



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL
MUNICIPIO DISTRITAL DE LABERINTO, MADRE DE DIOS, AÑO
2017”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO
EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTOR:

BACH. MANUEL ESCOLÁSTICO ÁLVAREZ PACAMIA

ASESOR.

MAG. PAMELA BARRIONUEVO ALOSILLA

MADRE DE DIOS – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi esposa e hijos que son el motor que impulsa mi superación.

AGRADECIMIENTO

A la universidad alas peruanas por ser mi alma mater y a mis docentes por sus enseñanzas

RESUMEN

La presente investigación estuvo orientada a realizar un diagnóstico del clima organizacional y el síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto- 2017., pues, será el punto de partida para que la institución planifique actividades que beneficien al personal administrativo.

La investigación es de tipo básico, con un diseño descriptivo correlacional y transversal, el principal objetivo fue determinar el nivel relación existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto- 2017.

Una vez establecido los antecedentes y la fundamentación teórica que sustenta la investigación, se realizó el análisis estadístico descriptivo e inferencial minucioso y detallado, asimismo, se realizó las pruebas de hipótesis utilizando el estadístico R de Pearson, concluyendo que los trabajadores administrativos clima organizacional y el síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto- 2017, tienen la percepción de que la clima organizacional y el síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto es alta.

Por otro lado, el clima organizacional y el síndrome de Burnout muestran una correlación directa y significativa, que alcanza un índice de 0,722 para el coeficiente R de Pearson; lo que equivale a afirmar basado en el coeficiente de determinación que con una significación menor al 5%, el síndrome de Burnout depende en un 52,1% del clima organizacional.

PALABRAS CLAVE: Clima organizacional, síndrome de Burnout, cansancio emocional, despersonalización y la realización personal.

ABSTRACT

The present investigation was oriented to make a diagnosis of the organizational climate and the Burnout syndrome of the administrative workers of the Municipality of Laberinto- 2017., therefore, it will be the starting point for the institution to plan activities that benefit the administrative staff.

The research is basic, with a descriptive and cross-sectional descriptive design, the main objective was to determine the level of relationship between the organizational climate and Burnout syndrome of administrative workers of the Municipality of Laberinto-2017.

Once the background and the theoretical foundation supporting the research were established, detailed and inferential descriptive and inferential statistical analysis was carried out, as well as hypothesis testing using Pearson's R statistic, concluding that the administrative workers and organizational climate Burnout syndrome of the administrative workers of the Municipality of Laberinto- 2017, have the perception that the organizational climate and the Burnout syndrome of the administrative workers of the Laberinto Municipality is high.

On the other hand, the organizational climate and the Burnout syndrome show a direct and significant correlation, which reaches an index of 0.772 for the Pearson R coefficient; what is equivalent to affirming based on the coefficient of determination that with a significance of less than 5%, the Burnout syndrome depends on a 52.1% of the organizational climate.

KEYWORDS: Organizational climate, Burnout syndrome, emotional fatigue, depersonalization and personal fulfillment.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
SUMMARY.....	v
INDICE.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	xi

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas Específicos.....	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
1.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.4.1 Hipótesis General.....	5
1.4.2 Hipótesis Específicas.....	5
1.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.5.1 Variable independiente.....	6
1.5.2 Variable dependiente.....	6
1.5.3 Operacionalización de Variables.....	6
1.6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.6.1 Tipo de Investigación.....	6
1.6.2 Nivel de Investigación.....	7
1.6.3 Métodos de Investigación.....	7
1.6.4 Diseño de investigación.....	8
1.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.7.1 Población.....	8
1.7.2 Muestra.....	9

1.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	10
1.8.1 Técnicas.....	10
1.8.2 Instrumentos.....	10
1.9. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.9.1 Justificación.....	10
1.9.2 Importancia.....	11

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
2.2. BASES TEÓRICAS.....	15
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	29

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

3.1. CONFIABILIDAD Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	31
3.2. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS VARIABLES.....	31
3.3. PRUEBAS DE NORMALIDAD.....	32
PROCESO DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS.....	45
4.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.....	45
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	48
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	56
CONCLUSIONES.....	60
RECOMENDACIONES.....	62
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	63
ANEXOS.....	66
Matriz de consistencia.....	67
Instrumentos de recolección de datos.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Detalles de la población	8
Tabla 2. Detalles de la muestra del estudio	9
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento	31
Tabla 4. Validación del instrumento	32
Tabla 5. Puntuaciones generales de la variable clima organizacional y sus Dimensiones	33
Tabla 6. Descriptivos de la variable cultura organizacional	34
Tabla 7. Resultados generales de la variable: Cultura organizacional	34
Tabla 8. Resultados generales de la dimensión: Comunicación interna	35
Tabla 9. Resultados generales de la dimensión: Cultura organizacional	35
Tabla 10. Resultados generales de la dimensión: Valores y creencias	37
Tabla 11. Puntuaciones generales de la variable, síndrome de burnout y sus Dimensiones	39
Tabla 12. Descriptivos de la variable: síndrome de burnout	40
Tabla 13. Resultados generales de la variable: síndrome de burnout	40
Tabla 14. Resultados generales de la dimensión: cansancio emocional	41
Tabla 15. Resultados generales de la dimensión: despersonalización	42
Tabla 16. Resultados generales de la dimensión: realización personal	43
Tabla 17. Prueba de normalidad	44
Tabla 18. Coeficientes de las variables: Clima organizacional y síndrome de Burnout	47
Tabla 19. Correlaciones de las variables: Clima organizacional y síndrome de Burnout	47
Tabla 20. Resumen del modelo de las variables: Clima organizacional y síndrome de Burnout	48
Tabla 21. Coeficientes de la variable clima organizacional y cansancio emocional	49
Tabla 22. Correlaciones de la variable clima organizacional y cansancio emocional	50
Tabla 23. Resumen del modelo de la variable clima organizacional y cansancio emocional	50
Tabla 24. Coeficientes de la variable clima organizacional y la	52

despersonalización	
Tabla 25. Correlaciones de la variable clima organizacional y la despersonalización	52
Tabla 26. Resumen del modelo de la variable clima organizacional y la despersonalización	53
Tabla 27. Coeficientes de la variable clima organizacional y la realización personal	54
Tabla 28. Correlaciones de la variable clima organizacional y la realización personal	55
Tabla 29. Resumen del modelo de la variable clima organizacional y la realización personal	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Resultados generales de la variable: Clima organizacional.	35
Gráfico 2. Resultados generales de la dimensión: Comunicación interna.	36
Gráfico 3. Resultados generales de la dimensión: Cultura organizacional.	37
Gráfico 4. Resultados generales de la dimensión: Valores y creencias organizacionales.	38
Gráfico 5. Resultados generales de la variable: síndrome de burnout.	41
Gráfico 6. Resultados generales de la dimensión: cansancio emocional.	42
Gráfico 7. Resultados generales de la dimensión: despersonalización	43
Gráfico 8. Resultados generales de la dimensión: realización personal	62

INTRODUCCIÓN

En el contexto de la globalización, en los últimos años, se observa que crece el interés en las organizaciones por enfocar la atención al capital humano que trabaja en dichas organizaciones. Paulatinamente, se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es importante prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal de los trabajadores.

En lugar de las estructuras organizacionales tradicionales, el enfoque de la organización moderna es en la administración o el manejo del capital humano. Actualmente las organizaciones esperan que los empleados sean proactivos, muestren iniciativa, colaboren con otras personas en equipos de trabajo, asuman la responsabilidad por su propio desarrollo profesional y se comprometan con estándares de desempeño de alta calidad. En lugar de “sólo hacer el trabajo” se espera que los empleados den la “milla extra”. Las empresas buscan colaboradores llenos de energía, dedicados y que estén absortos en su trabajo. En otras palabras, tal como lo expresan Schaufeli y Salanova (2008), las organizaciones buscan empleados que estén vinculados psicológicamente con su trabajo.

El propósito de la investigación fue establecer la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

Toda organización tiene propiedades o características que poseen otras organizaciones, sin embargo, cada una de ellas tiene una serie exclusiva de esas características y propiedades. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y éste es considerado como el clima organizacional. Los sentimientos psicológicos del clima reflejan el funcionamiento interno de la organización, por ello este ambiente interno puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad. Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización.

Dessler plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo. En función de esta falta de consenso, ubica la definición del término dependiendo del enfoque que le den los expertos del tema; el primero de ellos es el enfoque estructuralista de Forehand y Gilmer los cuales definen el clima como: “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.”

El otro enfoque es subjetivo y fue propuesto por Halpin y Crofts: “La opinión que el empleado se forma de la organización”.

El enfoque más reciente sobre la descripción del término de clima es desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer, para ellos el clima organizacional son: “Los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada.”

Waters, representante del enfoque de síntesis relaciona los términos propuestos por Halpins y Crofts, y Litwin y Stringer, a fin de encontrar similitudes y define el clima como: “Las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo.”

El clima organizacional cumple una función importante pues nos da a conocer prácticas y valores como la solidaridad entre colegas de trabajo, consideramos que las relaciones que rodean al ser humano son múltiples. Sin embargo las más importantes son aquellas que denominamos: relaciones sociales, que están constituidas por un conjunto de relaciones interpersonales, intergrupales, personales-grupales y toda la gama de combinaciones.

Uno de los problemas que se viene generando en muchas de las organizaciones de nuestro país y por qué no decirlo a nivel regional o local está centrada en el tema del clima organizacional y su repercusión en el desempeño laboral de sus trabajadores, tema que es la preocupación para muchas organizaciones y que en algunos casos está conllevando al desorden y caos peligrando la institucionalidad de estas; asimismo, podemos señalar que en muchas de estas no le dan la importancia debida, pese a lo gravitante que esto significa para poder desarrollar una organización.

El aspecto económico es un factor importante para un buen clima organizacional, pues funciona como una motivación para el personal, esta viene con los presupuestos que se le asigna a la organización; es muy conocido que aquellas personas que trabajan muy comprometidas con su organización tiene un buen ingreso económico.

MUNICIPIO DISTRITAL DE LABERINTO

El Distrito de Laberinto, con su Capital Puerto Rosario de Laberinto, Ubicada aproximadamente a 55 km de la Ciudad de Puerto Maldonado, es uno de los cuatro distritos que conforman la Provincia de Tambopata en el Departamento de Madre de Dios, perteneciente a la Región de Madre de Dios en el Perú.

En el año 2017 trabajan en el municipio 34 personas en las diferentes áreas administrativas.

Superficie	
• Total	2.760,9 km ²
Altitud	
• Media	200 m s. n. m.
Población	
• Total	4,954 (2 005) hab.
• Densidad	1,8 hab/km ²

VISIÓN: Ser un Distrito líder y moderno, con identidad cultural, responsabilidad; con manejo sostenible de sus recursos naturales y mayor competitividad de sus actividades económicas, con servicios universales de calidad, con mayor participación ciudadana y gobernabilidad democrática, basada en una sólida cultura de valores. Su espacio territorial está integrado y plenamente comunicado con el país y el exterior.

1.2 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.

1.2.1 Problema General.

¿Existe relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017?

1.2.1 Problemas Específicos.

PS.1. ¿ Existe relación entre la comunicación interna y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017?

PS.2. ¿ Existe relación entre la cultura organizacional y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017?

PS.3. ¿ Existe relación entre los valores y creencias organizacionales y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1 Objetivo General.

