabajo le brinda lo necesario y conveniente para cumplir con sus responsabilidades a cabalidad, ocasionaran en la persona energía suficiente para llevar a cabo sus tareas, y si, por el contrario, el trabajador siente el abandono por parte de la organización disminuirá su energía y la motivación para el trabajo, causando en ocasiones estancamiento y sentimiento de no poder crecer en su trabajo. (p. 9)

En este sentido la presente investigación tuvo también implicaciones prácticas debido a que contribuyó a equiparar la concordancia que posee el Síndrome de Burnout y el clima laboral, todo ello con objetivo de inculcar a los jefes en cada área, el valor de cada individuo dentro de cada institución, ya que si el personal no posee una buena salud psicológica y adecuado clima laboral le será imposible cumplir con sus objetivos laborales.

Por otro lado, esta investigación también es relevante desde una óptica metodológica, dado que se realizó aplicando el método científico y se emplearon instrumentos validados. A su vez sirvió para proponer medidas de gestión útiles para enfrentar los problemas de estrés producto de la sobrecarga laboral y ayudar a la institución a cumplir una de sus funciones la cual es dar una esmerada y atenta asistencia a sus usuarios, los ciudadanos.

Se puede mencionar que el estudio brindó una mejor visión acerca de cómo los entornos laborales y el rol de cada empleado, toma un rol sustancial en la mejora de las organizaciones, tanto de índole privado y público. Es importante mencionar que las aflicciones psicológicas tienen un impacto muy relevante en el desempeño de cada individuo en diferentes espacios de su vida. Siendo así, es relevante destacar que la investigación recopiló información primaria y secundaria que permitieron llegar a los objetivos planteados, se comprobó la hipótesis supuesta y se realizaron conclusiones y recomendaciones pertinentes en aras de optimizar las circunstancias laborales, psicológicas y físicas de trabajadores administrativos de una Municipalidad, de manera que los indicadores de productividad y de satisfacción personal así como de autorrealización se vean alcanzados y cumplidos en mejores niveles que los actuales descritos en la situación actual en dicha organización.

A través de este estudio, se tomó como objetivo general determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, 2022.

De esta forma se tienen los siguientes objetivos específicos: 1) Determinar la relación que existe entre el nivel de cansancio emocional y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022. 2) Determinar la relación que existe entre el nivel de despersonalización y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022. 3) Determinar la relación que existe entre la falta de realización personal y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022. 4) Describir el nivel del síndrome de Burnout y sus dimensiones según el área de trabajo de los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022. 5) Describir el nivel del síndrome de Burnout y sus dimensiones según el sexo de los trabajadores

de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022. 6) Describir el nivel del síndrome de Burnout y sus dimensiones según edad de los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022.

Para esta investigación se tiene como hipótesis general que: se da una relación entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022.

Las hipótesis específicas corresponden a que en efecto si se da una relación entre cada una de las dimensiones del síndrome de burnout siendo estas. 1) Se da una relación entre el nivel de cansancio emocional y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022, 2) Se da una relación entre la despersonalización y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022. 3) Se da una relación entre falta de realización personal y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

La presente indagación tomó como referencias de datos pasados a algunas investigaciones, con el objetivo de conocer mejor las variables y estudiar los antecedentes nacionales e internacionales.

En ese sentido en el ámbito nacional Obregón y Valer (2018) en el Cusco, realizaron un trabajo de investigación, descriptivo y relacional, siendo el objetivo principal establecer el nivel de correlación presente entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en trabajadores del rubro de asistencia en un hospital en el departamento de Cusco, además correspondió a un diseño transversal y no experimental. Con el propósito de calcular las variables de estudio emplearon los cuestionarios: Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Clima Laboral CL- SPC. Luego de aplicarse los cuestionarios y procesar la información se encontró que si existe una relación de tipo inversa ( $\rho = -0.387$ ,  $p = 0.00 < 0.05$ ) entre el clima laboral y el Síndrome de Burnout. Por otro lado, en las dimensiones Agotamiento emocional ( $\rho = -0.387$ ,  $p = 0.00 < 0.05$ ) Despersonalización ( $\rho = -0.260$ ,  $p = 0.00 < 0.05$ ) y Realización Personal ( $\rho = 0.273$ ,  $p = 0.018 < 0.05$ ) también guardan relación inversa con el clima laboral. Finalmente, los resultados descriptivos demuestran que el valor más alto se encuentra en la dimensión agotamiento emocional (38.7%) esto nos indica que, a mayor agotamiento emocional, el clima laboral disminuirá.

También Chura y Cayo (2021) en la ciudad de Yunguyo, llevaron a cabo una investigación descriptiva y correlacional, además el diseño fue no experimental y de corte transversal, definieron como objetivo si existe alguna correlación entre las variables "síndrome de Burnout" y "clima laboral" en personas que laboran en la Ugel de una provincia de Puno. Con la intención de calcular las variables estudiadas se utilizaron diversos cuestionarios tales como: Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Clima Laboral CL- SPC. Posterior al procesamiento de datos se halló que si existe relación inversa ( $\rho = -0.576$ ,  $0.00 < 0.05$ ) entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral. Por otro lado, en las dimensiones Agotamiento emocional ( $\rho = -0.466$ ,  $p = 0.00 < 0.05$ ) Despersonalización ( $\rho = -0.547$ ,  $p = 0.05 < 0.05$ ) y Realización Personal ( $\rho = 0.582$ ,  $p = 0.00 < 0.05$ ) también guardan relación inversa con el clima laboral lo cual

nos da la certeza que cuanto más alto sea el Síndrome de Burnout, el clima laboral será menor en cuanto a sus niveles.

Otra investigación realizada por Cubas (2018) en la ciudad de Chiclayo, llevó a cabo una investigación descriptiva y correlacional, además posee un diseño de investigación no experimental y de corte transversal tomando el objetivo de establecer la correlación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa mercantil INCA S.A., Con el propósito de calcular las variables de estudio emplearon los cuestionarios: Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Clima Social en el Trabajo de Moos. Posterior al análisis de lo hallado, se comprobó que si hay una relación inversa ( $\rho = -0.491$ ,  $0.00 < 0.01$ ) entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral, esto nos permitió afirmar que a menor síndrome de Burnout es mayor el clima laboral y viceversa. Por otro lado, en las dimensiones Cansancio emocional ( $\rho = -0.513$ ,  $p = 0.00 < 0.01$ ) Despersonalización ( $\rho = -0.351$ ,  $p = 0.020$ ) y Realización Personal ( $\rho = -0.584$ ,  $p = 0.041$ ) también se encontró relación con el clima laboral, la relación entre ambas variables se da de manera inversa, a más elevados niveles de Síndrome de Burnout menor será en nivel de clima laboral.

Del mismo modo encontramos que Matta y Rojas (2019) en la provincia de Huancayo, realizó una indagación de forma correlacional y descriptiva buscando determinar el síndrome de burnout y su influencia en el clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, siendo este el objetivo principal. La investigación fue de diseño no experimental y de corte transversal. Se recopiló la información mediante la aplicación de los cuestionarios: Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de clima organizacional aprobado en la Resolución Ministerial N.623-2008/MINSA (2009). En esta investigación concluyó que existe una relación inversa entre el clima laboral y el síndrome de burnout ( $\rho = -0.761$ ,  $p = 0.00$ ) por lo que se comprueba la correlación entre las variables, así también se observaron las dimensiones cansancio emocional ( $\rho = -0.696$ ,  $p = 0.00 < 0.05$ ), despersonalización ( $\rho = -0.49$ ,  $p = 0.00 < 0.05$ ) y realización personal ( $\rho = -0.229$ ,  $p = 0.102 > 0.05$ ) concluyendo que existe relación entre las dimensiones de burnout y el clima laboral.



Otra investigación desarrollada por López y Santivañez (2021) quienes investigaron de forma correlacional y descriptiva si existe una correlación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en los trabajadores de una Municipalidad de Ancash, esta investigación fue de tipo no experimental y de corte transversal, para recopilar los datos se emplearon los cuestionarios: Protocolo de escala de clima Laboral CL- SPC y el inventario Burnout de Maslach (MBI). Posterior a ello se halló que si hay una relación entre las variables ( $\rho = -0,234$   $p = 0,010$ ) dando conocimiento que es una relación inversa baja según los autores. Por otra parte, en las dimensiones Agotamiento emocional ( $\rho = -0.218$ ,  $p = 0.017$ ) y Despersonalización ( $\rho = -0.180$ ,  $p = 0,01$ ) también guardan una relación con el clima laboral, dándose esta de manera inversa baja y muy baja respectivamente, mientras que en la dimensión de Realización Personal ( $\rho = 0.166$ ,  $p = 0.07$ ) no guarda una relación con el clima laboral. En conclusión, existe una relación entre el síndrome de Burnout tan solo en sus dimensiones de Agotamiento emocional y Despersonalización, mas no en el área de Realización Personal.

Con la finalidad de tener un mejor conocimiento de los datos también se tomaron investigaciones en el ámbito internacional.

En una investigación, Gómez (2020) en Ecuador investigó la relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral de trabajadores en un Ministerio de Estado, siendo el objetivo primordial establecer qué relación existe entre el síndrome de burnout y el clima laboral. Para recopilar los datos se emplearon los cuestionarios: Protocolo de escala de clima Laboral CL- SPC y el inventario Burnout de Maslach (MBI). Esta investigación fue de naturaleza cuantitativa, debido a que se enfocó en la medición de variables psicológicas para su propia explicación, el diseño de la investigación fue no experimental, de tipo transversal, explicativa y correlacional. El análisis arrojó la existencia de relación entre ambas variables a nivel global con el Síndrome de burnout ( $\rho = -0.578$ ,  $p = 0.01 < 0.05$ ), en las dimensiones de Cansancio emocional ( $\rho = -0.498$ ,  $p = 0,01 < 0.05$ ), Despersonalización ( $\rho = -0.413$ ,  $p = 0,01 < 0.05$ ) y Realización Personal ( $\rho = -0.518$ ,  $p = 0,01 < 0.05$ ) guardando una relación inversa y media con el clima laboral. En conclusión, a mayor indicación del síndrome menor será el clima laboral.

Una investigación realizada por Gonzales (2021) en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, realizó una investigación con la finalidad de relacionar el síndrome de burnout y su impacto en el clima laboral del área de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo en Guayaquil. Esta investigación fue no experimental y transversal porque se visualiza la variable en su entorno y en un momento específico, con un alcance de tipo descriptivo correlacional. Los instrumentos aplicados fueron el inventario Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) concluyendo que no existe una correlación directa entre las variables síndrome de Burnout y clima laboral ( $\rho=0,898$ ,  $p=0.290>0.05$ ) por lo que se puede expresar que mientras más trabajadores presenten síndrome de burnout, será desfavorable el clima laboral.

Una investigación realizada por Sarmiento (2022) en Ecuador, investigó de manera descriptiva y correlacional el Síndrome de Burnout en Servidores Públicos y su incidencia en el Clima Laboral de una Institución de Educación Superior. El diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal. El objetivo principal fue determinar la incidencia del Burnout en el clima laboral de los servidores públicos, en las cuales se utilizaron instrumentos validados tales como: Maslach Burnout Inventory (MBI) y el de Escala del Clima Laboral CL-SPC. Las conclusiones de esta investigación demuestran que existe un grado de correlación inversa entre el síndrome de burnout con el clima laboral, presentando que el criterio de cansancio emocional ( $\rho=-0.471$ ,  $p=0.00>0.05$ ), despersonalización ( $\rho=-0.418$ ,  $p=0.00>0.05$ ) y realización personal ( $\rho=0.544$ ,  $p=0.01>0.05$ ) definiendo que existe correlación moderada entre los indicadores de burnout y el clima laboral.

Los investigadores Bernal y Chávez (2018) ejecutaron en México un trabajo de investigación en trabajadores de un hospital público, donde buscaron la relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral. El diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal. El objetivo principal fue determinar la relación entre ambas variables de estudio, en las cuales se utilizaron instrumentos validados tales como: Cuestionario sobre mi trabajo creado por la Organización Panamericana de la Salud y el cuestionario de Burnout (MBI). Las conclusiones de esta investigación demostraron una relación entre las variables, aunque no de manera significativa

debido a lo reducido de la población estudiada, en ese sentido tenemos cansancio emocional ( $r=-0.16$ ,  $p=0.412 > 0.05$ ), despersonalización ( $r=-0.10$ ,  $p=0.412 > 0.05$ ) y en el caso de realización personal si se concluyó que existe relación directa ( $r=0.55$ ,  $p=0.412 > 0.00$ ) con el clima laboral.

Otra investigación realizada por Cardona y Rodríguez (2019) en la ciudad de Cartago Colombia, en una investigación de tipo descriptiva y correlacional, buscó determinar la influencia que tiene el síndrome de burnout en el clima organizacional en el personal de los gimnasios de entrenamiento funcional del municipio de Cartago Valle del Cauca, siendo el objetivo principal encontrar una relación significativa entre ambas variables. Para la recolección de datos se utilizaron los instrumentos Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de Clima Organizacional propiedad de los mismos autores. En esta investigación se concluyó existen correlaciones inversas entre las variables ( $r=-0.819$ ,  $p=0.00 > 0.05$ ) y que, en las dimensiones de agotamiento emocional ( $r=-0.727$ ,  $p=0.00 > 0.05$ ), despersonalización ( $r=-0.695$ ,  $p=0.00 > 0.05$ ) y baja realización personal ( $r=-0.650$ ,  $p=0.00 > 0.05$ ) nos indican que poseen correlación entre las dimensiones y el clima laboral.

Para tener un mejor conocimiento de la problemática es necesario explicar ambas variables de esta investigación, para lo cual es necesario establecer una base teórica, la cual desarrollaremos a continuación.

El síndrome de Burnout que también puede expresarse como quemado, fundido o agotado" fue mencionado en el año 1974 por un psiquiatra muy reconocido "Herbert Freudenberger" este investigador anuncia el burnout como un desgaste progresivo, es decir que por consiguiente, los individuos harán a un lado la proactividad y el interés en su trabajo en ocasiones incluso en el ámbito de las responsabilidades sobre su trabajo y algunas veces hasta llegar a una profunda depresión llevándolos a la muerte (Balseiro, 2018).

En un cuestionario realizado en un grupo de personas, que se acercaron voluntariamente, durante un lapso de tiempo relativamente largo (este podría considerarse de entre 12 a 36 meses) señalaron que el mayor porcentaje de ellos padecía de un incremento en la disminución de la eficacia, escasez de motivación,

escasez de importancia por su trabajo, a veces incluso llegaron a sentir cansancio físico y mental al experimentar la presencia del síndrome de Burnout (Balseiro 2018).

Freudenberger en su estudio observó que en ocasiones los sujetos se vuelven individuos poco perceptivos, disminuye su condescendencia, en ocasiones sus actitudes y comportamientos pueden llegar a la violencia hacia los que atienden o hacia los propios compañeros de trabajo de forma distante e insolente de comportarse (Valli y Ramos, 2015).

