

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN
LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE ACORA, PERIODO 2017.**

TESIS

PRESENTADA POR:

MARIBEL LUZ PERCCA CUTIPA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS
SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA,
PERIODO 2017

TESIS PRESENTADA POR:

MARIBEL LUZ PERCCA CUTIPA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN



APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE:

Dr. Tomás Veliz Quispe

PRIMER MIEMBRO:

M.Sc. Guino Percy Gutiérrez Toledo

SEGUNDO MIEMBRO:

M.Sc. Rómulo Huacasi Gonzáles

DIRECTOR / ASESOR:

Dr. Nicolás Edgar Roque Barrios

ÁREA: ADMINISTRACIÓN GENERAL

TEMA: CLIMA ORGANIZACIONAL

FECHA DE SUSTENTACION: 15 DE DICIEMBRE DEL 2017

DEDICATORIA

*A mi madre, cuyos constantes esfuerzos se ven
convertidos en cada uno de mis logros.*

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Altiplano, en especial a la Escuela Profesional de Administración y a su plana docente que ha contribuido en mi formación profesional.

A los señores miembros del jurado Dr. Tomás Veliz Quispe, M.Sc. Guino Percy Gutiérrez Toledo y M.Sc. Rómulo Huacasi Gonzáles.

Igualmente quiero expresar mi gratitud al Dr. Nicolás Edgar Roque Barrios, Director del presente trabajo de investigación por el apoyo profesional que me brindó.

A los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora, quienes me facilitaron la información necesaria para la realización de la presente investigación.

A todos, GRACIAS.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRAFICOS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I..... 13

INTRODUCCIÓN 13

1.1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN 13

1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 15

1.2.1. Internacionales 15

1.2.2. Nacionales..... 17

1.2.3. Locales 18

1.3. IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO 19

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 20

1.4.1. Objetivo general..... 20

1.4.2. Objetivos específicos 20

1.5. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN 21

1.5.1. Localización..... 21

1.5.2. Misión 21

1.5.3. Visión..... 22

1.5.4. Organigrama 23

CAPÍTULO II	24
REVISIÓN DE LITERATURA	24
2.1. MARCO TEÓRICO.....	24
2.1.1. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	24
2.1.1.1. Definición del clima organizacional.....	24
2.1.1.2. Tipos de climas.....	26
2.1.1.3. Medición del clima organizacional	28
2.1.1.4. Componentes del clima organizacional según escala EMCO	31
2.1.2. SINDROME DE BURNOUT.....	33
2.1.2.1. Definición del síndrome de burnout	33
2.1.2.2. Proceso de desarrollo del síndrome de burnout.....	34
2.1.2.3. Medición del síndrome de burnout.....	36
2.1.2.4. Consecuencias del síndrome de burnout	38
2.1.3. MUNICIPALIDAD	41
2.1.3.1. Definición	41
2.1.3.2. Tipos de municipalidad	41
2.1.4. SERVIDOR PÚBLICO	42
2.1.4.1. Definición	42
2.1.4.2. Clasificación	42
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	43
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	45
2.3.1. Hipótesis general.....	45

2.3.2. Hipótesis específica	46
CAPÍTULO III.....	48
MATERIALES Y MÉTODOS	48
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN	49
3.2.1 Población	49
3.2.2 Muestra	51
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	53
3.3.1 Técnica.....	53
3.3.2 Instrumento	53
3.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	56
3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	56
CAPÍTULO IV	58
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	58
4.1. RESULTADOS	58
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	69
4.3. DISCUSIÓN	71
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS.....	78
ANEXOS.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Instrumento para evaluar el clima organizacional	29
Tabla 2 Componentes de la escala EMCO	31
Tabla 3 Resumen cuantitativo del Cuadro de Asignación de Personal	50
Tabla 4 Muestra probabilística estratificada	53
Tabla 5 Relación del clima organizacional y síndrome de burnout.....	58
Tabla 6 Correlación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout	60
Tabla 7 Relación del sistema individual y el agotamiento emocional.....	61
Tabla 8 Correlación entre el sistema individual y el agotamiento emocional	63
Tabla 9 Relación del sistema interpersonal y la despersonalización	64
Tabla 10 Correlación entre el sistema interpersonal y la despersonalización	66
Tabla 11 Relación del sistema organizacional y la realización personal.....	67
Tabla 12 Correlación entre el sistema organizacional y la realización personal	69

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Organigrama estructural de la Municipalidad Distrital de Acora.....	23
Gráfico 2 Relación del clima organizacional y el síndrome de burnout.....	59
Gráfico 3 Relación del sistema individual y el agotamiento emocional.....	61
Gráfico 4 Relación del sistema interpersonal y la despersonalización.....	64
Gráfico 5 Relación del sistema organizacional y la realización personal.....	67