Establecer la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos.

OE.1. Determinar la relación entre la comunicación interna y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017

OE.2. Determinar la relación entre la cultura organizacional y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017

OE.3. Determinar la relación entre los valores y creencias organizacionales y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017

1.4 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.4.1 Hipótesis General.

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017

1.4.2 Hipótesis Específicas.

HS.1.Existe relación significativa entre la comunicación interna y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017

HS.2.Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017

HS.3.Existe relación significativa entre los valores y creencias organizacionales y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017

1.5 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

1.5.1 Variable Independiente

Clima organizacional

1.5.2 Variable dependiente

Síndrome de Burnout

1.5.3 Operacionalización de Variables.

Variables	Definición operacional de la variable	Tipo y naturaleza	Indicadores
Variable independiente			
CLIMA ORGANIZACIONAL	Características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos.	Cualitativa nominal	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación interna.• cultura organizacional.• Valores y creencias organizacionales.
SINDROME DE BURNOUT	Tipo de estrés laboral crónico que padecen los trabajadores de hoy en día. Se presenta en forma de agotamiento físico y mental que impide la correcta realización de las tareas	Cualitativa nominal	<ul style="list-style-type: none">• Cansancio emocional• Despersonalización• Realización personal

1.6 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

1.6.1 Tipo de Investigación.

Según su finalidad, es una **investigación básica** o pura, Se fundamenta en un argumento teórico y su intención principal consiste en desarrollar una teoría, extender, corregir o verificar el conocimiento mediante el descubrimiento de amplias divulgaciones o principios. Además, este tipo de investigación se realiza para obtener nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin

práctico específico e inmediato. Tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico, sin preocuparse de su aplicación práctica. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general.

1.6.2 Nivel de Investigación.

El nivel de investigación es correlacional de tipo social, tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos variables, en un contexto en particular. En el presente estudio se realiza la relación entre las variables clima organizacional y síndrome de Burnout en el Municipio de Laberinto-Puerto Maldonado

1.6.3 Métodos de Investigación.

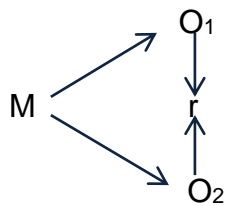
Por su naturaleza, es una **investigación cuantitativa**, ya que, según a Hernández, et al. (2014) La investigación cuantitativa maneja los datos obtenidos mediante los instrumentos de recojo de datos para contrastar la hipótesis, en función a la medición cuantitativa y el análisis estadístico para establecer patrones de procedimiento y probar teorías.

Inductivo, fue utilizado para disociar las variables en sus dimensiones, de modo que se refleje un conocimiento real sobre la relación existente entre el clima organizacional y síndrome de Burnout en el Municipio de Laberinto-Puerto Maldonado. Luego de haber realizado el análisis, se describió de acuerdo a los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos, el cual permitió plantear las conclusiones del presente trabajo de investigación.

Descriptivo, se utilizó para describir adecuadamente las particularidades de la realidad investigada, y también para determinar el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y síndrome de Burnout en el Municipio de Laberinto-Puerto Maldonado.

1.6.4 Diseño de investigación.

La presente investigación se caracteriza por ser no experimental, con un diseño Correlacional, y Transversal, porque busca encontrar el grado de correlación que existe entre dos variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos observados, describiendo y analizando previamente cada fenómeno en forma independiente.



Dónde:

M = muestra

O1 = observación de la variable 1

O2 = observación de la variable 2

r = correlación entre dichas variables

1.7 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

1.7.1 Población.

La **población** considerada como unidades estudio, en la investigación son 30 Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Tabla 01

Detalles de la población de estudio.

POBLACIÓN DE ESTUDIO	SUB TOTAL
Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto	30
TOTAL	30

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

1.7.2 Muestra.

La muestra del presente estudio está constituida por 30 Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Tabla 02

Detalles de la muestra.

POBLACIÓN DE ESTUDIO	SUB TOTAL
Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto	30
TOTAL	30

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

El Muestreo utilizado para seleccionar a las unidades de análisis, consideradas como representativos, fue no probabilístico de carácter intencional.

Criterios de inclusión: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto que acepten participar en el estudio de investigación previo consentimiento.

Criterios de exclusión: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto que no deseen participar en el estudio o no disponen de tiempo.

1.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

1.8.1 Técnicas.

La técnica empleada para obtener información sobre las variables de la investigación es:

VARIABLE	TÉCNICA
Clima organizacional	Encuesta.
Síndrome de Burnout	Encuesta.

1.8.2 Instrumentos.

Para la recolección de datos se utilizará la técnica de la encuesta y el instrumento será un cuestionario diseñado en otro estudio.

VALORACION DEL NIVEL DE ESTRÉS con el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	
Despersonalización	5-10-11-15-22	
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	

Los resultados de cada subescala:

Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

1.9 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

El clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio. Es por ello que cuando se evalúa el clima lo que se hace es determinar, mediante la percepción de los trabajadores, cuáles son las dificultades que existen en las entidades y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo

actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de la calidad de los objetivos de las instituciones.

La presente investigación se considera importante porque permitirá determinar el nivel de Síndrome de Burnout en el personal administrativo del municipio de Laberinto y el clima organizacional; el cual puede verse afectado por los niveles de stress a los que se encuentra sometido estos trabajadores debido a las diferentes funciones que necesita desarrollar en su quehacer diario. En tal sentido esta investigación se justifica debido a que los resultados servirán de base para implementar acciones institucionales administrativas o de investigación que permitan la prevención y el tratamiento del mismo, generando un impacto positivo no solo a nivel del trabajador sino sobre la salud del usuario

Por otra parte, en cuanto a su alcance, esta investigación servirá de base para otras investigaciones similares y como marco referencial a esta; asimismo contribuirá en la mejora en la atención de los servicios del municipio ya que en la actualidad las exigencias a las organizaciones ya no sólo es lograr cobertura o accesibilidad, si no que radica sustancialmente en que los servicios sean de calidad aumentando la eficiencia del Sistema y evitando los altos costos económicos y de sufrimiento de los procesos de enfermedad.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.2.1 Antecedentes Nacionales:

Solís Z., Zamudio L., Matzumura J., Gutiérrez H. (Lima,2015), en el estudio *Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015*, Estudio cuantitativo, prospectivo, correlacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 43 profesionales de enfermería, mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para el análisis y estudio de las variables, se utilizó la escala de Rensis Likert y Maslach Burnout Inventory. Resultados: El clima organizacional fue nivel medio (81.4%) seguido de un nivel alto (18.6%) y el Síndrome de Burnout corresponde a nivel bajo (86%) y nivel medio (14%). La relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout fue baja ($\rho = -0.11$). Conclusiones: En el servicio de emergencia, el nivel de clima organizacional fue medianamente favorable con ausencia de Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería. No existe relación significativa entre ambas variables.

Pérez N.; Rivera P. (Iquitos, 2013), en el estudio *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013*. La presente tesis muestra el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo comprendido de Abril a Diciembre del 2013. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), a un total de 107 trabajadores

del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013. Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante entidad, y a su vez permita mejorar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la institución, conllevando a una mejora en la producción, hacia la sociedad, del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (IIAP) dentro la Región y el país.

2.2.1 Antecedentes Internacionales:

Polo J.; Santiago V; Navarro M; Alí A. (Colombia, 2014), en el artículo *Creencias irracionales, síndrome de Burnout y adicción al trabajo en las organizaciones*. El presente artículo de revisión, expone los resultados de una investigación bibliográfica sobre la relación existente entre las creencias irracionales, la adicción al trabajo y el síndrome de Burnout en el contexto de las organizaciones. Con esta finalidad, se contemplaron aspectos como la conceptualización de los constructos, su origen y sus interrelaciones, las características de las personas que lo presentan, los perjuicios en la salud física y estrategias de intervención. Entre las principales conclusiones señalamos que se deben fortalecer los estudios que tengan en cuenta los niveles individuales, organizacionales y grupales en la institución, para profundizar en la complejidad sistémica de la condición; además, se observa la necesidad de construir un modelo que permita la transformación de los contextos laborales no-saludables

Martínez M. (Puerto Rico, 2014), en su tesis *La vinculación psicológica en el trabajo (engagement), el síndrome de quemarse por el trabajo y el clima*

organizacional en un grupo de empleados en Puerto Rico, El propósito del estudio fue auscultar la relación entre las variables vinculación psicológica con el trabajo, el síndrome de quemarse por el trabajo y el clima organizacional. Se contactó una muestra por conveniencia de 180 adultos que trabajan en Puerto Rico a los cuales se les administraron cuatro cuestionarios para obtener información sobre las variables de interés. Los resultados muestran una correlación negativa entre la vinculación psicológica y el síndrome de quemarse por el trabajo. Al correlacionar la vinculación psicológica con las variables de clima organizacional se obtuvieron correlaciones positivas. Los resultados son acordes con los planteamientos de la literatura referentes a la relación inversa entre el engagement y el burnout.

Uribe J.; López P.; Pérez G.; García A. (México, 2014), en el estudio *Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F.* Los propósitos de este estudio fueron conocer la prevalencia de riesgo psicosocial en importantes funcionarios públicos que imparten justicia en México, D.F., así como identificar la relación entre variables socio-demográficas, desgaste ocupacional (burnout) y trastornos psicosomáticos. Se obtuvo información de 75 trabajadores que imparten justicia en México, D.F. (n=75) mediante la Escala de Desgaste Ocupacional de Uribe-Prado (2010). Los resultados mostraron que el burnout es la mejor variable para pronosticar trastornos psicosomáticos en términos de factores psicosociales en el trabajo; los análisis de este trabajo se discuten en términos de la importancia de conocer el riesgo psicosocial para efectos de prevención, diagnóstico e intervención a partir de la respuesta al estrés crónico. Se utilizaron correlaciones, análisis de varianza, regresiones y un modelo estructural para ajustar las variables en términos estructurales. El alfa de Cronbach para las variables evaluadas se ubicó entre .63 y .83 de confiabilidad. Se enfatiza la importancia de que secretarios, jueces y magistrados que imparten justicia desempeñen su trabajo en términos de salud ocupacional.

Patlàn J. (Mèxico,2013), en su tesis *Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo*. El síndrome de burnout se presenta con frecuencia

en trabajadores que tienen contacto con usuarios o clientes. El artículo tiene como objetivo determinar el efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo en personal de un instituto de salud en México. La metodología de investigación fue ex post facto y descriptiva con una muestra estratificada de 673 trabajadores. Se utilizaron 4 escalas para medir sobrecarga de trabajo, burnout y 2 factores de calidad de vida en el trabajo: conflicto trabajo-familia y satisfacción laboral. Los resultados indican un efecto positivo y significativo de la sobrecarga en el burnout y el conflicto trabajo-familia, y un efecto negativo de la sobrecarga en la satisfacción laboral. Además, el burnout está asociado de forma positiva al conflicto trabajo-familia y negativa a la satisfacción laboral

2.2. BASES TEÓRICAS.

2.2.1 El clima organizacional

El concepto del clima organizacional ha recibido en las últimas décadas una importante atención por parte de psicólogos industriales, administradores del desarrollo empresarial y sociólogos de la organización. Particularmente, a partir del año 2000 recobró un notable interés, lo cual se debe, en gran medida, a que la mayoría de los modelos de comportamiento organizacional se centran en las percepciones del ambiente laboral, referido como el clima organizacional (Patterson et al., 2005).