En este sentido, la primera persona que utilizó el término "Burnout" fue Bradley durante la década de 1960. En esta investigación donde Bradley analizaba las características del 'burnout' tomándolo como un suceso que toma lugar en la psique del ser humano y que aparece a causa de una serie de ausencias de independencia establecida en un régimen de incentivos de reinserción social enfocado a disciplinar delincuentes jóvenes (Bährer, 2015)

Lo que llamamos síndrome de burnout en conclusión se denomina fenómeno psicológico que resulta de hechos relacionados entre sí de forma prolongada, es decir que es el inicio hacia un agotamiento permanente, todo ello se produce a razón de lo que llamamos estrés. De igual forma, es una perturbación hacia nuestra psique con respecto de cómo el individuo socializa con otro o cómo valora el centro de trabajo y al resto de trabajadores (Juárez, 2015).

Puesto que las personas encargadas de trabajos relacionados al servicio de otros, incluso algunos de ellos que poseen una filosofía de vida enfocada en el servicio al prójimo o una cultura de trabajo y esmero, suelen tener mayor inclinación a sufrir el síndrome de burnout. De igual forma, las personas que trabajan en puestos de servicio a otros, y son sometidas al mismo estímulo estresante, padecen burnout al instante, a razón de que su trabajo es administrado por instituciones sin conciencia ni vocación de servicio al prójimo (Castillo, 2001).

El burnout es aquella percepción de un individuo que siente que ya no tiene facultad para dar más de sí mismo, en lo referido al ámbito afectivo, desarrollando una situación de agotamiento en la disposición para el trabajo o compartir aquella emoción, en consecuencia, de la convivencia diaria y prolongada con personas que poseen padecimientos (Condor et. al, 2017)

En seguida, se detallará cada dimensión del síndrome de burnout estas vendrían a ser “nivel de agotamiento emocional”, “despersonalización” y “nivel de realización personal”.

Cuando hablamos de agotamiento emocional se define como un desgaste psicológico que nos conlleva a una escasez de motivación la cual puede conducirnos a sentimientos de inadaptación y constante desilusión con nuestra situación actual. Seguido a ello, se determina como un conglomerado de signos, así como señales en el cuerpo, en nuestras emociones que repercuten directamente en nuestras conductas dejándonos a merced de un estrés crónico persistente y permanente (Chura, 2021)

La despersonalización cuando aparece generalmente está relacionada a una variación o distorsión en el entendimiento de uno mismo, así como de cada persona con la que interactúa. Este síntoma se caracteriza por tener una sensación de abstracción de los procesos psicológicos llevados a cabo por nuestro pensamiento, de tal modo que la persona podría llegar a observar su propio cuerpo desde un punto externo a su propio comportamiento (Barrio, 2017).

A continuación, el nivel de realización personal o en efecto, sentirse realizado es una de las sensaciones de felicidad y emoción más importante que puede experimentar un ser humano, Un sujeto cuya percepción de sí mismo, le indique que es autónomo, posee confianza en sí mismo y se siente capaz de superar todos sus retos, se puede expresar que es un individuo que así mismo se siente realizado, encuentra una razón en su vida y día tras otro valora el conocimiento y la importancia de su presencia. (Esteras et. al, 2017)

Es necesario tomar conocimiento de los modelos utilizados para teorizar el síndrome de Burnout, entre los cuales tenemos: El modelo interaccionista el cual se vincula directamente con las características de cada individuo como por ejemplo una personalidad complicada y en alineación a su actitud puede provocar una iniciación del síndrome de burnout, todo ello a razón de las constantes interacciones entre individuos y la erosión que genera en cada uno, las personalidades que le rodean. En cuanto al modelo que se basa en el autocontrol de cada individuo, el cual fue desarrollado en base a la idea de que cada persona desarrolla el síndrome de burnout

de acuerdo a los recursos cognitivos que puedan poseer para resolver los problemas en el trabajo (Gil-Monte y Neveu, 2013)

Las teorías que se plantean a continuación se basan teniendo en mente algunas ideas psicosociales basadas en la teoría sociocognitiva del yo de Albert Bandura, para que en ese sentido poder justificar y explicar el advenimiento del síndrome de burnout. Especialmente se considera que las formas de pensar de cada individuo influyen directamente en la percepción que tendrán de su trabajo, este fenómeno se va modificando poco a poco junto con los efectos que percibe por la acción de su trabajo, la forma de pensar inicial empieza a sufrir cambios negativos debido a la acumulación de los resultados del trabajo sobre el resto de individuos. Por otra parte, la confianza que siente una persona en sus propias aptitudes y destrezas, determinaran la actitud y laboriosidad con la que ejecutara el trabajo e intentará lograr sus objetivos planteados y se condicionará a la dificultad y a las emociones que el individuo experimente. (Gil – Monte y Peiró, 1999)

Revisando la teoría sociocognitiva esta discurre en que la autopercepción de cada individuo en cuanto a sus destrezas es importante y que influirá en el inicio del síndrome de burnout. Por otro lado, el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper están basados en la confianza que mantiene cada persona sobre sí misma y el actuar de esta sobre el nivel de realización en el trabajo, lo cual definirá el inicio del burnout. (Gil – Monte y Peiró, 1999)

En este sentido también podemos mencionar la teoría del intercambio social la cual se cimienta en el principio de equidad, esta sugiere que el burnout aparece cuando un individuo percibe que el trabajo no es equitativo, al convivir con otras personas y generar vínculos dando lugar a la comparación con nuestros pares. Algunas veces los individuos pueden tener la percepción de que su trabajo no es bien retribuido, a menudo sienten que dan más de lo que reciben, esto al volverse una constante en los trabajadores, ellos tendrán sensaciones de no ser lo suficientemente capaces para dar soluciones a problemas que puedan surgir y que se les encomiende solucionar dentro del trabajo. (Gil – Monte y Peiró, 1999)

Por último, tenemos la teoría organizacional esta posee tres modelamientos que tienen como característica darle superior relevancia a circunstancias o sentimientos de

estrés dentro de una empresa y de las formas en que el individuo las enfrenta. Esta teoría toma en cuenta el exceso y la escasez de recursos económicos del individuo para justificar la aparición del burnout, de igual modo da relevancia al estado de salud del individuo y a las políticas empleadas en la organización a la que pertenece. (Gil – Monte y Peiró, 1999)

Final mente y para comprender a cabalidad el síndrome de burnout se menciona las fases del burnout las cuales son cinco: Fase de entusiasmo o considerada la fase inicial donde cada individuo posee una gran expectativa de su trabajo y no le afecta extender sus responsabilidades ni horario laboral. Seguido a ello aparece la fase estancamiento donde el trabajador no se siente eficaz y no ve en la remuneración económica un incentivo para ser proactivo en el trabajo, posteriormente aparece la frustración de los individuos, quienes ya han perdido la motivación con su centro de labores, están desilusionados y han perdido la moral. Luego de ello aparece una fase apática en donde el trabajador ya emite actitudes negativas, cambios en su comportamiento para finalmente ingresar a la etapa del quemado, donde ya el trabajador está en peligro, al borde del derrumbamiento psicológico y conductual, aparece ausentismo y la mayoría opta por abandonar la organización. (Fidalgo, 2006)

En este sentido podemos decir que el síndrome de burnout posee también determinadas características tales como un comportamiento progresivo; es decir la sintomatología inicial debe presentarse al menos un semestre siendo este intervalo de tiempo variable entre cada individuo y a mayor tiempo de exposición sin recibir atención puede generar cuadros graves. También puede aparecer en el trabajador que lo padece la “negación de la realidad” que consiste en negar la presencia del síndrome, aludiendo que solo es un mal día, sin embargo, su entorno considera que algo extraño está pasando y finalmente puede existir una fase irreversible de este síndrome, donde ya no existe tratamiento posible más que la renuncia al trabajo. (Bosquet, 2008)

A continuación, el clima laboral, fue definido por Cornell (1955), en donde afirma que, son formas de pensar de un grupo de sujetos que forma parte de una entidad y en base a esto cada uno de ellos se interactúan y se entienden entre sí formando parte de un área laboral.

Por otro lado, se logra visualizar el clima laboral como aquella idea o conocimiento que tiene un individuo y que se relaciona a su entorno de trabajo, relacionando a esta área la posibilidad de realizarse como persona, así como de llevar a cabo su labor en el trabajo, (Forehand y Von Gilmer, 1964)

Posterior a esto se expresa que si observamos un entorno en el que los colaboradores ejercen sus responsabilidades podremos apreciar lo que es clima laboral, a fin de obtener cada uno los objetivos que se les solicita para con la Institución a la que pertenecen, en ese sentido clima laboral el contexto social en el que un trabajador se desenvuelve y crea vínculos con otros trabajadores. (Chiavenato, 2016)

En concordancia con la investigadora Sonia Palma nos indica que en cuanto al clima laboral está basado en la doctrina de Likert en el año 1965, este constituye como clima laboral a lo que percibe cada trabajador al momento de interactuar con sus pares, al ordenar cada relación del trabajador no solo en contexto físico sino que le atribuye similar importancia a los vínculos laborales, tomando como punto de partida el trabajador hasta llegar incluso los altos mandos gerenciales, para este efecto se le otorga importancia al equipamiento con el cual se llevan a cabo los roles de cada trabajador, inclusive también tienen importancia las interacciones y socializaciones entre dos o más trabajadores, lo que hace posible que la percepción sobre estar realizando una actuación laboral, constituyendo este contexto como el clima laboral (Álvarez, 2015).

Por lo que se refiere es importante identificar y reconocer que, al interior de cada organización, las áreas que la conforman y se vinculan entre sí, en tal sentido que todos producen comportamientos positivos (Chaparro, 2006).

Seguidamente es necesario preguntarnos ¿El clima laboral es intrínseco y por qué? Este cuestionamiento puede ser respondido señalando que toda organización sin excepción grande o pequeña repercute de manera significativa en la producción y el desenvolvimiento de sus trabajadores, es decir que toda organización es responsable de atender a sus trabajadores en cualquier problema que puedan presentar (Palma, 2019).

En este sentido, esta concepción del clima laboral calcula el nivel de vinculación psicológica de la persona con su trabajo, relacionando esto directamente con el grado



percibido de realización como positiva o beneficiosa. De tal manera que cada persona que trabaja en una organización posee la aptitud de socializar con otras personas. Sin embargo, para que el proceder se instale en una organización no se puede pasar por alto considerar la presencia de algunos componentes tales como una persona que emita y envíe la información, es decir un emisor, y un receptor que reciba tal información. Es entonces cuando los colaboradores de la organización perciben el nivel de circulación de la información dentro de la entidad, así como su congruencia y exactitud de lo que desea transmitir, tanto a sus colaboradores como a sus usuarios o clientes (Palma, 2004)

Es comprendido como singularidades de un trabajo a un rasgo general que pueden comprender efectos físicos y mentales en los individuos, incluyendo elementos ambientales, elementos técnicos y asuntos relacionados con el trabajo. Es decir, es la percepción de cada trabajador con el otorgamiento por parte de la organización de herramientas para realizar su trabajo, salario de cada individuo, así como aspectos de atención y apoyo socioemocional para que todos cumplan con su trabajo de forma ideal. En tanto al clima laboral se estudian las siguientes dimensiones: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales.

Si analizamos la autorrealización consiste en conseguir el nivel máximo de satisfacciones que uno mismo se exige y traza como objetivo. Es el desarrollo avanzado de cada humano en cuando a sus capacidades, sentimientos de elevada autoestima, espíritu inquebrantable, inteligencia, amistades valiosas y la supervivencia dentro del espectro de la felicidad (Maslow, 2015)

Tomando en cuenta el involucramiento laboral de Nalbadian y Shotter (1997) se toma en cuenta que esté vinculada a la supervivencia de una organización debidamente constituida con partes que utilizan la creatividad para solucionar problemas relacionados a la infraestructura y en un amplio abanico de intervenciones programadas con el fin de mejorar la organización.

Lo que refiere a la dimensión de supervisión esta se basa en el actuar de un personal capaz y especializado cuya finalidad dentro de la organización es facilitar la realización de procesos complicados del trabajo: el trabajador, los procesos, equipos

tecnológicos las herramientas, el dinero, entre otros que contribuirán en la adquisición de los objetivos de la organización, los cuales cada día se volverán más exigentes y que con la correcta supervisión, hacer más fácil el logro de nuevos objetivos.

En la dimensión de comunicación se refiere a la acción de intercambio de datos entre dos o más personas al interior de la Institución, esto con motivo de enviar y recibir datos significativos a través de un procedimiento de comunicación semántica y señalizada. (Valli y Ramos, 2015)

Las condiciones laborales son los componentes que resultan del vínculo dado entre el acto de trabajar, el empleado, las herramientas y equipos que brinda la organización, los plazos para la obtención de resultados, horarios, remuneraciones, capacitación interna, pausas activas, vacaciones, días libres, entre otras. (Gan y Triginé, 2013).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

**Tipo de investigación:** Cuando se lleva a cabo una labor investigativa esta se considera básica cuando en su enfoque admitido permanece el objetivo de obtención de nuevos conocimientos y áreas para investigar, sin una finalidad práctica. (Sánchez, Reyes, y Mejía, 2018).

Debido a ello el presente trabajo investigativo fue considerado de tipo básico, debido a que cumplió con los criterios mencionados: se obtuvieron nuevos conocimientos y áreas para investigar.

**Diseño de Investigación:** Se considera no experimental cuando en una investigación se mantienen intactas las variables, es decir son estudiadas en el mismo estado de origen sin modificar su entorno. Así también se considera transversal cuando la información es recolectada en un momento determinado, en un instante en el tiempo que es invariable. Asimismo, se considera correlacional debido a que trata de definir la correlación existente entre las variables estudiadas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Finalmente, el actual trabajo de investigación fue considerado como no experimental, debido a que no manipulamos ninguna de las variables estudiadas, fue también transversal debido a que se recolectaron en un momento fijo y correlacional porque se buscó determinar una relación que pueda existir entre las variables que estudiaremos.

#### **3.2. Variable y Operacionalización**

##### **Variable 1: Síndrome de Burnout**

**Definición Conceptual:** Se da cuando en un profesional o persona que trabaja en servicio a los demás presenta fenómenos psicológicos como agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach y Jackson, 1981)

**Definición operacional:** El síndrome de burnout posee tres (sub)escalas principales siendo estas: Agotamiento emocional, despersonalización y realización (Maslach y Jackson, 1981)

En la (sub)escala de cansancio emocional, se da cuando la persona entra un estado de desgaste emocional constante, debilitamiento en sus procesos emocionales en la cual podríamos afirmar que hay presencia de Burnout, cuando el encuestado obtiene en esta subescala un puntaje de 27 a más puntos, siendo el máximo 54 puntos.