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

CAP	: Cuadro de Asignación de Personal
MDA	: Municipalidad Distrital de Acora
EMCO	: Escala Multidimensional de Clima Organizacional
INEI	: Instituto Nacional de Estadística e Informática
MBI	: Maslach Burnout Inventory
MOF	: Manual de Organización y Funciones

RESUMEN

La investigación titulada, clima organizacional y síndrome de Burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017, tuvo como objetivo determinar la correlación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora en el periodo 2017. La investigación es de tipo descriptivo – correlacional y con diseño no experimental – transversal. Se recurrió a la encuesta para la recolección de datos, utilizándose dos cuestionarios: Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO), y Escala de auto – reporte de Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory - MBI). Las conclusiones son: Se identificó que sí existe una correlación negativa muy baja entre las dimensiones sistema individual del clima organizacional y agotamiento emocional del síndrome de Burnout, siendo su coeficiente de correlación $r = - 0.135$, lo que indica una relación inversa, es decir, a mayor nivel de sistema individual menor nivel de agotamiento emocional. Y en efecto se acepta la hipótesis alterna planteada. Se determinó la presencia de una correlación negativa muy baja entre las dimensiones sistema interpersonal del clima organizacional y despersonalización del síndrome de Burnout cuyo coeficiente de correlación es de $r = - 0.091$, y de acuerdo a la escala de correlación Pearson se puede confirmar la relación entre estas dos dimensiones. Por ello se admite la hipótesis alterna. Se estableció que sí existe una correlación positiva moderada entre las dimensiones sistema organizacional del clima organizacional y realización personal del síndrome de Burnout, siendo su coeficiente de correlación $r = 0.483$, demostrándose una relación lineal directa y estadísticamente significativa. Por lo cual se acepta la hipótesis alterna. De acuerdo a los resultados de la investigación, se determina que sí existe una correlación positiva muy baja entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, siendo el coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.167$, por lo tanto se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras claves: Clima organizacional, actitud laboral, riesgo laboral, síndrome.

ABSTRACT

The research entitled, organizational climate and burnout syndrome in public servants of the District Municipality of Acora, period 2017, aimed to determine the correlation that exists between the organizational climate and the burnout syndrome in public servants of the District Municipality of Acora in the period 2017. The research is descriptive - correlational and with no experimental - transversal design. The survey was used for data collection, using two questionnaires: Multidimensional Scale of Organizational Climate (EMCO), and Burnout Syndrome Self - report Scale (Maslach Burnout Inventory - MBI). The conclusions are: there is a very low positive correlation between the organizational climate and the burnout syndrome, a very low negative correlation between the individual system dimensions of the organizational climate and emotional exhaustion of the burnout syndrome, a very low negative correlation between the interpersonal dimensions of the organizational climate and depersonalization of the burnout syndrome, and a moderate positive correlation between the organizational system dimensions of the organizational climate and personal realization of the burnout syndrome.

Key words: Organizational climate, work attitude, occupational risk, syndrome.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Las instituciones más que personas jurídicas son sistemas humanos, donde todos los elementos que lo componen se relacionan entre sí. Así pues, todos los fenómenos que ocurren en el entorno laboral influirán en el bienestar psicológico del trabajador. Por ello, en la actualidad el estudio del clima organizacional ha cobrado relevancia en las organizaciones. Chiavenato (2009) considera que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

El percibir negativamente el clima organizacional puede predisponer a alguien a padecer el síndrome de burnout. La Organización Mundial de la Salud declaró en el año 2000 al síndrome de burnout como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida. También llamado síndrome de desgaste profesional, este se manifiesta como una reacción psicológica y física negativa frente a la exposición de situaciones de estrés en el contexto laboral (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001 citado en Rodríguez y Sánchez, 2015), que condiciona la actuación de un trabajador en la organización donde labora. Shirom (1989) citado por Buendía y Ramos (2001) lo define como una combinación de fatiga física, cansancio emocional y cansancio cognitivo. Este problema desencadena consecuencias negativas para la entidad, como la erosión del compromiso y las emociones, ausentismo, elevada rotación, pérdida de la eficacia y eficiencia, conflictos entre los miembros de la organización, aumento de licencias médicas y otros.