El clima organizacional no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de un medio y a la vez éste modifica lo que pasa dentro del mismo. Al clima organizacional se le define como el conjunto de descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona dentro de una organización (Chiang,2007)

Las definiciones de clima organizacional explican que:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.

- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

Likert mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando. La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
2. Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
4. Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
6. Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.

7. Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación, así como la formación deseada.

Litwin y Stringer resaltan que el clima organizacional depende de seis dimensiones: 1. Estructura. Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.

2. Responsabilidad individual. Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón. 3. Remuneración. Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.

4. Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.

5. Apoyo. Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.

6. Tolerancia al conflicto. Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

Pritchard y Karasick desarrollaron un instrumento de medida de clima que estuviera compuesto por once dimensiones:

1. Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.

2. Conflicto y cooperación. Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

3. Relaciones sociales. Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.

4. Estructura. Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.

5. Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

6. Rendimiento. Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
7. Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
8. Estatus. Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
9. Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
10. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
11. Apoyo. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Bowers y Taylor en la Universidad de Michigan estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional.

1. Apertura a los cambios tecnológicos. Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.
2. Recursos Humanos. Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
3. Comunicación. Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
4. Motivación. Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
5. Toma de decisiones. Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

Brunet afirma que para evaluar el clima de una organización es indispensable asegurar que el instrumento de medición comprenda por lo menos cuatro dimensiones:

1. Autonomía Individual. Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para él mismo un cierto grado de decisión.
2. Grado de estructura que impone el puesto. Esta dimensión mide el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores.
3. Tipo de recompensa. Se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción.
4. Consideración, agradecimiento y apoyo. Estos términos se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior.

TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT.

Likert en su teoría de clima organizacional menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción.

Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales. Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables. Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones. Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las

intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas.

La combinación de dichas variables determina dos grandes tipos de clima organizacional los cuales parten de un sistema muy autoritario a uno muy participativo:

1. Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritaritarismo explotador, Sistema II Autoritaritarismo paternalista.

2. Clima de tipo participativo: Sistema III Consultivo, Sistema IV Participación en grupo.

En el clima de tipo autoritario sistema I autoritario explotador la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

En el clima de tipo autoritario sistema II autoritario paternalista existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

En el clima de tipo participativo sistema III consultivo la dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

En el clima participativo sistema IV participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma

ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado caracterizado por una organización burocrática y rígida donde los empleados se sienten muy insatisfechos en relación con su trabajo y con la empresa. Los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto donde la organización se percibe con dinamismo, con capacidad para alcanzar sus objetivos e intentando satisfacer las necesidades sociales de los empleados interactuando en el proceso de tomar decisiones.

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral (Gonzalves, 1997). La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores.

Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y por ende, en el clima organizacional.

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.

- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores:

- Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.).
- Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.).
- Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

Basándonos en las consideraciones precedentes podríamos llegar a la siguiente definición de Clima Organizacional: El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN

El clima organizacional es la percepción que los miembros de una organización tienen de las características más inmediatas que les son significativas, que la describen y diferencian de otras organizaciones.

Estas percepciones influyen también en el comportamiento organizacional (Rodríguez, A, 1999; Rodríguez, D. 1998; Schneider, 1975).

El clima es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, por un lado y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo, por otro. Se construye a partir de factores extra-organización (macroeconómicos, sociales, del sector industrial, otros) e intraorganización (estructurales, comerciales, individuales y psicosociales).

Su poderoso influjo sobre la motivación, el compromiso, la creatividad y el desempeño de las personas y los equipos de trabajo, lo convierten en una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional en la empresa contemporánea.

El clima organizacional constituye uno de los factores determinantes de los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación. Adquiere relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo.

Los cambios y las innovaciones en gestión son percibidos de un modo particular por las personas en la organización; ellos se verán afectados y a su vez afectando al clima contingente al proceso de cambio. Un buen clima favorece la actitud de la gente para enfrentar situaciones de incertidumbre, minimizándose las implicancias negativas, propias del proceso de cambio, sobre la eficiencia organizacional.

Las organizaciones debieran trabajar en favorecer el desarrollo de un clima organizacional adecuado al trabajo cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución (Marchant, 2005).
Impacto en la Organización.

Según Marchant (2005), mientras más satisfactoria sea la percepción que las personas tienen del clima laboral en su empresa, mayor será el porcentaje de comportamientos funcionales que ellos manifiesten hacia la organización. Y mientras menos satisfactorio sea el clima, el porcentaje de comportamientos funcionales hacia la empresa es menor. Los esfuerzos que haga la empresa por mejorar ciertos atributos del clima organizacional deben retroalimentarse con la percepción que de ellos tienen las personas. Estas mejoras, mientras sean percibidas como tales, serían el antecedente para que los funcionarios aumenten la proporción de su comportamiento laboral en dirección con los objetivos organizacionales.

Según Gonzalves (2000), el conocimiento del clima organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales permitiendo, además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros.

Estudios sistemáticos del clima permiten efectuar intervenciones certeras tanto a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales, planificación estratégica, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, mejora de procesos productivos, mejora en los sistemas de retribuciones, entre otros.

Por último, si el estado del ambiente laboral es experimentado por los trabajadores y se correlaciona con su comportamiento (Marchant, 2003), ¿Cómo no esperar que se haga evidente en la imagen que la empresa proyecta al exterior? De resultar cierta esta relación clima-imagen corporativa, la gestión del clima como herramienta estratégica podría no sólo impactar el comportamiento y eficiencia de la organización en sus procesos productivos,

sino también en su buena relación con los stakeholders, interacción siempre mediada por la reputación de la organización.

2.1.2 Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout es un fenómeno que empezó a ser investigado solo hasta principios de los años 70. Para esa época, se inició una profunda transformación del mundo del trabajo, debido principalmente al desarrollo de las nuevas tecnologías, cambios organizacionales y gerenciales, la precarización del trabajo, el aumento del desempleo –en parte a raíz de la automatización–; la intensificación de la explotación de los trabajadores mediante nuevos procesos de trabajo más flexibles que requieren un mayor grado de especialización, entre otros aspectos. Estos procesos han dado lugar a que emerjan nuevos factores de riesgo psicosociales que afectan la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores (Maslach, 1982, 1993; Maslach & Jackson, 1981, 1984). Antunes (2000) afirma que estos cambios tienen implicaciones en la subjetividad de los trabajadores, repercuten en la vida psíquica de la persona, dando lugar, entre otros, a problemáticas como el síndrome del burnout, el cual se ha convertido en un fenómeno de interés general en la sociedad moderna; lo anterior queda ilustrado en los artículos de Kaschka, Korczak y Broich (2011), y el de Weber y Jaekel-Reinhard (2000). En países como Alemania, estudios recientes manifiestan que el índice de prevalencia de esta problemática está aumentando rápidamente. Esto se evidencia en los resultados de una encuesta representativa realizada por el TNS Emnid –Instituto de investigaciones sobre política, medios de comunicación y de opinión en Alemania– en diciembre de 2010, en la que plantean que el 12,5% de todos los empleados de ese país se sienten abrumados en sus puestos de trabajo (Kaschka et. al, 2011).

Entre los desarrollos conceptuales sobre el síndrome de burnout se encuentran, en primer lugar, el Modelo Multidimensional de Maslach (1982, 1993, 2009), el cual es un referente obligatorio cuando se estudia este fenómeno. Pueden mencionarse también el Modelo Existencial de Pines (1993), el Burnout desde el sentido existencial, de Längle (2003); los

planteamientos de Cox, Kuk y Leiter (1993); el Modelo del burnout socialmente inducido de Bakker, Demerouti y Schaufeli (2006); los planteamientos de Dworkin (1987) y Gil-Monte (2005a, 2007) sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo.

El burnout es definido inicialmente por Maslach y Jackson (1981) como un síndrome psicológico de agotamiento emocional –agotamiento de los propios recursos emocionales y la presencia de sentimientos de estar muy agotado emocional y psicológicamente–; despersonalización –la respuesta negativa, insensible y excesivamente fría, objetivizada frente al otro que usualmente es el beneficiario– y reducción en la realización personal –que se refiere al declive en los sentimientos de la competencia y de los buenos resultados en el propio trabajo, es decir, una evaluación negativa de los logros personales en el trabajo y con las personas, lo que genera que las personas se sientan descontentas consigo mismas e insatisfechas con sus logros en el trabajo–; todo lo anterior ocurriría en individuos que trabajan con otras personas (Maslach & Jackson, 1981; Maslach, 1993; Maslach & Jackson, 1984).

Posteriormente, perfeccionando la construcción y la comprensión del burnout, Maslach (2009) plantea que el foco del fenómeno está en el proceso de erosión psicológica y los resultados psicológicos y sociales de una exposición crónica al estrés. Es decir, el burnout es el resultado de una respuesta prolongada a los estresores interpersonales crónicos en el trabajo y tiende a ser bastante estable con el tiempo. Asimismo, añade que el burnout no es una dificultad de las personas, sino resultado del ambiente social en el cual trabajan y que es la estructura y el funcionamiento del lugar de trabajo el que delimita la forma en la cual las personas interactúan y realizan sus trabajos. Cuando se presentan unas condiciones laborales en las cuales no se reconoce el lado humano del trabajo, se genera una brecha muy amplia entre la naturaleza del trabajo y la de las personas, lo cual ocasiona un mayor riesgo de desarrollo del burnout. Es así como Leiter y Maslach (2004) y Maslach (2009) presentan una redefinición del burnout laboral, en el que las tres dimensiones claves de esta respuesta son: un agotamiento extenuante,

sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros.

La dimensión del agotamiento extenuante es el componente de estrés individual básico del burnout y se refiere a sentimientos de estar sobre-exigido y vacío de recursos emocionales y físicos, los cuales hacen que los trabajadores se sientan debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición y carentes de suficiente energía para enfrentar otro día u otro problema. Esta dimensión tiene como fuentes principales la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo. La dimensión del sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo representa el componente del contexto interpersonal del burnout, que se desarrolla en respuesta al exceso de agotamiento emocional, convirtiéndose en amortiguador emocional de la "preocupación individual". Esta dimensión de respuesta se caracteriza por ser negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo. Si la gente está trabajando muy intensamente y haciendo demasiadas cosas, comenzará a apartarse.

Las complicaciones que genera esta dimensión giran en torno al desapego, lo que puede derivar en la pérdida de idealismo y en la deshumanización, lo que conlleva con el tiempo no solo a la creación de formas de contención y reducción de la cantidad de trabajo, sino también al desarrollo de una reacción negativa hacia la gente y el trabajo. La dimensión de sensación de ineficacia y falta de logros representa el componente de autoevaluación del burnout; esta dimensión da cuenta de los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo. Este sentido disminuido de autoeficacia es exacerbado por una carencia de recursos de trabajo, así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente, llegando a consideraciones negativas de sí mismo y de los demás.

Otro de los autores frecuentemente citados es Gil-Monte, quien en 2007 traduce al español el término burnout como Síndrome de Quemarse por el

Trabajo (SQT). Este autor lo define como una respuesta psicológica al estrés laboral crónico, de carácter interpersonal y emocional, que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización, y se caracteriza por un deterioro cognitivo que consiste en una pérdida de la ilusión del trabajo, el desencanto profesional o la baja realización personal en el trabajo, por un deterioro afectivo caracterizado por agotamiento emocional y físico y por actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización.