En la (sub)escala catalogada como despersonalización, aparecen emociones negativas e incorrectas dirigidas hacia las personas que le rodean y se cuenta con que hay presencia de Burnout a razón que el encuestado obtenga un puntaje mayor a 10 puntos, siendo el máximo treinta puntos.

En la (sub)escala de realización personal se define como ausencia de realización, el trabajador no muestra compromiso ni esmero por cumplir las competencias necesarias y carece de logro de objetivos, en esta (sub)escala su valoración es inversa a las demás, a menor puntaje mayor presencia del síndrome de Burnout, siendo el mayor puntaje de 48 puntos para esta subescala.

**Indicadores:** En cuanto a los indicadores, se pueden dividir en aquellos de agotamiento emocional, los cuales son: Desgano, desánimo, fatiga, apatía y la pérdida de energía.

Por otro lado, están los indicadores de despersonalización, también definidos como: Endurecimiento emocional, bajo nivel de empatía, irritabilidad y la falta de motivación.

Por último, están los indicadores de falta de realización personal, en los que se tiene: Insatisfacción personal; bajo sentimiento de competencia y la falta de logro de objetivos.

**Escala de medición:** Ordinal

**Variable 2:** Clima Laboral

**Definición conceptual:** Es la opinión que los empleados tienen del sistema de trabajo, es referido al cómo se administra, el ambiente, los valores de cada individuo, actitudes y creencias que se observan al interior del trabajo. (Litwin y Stringer, 1968).

**Definición operacional:** La variable está dividida en 5 dimensiones estas son Autorrealización: Beneficio personal de alcanzar los objetivos propuestos, Involucramiento laboral: el trabajador se siente identificado con la institución para la que trabaja. Supervisión: Consideraciones que siente la persona que labora de parte de su supervisor al interior del trabajo. Comunicación: está relacionado con una

expresión sencilla, directa, clara y fluida. Condiciones laborales: Esta relacionado a los factores psicológicos, materiales y monetarios que una empresa admite para contribuir a un mejor desempeño del trabajo (López y Santivañez, 2021).

En cada una de las dimensiones podremos obtener como máximo al llenar el cuestionario un total de 250 puntos, lo cual, si el participante obtiene este puntaje indicaría una mala percepción del clima laboral. Este puntaje a su vez se reparte en las 5 dimensiones es decir 50 puntos por cada una, en este sentido diremos que a menor puntaje es mejor la apreciación de la persona en relación al clima laboral dentro de su institución.

**Indicadores:** A continuación, se detallan: La autorrealización es el grado en que le individuo puede conseguir las metas planeadas, desarrollarse como persona, sentirse satisfecho con tu situación económica y sentir ganas de superación. En cuanto al involucramiento laboral hace alusión al sentido de pertenencia, colaboración, responsabilidad, entrega y protección. En cuanto a la supervisión se percibe disposición de los superiores, soporte, aumento en la producción. Siguiendo con la comunicación podemos decir que es la claridad, sencillez, relación y precisión en la información que se le da al trabajador. Finalmente, en cuanto a las condiciones laborales se refiere a una óptima infraestructura y bienes materiales, horas laborales justas, compensación económica adecuada, relaciones saludables entre compañeros de trabajo.

### **3.3. Población y muestra**

**Población:** Viene a ser agrupamiento de personas u objetos que posean una característica única de los demás y que puede verse fácilmente. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por lo cual se estableció una población de 155 personas trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua.

**Muestra:** Cuando la población es profusa se tomará en su totalidad a razón de garantizar la obtención de datos confiables y veraces (Arias, 2006)

En este sentido se llevó a cabo una muestra de tipo censal a razón que poseemos acceso a la totalidad de la población

**Criterios de inclusión:** Trabajadores de una Municipalidad Provincial en Moquegua, varones y damas con edades consignadas entre los 20 a 65 años y que además laboran en las distintas áreas de la municipalidad.

**Criterios de exclusión:** Los trabajadores que no asistan, aquellos trabajadores que expresamente manifestaron su negación a participar, aquellos trabajadores que al momento de evaluar se encontraban en periodo vacacional y aquellos que no lograron terminar el cuestionario en el tiempo establecido.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**La técnica:** Se aplicó la técnica de la encuesta. Estos procesos se realizan para recopilar toda la información, en la cual se aplica un formulario o cuestionario de recojo de los datos (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018)

#### **Ficha técnica de la variable 1: Síndrome de burnout**

El nombre del instrumento es Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS), fue diseñado y posee la autoría de Maslach y Jackson (1981), esta versión procede de España donde fue adaptada al castellano por Gil-Monte (1994) y Peiró (1997). Posteriormente su adaptación nacional fue realizada por Chico Robles en el año 2019, según el manual su tipo de administración puede ser de manera individual y colectiva aplicada a profesionales del rubro de servicios. Posee un total de 22 ítems los cuales deben ser contestados entre 10 a 15 minutos.

**Reseña histórica:** El presente instrumento es una guía original utilizada para medir el “síndrome” la cual se realiza desde un enfoque planteado por “Maslach y Jackson”; siendo ellos los creadores del término en el año 1981. En este sentido en la actualidad se sigue investigando este síndrome dentro del área considerada clínica.

**Consigna de aplicación:** Los participantes deben leer minuciosamente las indicaciones del cuestionario, para que a continuación realicen el marcado de las respuestas siguiendo la escala de Likert la cual posee 5 alternativas, significando cada una de ellas desde “1- nunca” hasta “5 - todos los días”.

**Calificación del instrumento:** Se realizará la adición de cada indicador estudiado, los cuales estarán separados en relación al objetivo de la investigación, para que después y mediante un análisis obtener un puntaje general.

**Propiedades psicométricas:** Este instrumento diseñado por “Maslach y Jackson” cuenta con valores que, en su versión de origen, una vez aplicada el “alfa de Cronbach” se obtuvo un valor de 0,685 para toda la escala. Mientras que si observamos sus valores aplicados a la realidad Nacional de acuerdo con Chura y Cayo (2021) el nivel fue de  $\rho=0.892$ , Lo cual lo vuelve un Instrumento confiable para realizar nuestra investigación.

En este sentido el Instrumento con el que se llevó a cabo nuestra investigación cuenta con validez y confiabilidad, así mismo ha sido utilizado por (Chura y Cayo, 2021) para llevar a cabo una investigación relacionada a nuestra variable, lo cual confirma y declara vigente el presente instrumento.

### **Ficha técnica de la variable 2: Clima laboral**

El nombre del instrumento es “Escala Clima Laboral CL-SPC.” Diseñado y elaborado por Sonia Palma (2004) en Perú, según el manual de aplicación puede ser aplicado de forma personal o grupal, consta de 50 ítems los cuales pueden ser respondidos en un límite de 15 minutos aproximadamente y su aplicación es a sujetos con edades a partir de los 25 años.

**Reseña histórica:** La Escala CL-SPC fue creada y diseñada por la psicóloga “Sonia Palma Carrillo” durante su trabajo de docente en la “Universidad Ricardo Palma”. El cuestionario presente se diseñó obedeciendo la escala de Likert, el cual según su última actualización posee “50 ítems”, de igual manera se encuentra determinada operacionalmente como la apreciación que puede tener un individuo en relación a su ambiente de trabajo, así como a las características del mismo tales como: realizarse personalmente, tomar partido con los quehaceres, encontrarse vigilados, poseer facilidad para obtener la información relacionada al trabajo.

**Consigna de aplicación:** Señalar a todos los participantes que trabajan en una Municipalidad Provincial de Moquegua, dar lectura a cada ítem, posterior a ello marcar aquella respuesta que considere oportuna las cuales varían desde “Ninguna o nunca” hasta aquellas que se encuentran de lado opuesto “Todo o siempre”.

**Calificación del instrumento:** Se obtuvieron los puntajes directamente, al llevar a cabo la recolección de cada dimensión, posterior a ello se halló un puntaje total para que acto seguido, interpretar los resultados.

**Propiedades psicométricas:** Sonia Palma (2004) sobre el instrumento y su nivel de confiabilidad que existe evidencia que sustenta una relación entre el Alpha de Cronbach 0.970 y Split Half de Guttman 0.90 indicativamente, en este sentido y en observancia de los datos obtenidos podemos indicar que este instrumento posee confiabilidad.

Por consiguiente, el instrumento planteado con el cual se llevó a cabo nuestra investigación cuenta con validez y confiabilidad, así mismo ha sido utilizado por (Chura y Cayo, 2021) para llevar a cabo una investigación relacionada a nuestra variable, lo cual confirma y declara vigente el presente instrumento.

**Procedimiento:** Al momento de iniciar la presente investigación se seleccionaron los cuestionarios utilizados, estos miden las variables estudiadas para poder emplearlos con una finalidad académica en esta investigación. Cuando se tuvo toda la información recopilada se procedió a diseñar una “base de datos” para luego llevar a cabo una interpretación minuciosa y objetiva.

### **3.5. Método de análisis de datos**

Se ratificó la confiabilidad mediante el uso del coeficiente de “Alfa de Cronbach” seguidamente con la técnica del cuestionario para recolectar los datos se contactó al personal de la Municipalidad que participó en nuestro estudio. Posteriormente la información fue procesada con el software “SPSS”, donde se llevó a cabo la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov seguidamente procedimos con el coeficiente de “Rho de Spearman” esto con la finalidad de establecer una correlación estadística todo ello acompañado de sus tablas y gráficos, el análisis aplicado fue de tipo porcentual y se comprobó a través del uso de tablas estadísticas para así poder establecer la correlación existente entre el “síndrome de burnout y el clima laboral”.

### **3.6. Aspectos éticos**

En el Perú el Colegio de Psicólogos nos indica que el psicólogo peruano en el aspecto ético, hace hincapié en no perjudicar a aquellos que serán partícipes de su investigación, buscado siempre su bienestar y mejoría; en este sentido cada



participante fue informado acerca de test y firmó un documento en el cual autorizaba la ejecución de la evaluación.

En este sentido, cada persona que toma parte en una investigación cualitativa, anticipadamente el investigador debe informar con la mayor precisión posible y guardar relación con el sentido y cualidad, así como aquellos requerimientos que se necesitarán emplear en la investigación, en aquella que se le está solicitando su colaboración.

De igual forma la ejecución de esta indagación se llevó a cabo respetando a la persona y salvaguardando su salud psicológica, así como cada uno de sus derechos. (Manzini, 2000)

En este sentido, los resultados que se obtuvieron, fueron manejados con cautela, sin revelar los resultados a cada participante, sino de manera general. Finalmente, se indicó que esta investigación estaba dirigida bajo principios y valores, respetando la independencia y el libre albedrío de cada colaborador, con justicia a cada uno, sin discriminación. Todo esto fue llevado a cabo tomando como modelo a seguir los lineamientos APA para la redacción, de igual manera las investigaciones de otros autores gozaron de respeto irrestricto, evitando a toda costa apropiarse de ideas y conceptos investigados y postulados por otro autor.

Por otra parte, se siguió estrictamente el reglamento de Investigación que fue aprobado por consejo universitario de la Universidad Cesar Vallejo, Resolución N°313-2017 el cual busca innovar en sus estudiantes investigaciones que generen nuevos conocimientos científicos y tecnológicos, haciendo especial hincapié en la estricta originalidad de cada investigación y publicación realizada por parte de un estudiante.

De la misma forma la Universidad Cesar Vallejo (2020) contempló y redactó los lineamientos éticos que toda investigación debe seguir, entre los cuales se declara que todo participante de una investigación es libre de retirarse cuando así lo requiera, sin la necesidad de emitir una explicación o previo aviso, también se consideran lineamientos para tomar en cuenta los cuales están enfocados a respetar el derecho a la libertad, el trato igualitario, el respeto a su salud y a la propiedad intelectual de cada participante.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis de Resultados

##### Validez y Confiabilidad del Maslach Bournout Inventory

**Tabla 1**

*Validez del Maslach Bournout Inventory*

<b>Prueba de KMO y Bartlett<sup>a</sup></b>			
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo			,892
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2580,905	
	gl		231
	Sig.		,000

a. Se basa en correlaciones

La validez del inventario de Maslach fue determinada mediante la aplicación del estadístico KMO Y Bartlett a los datos recogidos, donde se encontró una validez de ,892 indicando que el instrumento es válido.

**Tabla 2**

*Confiabilidad del Maslach Bournout Inventory*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,611	22

La confiabilidad del Maslach Bournout Inventory fue determinado mediante la aplicación del estadístico alfa de Cronbach a los datos recogidos, donde se encontró una confiabilidad de .611 indicando que el instrumento es fiable.

## Validez y Confiabilidad de la Escala de Clima Laboral

**Tabla 3**

*Validez de la Escala de Clima Laboral*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,770
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado gl Sig.	8804,470 1225 ,000

La validez de la Escala de Clima Laboral fue determinada por medio de la aplicación del estadístico KMO Y Bertlett a los datos recogidos, donde se encontró una validez de ,770 indicando que el instrumento es válido.

**Tabla 4**

*Confiabilidad de la Escala de Clima Laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,934	50

La confiabilidad de la Escala de Clima Laboral fue determinada por medio de la aplicación del estadístico alfa de Cronbach a los datos recogidos, donde se encontró una confiabilidad de .934 indicando que el instrumento es altamente fiable.

## Datos Descriptivos

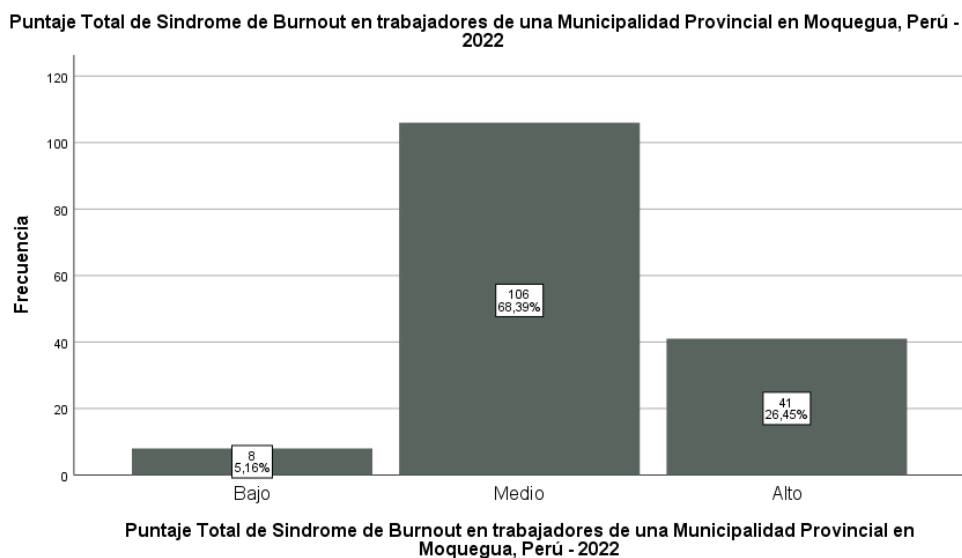
Tabla 5

*Niveles de Síndrome de Burnout.*

<b>Puntaje Total de Síndrome de Burnout</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	5,2	5,2	5,2
	Medio	106	68,4	68,4	73,5
	Alto	41	26,5	26,5	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Figura 1

*Niveles de Síndrome de Burnout.*



Como se puede observar, en el cuadro anterior se muestran los resultados de los 155 trabajadores administrativos donde el 5.16% de los encuestados tiene un nivel bajo de Síndrome de Burnout, así también se halló que el 68.39% de los encuestados posee un nivel medio y finalmente en un 26.45% de los encuestados se da un nivel

alto. En este sentido los resultados revelan una tendencia hacia el nivel medio de síndrome de burnout.

