



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

**“Síndrome de Burnout y Clima laboral en efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - Lima Norte”**

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

**AUTOR:**

MENDOZA SANTIVANEZ, Henry Alejandro

**ASESOR:**

Mg. BARBOZA ZELADA, Luis Alberto

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

**LIMA-PERÚ**

2017

## Página del Jurado

---

Mg. César Raúl Manrique Tapia

**Presidente**

---

Mg. María Milagros Cubas Petti

**Secretario**

---

Mg. Juan Walter Pomahuacre Carhuayal

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios por guiar todo mi camino académico y hacer que en el destino conozca excelentes personas.

A mis Padres y mi hermana que siempre estuvieron apoyándome constantemente en mis estudios y ser un ejemplo de familia a la cual soy el sucesor y me siento orgulloso de ello.

Al amor de mi vida Jennifer Garcia por su apoyo y motivación incondicional para seguir alcanzando mis metas y crecer profesionalmente De a Dos.

A mis Abuelos por haberme inculcado valores desde muy niño y mi Tío Melquiades que siempre estará presente en toda la familia.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú y en especial a la XXV Comandancia Departamental Lima Norte a la cual pertenezco y permitirme realizar el estudio de investigación.

A mi amigo Eduardo Rodriguez "Purulu" que siempre me estuvo apoyando lo cual estaré muy agradecido.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Henry Alejandro Mendoza Santivañez, identificado con DNI N° 73122696, 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.

Así mismo, 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, 06 Octubre del 2017.

Henry Alejandro Mendoza Santivañez

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Humanidades, Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: Síndrome de Burnout y Clima laboral en efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - Lima Norte. En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral en efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - Lima Norte; los cuales han sido evaluados a través del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Clima Laboral (CL-SPC).

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el capítulo I se da la introducción del tema, lo cual incluye la: realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema que contiene el Marco Teórico sobre las variables Síndrome de Burnout y Clima Laboral, la formulación del problema, justificación del estudio, planteamiento de hipótesis y objetivos, El Capítulo II se desarrolla el diseño de investigación, las variables de estudios y Operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis y aspectos éticos. En el capítulo III se muestran la interpretación de los resultados de la investigación. En el capítulo IV se expone las discusiones con los resultados obtenidos. El capítulo V expone las conclusiones de la investigación. En el capítulo VI se presenta las recomendaciones de la investigación. En el capítulo VII corresponde a los anexos correspondientes, para una mayor información y detalle de la investigación. Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Henry Alejandro Mendoza Santivañez.

## Índice

Página del Jurado .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
Índice .....	vii
Índice de Tablas .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCION.....	1
1.1. Realidad Problemática .....	1
1.2. Trabajos previos.....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	7
1.3.1 Teoría del Clima Organizacional de Litwin y Stringer .....	7
1.3.2. Definición de Clima Laboral .....	11
1.3.3. Características del clima laboral .....	11
1.3.4. Medición del clima laboral.....	12
1.3.5. Factores del clima laboral .....	13
1.3.6. Teoría del Síndrome de Burnout.....	14
1.3.7. El estrés laboral y su influencia en el trabajo .....	16
1.3.8. Definición del estrés.....	17
1.3.9. Factores asociados al Síndrome de Burnout .....	19
1.3.10. Estrategias para la prevención y manejo del estrés .....	20
1.3.11. Causas que produce el estrés laboral .....	21
1.4. Formulación del problema .....	22
1.5. Justificación del estudio.....	22
1.6 Hipótesis.....	24
1.7 Objetivos .....	24
a) Objetivo General.....	24

b) Objetivos específicos.....	24
II. METODO.....	26
2.1. Diseño de investigación.....	26
2.1.1. Nivel de investigación: .....	26
2.1.2. Tipo:.....	27
2.2. Variables, Operacionalización .....	27
a) Variable I: Clima Laboral .....	27
b) Variable II: Síndrome de Burnout .....	27
2.3. Población y muestra .....	28
a) Población de estudio .....	28
b) Muestra .....	28
c) Muestreo .....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	30
2.5. Métodos de análisis de datos .....	34
2.6. Aspectos éticos .....	35
III. RESULTADOS.....	36
IV. DISCUSION.....	47
V. CONCLUSIONES .....	50
VI. RECOMENDACIONES .....	52
VII. REFERENCIAS. ....	53
ANEXO 01.....	58

## Índice de Tablas

Tabla 1 Frecuencias y porcentajes de la variable Síndrome de Burnout .....	36
Tabla 2 Frecuencias y porcentajes de la variable Clima Laboral .....	37
Tabla 3 Prueba de normalidad para todas las variables evaluadas .....	38
Tabla 4 Relación entre Síndrome de burnout y Clima Laboral .....	39
Tabla 5 Correlación entre Síndrome de burnout y Clima Laboral según grado CBP. ....	40
Tabla 6 Correlación entre Síndrome de burnout y Clima laboral según edad.....	41
Tabla 7 Correlación entre Síndrome de burnout y Clima laboral según el sexo. ....	42
Tabla 8 Correlación entre Síndrome de burnout y Realización personal .....	43
Tabla 9 Correlación entre Síndrome de burnout e Involucramiento laboral .....	43
Tabla 10 Correlación entre Síndrome de burnout y Supervisión .....	44
Tabla 11 Correlación entre Síndrome de burnout y Comunicación .....	45
Tabla 12 Correlación entre Síndrome de burnout y Condiciones laborales .....	46

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por finalidad encontrar la relación entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral en efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - Lima Norte 2017. Se trabajó con una población de 800 Bomberos Voluntarios, haciendo uso de una muestra de 309 Bomberos Voluntarios, de ambos géneros, con edades de entre 18 a 42 años, ante ello para medir la variable de Síndrome de Burnout, se empleó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), que consta de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Mientras que, para la medición de Clima Laboral, se utilizó la Escala de Clima Laboral (CL – SPC), que consta de cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. A lo cual los resultados finales concluyen que no existe relación entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral en manera global, no obstante, si se evidenció una relación significativa entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral según los grados CBP que existen en el CGBVP.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Clima Laboral, Bomberos Voluntarios CGBVP.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to find the relationship between Burnout Syndrome and Occupational Weather in personnel of the General Corps of Voluntary Firemen of Peru - Lima Norte 2017. We worked with a population of 800 Volunteer Firefighters, making use of a sample of 309. In order to measure the variable of Burnout Syndrome, we used the Maslach Burnout Inventory (MBI), which consists of three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment.

Meanwhile, the Labor Climate Scale (CL - SPC) was used for the measurement of Occupational Climate, which consists of five dimensions: self - actualization, labor involvement, supervision, communication and working conditions. To this end the results conclude that there is no relation between Burnout Syndrome and Labor Climate in a global way, however, if a significant relation between Burnout Syndrome and Work Climate according to the CBP grades that exist in the CGBVP was evidenced.

Keywords: Burnout Syndrome, Occupational Climate, Voluntary Firefighters CGB