Estos sentimientos están a veces acompañados de sentimientos de culpa (Gil-Monte, 2005a, 2005b, 2007, 2008; Gil-Monte, Unda & Sandoval, 2009). De esta manera, Gil-Monte (2007, 2008) distingue dos perfiles en el proceso del Síndrome de Quemarse por el Trabajo: el perfil 1 conduce a la aparición de un conjunto de sentimientos y conductas vinculados al estrés laboral que originan una forma moderada de malestar, pero que no incapacita al individuo para el ejercicio de su trabajo, aunque podría realizarlo mejor. Este perfil se caracteriza por la presencia de baja ilusión por el trabajo, junto a altos niveles de desgaste psíquico e indolencia, pero los individuos no presentan sentimientos de culpa. El perfil 2 constituye con frecuencia un problema más serio que identificaría a los casos clínicos más deteriorados por el desarrollo del SQT. Además de los síntomas anteriores los individuos presentan también sentimientos de culpa. Por su parte, Pines (1993) y Pines y Yafe (2001) plantean que la raíz del desarrollo del burnout se encuentra a partir de la necesidad de las personas de encontrar significado existencial de su vida y al ver que su trabajo no se lo proporciona aparece una sensación de fracaso. Bajo esta lectura existencial del burnout, la autora ha desarrollado un modelo causal donde explica los elementos que conllevan al desarrollo del burnout. Este modelo existencial de burnout tiene un carácter motivacional; su supuesto básico es que solo los individuos altamente motivados pueden quemarse. De acuerdo con este modelo, las personas altamente motivadas entran en la carrera elegida con metas y expectativas más altas de lo que el trabajo proporcionará.

En los últimos 40 años se han realizado numerosas investigaciones desde diferentes aproximaciones sobre el síndrome de burnout, las cuales han intentado, inicialmente, delimitar el concepto y generar modelos explicativos, pasando posteriormente a un acentuado interés por la evaluación y el diagnóstico de esta problemática, lo que permitiría finalmente generar estrategias eficaces de prevención e intervención. Considerado el creciente interés por investigar sobre el burnout en los países latinoamericanos. Por otro lado, reflexionando sobre las especificidades del contexto laboral en América Latina, en el cual no ha prevalecido el empleo digno, de buena calidad y con un paquete amplio de prestaciones, a lo cual se suman las transformaciones del mundo del trabajo a nivel tecnológico, económico, organizativo, espacial, social, político y cultural (Reygadas, 2011), que han conllevado a una decadencia de las formas tradicionales y, por el otro lado, a un aumento de otras actividades laborales, prestación de servicios, trabajo informal, la flexibilización del empleo, entre otros

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

- Administrar· Administrar es planear, organizar, dirigir y controlar todos los recursos de un ente económico para alcanzar unos fines claramente determinados. Se apoya en otras ciencias como la economía, el derecho y la contabilidad para poder ejercer sus funciones.
- Clima· El clima dentro de las relaciones humanas, hemos considerarlo como el ambiente o la atmosfera que se da entre un grupo de personas que se relacionan entre sí, el cual está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- Clima organizacional.- El clima se refiere a una percepción común o una reacción común de individuos ante una situación. Por eso puede haber un clima de satisfacción, resistencia, participación o "salubridad".

- Valores.- Los valores inspiran la razón de ser de cada Institución, las normas vienen a ser los manuales de instrucciones para el comportamiento de la empresa y de las personas

- Stress.- Es un estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo, acompañado en mayor o menor medida de trastornos psicofisiológicos que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone al sujeto demandas o exigencias las cuales objetiva o subjetivamente, resultan amenazantes para él y sobre las cuales tiene o cree tener poco o ningún control”.

Cansancio emocional.- Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

Despersonalización. - Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Realización personal.- Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1. CONFIABILIDAD Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.

Para determinar la **fiabilidad** de la información obtenida a través de los instrumentos de recolección de datos, se utilizó el estadístico “Alfa de Cronbach”.

Tabla 3
Confiabilidad del instrumento.

INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICO	COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD
Cuestionario sobre clima organizacional.	Alfa de Cronbach.	0,917.
Cuestionario sobre síndrome de Burnout	Alfa de Cronbach.	0,911.

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

El coeficiente de Alfa de Cronbach es mayor a 0,9 para los dos instrumentos de la investigación. Autores como Hernández, et al. (2014); nos indican que, a mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad. Los valores 0,917 y 0,911 se consideran un valor elevado, es decir, los instrumentos tienen una **confiabilidad alta**.

Para **Validar** la forma, contenido y estructura de los instrumentos de la investigación, se utilizó la técnica de “Juicio de expertos”. Pues, para determinar **la validez de contenido** de los instrumentos del presente trabajo de investigación, se eligió a tres expertos de acuerdo a sus años de experiencia en el tema y por el tipo de actividad que realizan.

Tabla 4 Validación del instrumento.

EXPERTO	VALIDACIÓN	CALIFICACIÓN
Experto 1.	Validez de forma, contenido y estructura.	Bueno.
Experto 2.	Validez de forma, contenido y estructura.	Muy bueno.
Experto 3.	Validez de forma, contenido y estructura.	Bueno.

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Según la Tabla 4, los expertos que validaron el presente trabajo de investigación, confirman que la validez de forma, contenido y estructura del instrumento de recolección de datos tiene una calificación muy buena.

3.2. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS VARIABLES.

Tabla 5 Puntuaciones generales de la variable clima organizacional y sus dimensiones.

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN INTERNA	CUTURA ORGANIZACIONAL	VALORES Y CREENCIAS ORGANIZACIONALES
1	72	20	28	24
2	67	19	27	21
3	90	22	36	32
4	51	14	23	14
5	62	20	21	21
6	62	15	25	22
7	69	20	23	26
8	89	20	31	38
9	59	16	22	21
10	52	15	15	22
11	63	16	25	22
12	89	24	33	32
13	67	17	26	24
14	61	14	25	22
15	68	18	25	25
16	71	20	22	29
17	106	35	36	35
18	50	14	19	17
19	68	19	27	22
20	73	19	28	26
21	68	15	26	27
22	79	20	29	30
23	60	19	20	21
24	87	15	32	40
25	72	21	19	32
26	70	20	25	25
27	75	23	29	23
28	71	17	26	28
29	81	16	33	32
30	67	14	31	22

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Tabla 6 Descriptivos de la variable clima organizacional.

Descriptivos		Estadístico	Error estándar
Media		70,63	2,286
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	65,96	
	Límite superior	75,31	
Media recortada al 5%		70,09	
Mediana		68,50	
Varianza		156,723	
Desviación estándar		12,519	
Mínimo		50	
Máximo		106	
Rango		56	
Rango intercuartil		14	
Asimetría		,784	,427
Cultura organizacional	Curtosis	1,026	,833

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Analizando la Tabla 6, la media para la variable clima organizacional es 70,63 puntos, la cual corresponde a la categoría bueno, es decir, que los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto tienen la percepción que el clima organizacional de esta gerencia es buena. Es necesario señalar que lo ideal se encuentren en la categoría muy buena, del Municipio de Laberinto trabajadores administrativos tendrían una percepción muy buena del clima organizacional.

Tabla 7 Resultados generales de la variable: Clima organizacional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	5	16,7	16,7	100,0
Bueno	24	80,0	80,0	80,0
Muy bueno	1	3,3	3,3	83,3
Válido	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Gráfico 1

Resultados generales de la variable: Clima organizacional.



Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Según la Tabla 7 y Gráfico 1, se puede observar que 80,0% de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto manifiestan que la cultura organizacional es buena, mientras que el 16,7% afirman que es regular. Y el 3,3% afirman que la cultura organizacional es muy buena.

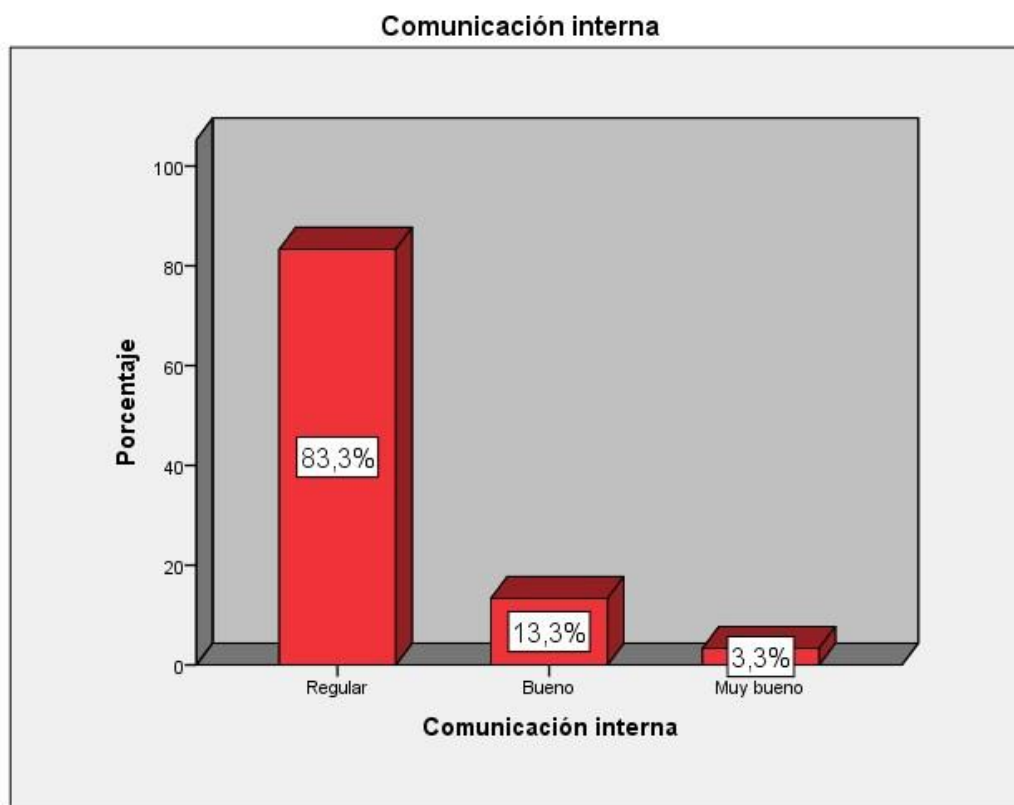
Tabla 8 Resultados generales de la dimensión: Comunicación interna.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	25	83,3	83,3	100,0
Bueno	4	13,3	13,3	13,3
<u>Muy bueno</u>	1	3,3	3,3	16,7
Válido Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores administrativos del del Municipio de Laberinto

Gráfico 2

Resultados generales de la dimensión: Comunicación interna.



Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Según la Tabla 8 y Gráfico 2, se puede observar que 83,3% de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto manifiestan que la comunicación interna es regular, mientras que el 13,3% afirman que es buena. Y el 3,3% afirman que la comunicación interna es muy buena.