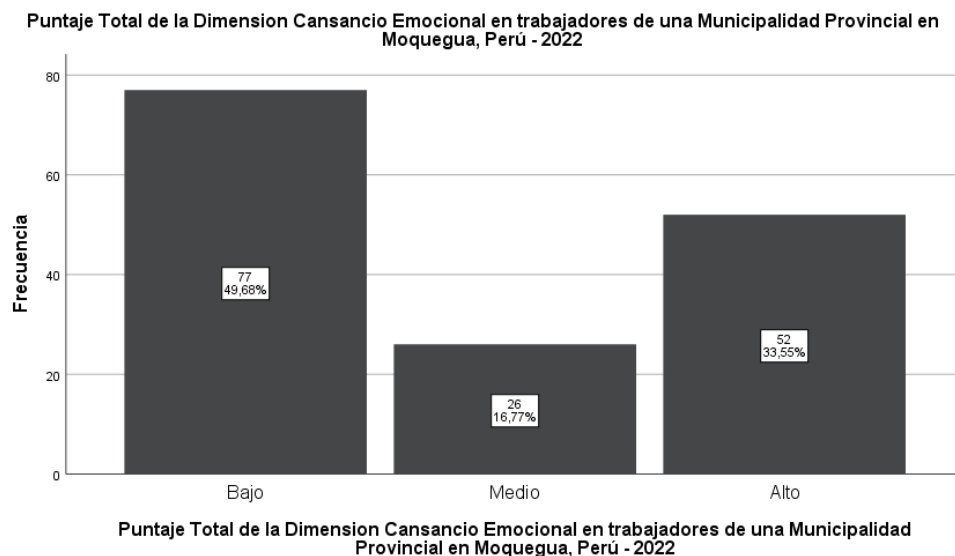
**Tabla 6**

*Niveles de Cansancio Emocional.*

<b>Puntaje Total de la Dimensión Cansancio Emocional</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	77	49,7	49,7	49,7
	Medio	26	16,8	16,8	66,5
	Alto	52	33,5	33,5	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Niveles de Cansancio Emocional.*



Como se puede observar, se exponen las cifras obtenidas de los 155 trabajadores administrativos donde el 33.55% de los encuestados tiene un nivel alto de Cansancio Emocional, de ese modo también se halló que el 16.77% de los trabajadores ostentan un nivel medio y el 49.68% presentan un nivel bajo. En este sentido los resultados muestran una tendencia hacia el nivel bajo de la dimensión Cansancio Emocional.

**Tabla 7**

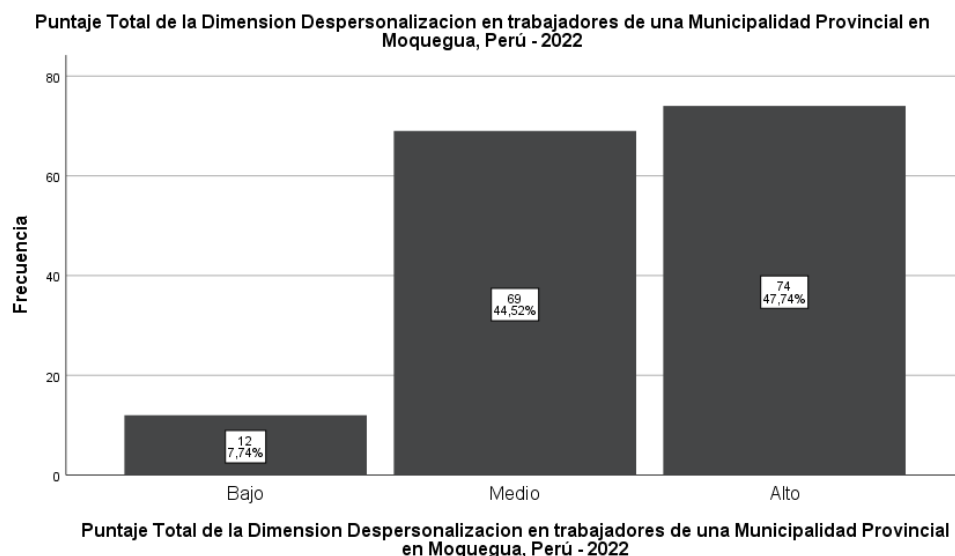
*Niveles de Despersonalización.*

**Puntaje Total de la Dimensión Despersonalización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	7,7	7,7	7,7
	Medio	69	44,5	44,5	52,3
	Alto	74	47,7	47,7	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Niveles de Despersonalización.*



Como se observa, en el 47.74% de los individuos estudiados se da un nivel alto de Despersonalización, así también se encontró que en el 44.52% de los encuestados se da un nivel medio y finalmente en un 7.74% se da un nivel bajo. En este sentido, los resultados muestran una tendencia hacia el nivel alto de la dimensión Despersonalización.

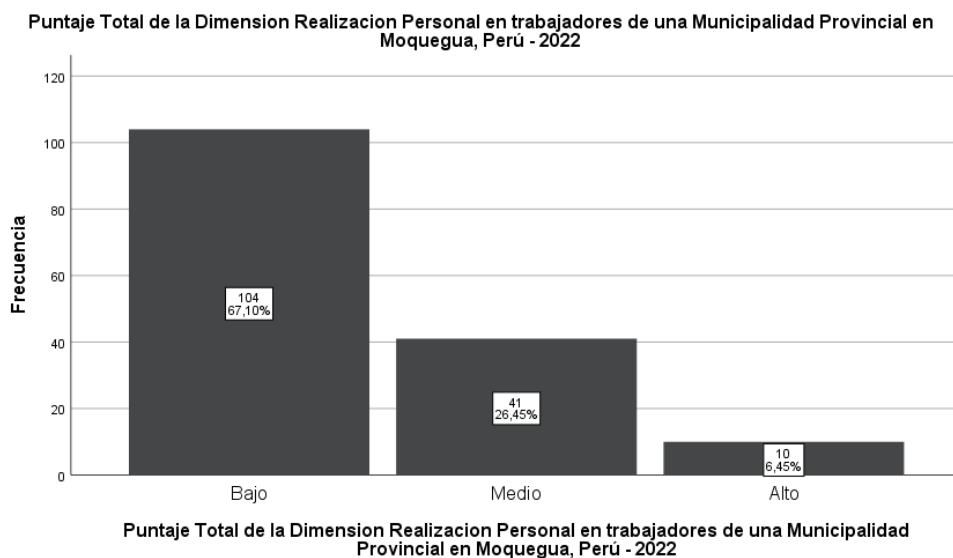
**Tabla 8**

*Niveles de Realización Personal.*

<b>Puntaje Total de la Dimensión Realización Personal</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	104	67,1	67,1	67,1
	Medio	41	26,5	26,5	93,5
	Alto	10	6,5	6,5	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Niveles de Realización Personal.*



Como se aprecia, en el 6.45% de los individuos presentan un nivel alto de Realización Personal, de ese modo se halló que en el 26.45% de los encuestados se da un nivel medio de y finalmente en un 67.10% de los encuestados se da un nivel bajo. En este sentido, los resultados muestran una tendencia hacia el nivel bajo de la dimensión Realización Personal.

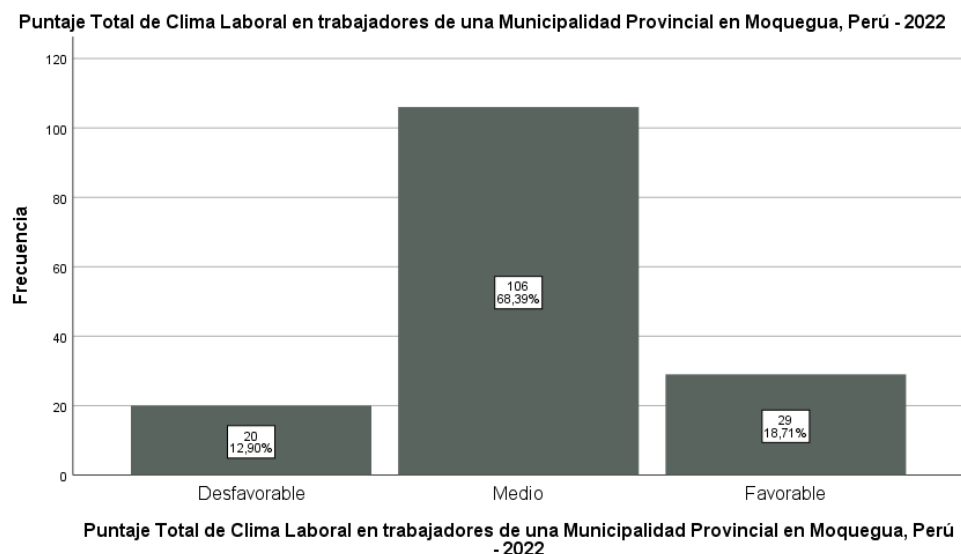
**Tabla 9**

*Niveles de Clima Laboral.*

<b>Puntaje Total de Clima Laboral</b>				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Desfavorable	20	12,9	12,9	12,9
	Medio	106	68,4	68,4	81,3
	Favorable	29	18,7	18,7	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Niveles de Clima Laboral.*



Como se aprecia, el 12.90% de los individuos presentan un nivel desfavorable de Clima Laboral, del mismo modo se encontró que en el 68.39% presentan un nivel medio y finalmente un 18.71% ostentan un nivel favorable. En este sentido, los resultados muestran una tendencia hacia el nivel medio del Clima Laboral.



**Tabla 10**

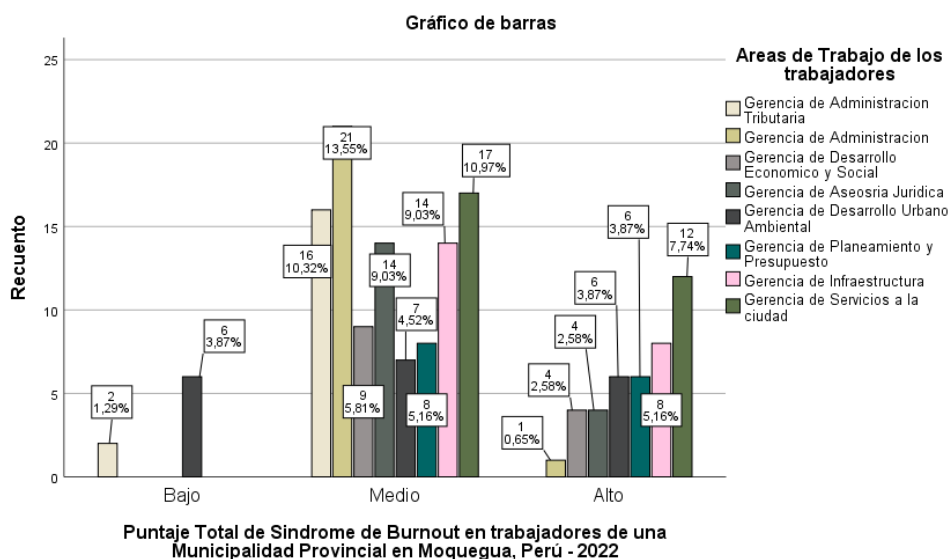
*Niveles de Síndrome de Burnout según áreas de trabajo.*

**Tabla cruzada entre Síndrome de Burnout y Áreas de Trabajo**

		Síndrome de Burnout			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Áreas de Trabajo	Administración Tributaria	2	16	0	18
	Administración	0	21	1	22
	Desarrollo Económico y Social	0	9	4	13
	Asesoría Jurídica	0	14	4	18
	Desarrollo Urbano Ambiental	6	7	6	19
	Planeamiento y Presupuesto	0	8	6	14
	Infraestructura	0	14	8	22
	Servicios a la ciudad	0	17	12	29
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>106</b>	<b>41</b>	<b>155</b>

**Figura 6**

*Niveles de Síndrome de Burnout según áreas de trabajo.*



Como se puede observar se aprecian los niveles de síndrome de burnout según el área de trabajo en 155 trabajadores, notándose que existe una tendencia hacia el nivel medio en los trabajadores, estos pertenecen a las áreas de Administración Tributaria

(10.32%), Administración (13.55%), Desarrollo Económico y Social (5.81%), Asesoría Jurídica (9.03%) Gerencia de Desarrollo Urbano Ambiental (4.52%), Planeamiento y Presupuesto (5.16%), Infraestructura (9.03%) y Servicios a la Ciudad (10.97%). En este sentido, los resultados muestran una tendencia hacia el nivel medio de síndrome de burnout en todas las áreas de trabajo.

**Tabla 11**

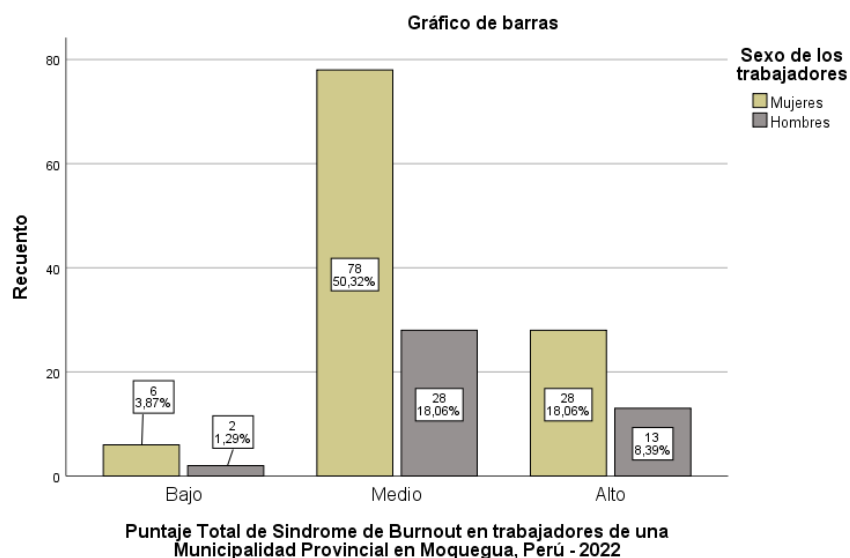
*Niveles de Síndrome de Burnout según sexo.*

**Tabla cruzada entre Síndrome de Burnout y Sexo**

		Sexo		Total
		Mujeres	Hombres	
Síndrome de Burnout	Bajo	6	2	8
	Medio	78	28	106
	Alto	28	13	41
Total		112	43	155

**Figura 7**

*Niveles de Síndrome de Burnout según sexo.*



Tal como se aprecia en la figura anterior, se presentan los niveles de Síndrome de Burnout según el sexo de los 155 trabajadores, notándose que el 3.87% de los trabajadores son mujeres y el 1.29% de los trabajadores son hombres y tienen un nivel bajo, seguido a ello se aprecia que el 50.32% de los trabajadores son mujeres y el 18.06% de los trabajadores son hombres y tienen un nivel medio, finalmente el 18.06% de los trabajadores son mujeres y el 8.39% de los trabajadores son hombres y presentan un nivel alto de Síndrome de Burnout, interpretando estos datos decimos entonces las mujeres poseen mayor Síndrome de Burnout que los varones y que en ambos sexos hay una tendencia hacia el nivel medio de síndrome de burnout.

