



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Clima laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de la Policía
Nacional del Perú, 2016”**

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

AUTORA:

GARCÍA HANCCO, Angie Madelaine

ASESOR:

MG. MONTERO ORDINOLA, Juan Carlos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2016

Página de Jurado

MG. MANRIQUE TAPIA, Cesar
Presidente

MG. POMAHUACRE CARHUAYAL, Juan
Secretario

MG. ALTAMIRANO ORTEGA, Livia
Vocal

Dedicatoria

A la Virgen de Guadalupe, por encaminarme por el buen recorrido en mi formación profesional; asimismo, en memoria de mi abuela Ramoza Padilla, quien siempre me brindó su afecto incondicional, confianza y aspiraba verme concluir mi carrera. Además, a mi admirable madre, quien me enseñó a enfrentar los obstáculos y motivarme a concluir mi tesis.

Agradecimiento

A las autoridades de la institución policial y a los asesores de la presente investigación: Víctor Espino, Juan Carlos Montero y al profesor Juan Pomahuacre, por ofrecerme su apoyo y orientación constante.

Asimismo, quiero expresar mi agradecimiento a mis padres por la paciencia que han tenido para enseñarme, por sus atenciones y consejos constantes que han servido de gran impulso para mi vida y crecimiento; de igual modo, a mis hermanos Katherine y Aldair, por brindarme su infinito amor y darme aliento constante, por esta razón, son mi inspiración en esta etapa.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Angie Madelaine García Hanco, con DNI N°48051287, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, diciembre del 2016.

Angie Madelaine García Hanco

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: “Clima laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de la Policía Nacional del Perú, 2016”. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Psicología.

En el presente trabajo son descritos los hallazgos del estudio, el cual tuvo como objetivo conocer si existe correlación y estadísticamente significativa entre el clima laboral y síndrome de burnout. El mismo que fue evaluado por medio de los instrumentos: La Escala de Opiniones CL-SPC y el Inventario de Burnout MBI-Maslach.

Angie Madelaine García Hancoo

Índice

| | |
|--|-----------|
| Página de Jurado..... | ii |
| Dedicatoria..... | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Indice..... | vii |
| Indice de tablas..... | ix |
| Resumen..... | x |
| Abstract..... | xi |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1. Realidad problemática: | 1 |
| 1.2. Trabajos previos..... | 5 |
| 1.2.1. Antecedentes internacionales..... | 5 |
| 1.2.2. Antecedentes nacionales..... | 6 |
| 1.3. Teorías Relacionadas al tema..... | 7 |
| 1.4. Formulación del problema:..... | 20 |
| 1.5. Justificación del estudio | 20 |
| 1.6. Hipótesis: | 22 |
| 1.6.1. Hipótesis General | 22 |
| 1.7. Objetivo..... | 22 |
| 1.7.1. Objetivo general..... | 22 |
| 1.7.2. Objetivos específicos | 22 |
| CAPÍTULO II. MÉTODO | 24 |
| 2.1. Diseño de investigación: | 25 |
| 2.2. Variables, Operacionalización:..... | 26 |

| | |
|---|--------------------------------------|
| 2.3. Población y muestra:..... | 27 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 30 |
| 2.5. Método de Análisis de datos | 40 |
| 2.6. Aspectos éticos | 41 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS | 42 |
| 3.1. Resultados | 43 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 4.1. Discusión | 49 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES..... | 53 |
| 5.1. Conclusiones..... | 54 |
| CAPÍTULO VI.RECOMENDACIONES | 55 |
| 6.1. Recomendaciones | 56 |
| CAPÍTULO VII. REFERENCIAS | 58 |
| 7.1. Referencias:..... | 59 |
| ANEXOS | 63 |