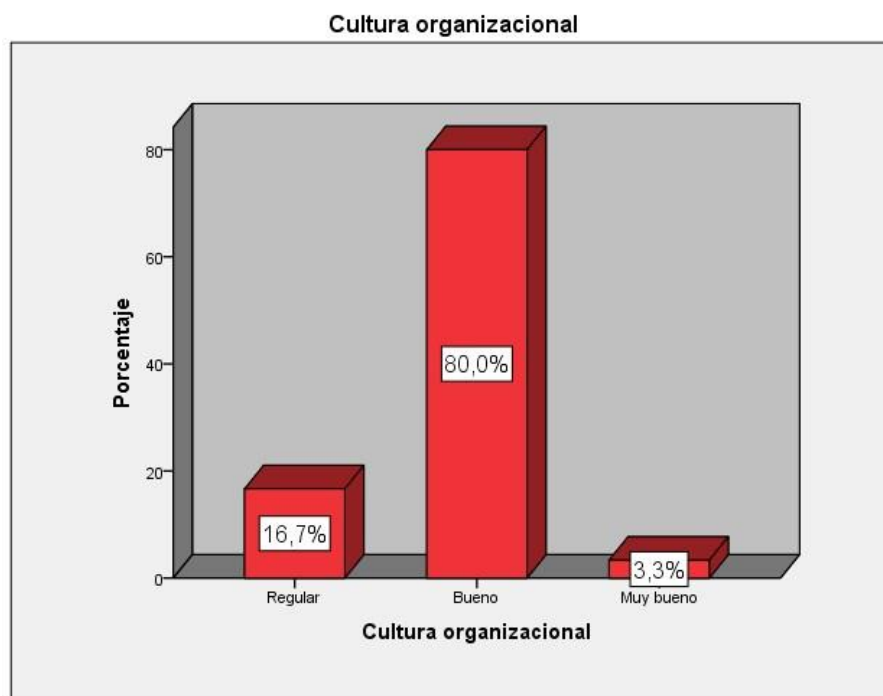
Tabla 9 Resultados generales de la dimensión: Cultura organizacional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	4	13,3	13,3	100,0
Bueno	19	63,3	63,3	63,3
Muy bueno	7	23,3	23,3	86,7
Válido Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Gráfico 3

Resultados generales de la dimensión: Cultura organizacional.



Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

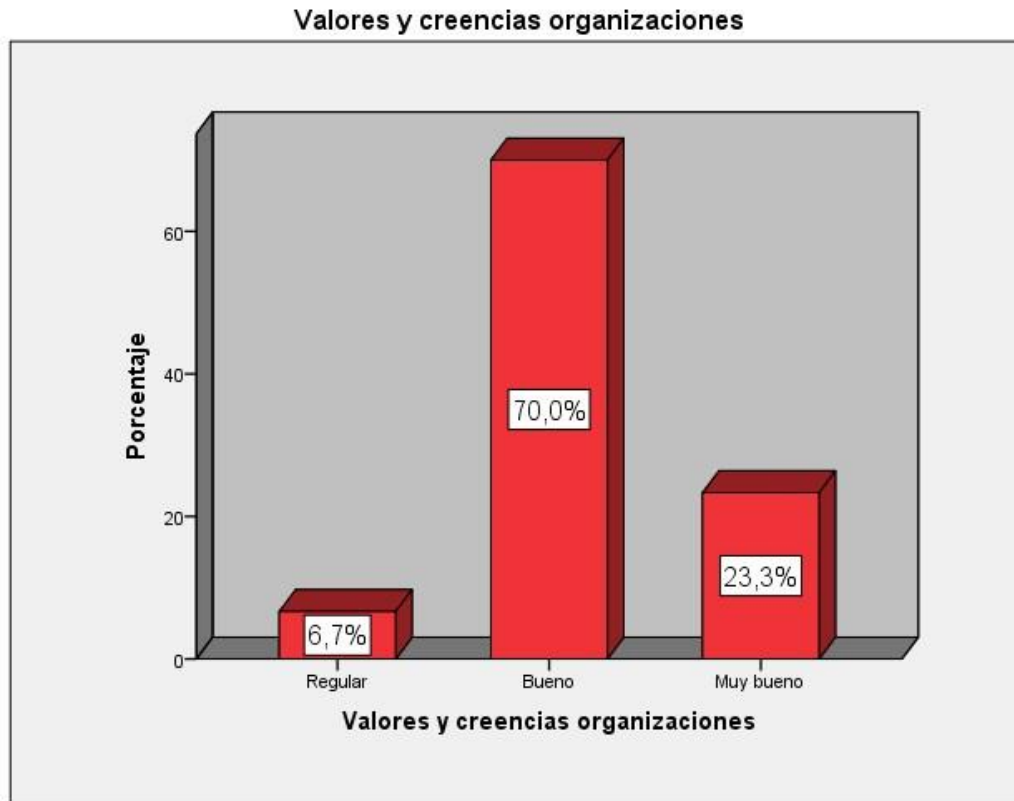
Según la Tabla 9 y Gráfico 3, se puede observar que 63,3% de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto manifiestan que el Clima organizacional es bueno, mientras que el 23,3% afirman que es muy bueno. Y el 13,3% afirman que el Clima organizacional es regular.

Tabla 10 Resultados generales de la dimensión: Valores y creencias organizacionales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	2	6,7	6,7	100,0
Bueno	21	70,0	70,0	70,0
<u>Muy bueno</u>	7	23,3	23,3	93,3
Válido Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Gráfico 4
Resultados generales de la dimensión: Valores y creencias organizacionales.



Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Según la Tabla 10 y Gráfico 4, se puede observar que 70,0% de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto manifiestan que los valores y creencias organizacionales es bueno, mientras que el 23,3% afirman que es muy bueno. Y el 6,7% afirman que los valores y creencias organizacionales es regular.

Tabla 11 Puntuaciones generales de la variable, síndrome de burnout y sus dimensiones.

N°	SINDROME DE BURNOUT	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
1	69	22	27	20
2	57	23	17	17
3	65	21	24	20
4	56	10	25	21
5	72	26	28	18
6	79	31	29	19
7	71	23	25	23
8	107	39	36	32
9	65	25	23	17
10	21	13	4	4
11	60	22	23	15
12	96	35	34	27
13	68	21	24	23
14	79	31	29	19
15	53	18	18	17
16	44	10	16	18
17	117	37	40	40
18	50	21	15	14
19	55	22	19	14
20	70	23	24	23
21	59	19	26	14
22	77	28	27	22
23	60	19	22	19
24	112	35	39	38
25	54	18	18	18
26	93	26	35	32
27	59	16	23	20
28	77	21	34	22
29	87	27	33	27
30	53	16	17	20

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Tabla 12 Descriptivos de la variable: Síndrome de Burnout

Descriptivos		Estadístico	Error estándar
Media		69,50	3,789
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	61,75	
	Límite superior	77,25	
Media recortada al 5%		69,22	
Mediana		66,50	
Varianza		430,741	
Compromiso Desviación estándar laboral		20,754	
Mínimo		21	
Máximo		117	
Rango		96	
Rango intercuartil		23	
Asimetría		,470	,427
Curtosis		,708	,833

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Analizando la Tabla 12, la media para la variable, compromiso laboral es 69,50 puntos, la cual corresponde a la categoría bueno, es decir, los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto manifiestan que el compromiso laboral con la gerencia de bueno.

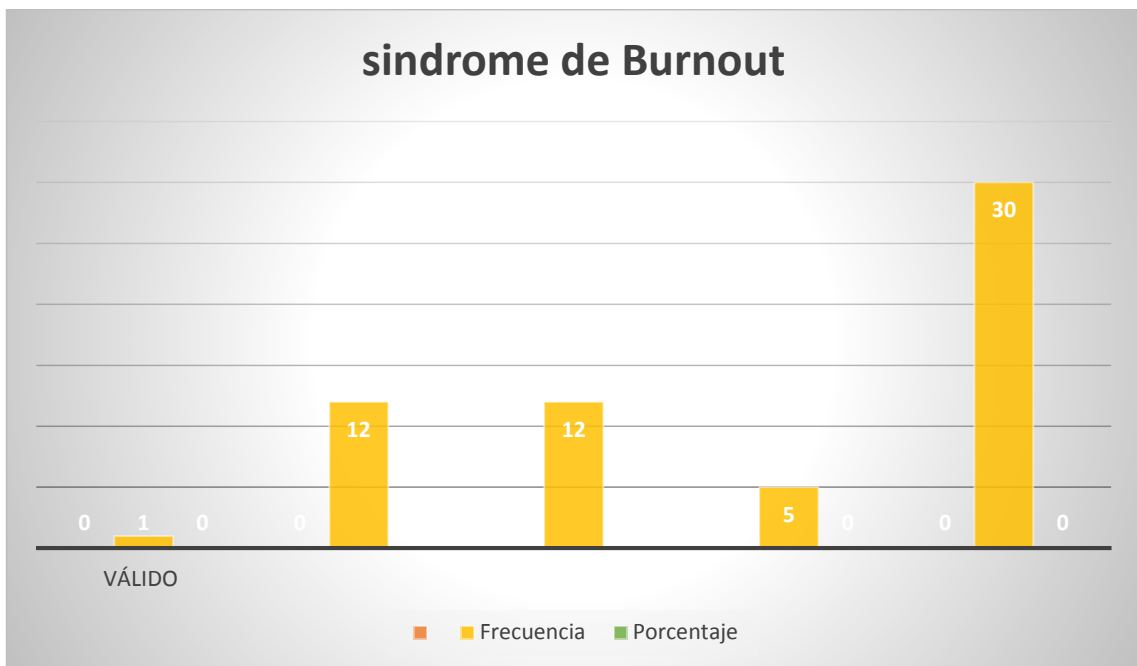
Tabla 13 Resultados generales de la variable: síndrome de Burnout

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	1	3,3	3,3	60,0
Regular	12	40,0	40,0	100,0
Bueno	12	40,0	40,0	40,0
Muy bueno	5	16,7	16,7	56,7
Válido Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Gráfico 5

Resultados generales de la variable: síndrome de Burnout



Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Según la Tabla 13 y Gráfico 5, se puede observar que 40,0% de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto manifiestan que el compromiso laboral con la gerencia es bueno, el 40,0% afirman que es regular, el 16,7% afirman que es muy bueno, mientras que el 3,3% manifiestan que es pésimo.

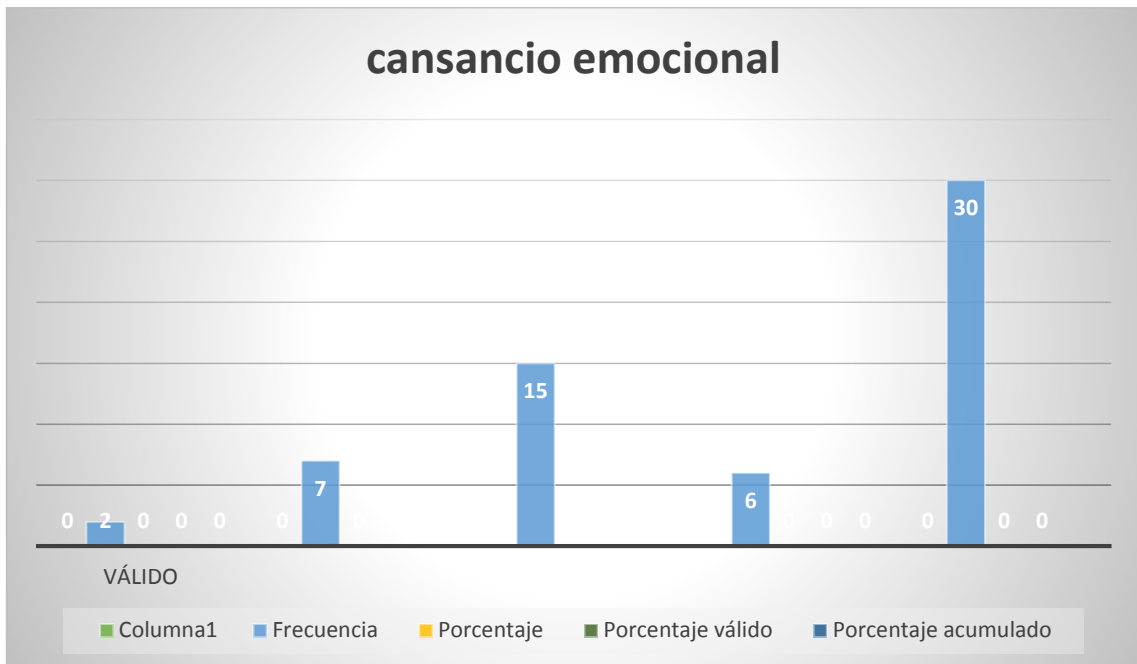
Tabla 14 Resultados generales de la dimensión: cansancio emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	2	6,7	6,7	76,7
	Regular	7	23,3	23,3	100,0
	Bueno	15	50,0	50,0	50,0
	Muy bueno	6	20,0	20,0	70,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Gráfico 6

Resultados generales de la dimensión: cansancio emocional



Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Según la Tabla 14 y Gráfico 6, se puede observar que 50,0% de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto manifiestan que la identificación con la gerencia es buena, el 23,3% afirman que es regular, el 20,0% afirman que es muy buena, mientras que el 6,7% manifiestan que es pésimo.

