



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en los Servidores
Públicos de una Municipalidad de Ancash, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS

López Luna Lady Lye (ORCID: 0000-0002-7006-6561)

Santiváñez Cárdenas Mariela Gissella (ORCID: 0000-0003-4038-6422)

ASESOR

Mg. García García Eddy Eugenio (ORCID: 0000-0003-3267-6980)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo organizacional

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres: Ana María y Gilmer Robinson por haber inculcado en mi persona, los principios y valores que guían y dirigen mi existencia, gracias eternas.

Lady.

Dedico esta tesis a mis padres Amel e Hilda quienes, con su experiencia y amor me brindan su apoyo y están conmigo en todo momento, a mis hijos Joseph y Gisselle quienes me ofrecen su amor incondicional y son mi motor para el logro de mis metas profesionales.

Mariela.

Agradecimiento

Nuestro profundo agradecimiento a Dios por sus bendiciones y presencia en estos momentos difíciles de nuestras vidas, a nuestros padres por su apoyo y acompañamiento incondicional y a nuestro asesor Mg. Eddy E. García García, por esa entrega en cada una de nuestras sesiones de aprendizaje en estas épocas de pandemia mundial por COVID-19, por el estímulo brindado para el logro de nuestras metas.

Las autoras.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1 Correlación entre Clima Organizacional y Síndrome de Burnout	21
Tabla 2 Correlación entre Clima Organizacional y Agotamiento Emocional	22
Tabla 3 Correlación entre Clima Organizacional y Despersonalización	23
Tabla 4 Correlación entre Clima Organizacional y Realización Personal	24

Resumen

La investigación tuvo como objetivo, determinar si existe relación entre Clima Organizacional y Síndrome de burnout en los servidores públicos de una Municipalidad de Ancash. Fue de tipo básico y de nivel correlacional, aplicado a 120 servidores públicos, los instrumentos utilizados fueron: la escala de Clima Laboral de Sonia Palma CL-SPC y el Inventario de burnout de Maslach MIB. La investigación, evidenció relación inversa baja entre las variables clima organizacional y síndrome de burnout siendo $p= 0,010$ y $r= -0,234$, el resultado de correlación entre la variable clima organizacional y el factor agotamiento emocional en el síndrome de burnout, muestra relación negativa baja siendo $p=0,017$ y $r= -0,218$, el resultado entre clima organizacional y despersonalización muestra relación negativa muy baja siendo $p= 0,049$ y $r= -0,180$, y por último, el resultado entre la variable de clima organizacional y la dimensión realización personal del síndrome de burnout, no muestra relación, siendo $p= 0,071$. En conclusión, si existe relación inversa entre el clima organizacional con el síndrome de burnout en los servidores de una municipalidad de Ancash, es decir, que mientras los empleados perciben un favorable clima organizacional, disminuye el síndrome de burnout y viceversa.

Palabras clave: Clima organizacional, Síndrome de burnout, Servidores públicos.

Abstract

The objective of the research was to determine if there is a relationship between Organizational Climate and Burnout Syndrome in public servants of a Municipality in Ancash. It was of basic type and correlational level, applied to 120 public servants, the instruments used were: Sonia Palma's CL-SPC Work Climate Scale and the MBI Maslach Burnout Inventory. The research shows a low inverse relationship between the variables organizational climate and burnout syndrome, being $p = 0.010$ and $r = -0.234$, the result of correlation between the variable organizational climate and the emotional exhaustion factor in the burnout syndrome, shows a low negative relationship being $p = 0.017$ and $r = -0.218$. The result between organizational climate and depersonalization shows a very low negative relationship, being $p = 0.049$ and $r = -0.180$, and finally, the result between the organizational climate variable and the personal fulfillment dimension of the burnout syndrome, shows no relationship, being $p = 0.071$. In conclusion, if there is an inverse relationship between the organizational climate and the burnout syndrome in the servers of a municipality of Ancash, that is, while the employees perceive a favorable organizational climate, the burnout syndrome decreases and vice versa.

Keywords: Organizational climate, Burnout syndrome, Public servants.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud OMS (2017), afirmó, un desfavorable clima organizacional, contribuye a la adquisición de enfermedades no transmisibles que conllevan el ausentismo laboral y en algunos casos la muerte. La Agencia Europea de Investigación Eurofound (2019), apoyada con la Organización Internacional del Trabajo OIT, realizó un estudio en 41 países a nivel mundial entre ellos República de Corea, Estados Unidos, Turquía, China, países de Europea UE, América Central Hispanohablante, Uruguay, Argentina y Chile, aplicado a 1200 millones de personas, éste estudio, manifestó en cuanto a horas de trabajo, diferencias entre los países de UE quienes trabajan más de 48 horas semanales mientras que los demás países tales como República de Corea, Chile y Turquía es solo el 50 % de ese porcentaje, y el 10 % de los países encuestados trabajan en sus horas libres. Un 25 % a 40 % de los trabajadores encuestados realizan un trabajo intensivo, es decir, mayor velocidad en poco tiempo, siendo así un empleo emocionalmente exigente. Un 12 % de los trabajadores encuestados, declaró ser objeto de hostigamiento, humillaciones, maltrato verbal y acoso sexual.

Keep On Moving KOM (2018), según el estudio Preparing For Take-off, concluyó que del año 2013 al 2018, se observó una rotación del personal en un 23 % a nivel mundial, considerando que un favorable clima organizacional es una de las soluciones de mayor impacto en las empresas. La Cámara de Comercio de Lima CCL (2018) en su encuesta realizada por el portal de empleos Aptitus manifestó que se puede incrementar un 30% de productividad en las empresas con un favorable clima organizacional. Escuela de Posgrado en Administración de Negocios ESAN (2019), manifestó que según una encuesta realizada por Aptitus, ocho de cada diez empleados refieren que es un factor determinante en su desempeño el clima organizacional, asimismo, de diez empleados encuestados, nueve mencionaron que, si presenciaban un clima organizacional desfavorable, renunciaba a su empleo.

OMS (2019), reconoce que el estrés laboral crónico, síndrome de burnout o del quemado es factor de riesgo en el campo laboral, afectando el nivel de vida y salud mental de los empleados, se asocia al desgaste mental, emocional y físico,

por ello se ha considerado en la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-11 como enfermedad, que será tratada en los centros de salud por médicos a partir del 2022. Según la OIT (2016), mencionó que han sido afectados 40 millones de empleados solo en la unión europea por el estrés laboral, sin embargo, solo el 26 % de empresas europeas optaron por medidas de reducción a este problema. Menciona también, OIT (2016), que un estudio realizado por la OMS concluyó que en México se presentó el mayor porcentaje de estrés laboral ya que, de los 75 mil infartos registrados al año, un 25 % se debe al síndrome de burnout. Asimismo, el estudio arrojó que en México el 75 % de trabajadores presentan estrés laboral, China el 73 % y EEUU el 59 %.

La Organización de Consumidores y Usuarios OCU (2018), al realizar un estudio, aplicó una encuesta a empleados de 25 a 64 años, el 27 % de ellos presenta riesgo de padecer estrés laboral crónico o síndrome de burnout, considerándose que un deficiente clima organizacional, conlleva a adquirir burnout, de ellos un 36% pertenece a contratos temporales, un 30 % al sector privado y por último un 17% al sector público. También se mencionó que un 8 % de los encuestados, faltó a su centro laboral por causa del estrés.

En cuanto a la realidad problemática local, en un diagnóstico previo de los servicios que ejecutó en una Municipalidad de Ancash, que es donde se desarrolló la presente investigación, según la Ley N° 27972, que establece la Administración interna y la prestación de los servicios locales; se apreció que su estructura orgánica no respondía a la realidad actual, dificultando el cumplimiento de sus objetivos. La mayoría de los funcionarios (12 de los 15) se refirieron como un evidente problema, la alta rotación del personal cuya causa de origen son las decisiones tomadas por alcaldes y regidores, quienes despiden y rotan a los servidores que se encuentran en situación de contrato flexibles.

En entrevistas previas realizadas, antes de que se declare la pandemia por COVID-19 en el Perú, confirmaron lo anteriormente planteado: la alta volatilidad de los funcionarios públicos de la municipalidad afecta su capacidad de desarrollar plenamente su trabajo debido a que no permanecen el tiempo suficiente en un puesto como para adquirir el conocimiento necesario, como afirmó el subgerente de capital humano de la municipalidad: *Hay contratados que*

están por periodos, y dejan un vacío para que ingrese uno nuevo. De esta manera se empieza otra vez con el entrenamiento, ocupando meses adicionales, que retrasan las actividades programadas, generando inconvenientes, precisó.

Toda esta situación descrita, es indudable que genera estrés laboral y un deficiente clima organizacional, siendo, factor de riesgo en el campo laboral, afectando el nivel de vida y salud mental de los empleados, se asocia al desgaste mental, emocional y físico, así como redundante en las deficiencias y la mala atención que reciben los vecinos de la municipalidad. Estos problemas descritos: la volatilidad del personal, además de las carencias remunerativa, que generan en los servidores municipales, estrés, fatiga laboral y deficiente clima organizacional, nos inducen a plantear la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores públicos de una Municipalidad de Ancash, 2021?

La investigación se fundamenta de manera teórica ya que se realizó una recopilación exhaustiva de la información encontrada en los diferentes repositorios, bases de datos y biblioteca virtual que nos permiten desarrollar conocimientos acerca del clima organizacional o laboral y síndrome de burnout, del quemado o estrés crónico, también, se aportará a futuras investigaciones que consideren variables similares. Se fundamenta de manera social, ya que la investigación busca sacar a la luz la relación entre clima organizacional y síndrome burnout, como repercuten estos, entre los servidores públicos y el servicio que brindan a la población. A la Municipalidad le permitirá saber si los trabajadores están en condiciones adecuadas para trabajar, puesto que, esto va a beneficiar a los usuarios, además, los trabajadores con menores niveles de burnout y con un buen clima organizacional serán trabajadores más felices y eficientes, comprometiéndose con su trabajo y logrando metas y objetivos propuestos.

Para la cual se establece el Objetivo General siguiente: Determinar si existe relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores públicos de una Municipalidad de Ancash, 2021. Como objetivos específicos: O.E.1. Determinar si existe relación entre clima organizacional y el agotamiento emocional en los servidores públicos de una Municipalidad de Ancash, 2021.