**Tabla 12**

*Niveles de Síndrome de Burnout según edades.*

**Tabla cruzada entre Síndrome de Burnout y Edades**

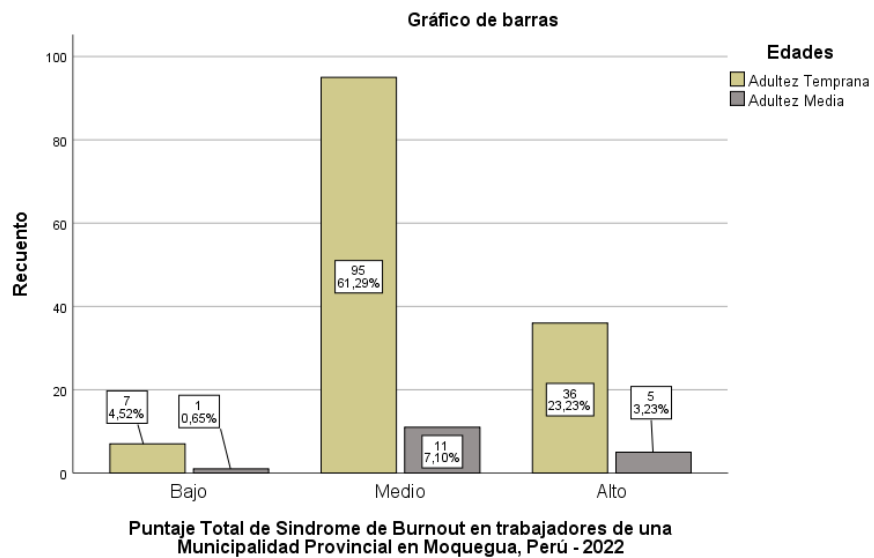
---

		Edades		Total
		Adulterz Temprana	Adulterz Media	
Síndrome de Burnout	Bajo	7	1	8
	Medio	95	11	106
	Alto	36	5	41
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>17</b>	<b>155</b>

Nota. La clasificación de edades mostrada corresponde a la clasificación de las etapas del desarrollo humano según Papalia y Feldman (2012)

**Figura 8**

*Niveles de Síndrome de Burnout según edades*



Tal como se aprecia en la figura anterior, se presentan los niveles de Síndrome de Burnout según la edad de los 155 colaboradores, notándose que presentan un nivel bajo el 4.52% de trabajadores y estos pertenecen al grupo adultez temprana y el 0.65% de trabajadores los cuales pertenecen al grupo adultez media. Por otra parte, presentan un nivel medio el 61.29% de trabajadores que pertenecen al grupo adultez media y el 7.10% de trabajadores que pertenecen al grupo adultez media. Finalmente, presentan un nivel alto el 23.23% de los trabajadores, estos pertenecientes al grupo de adultez temprana y el 3.23% de trabajadores los cuales pertenecen al grupo adultez media. En este sentido podemos decir que el grupo de adultez temprana posee una tendencia hacia el nivel alto de despersonalización mientras que el grupo adultez media tiene una tendencia hacia el nivel medio de síndrome de Burnout.

**Tabla 13**

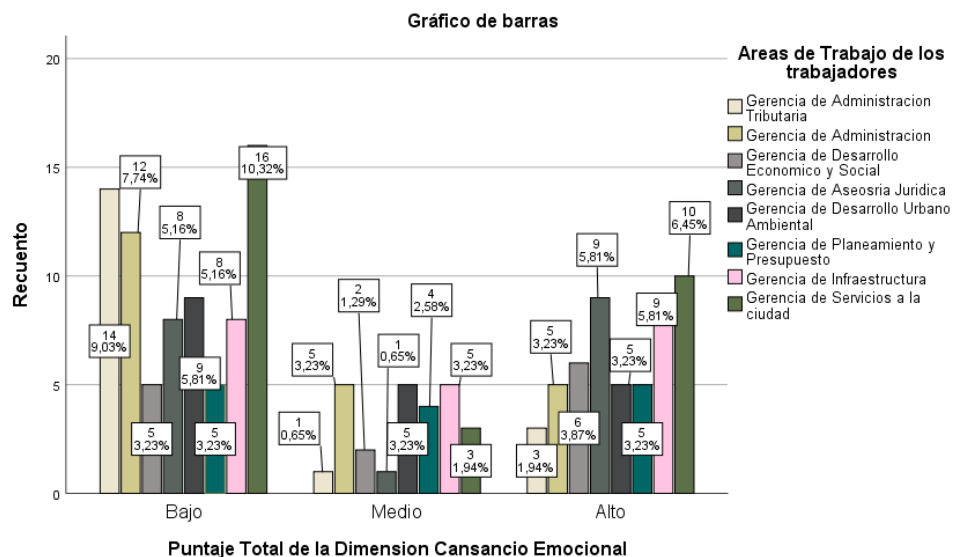
*Niveles de Cansancio Emocional según áreas de trabajo.*

**Tabla cruzada entre el Cansancio Emocional y Áreas de Trabajo**

		Cansancio Emocional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Áreas de Trabajo	Administración Tributaria	14	1	3	18
	Administración	12	5	5	22
	Desarrollo Económico y Social	5	2	6	13
	Asesoría Jurídica	8	1	9	18
	Desarrollo Urbano Ambiental	9	5	5	19
	Planeamiento y Presupuesto	5	4	5	14
	Infraestructura	8	5	9	22
	Servicios a la ciudad	16	3	10	29
<b>Total</b>		<b>77</b>	<b>26</b>	<b>52</b>	<b>155</b>

**Figura 9**

*Niveles del Cansancio Emocional según áreas de trabajo.*



Como se puede apreciar los resultados de niveles de cansancio emocional según el área de trabajo en 155 trabajadores, notándose que existe una tendencia hacia el nivel bajo de Cansancio Emocional en los encuestados de las áreas de Administración

Tributaria (9.03%), Administración (7.74%) y Servicios a la Ciudad (10.32%). Por otra parte, existe una tendencia hacia el nivel medio en las áreas de Desarrollo Urbano Ambiental (3.23%). Así mismo existe una tendencia hacia el nivel alto los encuestados pertenecientes a las áreas de Desarrollo Económico y Social (3.87%), Asesoría Jurídica (5.81%), Planeamiento y Presupuesto (3.23%) e Infraestructura (5.81%).

**Tabla 14**

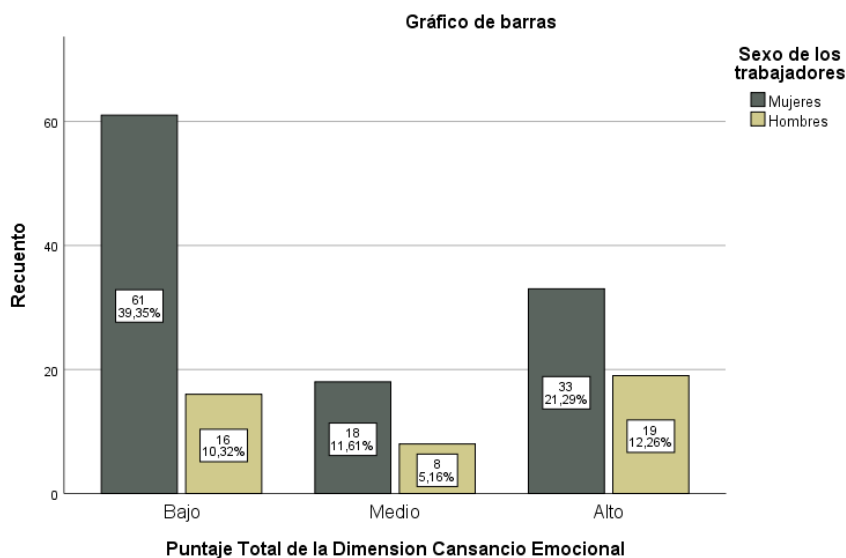
*Niveles del Cansancio Emocional según el sexo.*

**Tabla cruzada entre Cansancio Emocional y Sexo de los trabajadores**

		Sexo de los trabajadores		
		Mujeres	Hombres	Total
Cansancio Emocional	Bajo	61	16	77
	Medio	18	8	26
	Alto	33	19	52
Total		112	43	155

**Figura 10**

*Niveles del Cansancio Emocional según el sexo.*



Tal como se aprecia en los gráficos anteriores, se presentan niveles de cansancio emocional según el sexo de los 155 trabajadores, notándose que el 39.35% son

mujeres y el 10.32% son hombres y tienen un nivel bajo, seguido a ello se aprecia que el 11.61% son mujeres y el 5.16% son hombres y tienen un nivel medio, finalmente el 21.29% son mujeres y el 12.26% son hombres y presentan un nivel alto, interpretando estos resultados podemos decir que las mujeres poseen mayor cansancio emocional que los hombres y que en cuanto a mujeres existe tendencia hacia el nivel bajo y en los hombres existe tendencia hacia el nivel alto de cansancio emocional.

**Tabla 15**

*Niveles del Cansancio Emocional según edad.*

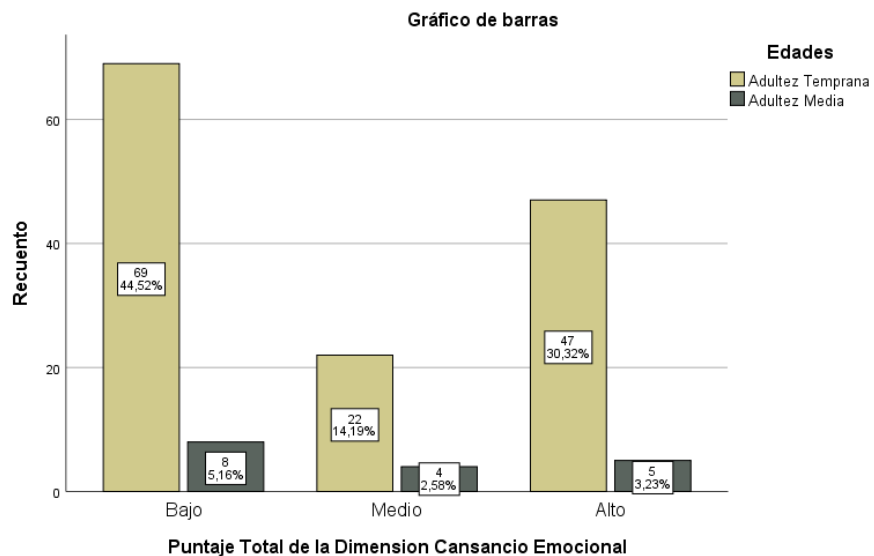
**Tabla cruzada entre Cansancio Emocional y Edad de los trabajadores**

		Edad		Total
		Adulthood Temprana	Adulthood Media	
Cansancio Emocional	Bajo	69	8	77
	Medio	22	4	26
	Alto	47	5	52
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>17</b>	<b>155</b>

Nota. La clasificación de edades mostrada corresponde a la clasificación de las etapas del desarrollo humano según Papalia y Feldman (2012)

**Figura 11**

*Niveles del Cansancio Emocional según edad.*



Tal como se aprecia en los gráficos anteriores, se presentan los niveles de cansancio emocional según la edad de los 155 trabajadores, notándose que presentan un nivel bajo el 44.52% del personal pertenecientes al grupo adultez temprana y el 5.16% del personal los cuales pertenecen al grupo adultez media. Por otra parte, presentan un nivel medio, el 14.19% del personal que pertenecen al grupo adultez media y el 2.58% del personal que pertenecen al grupo adultez media. Finalmente, presentan un nivel alto el 30.32% del personal, estos pertenecientes al grupo de adultez temprana y el 3.23% del personal los cuales pertenecen al grupo adultez media. En este sentido podemos decir que tanto los grupos de adultez temprana y adultez media, tienen una tendencia hacia el nivel bajo de cansancio emocional.



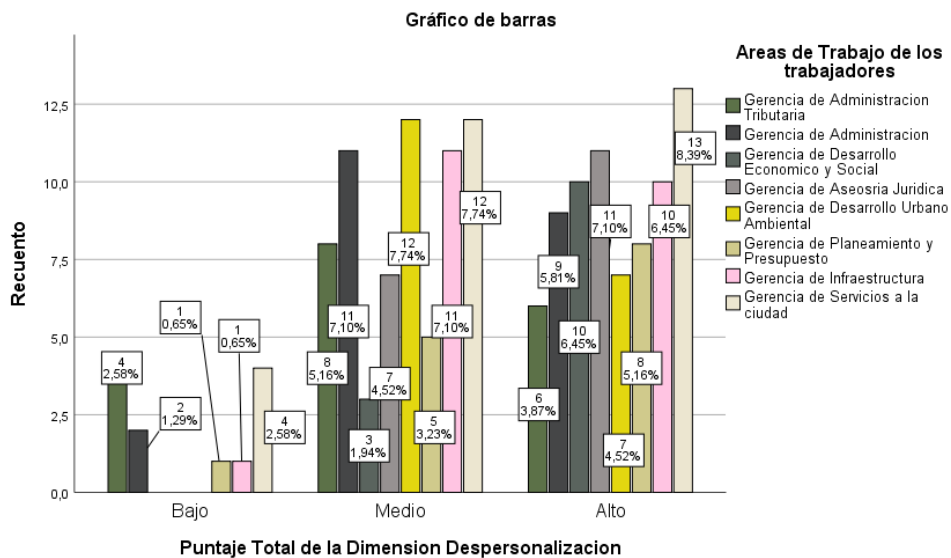
**Tabla 16**

*Niveles de Despersonalización según área de trabajo.*

		Despersonalización			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Áreas de Trabajo	Administración Tributaria	4	8	6	18
	Administración	2	11	9	22
	Desarrollo Económico y Social	0	3	10	13
	Asesoría Jurídica	0	7	11	18
	Desarrollo Urbano Ambiental	0	12	7	19
	Planeamiento y Presupuesto	1	5	8	14
	Infraestructura	1	11	10	22
	Servicios a la ciudad	4	12	13	29
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>69</b>	<b>74</b>	<b>155</b>	

**Figura 12**

*Niveles de Despersonalización según área de trabajo.*



A continuación, se aprecian los datos de niveles de despersonalización según el área de trabajo en 155 trabajadores, notándose que existe una tendencia hacia el nivel medio de despersonalización en los trabajadores de las áreas de Administración

Tributaria (5.16%), Administración (7.10%), Asesoría Jurídica (4.52%), Desarrollo Urbano Ambiental (7.74%) e Infraestructura (7.10%). Por otra parte, existe una tendencia hacia el nivel alto de despersonalización en los trabajadores de las áreas de Desarrollo Económico y Social (6.45%), Planeamiento y Presupuesto (5.16%) y Servicios a la Ciudad (8.39%).