Tabla 15 Resultados generales de la dimensión: despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	1	3,3	3,3	76,7
	Regular	7	23,3	23,3	100,0
	Bueno	15	50,0	50,0	50,0
	Muy bueno	7	23,3	23,3	73,3
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Gráfico 7

Resultados generales de la dimensión: despersonalización



Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Según la Tabla 15 y Gráfico 7, se puede observar que 50,0% de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto manifiestan que el sentimiento de pertenencia a la gerencia es bueno, el 23,3% afirman que es regular, el 23,3% afirman que es muy bueno, mientras que el 3,3% manifiestan que es pésimo.

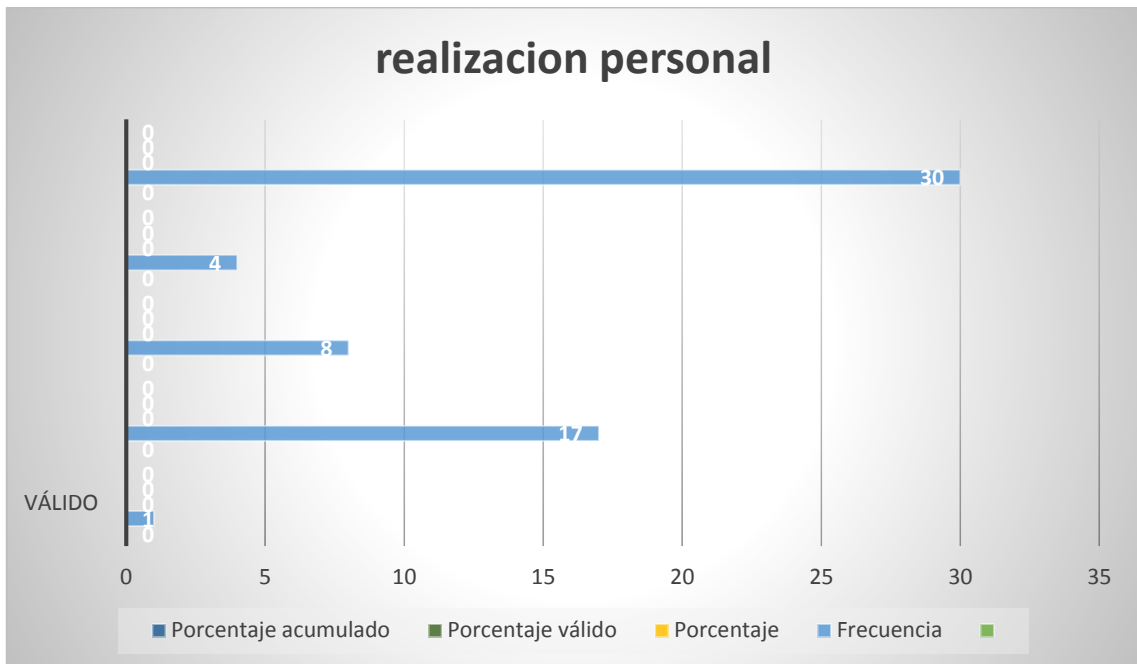
Tabla 16 Resultados generales de la dimensión: realización personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	1	3,3	3,3	43,3
Regular	17	56,7	56,7	100,0
Bueno	8	26,7	26,7	26,7
<u>Muy bueno</u>	4	13,3	13,3	40,0
Válido Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Gráfico 8

Resultados generales de la dimensión: realización personal



Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Según la Tabla 16 y Gráfico 8, se puede observar que 56,7% de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto manifiestan que la lealtad con la gerencia es regular, el 26,7% afirman que es buena, el 13,3% afirman que es muy buena, mientras que el 3,3% manifiestan que es pésimo.

3.3. PRUEBAS DE NORMALIDAD.

Prueba de KOLMOGOROV – SMIRNOV, con los siguientes criterios:

Sig. asintótica (bilateral) $\geq \alpha$, Los datos provienen de una distribución normal.

Sig. asintótica (bilateral) $< \alpha$, Los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla 17 Prueba de normalidad.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		Clima organizacional	Síndrome de Burnout
<u>N</u>		30	30
Parámetros normales ^{a,b}	<u>Media</u>	70,63	69,50
	Desviación estándar	12,519	20,754
Máximas diferencias extremas	<u>Absoluta</u>	,158	,124
	<u>Positivo</u>	,158	,124
	Negativo	-,086	-,113
		,158	,124
<u>Sig. asintótica (bilateral)</u>		,053 ^c	,200 ^{c,d}
<u>Estadístico de prueba</u>			

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Observando la Tabla 17, el p-valor asociado al estadístico de prueba, de Kolmogorov-Smirnov (Sig. asintót. (bilateral)) $\alpha = 0,053$ y $0,200$; son mayores a 0.05 para ambas variables. Por lo tanto, se concluye que los datos recogidos respecto al clima organizacional y síndrome de Burnout se comportan normalmente, por lo tanto, se continúa con el procedimiento de prueba de hipótesis utilizando el estadístico paramétrico de R de Pearson.

4.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.

H₀: p = 0:

No existe correlación directa y significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto.2017

H₁: p ≠ 0:

Existe correlación directa y significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto.2017

Nivel de significación:

Porcentaje de error permitido para la prueba es de 5% ($\alpha=0.05$).

Estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados

de libertad cuya ecuación es. $t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Región Crítica:

Si $\alpha=0.05$ la región crítica para 28 grados de libertad está dada

por: RC = {t: t > | 1.7011|}

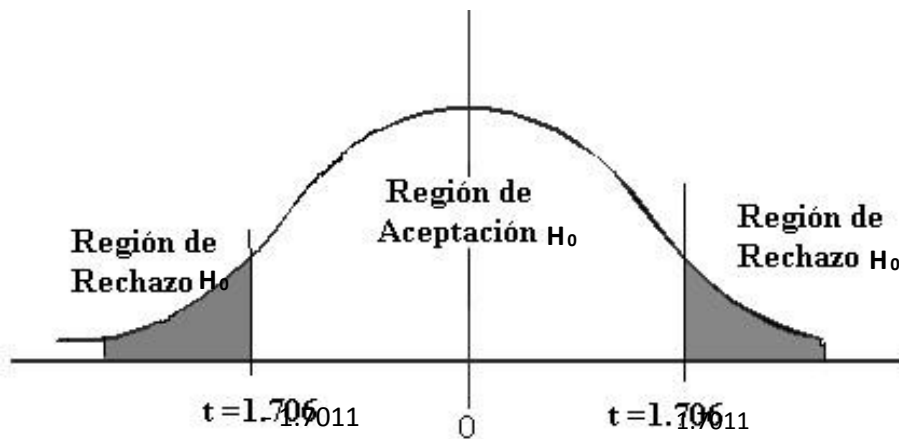


Tabla 18 Coeficientes de las variables: clima organizacional y el síndrome de Burnout laboral.

Modelo	Coeficientes ^a		Beta	t	Sig.
	Coeficientes no estandarizados	Coeficientes estandarizados			
	B	Error estándar			
1 (Constante)	-15,035	15,544		-,967	,342
Clima organizacional	1,197	,217	,722	5,520	,000

a. Variable dependiente: síndrome de Burnout

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Tabla 19 Correlaciones de las variables: clima organizacional y el síndrome de Burnout

		Correlaciones	
		Cultura organizacional	Compromiso laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,722**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	,722**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Trabajadores administrativos

Observando la Tabla 19, el coeficiente de correlación de r de Pearson entre las variables clima organizacional y el síndrome de Burnout es de 0,722; lo cual significa una correlación directa y significativa entre las variables analizadas, con un nivel de confianza de 95%.

Tabla 20 Resumen del modelo de las variables: clima organizacional y el síndrome de Burnout

Resumen del modelo									
Modelo	R cuadrado			Error estándar de la estimación		Estadísticas de cambios			Sig. Cambio en F
	R	cuadrado	ajustado	de la	cuadrado de R	Cambio de	Cambio	df1	
1	,722 ^a	,521	,504	14,616	,521	30,475	1	28	,000 a. Predictores:

(Constante), Clima organizacional

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

El coeficiente de variabilidad R cuadrado es de 0,521 como se muestra en la Tabla 20; lo cual significa que el 52,1% de los cambios observados en la variable, síndrome de Burnout es explicado por la variación de la variable clima organizacional.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H₀: p = 0:

No existe una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y el cansancio emocional del síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

H₁: p ≠ 0:

Existe una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y el cansancio emocional del síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Nivel de significación:

Porcentaje de error permitido para la prueba es de 5% ($\alpha=0.05$).

Estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados

de libertad cuya ecuación es. $t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-nr^2}{n-2}}}$

$$\sqrt{\frac{1-nr^2}{n-2}}$$

Región Crítica:

Si $\alpha=0.05$ la región crítica para 28 grados de libertad está dada

por: $RC = \{t: |t| > 1.7011\}$

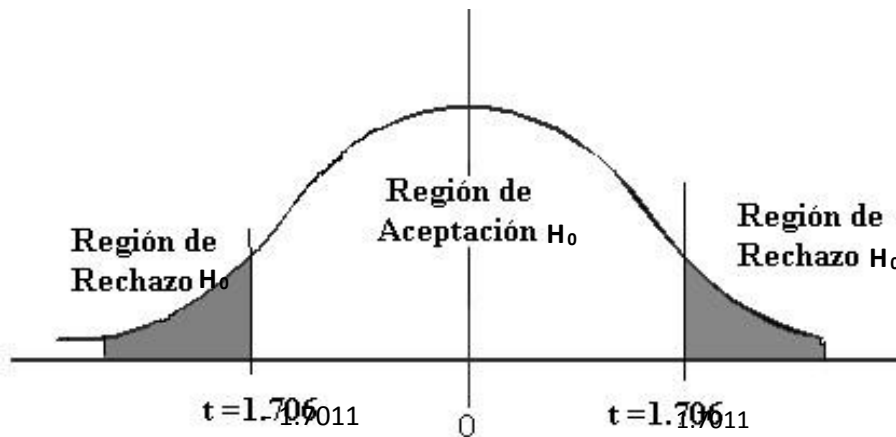


Tabla 21 Coeficientes de la variable clima organizacional y cansancio emocional

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	
1	(Constante)	-1,613	6,362		-,254	,802
	Cultura organizacional	,352	,089	,600	3,970	,000

a. Variable dependiente: cansancio emocional

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Tabla 22 Correlaciones de la variable clima organizacional y cansancio emocional

		Correlaciones	
		clima organizacional	Cansancio emocional
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,600**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Cansancio emocional	Correlación de Pearson	,600**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Observando la Tabla 22, el coeficiente de correlación de r de Pearson entre la variable clima organizacional y cansancio emocional es de 0,600; lo cual significa una correlación directa y significativa entre la variable y la dimensión analizada, con un nivel de confianza de 95%.