O.E.2. Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la despersonalización en los servidores públicos de una Municipalidad de Ancash, 2021. O.E.3. Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la realización personal en los servidores públicos de una Municipalidad de Ancash, 2021. Se plantea la siguiente hipótesis: Existe relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores públicos de una Municipalidad de Ancash, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes considerados en la presente investigación, se destaca a nivel internacional el estudio Vilcahuano (2015) cuya investigación tuvo como objetivo, determinar si existe relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en los servidores de la Dirección de Talento Humano de la Universidad Central del Ecuador. La muestra está constituida por 30 servidores. La recolección de datos se dio a través de los test de Escala de Clima Organizacional EDCO y el Inventario de Burnout de Maslach MBI. Los resultados concluyeron, que hay una relación directa entre clima organizacional y el burnout, también, se evidenció que los trabajadores en su gran mayoría observan un buen clima laboral, demostrando que están dentro de los parámetros admisibles. Se evidenció que en su mayoría los trabajadores están sometidos a experimentar situaciones agobiantes originadas por el trabajo que presentan en su organización. Asimismo, muestran en la dimensión agotamiento emocional y dimensión despersonalización niveles medios; a diferencia, de la dimensión realización personal que presenta resultados son favorables. Indicando que aun presentando niveles de estrés tienen una percepción adecuada de ellos mismos y presentan un trabajo positivo. Asimismo, los indicadores de clima organizacional son buenos y síndrome de estrés crónico se presenta en un nivel medio. Concluyendo que la apreciación acerca del clima laboral de los servidores influye en la evidencia y no evidencia de síntomas de estrés crónico.

Montoya et al. (2017), investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior en Chile. Su diseño fue cuantitativo, correlacional, con una muestra de 166 trabajadores, se recolecto los datos utilizando el Cuestionario de Satisfacción laboral S20/23, la escala de medición para Clima Organizacional de Koys y DeCotiis y un cuestionario sociodemográfico y laboral. Los resultados concluyeron la existencia de correlación entre la dimensión apoyo de clima organizacional y participación de satisfacción laboral, en cambio, entre la dimensión presión y las dimensiones de satisfacción laboral no presentaron correlación alguna.

Brito, Pitre y Cardona (2019), investigación cuyo objetivo fue, identificar como el clima organizacional fue percibido por parte de los colaboradores y como este, afectó en el desempeño de ellos, su diseño fue descriptivo correlacional, con una muestra de 78 colaboradores, los datos se recolectaron utilizando una encuesta basada en las variables liderazgo, toma de decisiones, motivación y control. Como resultado se obtuvo que la integración de las variables control, liderazgo y seguimiento, intervienen para el buen desarrollo de un clima organizacional.

Huayhua (2018), cuya investigación planteó como objetivo determinar si existe relación entre el síndrome de burnout y clima organizacional sobre el desempeño laboral de los servidores asistenciales. Su diseño fue no experimental descriptivo, correlacional. El grupo muestral estuvo formado por 44 profesionales dedicados al sector salud. Recolectó datos utilizando los test de Escala Clima Laboral SPC, del test Maslach Burnout Inventory y test de Desempeño Laboral. Los resultados del estudio reflejaron un nivel alto de SB en los servidores asistenciales siendo el 42%, los indicadores muestran un 80 % en despersonalización y un 91% con deficiente realización personal. Los más afectados fueron los profesionales de enfermería con un 64 %, y un 44 % los técnicos de enfermería. Por otro lado, el CO es favorable medianamente con un 78 %, 38 % en involucramiento laboral, 33 % en comunicación y un 13 % en condiciones laborales. En cuanto a desempeño laboral se muestra un 91 %, siendo así un nivel regular en los indicadores de eficiencia, 98 % en eficacia y un 98 % en efectividad. Se concluye que, entre los servidores asistenciales, el SB y la percepción del CO sobre la eficiencia y eficacia no existen. Por otro lado, en los servidores asistenciales, existe relación entre el SB y el CO sobre la efectividad y el desempeño.

Percca (2017) En su investigación presentó como objetivo principal determinar si existe relación entre el CO y el SB en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora en el periodo 2017. El diseño utilizado fue descriptivo correlacional. Siendo el grupo muestral 41 servidores públicos. La recolección de datos se dio a través de los test de la Escala EMCO y Maslach Burnout Inventory MBI. Los resultados reflejaron, que existe relación entre las

dimensiones sistema individual del CO y agotamiento emocional del SB, indicando relación negativa muy baja, entre las dimensiones de sistema interpersonal del CO y despersonalización del SB, existe relación inversa muy baja; asimismo, se muestra entre las dimensiones sistema organizacional del CO y relación personal del SB una relación positiva moderada. Por último, existe entre el CO Y SB una relación positiva muy baja.

Pizarro (2019) investigación que planteó como objetivo determinar si existe relación entre las dimensiones del SB y las dimensiones del CO en los profesionales de enfermería de un hospital nivel II del distrito de Ate. Su diseño es descriptivo correlacional. Tuvo como grupo muestral de estudio 49 profesionales de enfermería. La recopilación de datos se realizó, mediante el Cuestionario de Clima Organizacional *MINSA, 2011* y un test de medición del Síndrome Burnout Maslach. Como resultado, se reflejó, una relación inversa moderada dentro de las variables clima organizacional y síndrome de burnout, asimismo, se dedujo que hay relación inversa entre la dimensión de cultura organizacional y las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, también, presenta relación directa entre cultura organizacional y realización personal. Entre desarrollo organizacional, agotamiento emocional y despersonalización existe relación inversa, por otro lado, entre las dimensiones de desarrollo organizacional y realización personal se muestra relación directa. Existe relación inversa entre las dimensiones de potencial humano, despersonalización y agotamiento emocional, por último, entre las dimensiones de potencial humano y realización personal, muestra relación directa.

Salinas (2019) investigación que planteó como objetivo determinar si existe relación entre clima laboral y síndrome de burnout en los docentes de las instituciones educativas nacionales del distrito Ricardo Palma - Huarochirí 2019. Presenta diseño correlacional. Cuya muestra estuvo formada por 80 maestros de inicial, primaria y secundaria. Se recolectaron los datos mediante la Escala de Clima laboral CL-SPC y el test de Maslach Burnout Inventory MBI. Los resultados del estudio reflejaron la existencia de relación negativa moderada entre clima laboral y síndrome de burnout, también, entre todas las dimensiones del clima organizacional, y síndrome de burnout, así en el clima laboral, el factor

autorrealización alcanzó un nivel negativo alto en relación con el síndrome de burnout.

Soto (2017) investigación cuyo objetivo fue determinar la correlación entre clima laboral y síndrome de burnout en docentes de una Institución Pública en Huaral. Su diseño fue correlacional, cuya muestra estuvo representada por 150 profesores de ambos sexos, se usaron los instrumentos: Escala CL-SPC de Sonia Palma y el Inventario Burnout de Maslach y Jackson MBI. Como resultado de la investigación se concluyó la no existencia de relación inversa entre clima laboral y síndrome de burnout y viceversa. Pero, sí existe relación inversa entre dimensión comunicación del clima laboral y realización personal del síndrome de burnout.

Torres (2019) Cuya investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de un Policlínico de EsSalud en Chimbote. La muestra estuvo constituida por 96 trabajadores, pero por motivo de licencia y permisos sólo se aplicó los instrumentos a 88 trabajadores. La recolección de datos se efectuó mediante un test de Clima Organizacional y un test de Desempeño Laboral. Los resultados de este estudio reflejaron, una relación entre clima organizacional y desempeño. El factor estructura tiene relación con el desempeño laboral, el factor comportamiento tiene relación con el desempeño laboral, el factor relaciones interpersonales se relaciona con el desempeño laboral.

Entre las bases teóricas, en cuanto al clima organizacional, los primeros que definieron fueron: Forehand y Gilmer (1964) define al clima organizacional como peculiaridades que los trabajadores perciben, para referirse a una Institución, estas las diferencia de otras e influyen en el actuar de los trabajadores, y es estable relativamente en el tiempo. Asimismo, Tagiuri y Litwin (1968) describen al clima organizacional, como una serie de interpretaciones realizadas por los integrantes de una organización impactando en sus actitudes y motivaciones.

Litwin y Stringer (1968) indican el CO, como la apreciación que tienen los empleados del sistema formal, referente al modo como se administra, los factores ambientales, los valores, creencias, actitudes y motivaciones que se muestran

dentro del ámbito laboral. Para Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970) conjunto de condiciones que la organización en acuerdo con sus trabajadores impulsa, creando expectativas para lograr resultados y solución de situaciones no previstas. Para Payne y Pugh (1976) el clima organizacional, son percepciones de los integrantes de una institución como sentimientos, actitudes, normas y conductas. Brunet (1987) conceptualiza al clima organizacional como impresiones del entorno laboral, establecidos por actitudes, opiniones, valores propios de los trabajadores, que son influenciados por el medio y entorno laboral, conllevando a la satisfacción y productividad.

Palma (2004) conceptualiza al CO como la impresión de los empleados, referente a su centro de trabajo. Las cuales obedecen a una serie de actividades como las experiencias obtenidas por cada uno de los miembros de la institución y las interacciones entre ellos. Siendo así las características organizacionales y personales el reflejo del clima organizacional. Palma, también, menciona que los elementos que describen el clima organizacional son cinco en relación al estudio cuantitativo y cualitativo elaborado para la para la *Escala Clima Laboral CL - SPC*; y son:

Autorrealización, satisfacción de logro y cumplimiento de metas propias propuestas, que conforman el desarrollo de su potencial humano. Exponiendo al máximo sus habilidades, capacidades y destrezas con la finalidad de lograr su propósito. Maslow manifiesta que, la autorrealización es un conjunto de necesidades que se centra en el desarrollo, crecimiento, llegar al máximo potencial del ser humano para uno mismo como también para otros. Asimismo, es un deseo de superarse, de surgir, de perseguir los ideales y cuando percibe que alcanzó este nivel, se siente realizado y entusiasmado, con muchas ganas de continuar dejando huellas en la entidad donde labora. Esto es beneficioso para la organización ya que el colaborador evidencia un alto nivel de desempeño.