**Tabla 17**

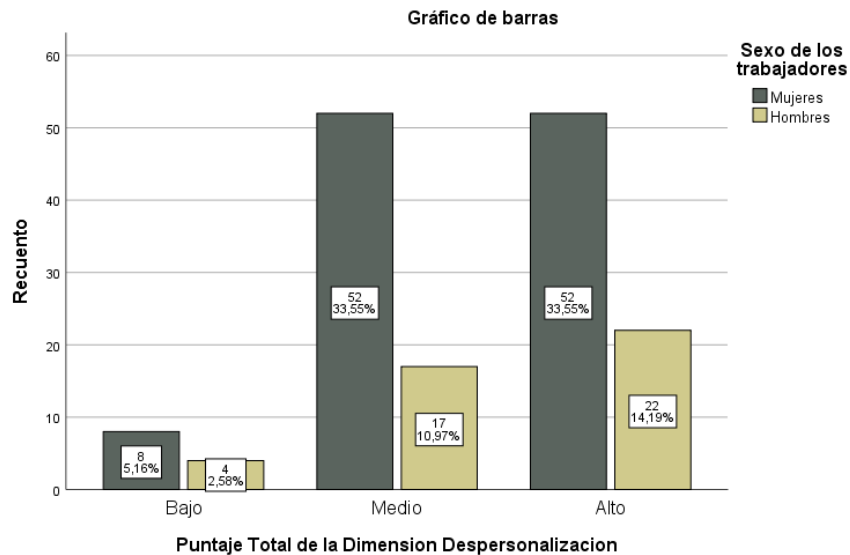
*Niveles del Despersonalización según el sexo.*

**Tabla cruzada entre Despersonalización y Sexo de los trabajadores**

		Sexo de los trabajadores		
		Mujeres	Hombres	Total
Despersonalización	Bajo	8	4	12
	Medio	52	17	69
	Alto	52	22	74
Total		112	43	155

**Figura 13**

*Niveles del Despersonalización según el sexo.*



Tal como se aprecia en la gráfica, se presentan los niveles de despersonalización según el sexo de los 155 trabajadores, notándose que el 5.16% de los trabajadores son mujeres y el 2.58% de los trabajadores son hombres y tienen un nivel bajo de despersonalización, seguido a ello se aprecia que el 33.55% de las trabajadoras son mujeres y el 10.97% de los trabajadores son hombres y tienen un nivel medio de despersonalización, finalmente el 33.55% de los trabajadores son mujeres y el 14.19% de los trabajadores son hombres y presentan un nivel alto de despersonalización, interpretando estos resultados decimos que las damas poseen niveles más altos de despersonalización que los varones y que ambos sexos tiene una tendencia hacia el nivel alto de despersonalización.

**Tabla 18**

*Niveles del Despersonalización según edad.*

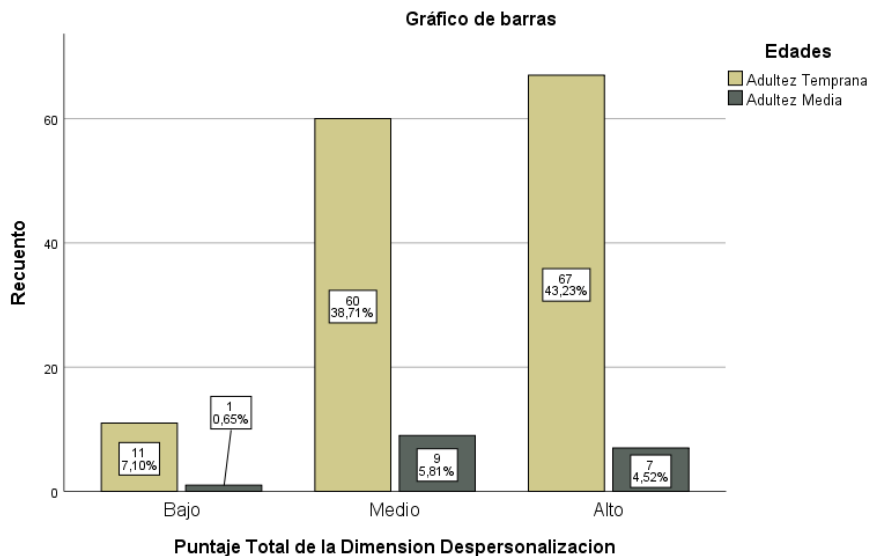
**Tabla cruzada entre Despersonalización y Edad de los trabajadores**

		Edades		Total
		Adulthood Temprana	Adulthood Media	
Despersonalización	Bajo	11	1	12
	Medio	60	9	69
	Alto	67	7	74
Total		138	17	155

Nota. La clasificación de edades mostrada corresponde a la clasificación de las etapas del desarrollo humano según Papalia y Feldman (2012)

**Figura 14**

*Niveles del Despersonalización según edad.*



Tal como se aprecia en la gráfica, se presentan los niveles de despersonalización según la edad de los 155 trabajadores, notándose que exhiben un nivel bajo de esta dimensión el 7.10% del personal y estos pertenecen al grupo adultez temprana y el 0.65% de trabajadores los cuales pertenecen al grupo adultez media. Por otra parte, muestran un nivel medio el 38.71% del personal que pertenecen al grupo adultez media y el 5.81% del personal que pertenecen al grupo adultez media. Finalmente,

presentan un nivel alto de despersonalización el 43.23% del personal, estos pertenecientes al grupo de adultez temprana y el 4.52% del personal los cuales pertenecen al grupo adultez media. En este sentido podemos decir que el grupo de adultez temprana posee una tendencia hacia el nivel alto de despersonalización mientras que el grupo adultez media tiene una tendencia hacia el nivel medio de despersonalización.

**Tabla 19**

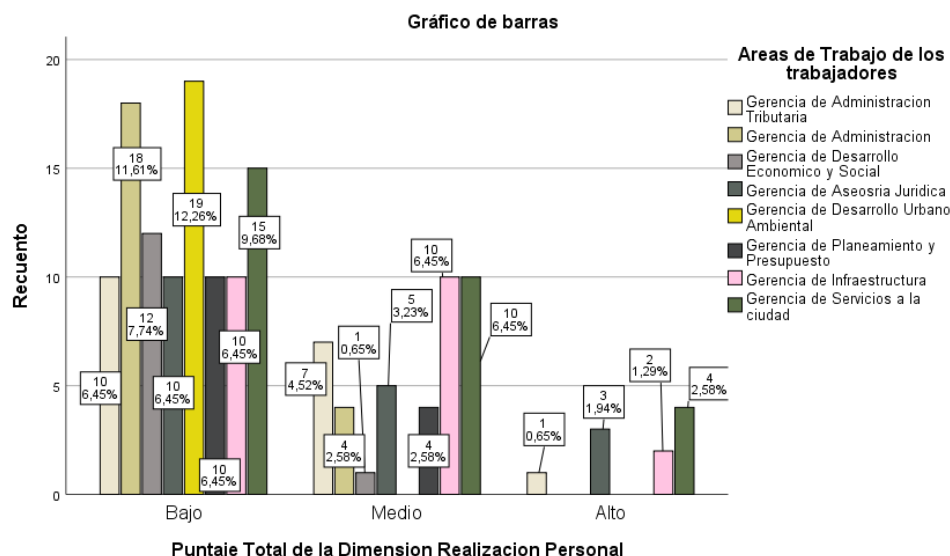
*Niveles de Realización Personal según área de trabajo.*

**Tabla cruzada de Realización Personal y Áreas de Trabajo**

		Realización Personal			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Áreas de Trabajo	Administración Tributaria	10	7	1	18
	Administración	18	4	0	22
	Desarrollo Económico y Social	12	1	0	13
	Asesoría Jurídica	10	5	3	18
	Desarrollo Urbano Ambiental	19	0	0	19
	Planeamiento y Presupuesto	10	4	0	14
	Infraestructura	10	10	2	22
	Servicios a la ciudad	15	10	4	29
<b>Total</b>		<b>104</b>	<b>41</b>	<b>10</b>	<b>155</b>

**Figura 15**

*Niveles de Realización Personal según área de trabajo.*



A continuación, se aprecian los resultados de niveles de realización personal según el área de trabajo en 155 trabajadores, notándose que los trabajadores que poseen una tendencia hacia el nivel bajo de realización personal y estos pertenecen a las áreas de Administración Tributaria (6.45%), Administración (16.61%), Desarrollo Económico y Social (7.74%), Asesoría Jurídica (6.45%), Desarrollo Urbano Ambiental (12.26%), Planeamiento y Presupuesto (6.45%), Infraestructura (6.45%) y Servicios a la Ciudad (9.68%).

**Tabla 20**

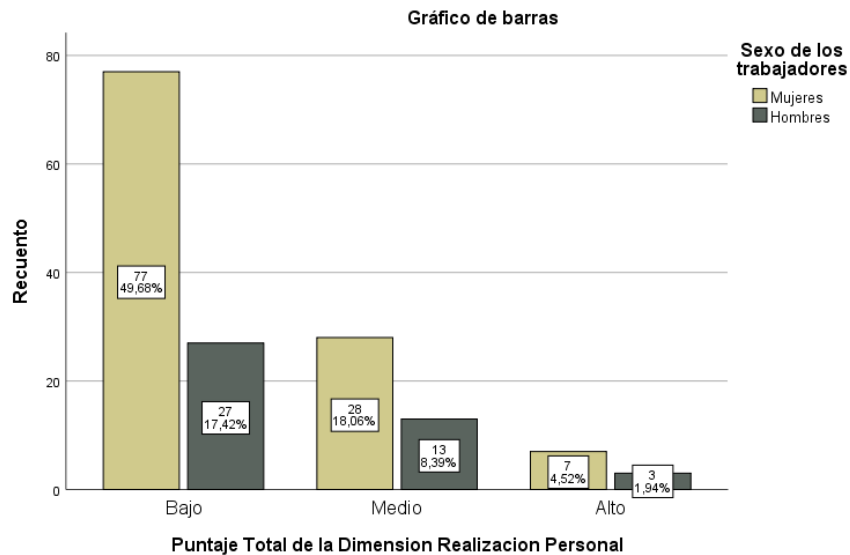
*Niveles de Realización Personal según sexo.*

**Tabla cruzada de Realización Personal Sexo de los trabajadores**

		Sexo de los trabajadores		
		Mujeres	Hombres	Total
Realización Personal	Bajo	77	27	104
	Medio	28	13	41
	Alto	7	3	10
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>43</b>	<b>155</b>

**Figura 16**

*Niveles de Realización Personal según sexo.*



A continuación se presentan los niveles de realización personal según el sexo de los 155 trabajadores, notándose que el 49.68% de los trabajadores son mujeres y el 17.42% del personal son hombres y tienen un nivel bajo, seguido a ello se aprecia que el 18.06% del personal son mujeres y el 8.39% del personal son hombres y tienen un nivel medio, finalmente el 4.52% del personal son mujeres y el 1.94% del personal son hombres y presentan un nivel alto, interpretando estos datos decimos que las mujeres poseen menores índices de realización personal que los hombres y que en ambos sexos existe una tendencia hacia el nivel bajo.

**Tabla 21**

*Niveles de Realización Personal según edad.*

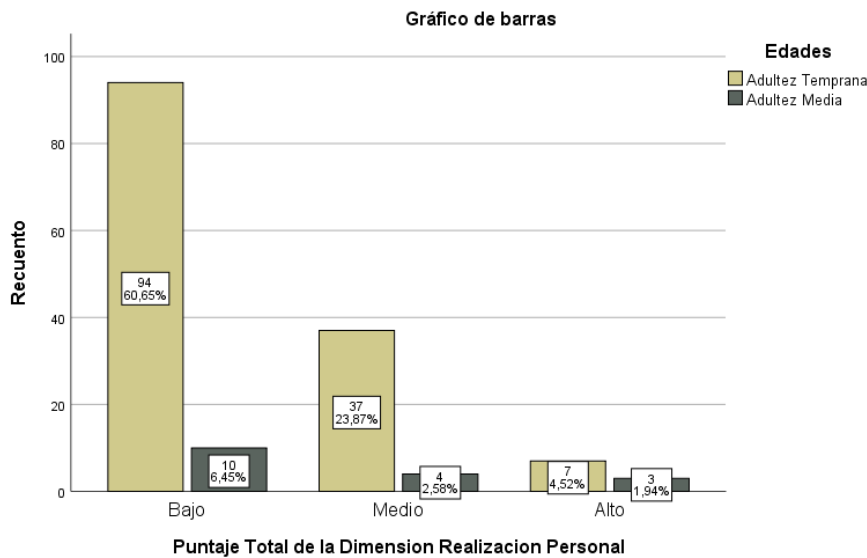
**Tabla cruzada de Realización Personal y Edad de los trabajadores**

		Edades		Total
		Adulthood Temprana	Adulthood Media	
Realización Personal	Bajo	94	10	104
	Medio	37	4	41
	Alto	7	3	10
Total		138	17	155

Nota. La clasificación de edades mostrada corresponde a la clasificación de las etapas del desarrollo humano según Papalia y Feldman (2012)

**Figura 17**

*Niveles de Realización Personal según edad.*



Tal como se aprecia en el gráfico anterior, se presentan los niveles de realización personal según la edad de los 155 trabajadores, notándose que ostentan un nivel bajo el 60.65% del personal y estos pertenecen al grupo adultez temprana y el 6.45% de trabajadores los cuales pertenecen al grupo adultez media. Por otra parte, exhiben un



nivel medio el 23.87% del personal que pertenecen al grupo adultez media y el 2.58% que pertenecen al grupo adultez media. Finalmente, presentan un alto nivel de realización personal el 4.52% de los trabajadores, estos pertenecientes al grupo de adultez temprana y el 1.94% de trabajadores los cuales pertenecen al grupo adultez media. En este sentido podemos decir que ambos grupos tanto el de adultez temprana y el de adultez media poseen una tendencia hacia el nivel bajo de realización personal.