Se piensa que en la administración pública los puestos de empleo son estables y con procedimientos ya definidos, sin embargo un estudio de Gil-Monte (2016) muestra que los trabajadores públicos se ven sometidos a continuos cambios que provocan inestabilidad y facilitan la aparición de problemas psicosociales, desencadenando por ejemplo la aparición del síndrome de burnout. Así mismo, en las entidades municipales los trabajadores gubernamentales (servidores públicos) además de cumplir con sus funciones también deben estar pendientes de factores inherentes a su cargo como estar sujetos a plazos, trabajar con materiales limitados, estar constantemente sometidos a la presión social, la rotación de personal, las relaciones autoritarias y los cambios de gobierno que pueden llegar a influir al clima organizacional y estrés en el trabajador. De ahí, el propósito de la investigación es determinar el grado de correlación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora. Así, ante lo expuesto, las interrogantes que guían la investigación son:

PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es la relación del clima organizacional con el síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora en el periodo 2017?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿Está relacionado el sistema individual con el agotamiento emocional en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora?
- b) ¿Está relacionado el sistema interpersonal con la despersonalización en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora?

- c) ¿Está relacionado el sistema organizacional con la realización personal en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora?

1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Respecto al tema de la presente investigación se tiene importantes trabajos relacionados, desarrollados por autores que se expone a continuación:

1.2.1. INTERNACIONALES

Ramírez, M., Lee, S. (2011), en la investigación titulada “Síndrome de burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral”, concluyen que: los hombres presentan mayores niveles de despersonalización que las mujeres. La despersonalización se caracteriza por el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia los beneficiarios del propio trabajo. Para el resto de las variables estudiadas son las mujeres las que lideran los puntajes significativos en relación a los obtenidos por los hombres. Es decir, con respecto al clima laboral, son las mujeres las que evidencian sentimientos de pertenencia o identificación con la organización, además de mantener la clara intención de permanecer en ella. Además, en relación a la satisfacción laboral, son las mujeres las que presentan mayor satisfacción en relación a la supervisión, la percepción de justicia del trato recibido por la empresa, con la formación recibida y con la participación en las decisiones. Evidencian también sentirse más satisfechas que los hombres en relación al cumplimiento de convenios laborales, de incentivos económicos, negociaciones laborales, salarios, promoción y a la formación, evaluando así de mejor manera los medios materiales de los que disponen para realizar su trabajo.

Miró, E., Solanes, Á., Martínez, P., Sánchez, A., y Rodríguez, J. (2007), en la investigación titulada “Relación entre el burnout o «síndrome de quemarse por el trabajo», la tensión laboral y las características del sueño”, concluyen que: en concreto, el agotamiento emocional se asocia a mayor latencia de sueño, más despertares nocturnos, menos horas de sueño y, en especial, a peor calidad de sueño. El cinismo y la eficacia profesional correlacionan con menor número de aspectos del sueño, destacando su relación con la calidad de sueño. A mayor puntuación en cinismo menos horas se duermen y peor es la calidad del sueño. Por el contrario, el sentido de eficacia profesional se asocia a menos despertares nocturnos y a mejor calidad del sueño. Respecto a la tensión laboral, el agotamiento emocional se asocia a más demandas laborales y a menos control, uso de habilidades en el trabajo y apoyo social. A mayor control, uso de habilidades y apoyo social menor cinismo y mayor sentido de eficacia profesional, y viceversa.

Vera A., Ravanal I., Cancino L., Carrasco C., Contreras G., Arteaga O. (2007), en la investigación titulada: “Síndrome de Burnout e Inteligencia Emocional: un Análisis con Enfoque Psicosocial en una Agencia Estatal Chilena”, concluyen que: de los resultados obtenidos se desprende que existe asociación entre Inteligencia Emocional, Factores de Riesgos Psicosociales Laborales y Burnout. A nivel de asociación, el Agotamiento Emocional se relaciona con Atención a los Sentimientos, Despersonalización a Reparación Emocional de modo inverso, y Logro Personal a Claridad Emocional y Reparación Emocional en un sentido positivo. Por otra parte, Agotamiento Emocional se asoció positivamente con Riesgos Psicosociales como Exigencias Psicológicas e Inseguridad, y de modo inverso a Apoyo Social y Estima desde los Superiores. Despersonalización se relacionó del mismo modo con las mismas variables a excepción de la Estima desde los Superiores.

Boada J., De Diego R., Agulló E. (2004), en la investigación titulada “El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral”, concluyen que: se confirma que el síndrome de burnout no tiene relación ni con la edad ni con la antigüedad en la profesión. Por otro lado, la independencia y la libertad en la ejecución del trabajo afectan positivamente a la realización personal. Igualmente, se revela que la vivencia significativa del trabajo y, por tanto, generadora de motivación intrínseca es reductora del cansancio emocional y de sentirse «consumido» al trabajar con personas, y potenciadora de sentirse activo en el trabajo desarrollado. En cuanto al Clima Organizacional puede considerar que esencialmente es un pronosticador del burnout.