Involucramiento laboral, el colaborador a quien le agrada y le importa su trabajo, evidencia un alto nivel de involucramiento en la empresa ya que se identifica con la tarea que realiza. El trabajo en equipo de los colaboradores, conllevan a lograr objetivos y metas de la organización. Frías (2001), manifiesta que, el colaborador se involucra con la misión y objetivos de la organización

donde labora, de esta manera demuestra compromiso y entrega con su centro de labor. El involucramiento, no solo busca que el trabajador se sienta cómodo haciendo lo que sabe hacer, sino que también se le escuche y se le permita participar de la mejora en el trabajo y del ambiente laboral. Además, se les debe brindar escucha activa. (Riquelme, 2018)

Supervisión, en este rubro, se brindan apreciaciones del colaborador por parte de los superiores dentro del centro de trabajo con la finalidad de brindar orientación y apoyo en las actividades que realizan, y de esta manera mejorar la calidad y producción del servicio. La supervisión, fomenta en los trabajadores, un alto grado de presión que ayuda a mejorar su desempeño laboral que sirve de mejora para su desempeño laboral.

Comunicación, se relaciona con un lenguaje claro, sencillo, fluido además de coherencia y cohesión, claridad y precisión del mensaje recibido, referente al movimiento interno de la institución, así como con la atención a clientes y/o usuarios, resultando así un mejor vínculo con las demás personas.

Condiciones laborales, son los componentes, psicosociales, materiales y económicos, que la organización reconoce y que contribuyen al desarrollo de actividades necesarias, lo que permite desarrollar su labor de una manera eficiente y eficaz mejorando su nivel de desempeño. Condiciones laborales, no es únicamente sinónimo de remuneración económica, por el contrario, es un estímulo que permite realizar un mejor trabajo, por lo tanto, la organización, tiene el deber de ofrecer lo mejor ya que esto conlleva a mejorar y optimizar la producción.

Litwin y Stringer (1968) refieren que existen nueve factores que definen el CO, dentro de una empresa, donde cada una de ellas se vincula con las propiedades de la institución, siendo: La estructura el término que se refiere a la opinión de los empleados de una empresa sobre los trámites, procedimientos, reglas y limitaciones que se presentan durante la ejecución del trabajo. La responsabilidad, es la explicación de libre albedrío en la toma de decisiones que se relacionan con la ocupación que desempeñan. Menciona también la recompensa, que es la opinión que percibe el trabajador sobre la retribución

adecuada que obtiene por realizar un eficiente trabajo. Es cuando la organización decide enfocarse en premiar a sus colaboradores en vez de utilizar castigos. El desafío, percepción que tienen los colaboradores sobre los retos que se aplican en centro laboral. La institución fomenta tolerancia de riesgos que conlleven a lograr objetivos planteados. Asimismo, las relaciones que es la forma en cómo se interpreta la presencia de un clima laboral con relaciones adecuadas y buenas entre superiores y subalternos. A su vez, la cooperación es la sensación de colaboración y apoyo mutuo entre jefes y empleados. Los estándares, constituye la impresión de los colaboradores sobre el énfasis, el control y la importancia que introduce la institución y las normas de rentabilidad. Por lo cual realizan labores de acuerdo a un parámetro ya establecido que deben respetar. Los conflictos son el grado de aprobación de diferentes juicios y discrepantes con la disposición de afrontar el problema en cuanto se presente. Finalmente, la identidad es el sentimiento que tiene el miembro de la organización de pertenecer a su Institución con un grado compromiso hacia su trabajo.

Síndrome de Burnout, Bradley (1969) (citado por El-Sahili, 2015) conceptualiza la palabra burnout a una clase de estrés que desgasta la energía de los trabajadores en su centro de labor. Freudenberger (1974) usa el término burnout y lo describe como pérdida de la emoción con síntomas de carácter psicológicos como la disminución en la motivación, acompañado de síntomas físicos como pérdida de sueño, cansancio, cefalea, preocupaciones, y problemas digestivos, que reducen la labor y satisfacción en el trabajo que se realiza. Pines y Aronson (1988) (citado por El-Sahili, 2015), definen al SB como el desgaste mental, corporal y afectivo, resultado de involucrarse intensamente con el trabajo por situaciones demandantes emocionalmente.

Del mismo modo encontramos a Gil-Monte (2005) menciona que el síndrome de burnout es una réplica psicológica frente al agotamiento laboral, siendo esto de naturaleza emocional e interpersonal entre profesionales de diferentes servicios que laboran en trato directo con otras personas. Teniendo en cuenta todos los autores en mención se coincide en que es un estado de agotamiento mental debido al exceso de trabajo, lo cual va generando cambios negativos y con ello menos interés por rendir en su medio laboral.

Maslach y Jackson (1981) conceptualizan al burnout como un estado del individuo que presenta tres dimensiones: *Agotamiento emocional*. – es un estado emocional del trabajador, que presenta debilidad emocional, mostrando desgaste de energía y agotamiento producto del constante trato directo con personas que las someten a tratos inadecuados en sus centros laborales. *Despersonalización*. – Sensaciones negativas e inadecuadas hacia los individuos que atiende, producto de la resistencia afectiva y culpando a sus dificultades personales. De igual manera ocasionan que los servidores se separen de su centro laboral, se irritan fácilmente y rechacen a sus colegas. *Realización personal*. – Escasez de realización personal se muestra cuando no existe compromiso de competencia, carencia de logro de objetivos, los empleados se sienten perturbados y se valoran negativamente conllevando a una inadecuada productividad en su trabajo y deficiente relación con su entorno.

El síndrome de burnout o del quemado, se fundamenta en la teoría ecológica de Bronfenbrenner (1979) en la que se plantea que la persona es un ente inmerso en un medio interactivo, expuesto a estímulos diversos que favorecen o dificultan su desarrollo los modelos explicativos del síndrome del quemado o burnout se basan en los modelos teóricos dentro de la psicología clínica: considera al síndrome de burnout, Frenkelberguer (1974) (citado por Tonon, 2008) Como un estado de cansancio, pérdida de interés y decepción producto del trabajo diario al prestar servicios y no lograr las expectativas planeadas. Así también; Fisher (1983) (citado por Tonon, 2008) dice que es un estado de la persona producto de un choque emocional narcisista que lleva a disminución del amor propio.

La psicología social, basada en la teoría sociocognitiva del yo: para Harrinson (1983) (citado por Tonon, 2008) Los profesionales que laboran para brindar servicios en ayuda a los demás, y al presentarse obstáculos que no les permite lograr sus objetivos planificados, con el tiempo generan burnout y pierden la motivación de ayudar a los demás. Pines y Aronson (1988) (citado por El-Sahili, 2015) desarrollo por el cual un individuo motivado en su centro laboral, se desilusiona, llegando a la fatiga física, mental y emocional, sintiéndose inútil,

impotente de realizar bien su trabajo y llegando a sentir disminución de amor propio.

La psicología de las organizaciones: Cuyo soporte teórico, se basa en las teorías del agotamiento laboral según Golembiewski (1983) (citado por Tonon, 2008) el burnout, se genera por el exceso o carencia de roles, donde el profesional pierde autonomía, presenta fatiga, irritabilidad y disminución de amor propio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: El tipo de investigación es básica, ya que está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, sin un fin práctico (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018)

Diseño de investigación: Es no experimental, transversal y correlacional de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), es no experimental, porque las variables no se manipulan, sino que se estudia en el mismo estado de su entorno de origen. Es transversal ya que los datos son recopilados en un mismo instante, en un tiempo determinado y único. Asimismo, es correlacional porque intenta medir la relación que existe entre las variables en estudio.

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 1: El clima organizacional

Definición conceptual: Es la apreciación que tienen los empleados del sistema formal, referente al modo como se administra, los factores ambientales, los valores, creencias, actitudes y motivaciones que se muestran dentro del ámbito laboral. Litwin y Stringer (1968)

Definición operacional: Según Palma (2004) el clima laboral se divide en 5 dimensiones tales como *autorrealización*: satisfacción de haber alcanzado las metas propuestas, *involucramiento laboral*: el colaborador se identifica con la organización, *supervisión*: apreciaciones del colaborador por parte de los superiores dentro del centro laboral, *comunicación*: se relaciona con un lenguaje claro, sencillo, fluido y *condiciones laborales*: Componentes psicosociales, materiales y económicos que la organización reconoce y que contribuyen al desarrollo de actividades.

Indicadores: Los indicadores de *autorrealización*. - Logro de metas, desarrollo personal, satisfacción económica y superación. *Involucramiento laboral*. - Sentido de pertenencia, participación, compromiso, entrega y solidaridad. *Supervisión*. - Orientación, apoyo, mejora de la productividad. *Comunicación*. - claridad, fluidez, coherencia, precisión de la información. *Condiciones laborales*. - Adecuada

infraestructura y mobiliario, jornada adecuada de trabajo, remuneración adecuada, relaciones positivas entre compañeros.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Síndrome de burnout

Definición conceptual: El síndrome de burnout es el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que se presenta frecuentemente en profesionales o personas que trabajan ayudando y sirviendo a otras. Maslach y Jackson (1981)

Definición operacional: Según Maslach y Jackson (1981) el síndrome de burnout presenta 3 factores los cuales son: *Agotamiento emocional*. - Es un estado emocional del trabajador, que presenta desgaste y debilitamiento en sus procesos emocionales. *Despersonalización*. - Sensaciones negativas e inadecuadas hacia los individuos de su entorno, *realización personal*. – La falta de realización personal se muestra cuando no existe compromiso de competencia, carencia de logro de objetivos.

Indicadores: Los indicadores de *agotamiento emocional*. - pérdida de energía, fatiga desgano, desánimo y apatía. *Despersonalización*. - Endurecimiento emocional, bajo nivel de empatía, irritabilidad, pérdida de motivación. *Falta de realización personal*. - Bajo sentimiento de competencia, insatisfacción personal, falta de logro de objetivos

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Estuvo compuesta por 120 trabajadores del sector público. Sánchez et al. (2018) población es un grupo de unidades con características similares, identificadas en un área determinada, con el fin de ser estudiadas. La población finita se caracteriza por ser posible conocer la totalidad de sus elementos por los investigadores. La población estudiada por ser reducida, se trabajó con la totalidad de la misma.

Muestra: La muestra es censal, según Arias (2006) ya que la población no es profusa se debe tomar en su totalidad de manera que se garantice la obtención de datos confiables para la investigación.