Tabla 23 Resumen del modelo de la variable clima organizacional y cansancio emocional

Resumen del modelo									
		R	Error estándar	Estadísticas de cambios					
		R	cuadrado	de la	Cambio de	Cambio	Sig. Cambio		
Modelo	R	cuadrado	ajustado	estimación	cuadrado de R	en F	df1	df2	en F
1	,600 ^a	,360	,337	5,982	,360	15,759	1	28	,000 a. Predictores:

(Constante), Clima organizacional

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

El coeficiente de variabilidad R cuadrado es de 0,360 como se muestra en la Tabla 23; lo cual significa que el 36,0% de los cambios observados en la dimensión cansancio emocional es explicado por la variación de la variable clima organizacional.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H₀: p = 0:

No existe una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la despersonalización del síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto - 2017.

H₁: p ≠ 0:

Existe una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la despersonalización del síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto - 2017.

Nivel de significación:

Porcentaje de error permitido para la prueba es de 5% ($\alpha=0.05$).

Estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es.

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Región Crítica:

Si $\alpha=0.05$ la región crítica para 28 grados de libertad está dada por: RC = {t: t > | 1.7011|}

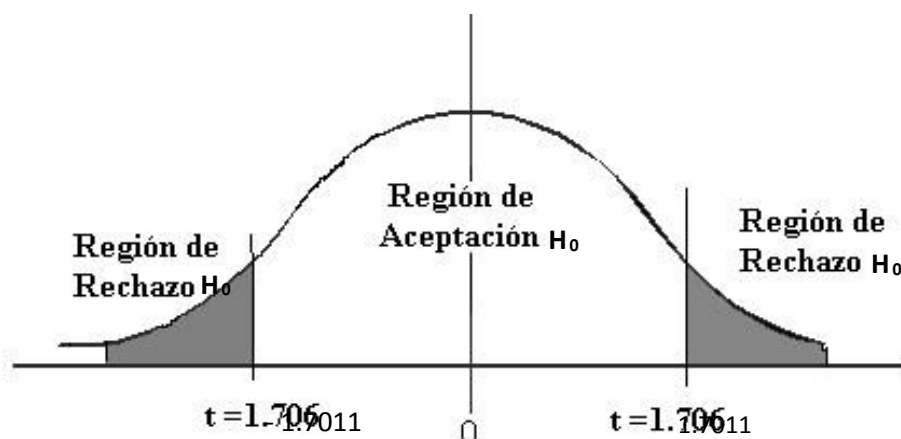


Tabla 24 Coeficientes de la variable clima organizacional y la despersonalización

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	-3,547	6,593		-,538	,595
	Clima organizacional	,406	,092	,641	4,416	,000

a. Variable dependiente: despersonalización

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Tabla 25 Correlaciones de la variable clima organizacional y la despersonalización

Correlaciones			
		Cultura organizacional	Membresía
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,641**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Despersonalización	Correlación de Pearson	,641**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Observando la Tabla 25, el coeficiente de correlación de r de Pearson entre la variable clima organizacional y la despersonalización del síndrome

de bournot es de 0,641; lo cual significa una correlación directa y significativa entre la variable y la dimensión analizada, con un nivel de confianza de 95%.

Tabla 26 Resumen del modelo de la variable clima organizacional y la despersionalización

Resumen del modelo										
		Estadísticas de cambios								
		R			Error estándar		Cambio de			Sig.
Modelo	R	cuadrado	ajustado	de la	de la	R	en F	df1	df2	en F
1	,641 ^a	,410	,389	6,199	,410	19,497	1	28	,000	a. Predictores:

(Constante), clima organizacional

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

El coeficiente de variabilidad R cuadrado es de 0,410 como se muestra en la Tabla 26; lo cual significa que el 41,0% de los cambios observados en la dimensión despersionalización del síndrome de Burnout es explicado por la variación de la variable clima organizacional.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H₀: p = 0:

No existe una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la realización personal de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto - 2017.

H₁: p ≠ 0:

Existe una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la realización personal de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto - 2017.

Nivel de significación:

Porcentaje de error permitido para la prueba es de 5% ($\alpha=0.05$).

Estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es.

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Región Crítica:

Si $\alpha=0.05$ la región crítica para 28 grados de libertad está dada por: $RC = \{t: t > |1.7011|\}$

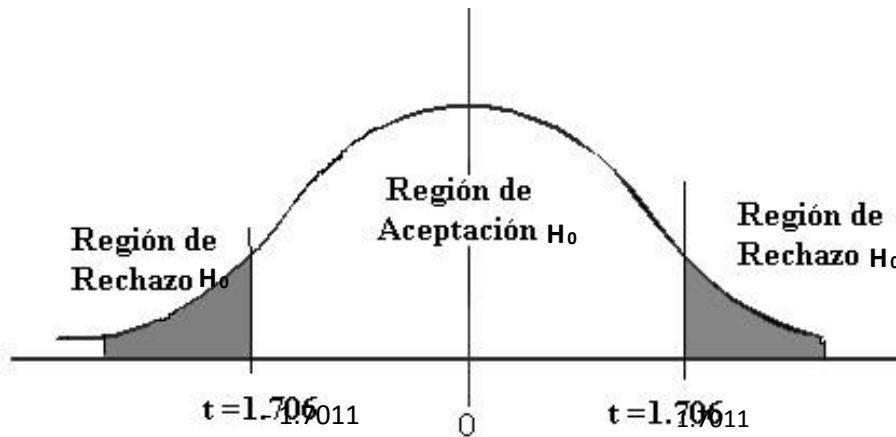


Tabla 27 Coeficientes de la variable clima organizacional y la Realización personal

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	-9,875	5,189		-1,903	,067
Clima organizacional	,439	,072	,753	6,059	,000

a. Variable dependiente: Realización personal

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Tabla 28 Correlaciones de la variable clima organizacional y la Realización personal

		Correlaciones	
		Cultura organizacional	Lealtad
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,753**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Realización personal	Correlación de Pearson	,753**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

Observando la Tabla 28, el coeficiente de correlación de r de Pearson entre la variable clima organizacional y la Realización personal es de 0,753; lo cual significa una correlación directa y significativa entre la variable y la dimensión analizada, con un nivel de confianza de 95%.

Tabla 29 Resumen del modelo de la variable clima organizacional y la Realización personal

Resumen del modelo					Estadísticas de cambios				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	R	Cambio de cuadrado en F	df1	df2 en F	Sig. Cambio
1	,753 ^a	,567	,552	4,880	,567	36,709	1	28	,000

a. Predictores: (Constante), Clima organizacional

Fuente: Trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto

El coeficiente de variabilidad R cuadrado es de 0,567 como se muestra en la Tabla 29; lo cual significa que el 56,7% de los cambios observados en la dimensión Realización personal es explicado por la variación de la variable clima organizacional.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El propósito de la investigación fue determinar el nivel relación existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto - 2017, Sobre todo, a través del estudio de las dimensiones de la variable, cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Los resultados obtenidos en la investigación nos permiten afirmar que existe una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto - 2017

Además, estos hallazgos se fundamentan en la teoría manifestado por Edwars Tylor (1871), citado por Tinoco, et al. (2014), quien la define como un todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, el derecho, la moral, las costumbres y cualquier otra capacidad y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de la sociedad. Y lo que afirma Lugo, M.(2016)., el síndrome de Burnout está constituido por tres componentes separables (cansancio emocional, despersonalización y realización personal), y cada uno de ellos refleja un estado psicológico único y subyacente.

Con relación a la variable clima organizacional se puede apreciar en la Tabla 7 y Gráfico 1, donde el 80,0% de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto manifiestan que el clima organizacional es buena. Con relación a la dimensión comunicación interna se puede observar en Tabla 8 y Gráfico 2, el 83,3% de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto manifiestan que la comunicación interna es regular. Según la Tabla 9 y Gráfico 3, se puede observar que 63,3% de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto afirman que la cultura organizacional es bueno. Y en la Tabla 10 y Gráfico 4, se puede

observar que 70,0% de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto afirman que los valores y creencias organizacionales es bueno.

Con relación a la variable clima organizacional se puede observar en la Tabla 13 y Gráfico 5, donde el 40,0% de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto manifiestan que el síndrome de Burnout es alto, asimismo, según la Tabla 14 y Gráfico 6, se puede observar que 50,0% de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto manifiestan que la comunicación interna es buena, por otro lado según la Tabla 15 y Gráfico 7, se puede observar que 50,0% de los trabajadores del Municipio de Laberinto afirman que la cultura organizacional es bueno, el 23,3% afirman que es regular. Y según la Tabla 16 y Gráfico 8, se puede observar que 56,7% de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto afirman que es regular.

Analizando la Tabla 19, el coeficiente de correlación de r de Pearson entre las variables clima organizacional y síndrome de Burnout es de 0,722; lo cual significa una correlación directa y significativa entre las variables analizadas, con un nivel de confianza de 95%. Por lo que, el coeficiente de variabilidad R cuadrado es de 0,521 como se muestra en la Tabla 20; lo cual significa que el 52,1% de los cambios observados en la variable, síndrome de Burnout es explicado por la variación de la variable clima organizacional.

Del mismo modo, según la Tabla 22, el coeficiente de correlación de r de Pearson entre la variable clima organizacional e cansancio emocional es de 0,600; lo cual significa una correlación directa y significativa entre la variable y la dimensión analizada, con un nivel de confianza de 95%. Entonces el coeficiente de variabilidad R cuadrado es de 0,360 como se muestra en la Tabla 23; lo cual significa que el 36,0% de los cambios observados en la dimensión cansancio emocional es explicado por la variación de la variable clima organizacional.

Estudiando la Tabla 25, el coeficiente de correlación de r de Pearson entre la variable clima organizacional y la despersonalización es de 0,641; lo cual significa una correlación directa y significativa entre la variable y la dimensión analizada, con un nivel de confianza de 95%. Asimismo, el coeficiente de variabilidad R cuadrado es de 0,410 como se muestra en la Tabla 26; lo cual significa que el 41,0% de los cambios observados en la dimensión despersonalización es explicado por la variación de la variable clima organizacional.

Según la Tabla 28, el coeficiente de correlación de r de Pearson entre la variable clima organizacional y la realización personal es de 0,753; lo cual significa una correlación directa y significativa entre la variable y la dimensión analizada, con un nivel de confianza de 95%. Por lo tanto, el coeficiente de variabilidad R cuadrado es de 0,567 como se muestra en la Tabla 29; lo cual significa que el 56,7% de los cambios observados en la dimensión realización personal es explicado por la variación de la variable clima organizacional.