Índice de tablas

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1 | <i>Distribución de las direcciones en la Inspectoría General, Surquillo.....</i> | 28 |
| Tabla 2 | <i>Características de la muestra.....</i> | 30 |
| Tabla 3 | <i>Categorías interpretativas del Clima laboral.....</i> | 33 |
| Tabla 4 | <i>Validez de contenido a través de coeficiente de validación "V" de Aiken de los ítems de la escala clima laboral.....</i> | 56 |
| Tabla 5 | <i>Análisis de los ítems test.....</i> | 57 |
| Tabla 6 | <i>Estadístico de fiabilidad del clima laboral.....</i> | 34 |
| Tabla 7 | <i>Niveles interpretativos del síndrome de burnout.....</i> | 36 |
| Tabla 8 | <i>Validez de contenido a través de coeficiente de validación "V" de Aiken de los ítems de la escala síndrome de burnout.....</i> | 61 |
| Tabla 9 | <i>Análisis de los ítems test.....</i> | 61 |
| Tabla 10 | <i>Estadístico de fiabilidad del síndrome de burnout.....</i> | 37 |
| Tabla 11 | <i>Prueba de Normalidad entre el clima laboral y síndrome de burnout....</i> | 40 |
| Tabla 12 | <i>Correlación entre clima laboral y síndrome de burnout.....</i> | 40 |
| Tabla 13 | <i>Niveles del Clima Laboral.....</i> | 41 |
| Tabla 14 | <i>Niveles del síndrome de burnout.....</i> | 41 |
| Tabla 15 | <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov del Clima laboral y el cansancio emocional.....</i> | 42 |
| Tabla 18 | <i>Correlación entre el clima laboral y el cansancio emocional.....</i> | 42 |
| Tabla 19 | <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov del clima laboral y la despersonalización.....</i> | 43 |
| Tabla 20 | <i>Correlación entre el clima laboral y la despersonalización.....</i> | 43 |
| Tabla 21 | <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov del clima laboral y la realización personal.....</i> | 44 |
| Tabla 22 | <i>Correlación entre el clima laboral y la realización personal.....</i> | 44 |

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad determinar la correlación y estadísticamente significativa entre el clima laboral y síndrome de burnout, la muestra estuvo conformada por la totalidad de la población para la relevancia de esta investigación, siendo 187 trabajadores que laboran en la dirección de investigación e inspección. El tipo de investigación fue descriptiva - correlacional, puesto que se describieron los niveles y las correlaciones entre la variable 1 sobre las dimensiones del burnout a través del diseño no experimental-transversal. El muestreo de la presente investigación fue no probabilístico e intencional. Los instrumentos aplicados fueron la Escala de Opiniones CL-SPC y el Inventario de Burnout MBI- Maslach. Los resultados indican que no existe correlación en ambas variables. En cuanto al nivel global del clima laboral, los trabajadores en su mayoría (20.3%) se encuentran en la categoría desfavorable y favorable; referente al síndrome de burnout, un (37.4%) se encuentra en un nivel de tendencia. Asimismo, también se halló el tipo de correlación; estadísticamente significativa entre el clima laboral y la dimensión de cansancio emocional y realización personal, sin embargo no existió correlación y estadísticamente significativa entre la dimensión de despersonalización representándose (-0,75).

Palabras clave: *Síndrome de Burnout, Clima Laboral, institución policial.*

ABSTRACT

The present study aimed to determine the correlation and statistically significant between the work climate and burnout syndrome, the sample was made up of the entire population for the relevance of this research, being 187 workers who work in the direction of investigation and inspection. The type of research was descriptive - correlational, since the levels and correlations between variable 1 on burnout dimensions were described through the non - experimental - transversal design. The sampling of the present investigation was non-probabilistic and intentional. The instruments applied were the CL-SPC Rating Scale and the MBI-Maslach Burnout Inventory. The results indicate that there is no correlation in both variables. Regarding the global level of the working environment, the majority of workers (20.3%) are in the unfavorable and favorable category; regarding burnout syndrome, one (37.4%) is at a trend level. Also, the type of correlation was found; statistically significant between the work environment and the dimension of emotional exhaustion and personal fulfillment, however, there was no correlation and statistically significant between the dimension of depersonalization represented (-0.75).

Key words: Burnout Syndrome, Occupational Climate, police institution.