En razón de que la población escogida no es profusa, considerando el tamaño de la municipalidad estudiada, ésta se convirtió en muestra estadística; Sánchez et al. (2018), señalan que no debe correrse el riesgo de que la muestra no sea representativa, sesgada y por consiguiente los resultados que se obtengan no puedan ser generalizados a la población de la cual se extrajo la muestra

Criterios de inclusión: Servidores públicos que laboran en la municipalidad, mujeres y varones con edades de 20 a 65 años que trabajan en las diferentes áreas de la municipalidad.

Criterios de exclusión: Los servidores públicos que no asistieron, aquellos se negaron a participar, que se encontraron de vacaciones o de licencia y aquellos que no terminaron el cuestionario.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica: Se aplicó la encuesta que son procedimientos que se realizan para recabar información, en la que se aplica un cuestionario o formulario de acopio de datos. Sánchez, Reyes y Mejía (2018).

Instrumentos: En cuanto a las herramientas empleadas, la primera fue, la Escala de clima laboral CL-SPC Palma (2004). Validado por Ortega (2018). La aplicación puede darse de manera individual o grupal en un lapso aproximado de 15 a 20 minutos. Es un instrumento elaborado de tipo Likert considerando 50 ítems, que indagan sobre el clima organizacional por intermedio de las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. La calificación del instrumento se puntúa del 1 al 5, siendo de 250 puntos en total y por cada factor 50 puntos los cuales identifican los niveles del clima organizacional siendo la puntuación de 50 a 89 como muy desfavorable, la puntuación de 90 a 129 como desfavorable, la puntuación de 130 a 169 media, la puntuación de 170 a 209 favorable y la puntuación de 210 a 250 muy favorable. Los ítems que miden el clima organizacional de acuerdo a sus dimensiones son:

autorrealización: 1, 6, 11,16, 21, 26, 31, 36, 41, 46; los ítems que miden Involucramiento Laboral son: 2, 7, 12, 17, 22, 27,32, 37, 42, 47; los que miden Supervisión: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48; ítems que miden Comunicación: 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49; y por último los ítems que miden Condiciones laborales: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

Las evidencias de validez se obtuvieron mediante el juicio de expertos empleando el método de la V de Aiken, que alcanzó un índice de correlación 0,84 a 0,87, asimismo, se sometieron a la prueba de adecuación de Kaiser-Meyer Olkin en donde se obtuvieron un índice de 0,98 evidenciando así, el acondicionamiento de la muestra para los efectos del análisis factorial exploratorio. Después de corroborar lo mencionado se realizó el estudio del factor de extracción y las comunalidades, se continuó con la rotación en el método de Varimax se logró obtener 50 ítems en su versión final de la herramienta. Por otro lado, *la confiabilidad*. - Fue hallada a través del método de consistencia interna de Alfa de Cronbach con el valor de 0,97 y el método de Split Half de Guttman con un valor de 0,90 lo que permite afirmar la confiabilidad del instrumento.

La validez realizada por Ortega (2018), determinó mediante el análisis factorial confirmatorio, consiguiendo un índice sobre el 0,90, representando un nivel suficiente. Por otra parte, *la confiabilidad*. - Se efectuó por medio del método de consistencia interna, obteniendo en el coeficiente Omega un valor sobre 0,70 lo que garantiza que el instrumento es aceptable por lo cual confiable.

El segundo instrumento que se utilizó es el Inventario Burnout de Maslach (MBI) cuyos autores son Maslach y Jackson (1981). Y fue validado por Vásquez (2020), la ejecución es de manera individual o colectiva en un lapso de tiempo aproximado de 10 a 15 minutos. Mide el nivel de burnout en los colaboradores, contiene tres dimensiones o factores los cuales son: agotamiento emocional, la cual está conformada por los 9 ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. La segunda dimensión despersonalización está formada por 5 ítems 5, 10, 11, 15 y 22 y por último la dimensión de realización personal formada por 8 ítems 4, 7,9, 12, 17, 18, 19 y 21.

La validez convergente se comprobó de diferentes maneras. Primero, el MBI de un individuo donde se correlacionaron las puntuaciones con las valoraciones de comportamiento hechas de forma independiente por un sujeto que conocía bien a la persona, es decir, colegas de trabajo o pareja sentimental. Segundo, MBI Los puntajes se relacionaron con la existencia de ciertas peculiaridades del trabajo que contribuyeron al burnout. En tercer lugar, las valoraciones del MBI fueron correlacionadas con la magnitud de varios resultados que se habían hipotetizado para ser relacionado con el burnout. Los tres conjuntos de correlaciones proporcionaron evidencia sustancial para la validez del MBI. *La confiabilidad.* - En términos psicométricos, los autores originales reportaron coeficiente de consistencia interna de Alfa de Cronbach en rangos de 0.71 a 0.90 prueba elaborada a partir de una aproximación estadística teórica.

Según Vásquez (2020) la validez de contenido del coeficiente Aiken se determinó por la técnica de criterio de 9 jueces donde se evidenció coherencia de 0.97% y 1.00%, claridad de 0.94% y 1.00% y relevancia de 1. %. Mostrando cargas factoriales con valores entre .36 y .84; productos ascendentes al valor pequeño admisible de .30. Por otro lado, la confiabilidad omega que se obtuvo en la muestra de una empresa paraestatal de Trujillo es de un nivel de 95 % de confianza ya que presentan en tres factores coeficientes de confiabilidad de ,866, ,814 y ,874, respectivamente calificándose dentro del rango aceptable, fijado entre .70 a .90

3.5. Procedimientos:

Para el procesamiento de la información se llevaron a cabo los siguientes pasos: Se solicitó el permiso a los validadores para el uso de los instrumentos, luego se solicitó una audiencia con el gerente de la municipalidad, se ingresó un documento solicitando permiso para realizar un trabajo de investigación y aplicar los instrumentos necesarios. Aceptado el permiso se coordinó el día y la hora de la aplicación de instrumentos, se realizó en un solo día dividido la aplicación por áreas funcionales, se entregó los test a cada uno de los servidores explicándoles de manera clara, el llenado apropiado, considerando un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos cada test, culminado el tiempo se procedió a verificar el llenado

correcto y total de los instrumentos y por último se procedió a recogerlos. Para el cumplimiento de los pasos mencionados, se respetaron los protocolos de bioseguridad establecidos por la pandemia mundial, es decir, se usó mascarillas, protector facial y se realizó la desinfección de manos antes y después del contacto con los servidores públicos.

3.6 Método de análisis de datos:

Una vez reunidos los instrumentos, se procedió a seleccionar los test aptos para ser analizados, siendo hábiles en su totalidad, luego, se colocó la información recabada, usando Microsoft Excel en una base de datos, a continuación, se efectuó el análisis estadístico utilizando el programa SPSS 27, para la comprobación de la hipótesis y elaboración de los cuadros estadísticos, que permitió realizar un análisis apropiado y representar adecuadamente los resultados en cuadros, se utilizó la estadística correlacional. Para la normalidad de puntuaciones se usó la prueba de normalidad de Kolmogorov-smirnov ya que la población es mayor a 35 personas, los valores encontrados en las variables clima organizacional y síndrome de quemado fueron valor p sig es menor a 0.05 por tal sentido, se aplicó la estadística no paramétrica Rho de Spearman como prueba de hipótesis para las correlaciones.

3.7 Aspectos éticos:

Al realizar el estudio, se consideraron principios éticos básicos tales como: La beneficencia, esta se cumple al beneficiar a la población de estudio a largo plazo, ya que los resultados obtenidos permite que se realicen un abordaje efectivo a favor de los servidores públicos respecto a su salud mental, asimismo, el principio de la no maleficencia se cumplió ya que la presente investigación no atenta la integridad individual e institucional, evitando así todo accionar que pueda ocasionar un daño físico y psicológico, sobre todo en estos tiempos de pandemia por el COVID19, durante todo el proceso de investigación, especialmente durante la aplicación de los instrumentos a los servidores públicos, se siguieron con todos los protocolos de bioseguridad establecidos por la municipalidad, a fin de no exponer al peligro a los participantes, se consideró también el principio de autonomía al respetar las decisiones y creencias que tomó cada servidor público

durante el desarrollo de la investigación y por último se respetó el principio de justicia al general un trato igualitario entre los participantes y un accionar justo en toda la investigación (Américan Psychological Association, 2010) y (Colegio de Psicólogos de Perú, 2017)

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Correlación entre Clima Organizacional y Síndrome de Burnout

Clima Organizacional y Síndrome de Burnout		
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	-,234*
	Sig. (bilateral)	,010
	N	120

En la tabla 1, de acuerdo al valor de $p = 0,010$ que es inferior al valor de alfa $0,05$ existe relación, además, por el coeficiente de correlación $r = -0,234$ es una relación inversa baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna H_a y se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Tabla 2

Correlación entre Clima Organizacional y Agotamiento Emocional.

Clima Organizacional y Agotamiento Emocional		
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	-,218*
	Sig. (bilateral)	,017
	N	120

En la tabla 2, de acuerdo al valor de $p= 0,017$ que es inferior al valor de alfa $0,05$ la cual revela que existe una relación entre la variable clima organizacional y la dimensión agotamiento emocional, además, se observa por el coeficiente de correlación $r= -0,218$ revelando ser una relación inversa baja. Por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna H_a y se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Tabla 3*Correlación entre Clima Organizacional y Despersonalización*

Clima Organizacional y Despersonalización		
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	-,180*
	Sig. (bilateral)	,049
	N	120

En la tabla 3, de acuerdo al valor de $p = 0,049$ que es inferior al valor de alfa $0,05$ existe una relación, además, por el coeficiente de correlación $r = -0,180$ es una relación inversa muy baja. Por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna H_a y se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Tabla 4

Correlación entre Clima Organizacional y Realización Personal.

Clima Organizacional y Realización Personal		
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,166
	Sig. (bilateral)	,071
	N	120

En la tabla 4, de acuerdo al valor de $p = 0,071$ que es mayor al valor de alfa $0,05$ no existe una relación. Por consiguiente, se acepta la hipótesis nula H_0 y se rechaza la hipótesis alterna H_a .

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre las variables clima organizacional y síndrome de burnout en servidores públicos de una Municipalidad de Ancash. Como producto del trabajo de investigación, se evidenció la existencia de relación inversa baja entre las variables clima organizacional y síndrome de burnout siendo $p= 0,010$ y $r= -0,234$, es decir que, a mejor clima organizacional será menor el síndrome de burnout y a menor clima organizacional será mayor el síndrome de burnout.