Los resultados obtenidos en el presente estudio son similares a los de Solís Z., Zamudio L., Matzumura J., Gutiérrez H. (Lima, 2015), donde El clima organizacional fue nivel medio (81.4%) seguido de un nivel alto (18.6%) y el Síndrome de Burnout corresponde a nivel bajo (86%) y nivel medio (14%). La relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout fue baja ($\rho = -0.11$).

De igual manera Polo J.; Santiago V; Navarro M; Alí A. (Colombia, 2014), evidencio que se deben fortalecer los estudios que tengan en cuenta los niveles individuales, organizacionales y grupales en la institución, para profundizar en la complejidad sistémica de la condición; además, se observa la necesidad de construir un modelo que permita la transformación de los contextos laborales no-saludables.

Así mismo Martínez M. (Puerto Rico,2014), contactó una muestra por conveniencia de 180 adultos que trabajan en Puerto Rico a los cuales se les administraron cuatro cuestionarios para obtener información sobre las variables de interés los resultados muestran una correlación negativa entre la vinculación psicológica y el síndrome de quemarse por el trabajo. Al correlacionar la vinculación psicológica con las variables de clima organizacional se obtuvieron correlaciones positivas. Los resultados son acordes con los planteamientos de la literatura referentes a la relación inversa entre el engagement y el burnout.

CONCLUSIONES.

- ✓ En cuanto a la hipótesis general, se determinó que existe correlación directa y significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto- 2017, pues alcanza un índice de 0,722 para el coeficiente R de Pearson, lo que equivale a afirmar basado en el coeficiente de determinación que con una significación menor al 5%, el síndrome de Burnout depende en un 52,1% del clima organizacional.

- ✓ Con relación a la primera hipótesis específica, se estableció que existe una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y el cansancio emocional de los trabajadores administrativos los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto- 2017,, ya que alcanza un índice de 0, 600 para el coeficiente R de Pearson, lo que equivale a afirmar basado en el coeficiente de determinación que con una significación menor al 5%, el cansancio emocional depende en un 36,0% del clima organizacional.

- ✓ Con relación a la segunda hipótesis específica, se estableció que existe una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la despersonalización de los trabajadores administrativos los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto- 2017,, ya que alcanza un índice de 0,641 para el coeficiente R de Pearson, lo que equivale a afirmar basado en el coeficiente de determinación que con una significación menor al 5%, la despersonalización depende en un 41,0% del clima organizacional.

- ✓ Con relación a la tercera hipótesis específica, se estableció que existe una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la realización personal de los trabajadores administrativos los trabajadores administrativos del Municipio de Laberinto- 2017,, ya que alcanza un índice de 0,753 para el coeficiente R de Pearson, lo que equivale a afirmar basado en el coeficiente de determinación que con una significación menor al 5%, la realización personal depende en un 56,7% del clima organizacional.

RECOMENDACIONES.

- ✓ Fomento del empoderamiento de los colaboradores, mejorando, entre otros factores, la claridad de roles, la retroalimentación, la capacitación, el fomento de la toma de decisiones, la autonomía y el autocontrol.
- ✓ Fortalecimiento de la creatividad y la autonomía en el trabajo, lo cual va de la mano con la revisión de la estructura organizacional, los procedimientos, los niveles de enriquecimiento de puesto y la revisión de los puestos mismos.
- ✓ Análisis de los niveles de estrés y carga mental de las tareas, así como de distribución de responsabilidad entre puestos de trabajo. Especial atención debe darse a la cantidad de horas extras laboradas por los colaboradores
- ✓ Fortalecimiento del espíritu de equipo, de cooperación y de valores que lleven a un mejor ambiente de trabajo.

FUENTES DE INFORMACIÓN.

- OMS - Organización Mundial de la Salud. (2014). Entornos laborales saludables. Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte. Documento tomado el 20 de Septiembre de 2015 desde:
<http://www.istas.ccoo.es/descargas/guia%20de%20sensibilizacion%20def.pdf>
- OIT - Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra. (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre. SERIE SEGURIDAD, HIGIENE Y MEDICINA DEL TRABAJO Núm. 56. Obtenido el 10 de Septiembre de 2015 desde:
http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf
- Solíis Chuquiyauri, Zenaida, Zamudio Eslava, Luisa, Matzumura Kasano, Juan, & Gutiérrez Crespo, Hugo. (2016). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. Horizonte Médico, 16(4), 32-38. Recuperado en 08 de julio de 2018, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000400006&lng=es&tlng=es
- Antunes, R. (2000). La centralidad del trabajo hoy. Papeles de Población, 6(25), 84-96.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. & Schaufeli, W.B. (2006). The socially induced burnout model. En A.M. Columbus (Ed.), Leading edge research in cognitive psychology. New York: Nova Publishers.
- Längle, A. (2003). Burnout, existential meaning and possibilities of prevention. European Psychotherapy, 4(1), 107-121
- Dworkin, A. (1987). Burnout, plans to quit, and quitting behavior. En Teacher Burnout in the Public Schools: structural causes and consequences for children. NY: State University of New York Press.

- Tenazoa, P., Oswaldo, N., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013.
- Lugo, M. (2016). La vinculación psicológica en el trabajo (engagement), el síndrome de quemarse por el trabajo y el clima organizacional en un grupo de empleados en Puerto Rico. *Revista interamericana de psicología ocupacional*, 28(1), 7-15.
- Schaufeli, W. & Salanova, M. (2008). Enhancing work engagement through the management of human resources. En K. Näswall, M. Sverke & J. Hellgren (Eds.) *The individual in the changing working life* (pp. 380-404). Cambridge: Cambridge University Press
- Schaufeli, W., Leiter, M. & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220. DOI 10.1108/13620430910966406
- Polo Vargas, Jean David, Santiago Briñez, Vianny, Navarro Segura, María Camila, Alí Nieto, Alejandra, Creencias irracionales, síndrome de Burnout y adicción al trabajo en las organizaciones. *Psicogente* [en línea] 2016, 19 (Enero-Junio) : [Fecha de consulta: 8 de julio de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497555220005>> ISSN 0124-0137
- Gil-Monte, P. & Noyola, V. (2011). Estructura factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en maestros mexicanos de educación primaria. *Revista Mexicana de Psicología*, 28(1), 7-84.
- Gil-Monte, P., Unda, S. & Sandoval, J. (2009). Validez factorial del «Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. *Salud Mental*, 32(3), 210-215.
- Gil-Monte, P. & Zúñiga-Caballero, L. (2010). Validez factorial del “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT) en una muestra de médicos mexicanos. *Universitas Psychologica*, 9(1), 169-178

Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.

Maslach, C. & Jackson, S. (1984). Burnout in Organizational Settings. En S. Oskamp (Ed.), *Applied Social Psychology Annual*, 5. Beverly Hills: Sage.

ANEXOS.

Matriz de consistencia.

Título: “Clima organizacional y síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	
¿Existe relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017?	Establecer la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017	Existe relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017	CLIMA ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna. • cultura organizacional. • Valores y creencias organizacionales.
Problemas secundarios	Objetivos específicos	Hipótesis secundarias	Variable independiente	
PS.1.¿ Existe relación entre la comunicación interna y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017? PS.2.¿ Existe relación entre la cultura organizacional y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017? PS.3.¿ Existe relación entre los valores y creencias organizacionales y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017?	OE.1. Determinar la relación entre la comunicación interna y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017 OE.2. Determinar la relación entre la cultura organizacional y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017 OE.3.Determinar la relación entre los valores y creencias organizacionales y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017?	HS.1.Existe relación significativa entre la comunicación interna y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017 HS.2.Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017 HS.3.Existe relación significativa entre los valores y creencias organizacionales y el síndrome de burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017	SINDROME DE BURNOUT	<ul style="list-style-type: none"> • Cansancio emocional • Despersonalización • Realización personal

ESCALA DE MEDICION DE ESTRÉS

(Cuestionario de Maslach Burnout Inventory)

INSTRUCCIONES:

Estimado ciudadano a continuación te presento un cuestionario relacionado con los **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BOURNOT EN EL MUNICIPIO DISTRITAL DE LABERINTO, MADRE DE DIOS, AÑO 2017”** para nuestra investigación, tu respuesta es sumamente relevante; por ello debes leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas ya que está en forma comprensible, pidiéndote además las respuestas con absoluta sinceridad.

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

- 0= nunca.
- 1=algunas veces al año
- 2= a veces al mes.
- 3= frecuentemente
- 4= muy frecuentemente

Afirmaciones	0= nunca.	1=algunas veces al año	2= a veces al mes.	3= frecuentemente	4= muy frecuentemente
1.Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					
3.Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
3. Siento que puedo entender fácilmente a los demás					
5. Siento que estoy tratando a algunos familiares como si fueran objetos impersonales					
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis colegas					
8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
10. Siento que me he hecho más duro con la gente					
11. Me preocupa que mi trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo					
13. Me siento frustrado en mi trabajo					
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis colegas					

16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis colegas					
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis colegas					
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22. Me parece que los colegas me culpan de alguno de sus problemas					

VALIDACION DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

Título del Proyecto de investigación: *clima organizacional y síndrome de BURNOUT en la Municipalidad de Losorato Madre de Dios*
 año: *2017*

Nombre del Instrumento: *questionario para medir*
questionario para medir

Investigador: *HANNE ESCOLASTICO ALVAREZ PASAMIA*

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelentes
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
FORMA	1. REDACCION	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				✓	
	2. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				✓	
CONTENIDO	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				✓	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				✓	
ESTRUCTURA	7. ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				✓	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				✓	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				✓	
	10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	

II. PROMEDIO DE VALORACION:

75%

III. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse


 Dr.: *Mag. Roberto Molina Bocangel*
 DN: *048.24.192*

VALIDACION DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

Título del Proyecto de investigación: Clima organizacional y síndrome de BURNOUT en la Municipalidad Distrital de Lobosillo Madre de Dios año 2017

Nombre del Instrumento: Cuestionario para medir
cuestionario para medir

Investigador: Manuel escolastico ALVAREZ PACSMIA


CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelentes
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
FORMA	1. REDACCION	Los indicadores e items están redactados considerando los elementos necesarios.				✓	
	2. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				✓	
CONTENIDO	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
	5. SUFICIENCIA	Los items son adecuados en cantidad y profundidad.				✓	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				✓	
ESTRUCTURA	7. ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				✓	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				✓	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los items, indicadores, dimensiones y variables.				✓	
	10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				✓	

II. PROMEDIO DE VALORACION:

75%

III. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse


 Dr.: Henry Raúl Cumbilla Pori
 DNI: 42.141326

VALIDACION DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

Título del Proyecto de investigación: Clima organizacional y percepción de BURNOUT en la Municipalidad distrital de Lobosillo Madre De Dios, año 2017

Nombre del Instrumento: cuestionario para medir

cuestionario para medir


Investigador: Manoel Escolastico Alvarez Pazmía

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelentes
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
FORMA	1. REDACCION	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				✓	
	2. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					
CONTENIDO	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				✓	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				✓	
ESTRUCTURA	7. ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				✓	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				✓	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				✓	
	10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	

II. PROMEDIO DE VALORACION: 75%

III. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse


 Dr. Sonia Luis Daza
 DNI: 2.3.92.6954