**Tabla 22**

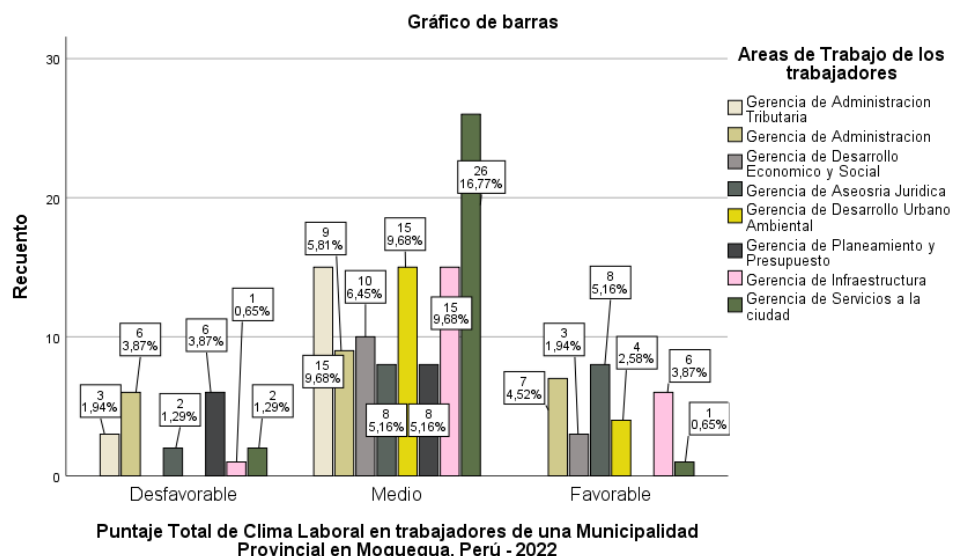
*Niveles de Clima laboral según área de trabajo.*

**Tabla cruzada de Clima Laboral y Áreas de Trabajo**

	Clima Laboral			Total
	Desfavorable	Medio	Favorable	
Áreas de Administración	3	15	0	18
Trabajo Tributaria				
Administración	6	9	7	22
Desarrollo	0	10	3	13
Económico y Social				
Asesoría Jurídica	2	8	8	18
Desarrollo Urbano	0	15	4	19
Ambiental				
Planeamiento y	6	8	0	14
Presupuesto				
Infraestructura	1	15	6	22
Servicios a la ciudad	2	26	1	29
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>106</b>	<b>29</b>	<b>155</b>

**Figura 18**

*Niveles de Clima laboral según área de trabajo.*



A continuación, se aprecian los resultados de niveles presentados en cuanto al clima laboral estos según el área de trabajo en 155 trabajadores, notándose que los trabajadores poseen una tendencia hacia el nivel medio de clima laboral, los cuales pertenecen a las áreas de Administración Tributaria (9.68%), Administración (5.81%), Desarrollo Económico y Social (6.45%), Asesoría Jurídica (5.16%), Desarrollo Urbano Ambiental (9.68%), Planeamiento y Presupuesto (5.16%), Infraestructura (9.68%) y Servicios a la Ciudad (16.77%). Finalmente, podemos decir que en todas las áreas existe una tendencia hacia el nivel medio de clima laboral.

**Tabla 23**

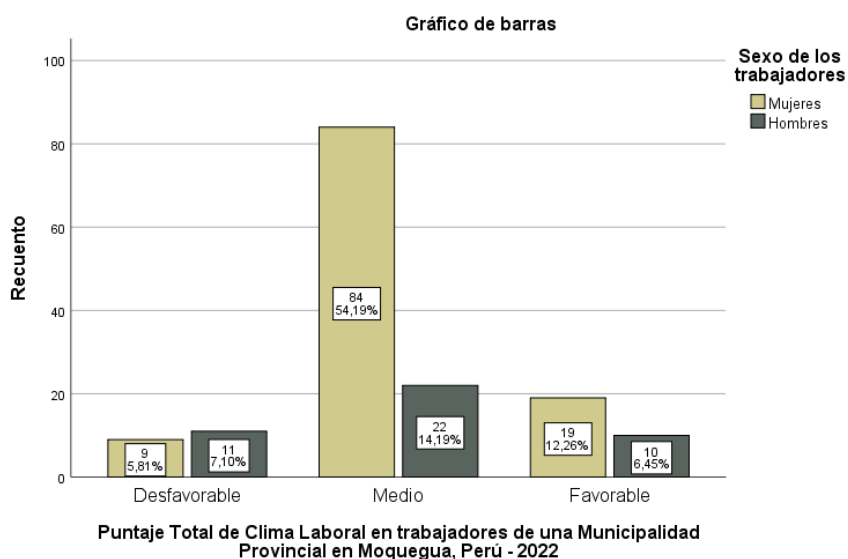
*Niveles de Clima laboral según sexo.*

**Tabla cruzada de Clima Laboral y Sexo de los trabajadores**

		Sexo de los trabajadores		Total
		Mujeres	Hombres	
Clima Laboral	Desfavorable	9	11	20
	Medio	84	22	106
	Favorable	19	10	29
Total		112	43	155

**Figura 19**

*Niveles de Clima laboral según sexo.*



Podemos apreciar en el gráfico previo, se presentan diversos niveles de clima laboral según el sexo de los 155 trabajadores, notándose que partiendo de la totalidad el 5.81% del personal son mujeres y el 7.10% del personal son hombres y obtuvieron un resultado desfavorable de clima laboral, seguido a ello se aprecia que el 54.19% de los trabajadores son mujeres y el 14.19% de los trabajadores son hombres y tienen un nivel medio de clima laboral. Finalmente se aprecia que el 12.26% del personal son mujeres y el 6.45% de los trabajadores son hombres y poseen un nivel favorable de

clima laboral. En este sentido podemos indicar que existe una tendencia tanto de hombres como mujeres hacia el nivel medio de clima laboral.

**Tabla 24**

*Niveles de Clima laboral según edad.*

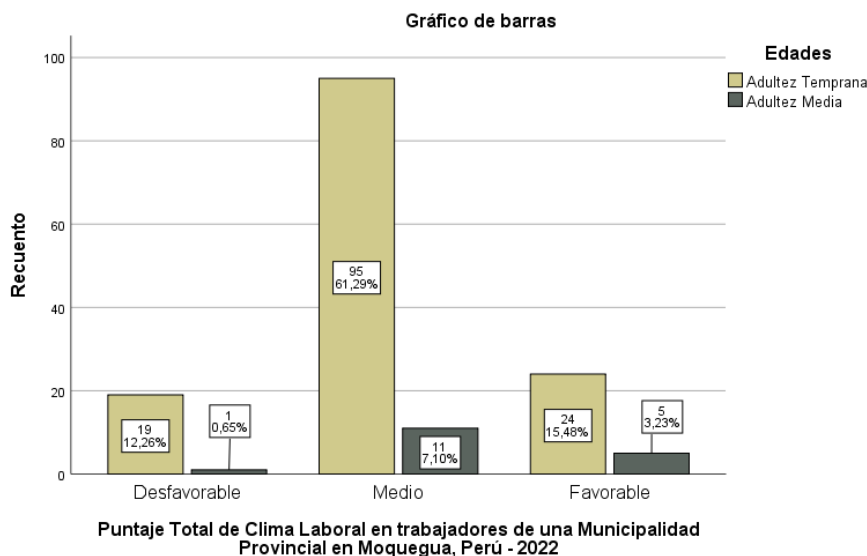
**Tabla cruzada de Clima Laboral y Edad de los trabajadores**

		Edades		Total
		Adulthood Temprana	Adulthood Media	
Clima Laboral	Desfavorable	19	1	20
	Medio	95	11	106
	Favorable	24	5	29
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>17</b>	<b>155</b>

Nota. La clasificación de edades mostrada corresponde a la clasificación de las etapas del desarrollo humano según Papalia y Feldman (2012)

**Figura 20**

*Niveles de Clima laboral según edad.*



Tal como se aprecia en el gráfico, podemos observar que se presentan los resultados del clima laboral según la edad de los 155 trabajadores, notándose que presentan un nivel desfavorable el 12.26% de trabajadores y estos pertenecen al grupo adultez temprana y el 0.65% de trabajadores los cuales pertenecen al grupo adultez media.

Por otra parte, presentan un nivel medio el 61.29% de trabajadores que pertenecen al grupo adultez media y el 7.10% de trabajadores que pertenecen al grupo adultez media. Finalmente, presentan un nivel favorable el 15.48% de los trabajadores, estos pertenecientes al grupo de adultez temprana y el 3.23% de trabajadores los cuales pertenecen al grupo adultez media. En este sentido podemos decir que ambos grupos tanto el de adultez temprana y el de adultez media poseen una tendencia hacia el nivel medio de clima laboral.

### **Contrastación de hipótesis**

**a) Análisis de normalidad:** Anticipadamente se ejecutó el análisis de la información mediante la escala de Kolmogorov-Smirnov con el fin de establecer los estadísticos de correlación

**Tabla 25**

#### *Prueba de normalidad*

##### **Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

	Síndrome de Burnout	Clima Laboral	Cansancio Emocional	Des.	R. Pers
N	155	155	155	155	155
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	60,88	151,94	21,90	10,27	28,71
Máximas diferencias	,052	,077	,165	,241	,143
extremas	,052	,043	,165	,241	,064
Estadístico de prueba	-,042	-,077	-,068	-,110	-,143
Sig. asintótica(bilateral)	,052	,077	,165	,241	,143
	,200 <sup>c,d</sup>	,025 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

*Nota.* Las cifras halladas consienten la comprobación del nivel de significación; si el p valor es **inferior** que 0.05, la distribución no es normal (No paramétrica), si el P valor es **superior** que **0.05** la distribución es normal (paramétrica). *Las abreviaturas (Des.) y (R. Pers) Corresponden a las dimensiones Despersonalización y Realización Personal.*

**Tabla 26***Selección del estadístico de correlación.*

Variables y Dimensiones	Variable	Estadístico de Correlación
Síndrome de Burnout p= ,200 Paramétrico	Clima Laboral p=,025 No paramétrico	Rho de Spearman
Dimensión Cansancio Emocional p= ,000 No paramétrico	Clima Laboral p=,025 No paramétrico	Rho de Spearman
Dimensión Despersonalización p= ,000 No paramétrico	Clima Laboral p=,025 No paramétrico	Rho de Spearman
Dimensión Realización personal p= ,000 No paramétrico	Clima Laboral p=,025 No paramétrico	Rho de Spearman

*Nota.* En la tabla preliminar, se exponen los indicadores de normalidad de las variables y dimensiones a correlacionar. Se utilizará Rho de Spearman para cada correlación.

**Tabla 27***Relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima laboral.***Correlaciones**

			Síndrome de Burnout	Clima Laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,259**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	155	155

Debido a que se presenta el valor de  $p=0,001$ , siendo este valor reflejo de una correlación estadística, debido a que es menor que el valor teórico de  $\alpha=0.05$  y arrojando un valor de  $r=-,259$  revelando una correlación inversa baja entre las variables. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis de trabajo y rechazamos la hipótesis alterna, es decir que, si existió una correlación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú – 2022. Estos datos nos indican que mientras el Burnout tenga más nivel, el clima laboral será menor.

**Tabla 28***Relación entre el Cansancio Emocional y el Clima laboral.*

<b>Correlaciones</b>			Cansancio Emocional	Clima Laboral
Rho de Spearman	Cansancio Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,550**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	155	155

Debido a que se presenta el valor de  $p=0,000$ , siendo este valor reflejo de una correlación estadística, debido a que es menor que el valor teórico de  $\alpha=0.05$  y arrojando un valor de  $r=-,550$  revelando una correlación inversa media entre las variables. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis de trabajo y rechazamos la hipótesis alterna, en ese sentido indicamos que, si existió una correlación entre el cansancio emocional y el Clima Laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú – 2022. Estos datos nos indican que mientras el cansancio emocional tenga más nivel, el clima laboral será menor.

**Tabla 29***Relación entre la Despersonalización y el Clima laboral.***Correlaciones**

			Desperson alización	Clima Laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-,282**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	155	155

Debido a que se presenta el valor de  $p=0,000$ , siendo este valor reflejo de una correlación estadística, debido a que es menor que el valor teórico de  $\alpha=0.05$  y arrojando un valor de  $r=-,282$  revelando una correlación inversa baja entre las variables. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis de trabajo y rechazamos la hipótesis alterna, en ese sentido indicamos que, si existió una correlación entre la despersonalización y el clima laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú – 2022. Estos datos nos indican que mientras la despersonalización tenga mayor nivel, el clima laboral será menor.



**Tabla 30***Relación entre la Realización Personal y el Clima laboral.*

<b>Correlaciones</b>			Realización Personal	Clima Laboral
Rho de Spearman	Realización Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,528**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	155	155

Debido a que se presenta el valor de  $p=0,000$ , siendo este valor reflejo de una correlación estadística, debido a que es menor que el valor teórico de  $\alpha=0.05$  y arrojando un valor de  $r=,528$  revelando una correlación directa media entre las variables. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis de trabajo y rechazamos la hipótesis alterna, en ese sentido indicamos que, si existió una correlación entre la realización personal y el clima laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú – 2022. Estos datos nos indican que mientras la d realización personal tenga mayor nivel, el clima laboral será menor.

## V. DISCUSION

La investigación presentada posee un objetivo claro, el cual es establecer si hay correlación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú – 2022, para efectos de esta investigación se tuvo una población de 155 individuos que fueron encuestados de ambos sexos. Con respecto a las limitaciones que sufrió este estudio a lo largo de la ejecución de esta tesis fueron la búsqueda de antecedentes, ya que nacionalmente como internacionalmente, existieron limitaciones en hallar investigaciones que correspondan al mismo campo de investigación del presente trabajo, es decir, si bien se hallaron numerosos estudios que investigaban las mismas variables, era un número muy reducido de ellas las que cumplían con los requisitos exigidos, tales como similitud en las características poblacionales, antigüedad de la investigación y cuestionarios utilizados.

Al ser esta una investigación de pregrado, tuvo cierto nivel de dificultad su realización al carecer de experiencia necesaria por parte del investigador para llevarlas a cabo, a pesar de ello se lograron resultados satisfactorios para el investigador.

En cuanto al objetivo general de este trabajo, su buscó establecer la relación entre las variables de estudio en el personal administrativo de una municipalidad provincial en Moquegua, Perú – 2022, para ello se obtuvo por medio del estadístico de Rho de Spearman ( $r = -0,25$  y  $p 0,00$ ) lo que revela que tienen relación y esta se da de forma inversa baja entre las variables, este resultado coincide con los hallazgos de otros investigadores contemplados en nuestros antecedentes

Investigaciones previas nos arrojan resultados similares tales como Obregón y Valer (2018), que obtuvo ( $\rho = -0.38$ ,  $p = 0.00 < 0.05$ ) en su investigación aplicada a trabajadores del rubro de asistencia de un hospital; Chura y Cayo (2021) quienes hallaron resultados ( $\rho = -0.57$ ,  $p = 0.00 < 0.05$ ) en su investigación aplicada a trabajadores administrativos de una Ugel; así mismo también Cubas (2018) quien obtuvo ( $\rho = -0.49$ ,  $p = 0.00 < 0.05$ ) en su trabajo investigativo realizado en trabajadores de una empresa mercantil; de igual manera los autores Matta y Rojas (2019) hallaron

( $\rho=-0.761$ ,  $p=0.00<0.05$ ); de igual manera López y Santivañez (2021) obtuvieron ( $\rho=-0.234$ ,  $p=0.01<0.05$ ) en su tesis realizada en personal de un Municipio de Ancash; de igual manera Gómez (2020) obtuvo ( $\rho=-0.578$ ,  $p=0.01<0.05$ ) en su investigación desarrollada en personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Ecuador; en ese sentido Cardona y Rodríguez (2019) en su investigación llevada a cabo en el personal de gimnasios del municipio de Cartago Valle del Cauca en Colombia encontraron que ( $\rho=-.819$ ,  $p=0.00<0.05$ ).