Asimismo, se puede observar en los antecedentes considerados en la investigación, como es el caso de Salinas (2019) que muestra en sus resultados, la existencia de relación inversa moderada entre las variables clima organizacional y síndrome de burnout siendo $p= 0,000$ y $r= -0,546$ coincidiendo con los resultados de la investigación realizada. De igual manera, Huayhua (2018) concluye la existencia de relación entre síndrome de burnout y la percepción de clima organizacional referente la efectividad y el desempeño de los trabajadores asistenciales, mostrando que $p=0,000$ y este es menor a 0,05. Se encontró en Pizarro (2019) relación inversa moderada dentro de las variables clima organizacional y síndrome de burnout.

Por otro lado, Percca (2017) y Vilcahuano (2015) concluyeron la existencia de relación directa dentro de clima organizacional y síndrome de burnout; coincidiendo en la relación de las variables CO Y SB pero, diferenciándose en que las primeras investigaciones son directas y la investigación realizada es inversa, mientras que, Soto (2017) refirió la no existencia de relación dentro de las variables clima organizacional y síndrome de burnout siendo $p= 0,422$, no coincidiendo con la investigación desarrollada. Las instituciones, empresas y otros están formadas por un sistema de elementos humanos donde se relacionan entre sí, influyendo en la motivación para el cumplimiento de sus funciones asignadas, rendimiento laboral y responsabilidad son respaldados por Litwin y Stringer (1968) hacen mención sobre clima organizacional y lo presentan como percepción que tiene el trabajador de cómo se realiza la administración, los factores ambientales, actitudes, entre otros que contribuye a la óptima ejecución del trabajo en una empresa.

Maslach y Jackson (1981) puntualizan que el síndrome de burnout, es un proceso con tres dimensiones que muestra agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, producto de muchos factores dentro de la organización de una Institución. En vista a los resultados obtenidos, se puede afirmar que si bien es cierto el clima organizacional se encuentra en este momento en un nivel medio, está propenso a que por falta de comunicación, deficiente involucramiento laboral, ausencia en el acompañamiento del personal, escasa supervisión, deficientes condiciones laborales, y falta de motivación para lograr objetivos y metas, este pueda decaer y evidenciarse consecuencia negativas y de esta manera presentar el síndrome de burnout, manifestando enfermedades somáticas, incompetencia laboral, ausentismo en el trabajo, rotación del personal, entre otras. También, es importante mencionar que por la coyuntura actual que se vive en este momento, referente a la pandemia mundial por la COVID 19, en nuestro país, se evidencia preocupación entre todas las personas y en este caso los que laboran en instituciones públicas, como es el caso de las municipalidades, bancos, transportes públicos, etc., ya que al estar en contacto directo con los usuarios y entre los colegas de trabajo, se genera un clima de miedo, ansiedad, angustia y desesperación que podría desencadenar el síndrome de burnout.

En el resultado de la correlación entre la variable clima organizacional y el factor agotamiento emocional en el síndrome de burnout, se muestra relación inversa baja siendo $p= 0,017$ y $r= - 0,218$. Así, Percca (2017) muestra como resultado del estudio en las dimensiones sistema individual del clima organizacional y agotamiento emocional en el síndrome de burnout, relación negativa muy baja, coincidiendo con la investigación desarrollada. Según Maslach y Jackson (1981) el agotamiento emocional son síntomas de un estado emocional del trabajador, que presenta desgaste y debilitamiento en sus procesos emocionales y el Clima Organizacional según Palma (2004), como la impresión general que tienen los empleados, referente a su centro de trabajo e individual sobre cada una de las dimensiones. En vista al resultado mencionado, se corrobora, que si bien es cierto el clima organizacional en la municipalidad de Ancash es medio en este momento, y así, por falta de motivación, deficiente supervisión, entre otros, pueda decaer,

evidenciándose consecuencias negativas, cabe mencionar, también, que actualmente, se vive un tiempo difícil, por la presencia del COVID 19 y los trabajadores de la municipalidad de Ancash, por tener contacto directo con los pobladores, tienen alta posibilidad de contagio, pudiendo provocar en ellos, miedo, ansiedad y angustia, que podría desencadenar en un desgaste, cansancio, debilitamiento y fatiga, por lo tanto evidenciarse un agotamiento emocional.

El resultado del segundo objetivo específico entre clima organizacional y despersonalización muestra una relación negativa muy baja siendo $p= 0,049$ y $r= -0,180$. Así, Pizarro (2019) concluye en su investigación la existencia de relación negativa moderada que hay entre las dimensiones del clima laboral y despersonalización del síndrome de burnout, coincidiendo con la investigación ejecutada. Para Maslach y Jackson (1981) la despersonalización son sentimientos negativos hacia los usuarios culpándolos de sus propias dificultades, endurecimiento afectivo, produciendo rechazo hacia sus compañeros de trabajo. Para Payne y Pugh (1976) El clima organizacional muestra distintos aspectos como conductas, sentimientos, actitudes y normas de los trabajadores de un centro laboral. Según el resultado de este objetivo se concluye que, en la población estudiada, el clima organizacional en los servidores públicos de la municipalidad, en este momento es medio y que, por falta de comunicación, ausencia en el acompañamiento del personal, ausencia de compañerismo, deficientes condiciones laborales, miedo por la COVID 19, entre otros, éste pueda decaer, evidenciándose en los empleados sentimientos de impotencia, desesperanza, frialdad en el trato, manifestándose de esta manera la despersonalización entre los empleados.

En el resultado del tercer objetivo específico dentro la variable de clima organizacional y la dimensión realización personal del síndrome de burnout, muestra la no existencia de relación entre ambas $p= 0.071$. Asimismo, en los resultados de Soto (2017) quien evidenció relación inversa entre la dimensión comunicación del clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout, a diferencia de Perccas (2017) y Pizarro (2019) quienes encontraron como resultado la existencia de relación positiva moderada es decir una relación directa. Las cuales no coinciden con la investigación realizada.

Maslach y Jackson (1981), La carencia de realización personal produce daño en los sentimientos de desafío donde los colaboradores se perciben de forma negativa desfavoreciendo la adecuada realización de su trabajo y deficiente atención a los usuarios. Para Brunet (1987) quien conceptualiza al clima organizacional como las apreciaciones del entorno laboral considerando las opiniones, actitudes y valores de los trabajadores. Según el resultado obtenido de la población estudiada, se determinó la no existencia de relación directa ni inversa entre la variable clima organizacional y la dimensión realización personal del síndrome de burnout, esto quiere decir, que actualmente el clima organizacional entre los empleados de la municipalidad investigada, no repercute en la realización personal de los trabajadores. Sin embargo, por la coyuntura actual del COVID 19, los empleados municipales, por el miedo al contagio, preocupación de tener familiares enfermos, déficit económico y otros, podrían desmotivarse y evidenciar entre ellos una baja realización personal, que podría repercutir negativamente en el desarrollo laboral de la municipalidad de Ancash.

VI. CONCLUSIONES:

- Primera. - Se evidencia la relación inversa entre el clima organizacional con el síndrome de burnout en los servidores de una municipalidad de Ancash, es decir, que mientras los empleados perciban un favorable clima organizacional, disminuye el síndrome de burnout y viceversa.
- Segunda. - Se muestra que el clima organizacional está relacionado inversamente con el agotamiento emocional. Por ello se concluye que, mientras los servidores públicos presentan un buen clima organizacional el agotamiento emocional de ellos disminuye, siendo favorable esto para el crecimiento positivo de la municipalidad.
- Tercera. - Se evidencia que el clima organizacional está relacionado inversamente con la dimensión despersonalización, en los trabajadores de la municipalidad de Ancash, es decir, que mientras los empleados perciben un adecuado clima organizacional la despersonalización en ellos tiende a disminuir.
- Cuarta. - Se evidencia la no relación directa ni inversa entre el clima organizacional y la dimensión de realización personal del síndrome de burnout en los servidores públicos. Es decir que, si los empleados de la municipalidad, perciben un clima organizacional bueno o no, este no afecta a la realización personal de los trabajadores.
- Quinta. - Por la coyuntura actual del COVID 19, que se vive en este momento, se evidencia temor al contagio, preocupación, ansiedad y angustia que podría resultar desfavorable, aumentando los casos de burnout entre los trabajadores de la municipalidad y repercutiendo en el buen desarrollo del clima organizacional.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. - La Gerencia municipal en coordinación con profesionales relacionados en este ámbito, deben promover programas de prevención para enriquecer el clima organizacional a través de estrategias que ayuden a identificar las dificultades que se presentan dentro del ambiente laboral, conocer el contexto real del personal, involucrarlos en el trabajo motivándolos al logro de metas, fomentar la comunicación permanente entre los empleados públicos y los líderes que regentan la municipalidad, y así prevenir que se desarrolle el síndrome de burnout en la Institución.

Segunda. - La Gerencia en coordinación con los servidores públicos de la municipalidad y profesionales en salud mental, deben programar y realizar rutinas de relajación al inicio de las actividades laborales, crear un ambiente agradable, propiciar paseos de confraternidad, celebración de cumpleaños, planificar jornadas familiares, jornadas deportivas y fomentar la buena comunicación y relación social, resultando un adecuado clima organizacional y así disminuir el agotamiento emocional.

Tercera. - Se recomienda también, a la gerencia municipal motivar a los trabajadores a su servicio dándoles un bono de reconocimiento por su buen desempeño, involucramiento laboral y constante esfuerzo, asimismo, fomentar ejercicios de meditación y respiración para disminuir el estrés del personal, robustecer habilidades sociales entre los miembros de la municipalidad y planificar programas de proyección social, para mejorar la empatía entre los compañeros y comunidad, mejorando el trabajo en equipo, previniendo la despersonalización del servidor público y evitando el mal servicio y así tener una estrategia de contingencia, para lograr un favorable clima organizacional.

Cuarta. - Proponer a los líderes de la municipalidad a motivar a los servidores públicos eficientes, realizar capacitaciones para lograr un mejor desarrollo personal, laboral y profesional, alcanzar metas y objetivos en menor tiempo, de esta manera alcanzar su autorrealización y así los servidores aportarán favorablemente al desarrollo productivo de la organización.

Quinta. - Motivar a futuras investigaciones a centrarse en el desarrollo y estudio sobre clima laboral dentro de las empresas, ya que, si existe un eficiente clima organizacional es posible erradicar y/o superar dificultades y así evitar evidenciar casos de síndrome de burnout entre los trabajadores.

REFERENCIAS

- Arias, C. (2006). *Introducción de las técnicas de investigación*. Editorial Humanites. Buenos Aires.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development*. Cambridge: Harvard University Press (existe edición en castellano en La ecología del desarrollo humano, Barcelona: Paidós, 1987).
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas S.A. de C.V.
http://www.sancristoballibros.com/libro/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones_48366
- Cámara de comercio de Lima. (2018, Noviembre). *Productividad puede crecer hasta un 30% con un buen clima laboral*. La cámara.
[https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r852_2/informe%20e special.pdf](https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r852_2/informe%20e%20special.pdf)
- Campbell, J., Dunnette, E.E., Lawler, E. y Weick, K.E. (1970). *Managerial Behavior, Performance, and Effectiveness*. EUA: McGraw-Hill.
- El Sahili, L. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones Manual Moderno*.
<https://books.google.com.pe/books?id=zrqsCgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- ESAN Graduate School of Business. (2019, 2 septiembre). *Clima laboral: ¿qué impacto tiene en las empresas? Recursos Humanos | Apuntes empresariales | ESAN*.
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas/>
- Eurofound. (2019). *Condiciones de trabajo desde una perspectiva mundial*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_696335.pdf

- Forehand, G.A. y Gilmer, B. (1964). *Environmental variation in studies of organizational behavior*. *Psychological Bulletin*, 62: 361-382.
- Freudenberger, H. (1974). *The journal of social issue. Staff Burnout*.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Gil-Monte, P. R (2005). *El síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. España: Pirámide.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.a ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huayhua, G. (2018). *Síndrome de burnout y clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores asistenciales de una institución de salud* Arequipa.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39008/huayhua_cg.pdf?sequence=1
- Keep On Moving. (2018, 19 diciembre). *Em todo o mundo, a negligencia do clima organizacional provoca perdas de recursos humanos*. Blog de Talento Humano - Acsendo.
<https://blog.acsendo.com/pt/negligencia-do-clima-organizacional-provoca-perdas/>
- Litwin G. Y Stinger H. (1978). *Organizational climate*. New York: Simon
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. EUA: Harvard University Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual*.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1978). *Lawyer burnout. Barrister*. 5, 52-54.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés Laboral*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *El estrés en el trabajo*.
<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016b). *La prevención del estrés en el trabajo*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_251057.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2017, 30 noviembre). *Protección de la salud de los trabajadores*. World Health Organization.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
- Organización Mundial de la Salud. (2019, enero). *Undécima revisión de la clasificación internacional de enfermedades*.
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/327892/B144_CONF9-sp.pdf
- Ortega, C. (2018). *Evidencias de validez de la escala de clima laboral en colaboradores con perfil operario de la ciudad de Trujillo*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11317/ortega_ec.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palma, S. (2004). *Universidad de Lima. Master Behavior*.
<https://www.ulima.edu.pe/pregrado/psicologia/gabinete-psicometrico/cl-spc-clima-laboral-sonia-palma-carrillo>
- Palma, S. (2004). *Manual escala clima laboral CL - SPS*.
https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

- Payne, R. L. & Pugh, D. D. (1976). *Organizational structure and Climate*. In M.D. Dunnette (ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally, 1976, 1125-1172.
- Payne, R.L. y Pheysey, D.C. (1971). *Stern's organizational climate index: a reconceptualization and application to business organizations*. *Organizational Behavior and Human Performance*, 6(1): 77-78.
- Percca, M. (2017). *Clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores públicos de la municipalidad distrital de acora, periodo 2017*. http://181.176.163.136/bitstream/handle/UNAP/6852/Percca_Cutipa_Maribel_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pines, A., & Aronson, E. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. *Staff burnout: Job stress in the human services*. Nueva York: ThefreecPress.
- Pizarro, V. (2019). *El clima organizacional y síndrome de burnout en personas asistenciales de enfermería en un hospital nivel II-1, del distrito de Ate*. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6429/PIZARRO_LV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Prado, J. F. U. (2014). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales* (1.a ed.). Editorial El Manual Moderno. <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>
- Proyect Share. (1981). *Job Burnout in the Human Services*. Proyect Share. <https://play.google.com/books/reader?id=BpPpWPuBG84C&hl=es&pg=GBS.PP1>
- Ramírez, A. (2004). *Metodología de la investigación científica* (Pontificia Universidad Javeriana ed.). <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/1.pdf>

- Riquelme, M. (2018, 27 abril). *¿Qué es el Involucramiento en el Trabajo? - Web y Empresas* - Bing. web y empresas. <https://www.bing.com/search?q=%C2%BFQu%C3%A9+es+el+Involucramiento+en+el+Trabajo%3F+-+Web+y+Empresas&cvid=099952b89b5949e5935eba080adbd337&aqs=edge.69i57j69i60.918j0j1&pglt=43&FORM=ANNTA1&PC=U531>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13.a ed.). Pearson Education. <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/0B2la5E-pLayUbkdGRzdmX0VyVHM>
- Salinas, K. (2019). *Clima organizacional y síndrome de burnout en docentes de instituciones del Distrito Ricardo Palma Huarochirí 2019*. <http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/1336/Tesis%20Clima%20laboral%20y%20sindrome%20de%20burnout%20en%20docentes%20de%20instituciones%20educativas%20nacionales%20del%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística* (1.a ed.). Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Soto, K. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes de una institución educativa pública emblemática de Huaral, 2017*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3387/Soto_Vk_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tagiuri, R. y Litwin, G.H. (1968). *Organizational climate: explorations of a concept*. EUA: Harvard University.
- Tonon, G. (2008). *Calidad de vida y desgaste profesional* (1.a ed.). Editorial Espacio. <https://trabajosocial5.files.wordpress.com/2019/04/tonon-calidad-de-vida-y-desgaste-profesional.pdf>

Torres, N. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del policlínico de complejidad creciente Víctor Panta Rodríguez ESSALUD Chimbote-2019.*

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39749/Torres_ZNN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, J. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo.*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/V%
%a1squez_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/V%c3%a1squez_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vilcahuano, D. (2015). *El clima organizacional y su relación con el síndrome de burnout, en los servidores de la dirección de talento humano de la universidad central del Ecuador.*

[http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7270/1/T-UCE-0007-
203i.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7270/1/T-UCE-0007-203i.pdf)

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivo	Hipótesis	Método	Población
¿Existe relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores públicos de una Municipalidad de Ancash – 2021?	<p>General: Determinar si existe relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores públicos de una Municipalidad Ancash – 2021.</p> <p>Específicos:</p> <p>O.E.1. Determinar si existe relación entre clima organizacional y el agotamiento emocional en los servidores públicos de una Municipalidad de Ancash – 2021.</p> <p>O.E.2. Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la despersonalización en los servidores públicos de una Municipalidad de Ancash – 2021.</p> <p>O.E.3. Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la realización personal en los servidores públicos de una Municipalidad de Ancash – 2021. La hipótesis planteada de la investigación es: existe relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores públicos de una Municipalidad Ancash – 2021.</p>	<p>General: Existe relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores públicos de una Municipalidad Ancash – 2021.</p> <p>Específicos:</p> <p>H.E.1. Existe relación entre clima organizacional y agotamiento emocional en los servidores públicos de una Municipalidad Ancash – 2021.</p> <p>H.E.2. Existe relación entre clima organizacional y despersonalización en los servidores públicos de una Municipalidad Ancash – 2021.</p> <p>H.E.3. Existe relación entre clima organizacional y realización personal en los servidores públicos de una Municipalidad Ancash – 2021.</p>	<p>Línea de investigación: Desarrollo organizacional.</p> <p>Tipo: Es básica.</p> <p>Diseño: No experimental – transversal – correlacional.</p>	Está constituida por 120 servidores públicos de una municipalidad de Ancash.

Anexo 2. Tabla de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Clima Organizacional	Es la apreciación que tienen los empleados del sistema formal, referente al modo como se administra, los factores ambientales, los valores, creencias, actitudes y motivaciones que se muestran dentro del ámbito laboral. Litwin y Stringer (1968)	Los resultados obtenidos fueron mediante la escala de clima laboral CL SPC de Sonia Palma.	D1	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	I1. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. I2. Los trabajadores están comprometidos con la organización.	2, 7, 12, 17, 22, 27,32, 37, 42, 47	
			D3	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	I1. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. I2: La institución fomenta y	9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	

				promueve la comunicación interna.		
			D5	11. Se compone por: la remuneración es atractiva en comparación con otras.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45,	
			Condiciones laborales	12. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	50	
Síndrome de Burnout	Definición conceptual:	Definición operacional:	D1	11. Grado de tensión somática.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	Ordinal
	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	Agotamiento emocional	12. Grado de tensión psicológico.		
			D2	11. Grado de empatía.	5, 10, 11,	
			Despersonalización	12. Nivel de endurecimiento emocional.	15, 22	
			D3	11. Percepción del concepto que los demás le tienen.	4, 7,9,12, 17, 18, 19,	
			Relación personal	12. Percepción de la autoeficiencia.	21	

Anexo 3. Instrumentos

PROTOCOLO DE ESCALA DE CLIMA LABORAL SONIA PALMA 2004 VALIDADO POR CONSUELO ORTEGA 2018

Apellidos Nombre: _____ Fecha: _____

Edad: _____ Sexo: _____ Jerarquía: Directivo - Empleado - Operario

Empresa: Estatal – Privada – Producción – Servicio

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.