En todos estos resultados se puede apreciar que existe una relación inversa entre las variables estudiadas, es decir que cuando los individuos de determinada Institución experimentan sensaciones que pueden generar un alto nivel de síndrome de Burnout y esto disminuirá el clima laboral en el entorno de trabajo.

Por otra parte, contrario a nuestra investigación Gonzales (2021) halló ( $\rho=0.898$ ,  $p=0.290>0.05$ ) en su investigación, la cual se realizó en el área de enfermería de un hospital, esta revela que las variables no se relacionan, debido a que el valor de  $p$  excede al valor de  $\alpha$  y no hay correlación estadística.

A continuación, daremos respuesta a los objetivos específicos de esta investigación, primero se buscó si existe relación entre la dimensión cansancio emocional y el clima laboral en trabajadores administrativos de una municipalidad provincial en Moquegua, Perú – 2022, para ello se obtuvo a través del estadístico de Rho de Spearman ( $r = -0,55$  y  $p=0,00<0.05$ ) lo que indica que existe una relación inversa media entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral, este resultado coincide con los resultados de otros investigadores tomados en cuenta en nuestros antecedentes.

Investigaciones previas nos arrojan resultados similares tales como Obregón y Valer (2018), que obtuvo ( $\rho=-0.387$ ,  $p=0.00<0.05$ ) en su investigación; Chura y Cayo (2021) quienes hallaron resultados ( $\rho=-0.466$ ,  $p=0.00<0.05$ ) en su investigación; de igual manera Cubas (2018) quien obtuvo ( $\rho=-0.513$ ,  $p=0.00<0.05$ ) en su trabajo investigativo; de igual manera los autores Matta y Rojas (2019) hallaron ( $\rho=-0.696$ ,

$p=0.00<0.05$ ); de igual manera López y Santivañez (2021) obtuvieron ( $\rho=-0.218$ ,  $p=0.01<0.05$ ) en su investigación; de igual manera Gómez (2020) obtuvo ( $\rho=-0.498$ ,  $p=0.01<0.05$ ) en su investigación; así mismo Sarmiento (2022) encontró ( $\rho=-0.471$ ,  $p=0.00<0.05$ ). de igual manera Cardona y Rodríguez (2019) obtuvieron ( $\rho=-0.727$ ,  $p=0.00<0.05$ ) en su investigación. En este objetivo específico y en los resultados descritos pueden apreciarse que existe una relación inversa entre la dimensión cansancio emocional y clima laboral, a lo que podemos concluir que cuando existe sensación de estar cansado frente al trabajo pudiendo experimentar cansancio emocional, esto va a influir inversamente en la percepción del clima laboral existente.

En el caso de Gonzales (2021) halló ( $\rho=0.871$ ,  $p=0.32<0.05$ ) en su investigación, del mismo modo, Bernal y Chávez (2018) en su investigación encontraron ( $r=-0.16$ ,  $p=0.412 >0.05$ ) lo cual indica que no existe significancia estadística debido a que el valor de P excede al valor establecido de alfa.

En cuanto al segundo objetivo específico se buscó hallar si existe relación entre la dimensión despersonalización y el clima laboral en trabajadores administrativos de una municipalidad provincial en Moquegua, Perú – 2022, para ello se obtuvo a través del estadístico de Rho de Spearman ( $r = -0,282$  y  $p=0,00<0.05$ ) lo que indica que existe una relación inversa baja entre la dimensión despersonalización y clima laboral.

Investigaciones previas nos arrojan resultados similares tales como Obregón y Valer (2018), que obtuvo ( $\rho=-0.260$ ,  $p=0.00<0.05$ ) en su investigación; Chura y Cayo (2021) quienes hallaron resultados ( $\rho=-0.547$ ,  $p=0.05<0.05$ ) en su investigación; así mismo Cubas (2018) quien obtuvo ( $\rho=-0.351$ ,  $p=0.020<0.05$ ) en su trabajo investigativo; de igual manera los autores Matta y Rojas (2019) hallaron ( $\rho=-0.49$ ,  $p=0.00<0.05$ ); así mismo López y Santivañez (2021) obtuvieron ( $\rho=-0.180$ ,  $p=0.01<0.05$ ) en su investigación; de igual manera Gómez (2020) obtuvo ( $\rho=-0.413$ ,  $p=0.01<0.05$ ) en su investigación; de igual manera Sarmiento (2022) encontró ( $\rho=-0.418$ ,  $p=0.00<0.05$ ); del mismo modo Cardona y Rodríguez (2019) obtuvieron ( $\rho=-0.695$ ,  $p=0.00<0.05$ ) En este objetivo específico y en los resultados descritos pueden apreciarse que existe una relación inversa entre la dimensión despersonalización y

clima laboral, a lo que podemos concluir que cuando existe sensación de despersonalización en el trabajo pudiendo experimentar cinismo, frialdad y desinterés en cuanto al trabajo, esto va a influir inversamente en la percepción del clima laboral existente.

En el caso de Bernal y Chávez (2018) en su investigación encontraron ( $r=-0.10$ ,  $p=0.412 > 0.05$ ), de igual manera que Gonzales (2021) halló ( $\rho=0.980$ ,  $p=0.126 < 0.05$ ) en su investigación, lo cual indica que no existe significancia estadística, debido a que el valor de P excede al valor de alfa.

En cuanto al tercer objetivo específico se buscó hallar si existe relación entre la dimensión realización personal y el clima laboral en trabajadores administrativos de una municipalidad provincial en Moquegua, Perú – 2022, para ello se obtuvo a través del estadístico de Rho de Spearman ( $r = 0,528$  y  $p=0,00 < 0.05$ ) lo que indica que existe una relación directa media entre la dimensión realización personal y clima laboral.

Este resultado coincide con los resultados de otros investigadores tomados en cuenta en nuestros antecedentes, entre ellos tenemos a Obregón y Valer (2018), que obtuvo ( $\rho=0.273$ ,  $p=0.018 < 0.05$ ) en su investigación; de igual manera Chura y Cayo (2021) quienes hallaron ( $\rho=0.582$ ,  $p=0.00 > 0.05$ ) en su investigación; del mismo modo; de igual manera Sarmiento (2022) encontró ( $\rho=0.544$ ,  $p=0.01 < 0.05$ ); en similar forma Bernal y Chávez (2018) en su investigación encontraron ( $r=0.55$ ,  $p=0.002 > 0.05$ ) en su investigación. En este sentido, los resultados descritos indican que existe una relación directa entre la dimensión realización personal y clima laboral, a lo que podemos concluir que cuando existe sensación de poco desarrollo personal e insatisfacción en el trabajo, esto va a influir directamente en la percepción del clima laboral presente.

En el caso de Cubas (2018) quien obtuvo ( $\rho=-0.584$ ,  $p=0.041 < 0.05$ ) y Cardona y Rodríguez (2019) obtuvieron ( $r=-0.650$ ,  $p=0.002 > 0.05$ ) en su trabajo investigativo estos hallazgos son contrarios a la correlación hallada en esta investigación debido a que la correlación es inversa; por otra parte Gómez (2020)

obtuvo ( $\rho=-0.518$ ,  $p=0.01<0.05$ ) en su investigación; Gonzales (2021) halló ( $\rho=-0.687$ ,  $p=0.518<0.05$ ) en su investigación; de igual manera los autores Matta y Rojas (2019) hallaron ( $\rho=-0.229$ ,  $p=0.102>0.05$ ); así mismo López y Santivañez (2021) obtuvieron ( $\rho=0.166$ ,  $p=0.071>0.05$ ) en su investigación, todas ellas nos indican que no hay significancia estadística debido a que el valor de P hallado, es superior al valor de alfa.

Las implicancias en esta investigación tienen un nivel teórico el cual confirma las teorías tomadas como base, entre las cuales se encuentran la teoría socio cognitiva del yo de Albert Bandura para poder justificar y explicar el advenimiento del síndrome de burnout en algunos trabajadores, quienes empiezan a mostrar signos de deterioro en su salud mental y termina afectando su percepción y sus actitudes hacia el trabajo producto de sus formas de pensar. La teoría del intercambio social también se confirma, debido a que esta explica que algunas veces los individuos pueden tener la percepción de que su trabajo no es bien retribuido, y en ocasiones sienten que dan más de lo que reciben, esto acaba por afectar las sensaciones que tienen sobre el trabajo y hasta llegar a pensar que no son lo suficientemente capaces para dar soluciones a problemas que puedan surgir.

La implicancia social aportó un beneficio a esta municipalidad debido a que, se obtuvieron datos de 155 individuos que muestran un nivel de síndrome de burnout medio y alto, a la vez que esto se refleja en la percepción del clima laboral, también con resultados en el nivel medio.

El aporte a nivel metodológico de la presente investigación logrará que los instrumentos utilizados mantengan vigente su validez y confiabilidad, los cuales podrán ser de utilidad para investigaciones futuras y seguir siendo utilizados.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primero: Queda demostrado en esta investigación que existe una relación inversa entre el síndrome de burnout y el clima laboral en los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, en síntesis, se puede afirmar que cuando los trabajadores perciban que en su centro de trabajo hay mayor presencia de síndrome de Burnout, menor será el nivel de clima laboral percibido y viceversa.

Segundo: Se concluye que el cansancio emocional guarda una relación inversa media con el clima laboral de los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, es decir que mientras los trabajadores perciban un nivel alto de cansancio emocional menor será el nivel percibido de clima laboral y viceversa.

Tercero: Queda demostrado que la despersonalización guarda una relación inversa baja con el clima laboral de los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, esto nos indica que mientras se perciba en los trabajadores un mayor nivel de despersonalización menor será el nivel percibido de clima laboral y viceversa

Cuarto: Se concluye que la realización personal guarda una relación positiva media con el clima laboral de los trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, es decir que cuando los trabajadores perciban en su centro de trabajo un nivel bajo de realización personal también se percibirá un nivel desfavorable de clima laboral y cuando se perciba un nivel alto de realización personal también será mayor el nivel de clima laboral.

Quinto: Queda demostrado en relación al nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones expresadas según el área de trabajo, los trabajadores expresan las cifras más altas ubicadas en el nivel medio de síndrome de burnout, de igual manera se observó un nivel bajo en su primera dimensión, con respecto a la segunda dimensión se aprecian las cifras más elevadas en el nivel medio y alto, finalmente en su tercera dimensión se observan valores más elevados en el nivel bajo.

Sexto: Se concluye en lo concerniente al nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones expresadas según el sexo, que quienes expresaron valores más altos son las mujeres, así mismo manifestaron un nivel medio de burnout, de igual manera se observaron los valores más altos ubicados en el nivel bajo para las mujeres y en el nivel alto para los hombres en su primera dimensión, con respecto a su segunda dimensión los valores más elevados se ubicaron en el nivel alto para ambos sexos y finalmente en su tercera dimensión los valores más altos se ubicaron en el nivel bajo para ambos sexos.

Séptimo: Queda demostrado en cuanto al nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones expresadas según la edad, que aquellos que manifestaron valores más altos son los trabajadores que están en la adultez temprana, así mismo tanto los que están en la adultez temprana, así como en la adultez media manifestaron los valores más altos en el nivel medio, en ese sentido se identificó un nivel alto en la primera dimensión, un nivel alto para el grupo de adultez temprana y un nivel medio para el grupo de adultez media en cuanto a la segunda dimensión y finalmente se observó un nivel bajo para la tercera dimensión en ambos grupos.



## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero: Se recomienda que a través del área de Recursos Humanos y coordinando con profesionales del campo, incentivar planes y acciones para mejorar el clima organizacional en base a métodos que proporcionen información útil para detectar problemas en cada oficina, saber de primera mano la sensación de cada trabajador, para hacerlo sentir valorado y motivarlo a obtener los objetivos y de esta manera prevenir el desarrollo del burnout al interior de la municipalidad.

Segundo: Se recomienda implementar un programa de pausas activas y métodos de relajación, al empezar y durante el desarrollo de la jornada laboral, con la finalidad explícita de generar un ambiente apacible y tranquilo; de igual modo es importante incentivar actividades recreativas propuestas por la institución, buscando que entre compañeros de trabajo realicen actividades tales como deportes, días familiares y celebrar onomásticos, sin descuidar el trabajo y todo ello con la finalidad de establecer relaciones sociales amigables, que conlleven a un clima laboral saludable y por consiguiente la carga laboral será más llevadera contrarrestando el cansancio emocional.

Tercero: Se recomienda ejecutar planes sociales con el fin de mejorar el sentimiento empatía de los unos con los otros y también para con la población, de esta manera mejorar el trabajo grupal, advirtiendo la aparición de despersonalización en los individuos en ese sentido prevenir el maltrato hacia los usuarios logrando una mejora considerable del clima organizacional percibido al interior de la institución.

Cuarto: Se recomienda plantear a los funcionarios municipales formas de motivar a sus trabajadores más eficaces, brindarles capacitaciones constantes para mejorar sus habilidades en el trabajo, incentivarlos a alcanzar objetivos no solo en el trabajo sino en el ámbito personal y profesional, desarrollándose como persona, aumentando sus capacidades y creciendo profesionalmente para que de ese modo puedan sentirse autorrealizados y así contribuir positivamente al desarrollo de la Institución.

Quinta: Se recomienda al jefe de recursos humanos que, en cada área al interior de la Municipalidad, realicen un seguimiento adecuado a cada trabajador tomando en cuenta el perfil requerido para el área en la que se desenvuelve, en este sentido podrá enfrentar los desafíos del puesto de trabajo con mayor capacidad de resolución, generando una sensación de mejor desempeño en su puesto de trabajo.

Sexto: Incentivar a investigaciones posteriores que se enfoquen en el análisis del ambiente laboral al interior de las organizaciones, debido a que la clave radica en lograr un eficaz clima organizacional para eliminar y superar problemas relacionados a casos de síndrome de burnout.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HIMMEL RONALD SALINAS CORONADO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSARVALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Síndrome de Burnout y ClimaLaboral en Trabajadores administrativos de una Municipalidad Provincial en Moquegua, Perú - 2022", cuyo autor es CHAVEZ HERRERA MATTEO ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones. He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 03 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HIMMEL RONALD SALINAS CORONADO <b>DNI:</b> 10186942 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0264-3478	Firmado electrónicamente por: RSALINASC el 04- 11-2022 13:25:49

Código documento Trilce: TRI - 0437320