ITEMS	NU NC A	PO CO	RE GU LA R	M UC HO	SIE MP RE
1. Existen oportunidades de progresar en la Organización					
2. Se siente comprometido con el éxito de la Organización					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6. El jefe le interesa por el éxito de sus empleados					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8. En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10. Los objetivos de trabajo son retadores					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					

14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16. Se valora los altos niveles de desempeño					
17. Los trabajadores están comprometidos con la Organización					
18. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo					
19. Existen suficientes canales de comunicación					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros					
22. En la oficina, se hacen 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 el desarrollo del personal					
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 Organización, se afrontan y superan los obstáculos					
30. Existe una 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 Organización fomenta y promueve la comunicación					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36. La Organización 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 Organización					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46. Se reconoce los logros en el trabajo					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48. Existe un trato justo en la Organización					
49. Se conocen los avances en otras áreas de la Organización					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI) MASLACH Y JACKSON 1997
VALIDADO POR CARLOS VASQUEZ 2020

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:

Nunca	0
Alguna vez al año o menos	1
Una vez al mes o menos	2
Algunas veces al mes	3
Una vez por semana	4
Algunas veces por semana	5
Todos los días	6

- | | |
|--|---------------|
| 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 2. Al final de la jornada laboral me siento cansado. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 4. Me tensa trabajar todo el día. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 6. Trabajar todos los días es una tensión para mí. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 8. Me siento agotado por el trabajo. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. | 0 1 2 3 4 5 6 |

- | | |
|---|---------------|
| 12. Me encuentro con mucha vitalidad. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 13. Me siento frustrado por mi trabajo. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de Trabajo. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas. | 0 1 2 3 4 5 6 |

Anexo 4. Carta de presentación y autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARGO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Ate, 12 de febrero del 2021

Sr. Pedro Carranza López
Alcalde de la municipalidad del distrito de Nepeña



Presente. –

De nuestra consideración:

Es grato saludarlo cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Campus Ate y, a la vez, presentar a las alumnas **Lady Lye López Luna** identificada con **DNI N° 47191602**, código universitario 7002633696, y **Mariela Gissella Santiváñez Cárdenas** identificada con **DNI N° 20037895**, código universitario 7002630255 matriculadas en el Programa: Taller de elaboración de Tesis; quienes desean realizar su trabajo de investigación sobre: "**Clima Organizacional y síndrome de burnout en los servidores públicos de una Municipalidad, Ancash – 2021.**", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección,

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

Atentamente,



MG. EDITH HONORINA JARA AMES

Coordinadora de PE de Psicología

UCV Campus Lima Ate

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NEPEÑA
CPCC. Manuel Enrique Murriel Torres
MATRÍCULA N° 06-2126
GERENTE MUNICIPAL



**MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE NEPEÑA
PROVINCIA DEL SANTA-ANCASH**

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Nepeña, 17 de febrero del 2021.

Oficio N° 052-2021-SIM-MUN-N

Mg. Edith Honorina Jara Ames

Coordinadora de la escuela de PE de

Psicología UCV Filial Lima – Campus Abc.

Presente.-

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para hacerle llegar las saludos cordiales a nombre de la Municipalidad Distrital de Nepeña; Asimismo se autoriza a la Srta. LÓPEZ LUNA LADY LYE; identificada con DNI. 47191602, y a la Srta. SANTIVÁÑEZ CARDENAS MARIELA GISSELLA; identificada con DNI. 20027895, de la carrera de Psicología de la Universidad " César Vallejo", realizar su trabajo de investigación titulado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD, ANCASH - 2021", para ejecutar este trabajo de investigación se le otorgará a las interesadas las facilidades que requieran.

Sin otro en particular hago propicio la ocasión reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente

Anexo 5. Solicitud de autorización de uso del instrumento

Solicito autorización para uso de la escala de Clima Laboral CL-SPC en trabajo de investigación. Recibidos x

MARIELA GISSELLA SANTIVÁÑEZ CARDENAS 📧 lun, 22 feb 21:01 ☆
Psic. Consuelo Margarita Ortega Enriquez. Reciba los saludos cordiales, quien escribe es Mariela G. Santiváñez Cárdenas , alumna de la Universidad César Vallejo

Margarita Ortega <margaritaoe05@hotmail.com> 📧 mié, 24 feb 18:53 ☆ ↶ ⋮
para mí ▾

Buenas tardes, Srta. Mariela Santiváñez Cárdenas, mediante este mensaje adjunto la autorización requerida.

Saludos.

 **Consuelo Margarita Ortega Enriquez**
Psicóloga – Organizacional
Telf. 984048775
Correo: margaritaoe05@hotmail.com

De: MARIELA GISSELLA SANTIVÁÑEZ CARDENAS <mgsantivanezs@ucvvirtual.edu.pe>
Enviado: martes, 23 de febrero de 2021 02:01
Para: margaritaoe05@hotmail.com <margaritaoe05@hotmail.com>
Asunto: Solicito autorización para uso de la escala de Clima Laboral CL-SPC en trabajo de investigación.

RV: Solicito autorización para uso del inventario burnout de Maslach en trabajo de investigación. Recibidos x

Juan Carlos Vasquez Muñoz 📧 mar, 9 feb 12:55 ☆
Estimada Mariela Gissella Envío Autorización a lo solicitado, espero la utilidad de la herramienta en la investigación que estas realizando. Saludos Juan Carlos

MARIELA GISSELLA SANTIVÁÑEZ CARDENAS <mgsantivanezs@ucvvirtual.edu.pe> 📧 jue, 18 feb 23:46 ☆ ↶ ⋮
para Juan ▾

Doctor Juan Carlos:
Reciba los saludos cordiales, en primer lugar para agradecerle, por la autorización para usar el instrumento que validó, y para pedirle la disculpa del caso, ya que no se había enviado la solicitud formal y recién nos dimos cuenta de ello, nuevamente mil disculpas.
En esta oportunidad se le envía la solicitud en archivo PDF y también quisiéramos darle muestra de nuestra estima y le llegará la próxima semana un pequeño detalle desde Huancayo, ciudad donde resido al correo central de Trujillo. Se le confirmará el envío, salvo si desea recogerlo en alguna otra agencia .
Muy agradecida quedo de usted.
Atte.
Mariela Santiváñez Cárdenas
...



Anexo 6. Autorización del uso de instrumentos

SONIA PALMA CARRILLO
C.Ps.P. 106
spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Autorización exclusiva a: Lady Lye López Luna - DNI 47191602

Institución: Universidad Cesar Vallejo - Ate, Lima

Tesis: "Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en los servidores públicos de una Municipalidad, Ancash 2021"

Instrumento autorizado: Escala Clima Laboral CL-SPC

Muestra de investigación: 120 trabajadores de una Municipalidad de Ancash

Asesor: Mg. Eddy Eugenio García García.

La presente autorización es para uso de la solicitante como autora única de la tesis en referencia y se extiende por única vez para los propósitos específicos en el análisis de las variables mencionadas en dicho trabajo académico. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Clima Laboral CL-SPC; y es de su conocimiento que el análisis, calificación e interpretación de datos es de su entera responsabilidad.

Febrero 8, 2021



Sonia Palma Carrillo, PhD

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas es sujeto a acciones legales pertinentes.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Ant. Solicitud de Permiso para la utilización de la herramienta psicológica “ESCALA DE CLIMA LABORAL CL –SPC” validado en trabajo de investigación.

As. Respuesta de solicitud de permiso para la utilización de la herramienta psicológica “ESCALA DE CLIMA LABORAL CL – SPC”

Trujillo. 24 de febrero del 2021

A: Srtas.

Lady Lye López Luna

Mariela G. Santivañez Cárdenas

De: Lic. Consuelo Margarita Ortega Enriquez

Estimada (s)

En atención a la solicitud de permiso enviada, por motivo de utilización de la herramienta psicológica “Escala de Clima Laboral CL – SPC”, validada por mi persona en el año 2018, brindo mi autorización para el uso de su trabajo de investigación actual.

Atentamente

Lic. Consuelo Margarita Ortega Enríquez

Psicóloga

CPP 34329

Trujillo 12 de febrero del 2021

Srta. Lady Lye López Luna

Estimada Lady Lye, recibe mi saludo a la distancia, me da gusto saber que estás haciendo un trabajo de investigación y para la cual necesitas la herramienta que adapte a mi tesis Doctoral, Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo.

En consecuencia, el conocimiento y la investigación es un alcance a la ciencia en el campo de la psicología, por lo que te autorizo usar el inventario de Burnout adaptado para la investigación que estas realizando.

Por lo expuesto, te deseo constancia y perseverancia en tu propósito de la investigación que estas realizando.

Cordialmente.



Dr. Juan Carlos Vasquez Muñoz

C.Ps.P. N° 11452

Trujillo 09 de febrero del 2021

Srta. Mariela Gissella Santiváñez Cárdenas

Estimada Mariela Gissella, recibe mi saludo a la distancia, me da gusto saber que estás haciendo un trabajo de investigación y para la cual necesitas la herramienta que adapte a mi tesis Doctoral, Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo.

En consecuencia, el conocimiento y la investigación es un alcance a la ciencia en el campo de la psicología, por lo que te autorizo usar el inventario de Burnout adaptado para la investigación que estas realizando.

Por lo expuesto, te deseo constancia y perseverancia en tu propósito de la investigación que estas realizando.

Cordialmente.



Dr. Juan Carlos Vasquez Muñoz

C.Ps.P. N° 11452

Anexo 7. Consentimiento informado

La presente investigación está a cargo de Lady Lye López Luna y Mariela Gissella Santiváñez Cárdenas, quienes se encuentran realizando una investigación para la facultad de psicología de la Universidad Cesar Vallejo Lima – Perú. El objetivo de esta investigación es: Determinar si existe relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores públicos de una Municipalidad Ancash – 2021.

La participación en esta investigación es voluntaria y la información recogida es anónima. Si accede a participar se le pedirá completar dos cuestionarios y una ficha de datos.

Si tiene alguna duda sobre este estudio puede preguntarle en cualquier momento a las investigadoras.

Le agradecemos por su tiempo y colaboración.

Ancash, _____ de _____ del 2021

Firma del participante

Anexo 8. Prueba de significancia

Tabla 5

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables Clima Organizacional y Síndrome de Burnout.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,418	120	,000
Síndrome de Burnout	,516	120	,000

En la tabla 5, se muestra la Prueba de Kolmogorov – Smirnov, para la normalidad de puntuaciones. En la variable clima organizacional y la variable síndrome de burnout, tienen una significancia de 0.000 lo cual es menor que 0.05, por lo que demuestra que no es una distribución normal y se utilizará la prueba estadística de correlación no paramétrica, Rho de Spearman.

Tabla 6

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable Clima Organizacional y Agotamiento Emocional.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,418	120	,000
Agotamiento emocional	,436	120	,000

En la tabla 6, se evidencia la Prueba de Kolmogorov – Smirnov, para la normalidad de puntuaciones. En la variable clima organizacional y la dimensión agotamiento emocional tienen una significancia de 0,000 lo cual es menor que 0,05, por lo que demuestra que no es una distribución normal y se utilizará la prueba estadística de correlación no paramétrica, Rho de Spearman.

Tabla 7

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable Clima Organizacional y Despersonalización.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,418	120	,000
Despersonalización	,328	120	,000

En la tabla 7 se evidencia la Prueba de Kolmogorov – Smirnov, para la normalidad de puntuaciones. En la variable clima organizacional y la dimensión despersonalización tienen una significancia de 0.000 lo cual es menor que 0.05, por lo que demuestra que no es una distribución normal y se utilizará la prueba estadística de correlación no paramétrica, Rho de Spearman.

Tabla 8

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable Clima Organizacional y Realización Personal.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,418	120	,000
Relación Personal	,397	120	,000

En la tabla 8, se muestra la Prueba de Kolmogorov – Smirnov, para la normalidad de puntuaciones. En la variable clima organizacional y la dimensión realización personal, tienen una significancia de 0.000 lo cual es menor que 0.05, por lo que demuestra que no es una distribución normal y se utilizará la prueba estadística de correlación no paramétrica, Rho de Spearman.

Anexo 9. Validez de la Escala de clima laboral CL - SPC por Ortega

Tabla 9

Media, desviación estándar, asimetría, curtosis y correlación ítem-test del instrumento de la escala de clima laboral en colaboradores con perfil operario de la ciudad de Trujillo(N=500).

Items	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis	ritc
1	2.676	1.081	.395	-.353	.461
2	3.552	1.111	-.361	-.643	.415
3	3.302	1.098	-.009	-.711	.654
4	3.280	1.097	-.024	-.685	.648
5	3.210	1.140	.029	-.874	.629
6	3.292	1.137	.041	-.929	.683
7	3.492	1.107	-.216	-.754	.511
8	3.050	1.127	.197	-.743	.631
9	3.046	1.113	.198	-.608	.657
10	3.206	1.164	-.032	-.863	.607
11	3.216	1.144	.046	-.805	.649
12	3.614	1.138	-.341	-.845	.553
13	3.540	1.097	-.441	-.475	.562
14	3.142	1.139	.046	-.779	.581
15	3.328	1.208	-.130	-1.007	.563
16	3.002	1.202	.177	-.827	.636
17	3.578	1.179	-.401	-.726	.538
18	3.130	1.208	.057	-.893	.648
19	3.060	1.131	.182	-.733	.707
20	3.096	1.107	.094	-.643	.671
21	3.038	1.205	.120	-.840	.681
22	2.888	1.078	.272	-.412	.685
23	3.376	1.110	-.139	-.782	.642
24	3.176	1.151	-.079	-.746	.629
25	3.438	1.081	-.164	-.680	.674
26	3.328	1.127	-.132	-.803	.714
27	3.412	1.155	-.184	-.947	.664
28	3.132	1.185	.076	-.871	.713
29	3.236	1.179	-.061	-.809	.711
30	3.032	1.157	.148	-.718	.706
31	3.104	1.185	.095	-.854	.659
32	3.560	1.092	-.395	-.606	.544
33	3.308	1.090	-.038	-.751	.690
34	3.088	1.183	.143	-.887	.740
35	2.898	1.174	.191	-.784	.670
36	3.016	1.174	.111	-.869	.711
37	3.478	1.212	-.308	-.861	.617
38	3.550	1.143	-.301	-.828	.653
39	3.344	1.199	-.189	-.857	.693
40	3.202	1.166	.020	-.935	.681
41	2.946	1.221	.170	-.894	.710
42	3.110	1.161	.039	-.845	.695
43	3.238	1.133	-.029	-.727	.716
44	2.908	1.181	.172	-.806	.635
45	2.670	1.254	.367	-.879	.645
46	2.884	1.243	.196	-.972	.713
47	3.142	1.156	.072	-.837	.730
48	3.176	1.144	-.066	-.692	.748
49	2.814	1.198	.166	-.801	.622
50	2.832	1.155	.175	-.712	.592

Nota: ritc (correlación ítem - test).

Tabla 10

Índices de ajuste absoluto, ajuste comparativo y ajuste parsimonioso del instrumento de escala de Clima Laboral en colaboradores con perfil operario de la ciudad de Trujillo (N=500).

Índices de Ajuste		Resultados AFC
Ajuste Absoluto		
GFI	Índice de bondad de ajuste	.982
AGFI	Índice de bondad de ajuste corregido	.980
SRMR	Residuo estandarizado cuadrático medio	.0614
Ajuste Comparativo		
NFI	índice de ajuste normado	.980
Ajuste Parsimonioso		
PNFI	Índice de ajuste normado parsimonia	.932

Tabla 11

Cargas factoriales del instrumento de escala de Clima Laboral en colaboradores con perfil de operario de la Ciudad de Trujillo (N=500).

Ítems	Factores				
	Autorrealización	Involucramiento	Supervisión	Comunicación	Condiciones Laborales
Item1	.470				
Item6	.701				
Item11	.665				
Item16	.656				
Item21	.707				
Item26	.735				
Item31	.686				
Item36	.745				
Item46	.747				
Item41	.743				
Item2		.424			
Item7		.526			
Item12		.567			
Item17		.553			
Item22		.713			
Item27		.694			
Item32		.564			
Item37		.643			
Item42		.733			
Item47		.770			
Item3			.654		
Item8			.635		
Item13			.557		
Item18			.652		
Item23			.641		
Item28			.725		
Item33			.698		
Item38			.658		
Item48			.759		
Item4			.724		
Item9				.652	
Item14				.667	
Item19				.583	
Item24				.719	
Item29				.637	
Item34				.722	
Item39				.756	
Item49				.701	
Item44				.642	
Item5				.653	
Item10					.632
Item15					.610
Item20					.561
Item25					.675
Item30					.680
Item35					.718
Item40					.688
Item50					.690

Tabla 12

Estadísticos de fiabilidad del instrumento de escala de Clima Laboral en colaboradores con perfil de operario de la Ciudad de Trujillo (N=500)

Factores	N ítems	ω
Autorrealización	10	.900
Involucramiento	10	.863
Supervisión	10	.891
Comunicación	10	.893
Condiciones Laborales	10	.882

Anexo 10. Validez del Inventario de Burnout de Maslach por Vásquez

Validez de contenido

Tabla 13

Coefficiente de Aiken para la validez de contenido en coherencia

Ítem	V	Sig.(p)	IA
1	1	.000**	1.00
2	1	.000**	1.00
3	1	.000**	1.00
4	1	.000**	0.97
5	1	.000**	0.97
6	1	.000**	1.00
7	1	.000**	1.00
8	1	.000**	1.00
9	1	.000**	1.00
10	1	.000**	1.00
11	1	.000**	1.00
12	1	.000**	1.00
13	1	.000**	1.00
14	1	.000**	1.00
15	1	.000**	1.00
16	1	.000**	1.00
17	1	.000**	1.00
18	1	.000**	1.00
19	1	.000**	1.00
20	1	.000**	1.00
21	1	.000**	1.00
22	1	.000**	0.97

V : Coeficiente V de Aiken

Sig. (p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<05: Valido

IA : Índice de acuerdo

Tabla 14*Coeficiente de Aiken para la validez de contenido en claridad*

Ítem	V	Sig.(p)	IA
1	1	.000**	1.00
2	1	.000**	1.00
3	1	.000**	1.00
4	1	.000**	0.97
5	1	.000**	0.94
6	1	.000**	1.00
7	1	.000**	0.97
8	1	.000**	1.00
9	1	.000**	1.00
10	1	.000**	1.00
11	1	.000**	1.00
12	1	.000**	1.00
13	1	.000**	0.97
14	1	.000**	1.00
15	1	.000**	1.00
16	1	.000**	1.00
17	1	.000**	1.00
18	1	.000**	1.00
19	1	.000**	1.00
20	1	.000**	1.00
21	1	.000**	1.00
22	1	.000**	0.97

V : Coeficiente V de Aiken

Sig. (p): probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<05: valido

IA : índice de acuerdo

Tabla 15*Coeficiente de Aiken para la validez de contenido en relevancia*

Ítem	V	Sig.(p)	IA
1	1	.000**	1.00
2	1	.000**	1.00
3	1	.000**	1.00
4	1	.000**	1.00
5	1	.000**	1.00
6	1	.000**	1.00
7	1	.000**	1.00
8	1	.000**	1.00
9	1	.000**	1.00
10	1	.000**	1.00
11	1	.000**	1.00
12	1	.000**	1.00
13	1	.000**	1.00
14	1	.000**	1.00
15	1	.000**	1.00
16	1	.000**	1.00
17	1	.000**	1.00
18	1	.000**	1.00
19	1	.000**	1.00
20	1	.000**	1.00
21	1	.000**	1.00
22	1	.000**	1.00

V : Coeficiente V de Aiken

Sig. (p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p< 05 : valido

IA : Índice de acuerdo

Validez de constructo

Tabla 4

Índices de bondad de ajuste del modelo tridimensional de Análisis factorial confirmatorio del Inventario de Burnout Maslach

Índices de ajuste del modelo	Valor
Índices de ajuste globales o absolutos	
χ^2 /gl	,982
RMR	,215
AGFI	,971
Índices de ajuste comparativos	
NFI	,968
RFI	,964
Índices de ajuste de parsimonia	
PRATIO	,892
PNFI	,863

Nota

RMR: Error cuadrático medio de estimación; AGFI: Índice ajustado de bondad de ajuste; NFI: Índice de ajuste normado; RFI: Índice de ajuste relativo; PRATIO: Índice de parsimonia; PNFI: Índice de Parsimonioso ajustado

Evidencias de confiabilidad por consistencia interna

Tabla 6

Confiabilidad del Inventario de Burnout Maslach

	ω	N° ítems	IC al 95% ^(a)	
			LI	LS
Agotamiento emocional	,866	9	,859	,873
Despersonalización	,814	5	,804	,824
Realización personal	,874	8	,867	,880

Nota: ω : Coeficiente de confiabilidad omega; (a): Intervalo de estimación del coeficiente omega

Evidencias de confiabilidad por estabilidad

Tabla 7

Correlación test-retest de las puntuaciones en las dimensiones del Inventario de Burnout Maslach

	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
Cansancio emocional	,805**		
Despersonalización		,741**	
Realización personal			,795**

** $p < .01$