1.2.2. NACIONALES

Tejada C. (2016), tesis de pregrado titulada “Clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública”, concluye que: en términos generales queda demostrado que a mayor clima laboral mayor será el compromiso organizacional que evidencien los colaboradores hacia su trabajo. Al evaluar el clima laboral se ha encontrado que los colaboradores de la organización muestran una actitud positiva hacia su trabajo, la cual favorece la realización y el manejo adecuado de sus actividades laborales. Una vez evaluado el clima laboral por factores se logra evidenciar que cuanto más apropiado sea el ambiente de auto realizarse, involucrarse y seguir las normas organizacionales, mayor será la percepción de un clima laboral favorable. En términos generales queda demostrado que cuando el colaborador muestra mayor actitud positiva, se demostrará mayor identificación e involucramiento con su organización.

Chero L., Díaz M., (2015), tesis de pregrado titulada “El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta - Chiclayo, 2014”, concluyen que: sí influye el síndrome de Burnout en el desempeño de los trabajadores profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo, demostrándose la existencia de una relación inversamente proporcional de grado medio entre las dimensiones del síndrome de Burnout, “agotamiento emocional” y “despersonalización” con el desempeño laboral (Correlación de Pearson -0.497 significativa y -0.520 altamente significativa respectivamente). Asimismo para la dimensión “realización personal” la existencia de una relación directamente proporcional de grado medio con el desempeño de los trabajadores (Correlación de Pearson 0.584 altamente significativa). El nivel actual del síndrome de Burnout se divide en las tres dimensiones: agotamiento emocional: Nivel medio – alto con 67.6%, despersonalización: Nivel medio – alto con 56.7% y realización personal: Nivel medio – bajo con 64.9%. Con estos resultados se puede concluir que el nivel de síndrome de Burnout en el Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo es medio.

1.2.3. LOCALES

Ccari L. (2017), tesis de pregrado titulada “Síndrome de burnout y clima organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016”, concluye que: existe un nivel bajo de síndrome de Burnout: en la dimensión de agotamiento emocional el índice es medio con un (45%), en lo que respecta a despersonalización existe un nivel medio con un (36%) y la dimensión de realización personal un (73%) de los colaboradores manifestaron que si existe un apoyo social y oportunidades para desarrollarse profesionalmente. Y en cuanto al clima organizacional se encuentra en un nivel aceptable

el cual influye en las actitudes y el comportamiento de los individuos. Las actitudes manifiestas pueden vincularse a aspectos como desempeño, producción, satisfacción, adaptación, etc. que tienen los colaboradores de la caja rural de ahorro y crédito Los Andes. Haciendo una relación entre estas dos variables podemos decir que no existe un nivel alto de síndrome de Burnout puesto que perciben un buen clima organizacional y que su ambiente de trabajo les permite satisfacer sus necesidades y expectativas, aunque no en el nivel óptimo que se requiere.

Quispe M., Yana M. (2014), tesis de pre grado titulada “Burnout y Clima Organizacional en gobiernos locales de la provincia de Azángaro”, concluyen que: el clima organizacional percibido por los servidores municipales no es significativo sobre la presencia del síndrome de Burnout a nivel de todos los gobiernos locales estudiados. Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas indican que el Síndrome de Burnout no se presenta de manera masiva en los gobiernos locales. Apenas el 21 % de los encuestados lo padece. Respecto al clima organizacional percibido, se ha determinado que este es predominantemente poco saludable (o por mejorar).

1.3. IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO

El estudio actualiza la información que se tiene en cuanto al síndrome de burnout y clima organizacional en los servidores públicos. El conocimiento de la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout permite concientizar a los directivos de la Municipalidad Distrital de Acora sobre la necesidad de propiciar una calidad de vida laboral en el ambiente de trabajo y motivar a los empleados al crecimiento profesional y consecuentemente contribuir al bienestar psicológico del trabajador.

En cuanto a la utilidad del estudio, la investigación conlleva un impacto económico al procurar mejorar la eficiencia y eficacia de las labores que realizan los servidores públicos, de manera que contribuya a mejorar la gestión municipal. Así también, obtiene un impacto social al impulsar a los directivos de la Municipalidad Distrital de Acora la implementación de políticas que optimicen las condiciones del ambiente laboral para mejorarlas relaciones con los usuarios.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la correlación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora en el periodo 2017.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar la relación que existe entre el sistema individual y el agotamiento emocional en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.
- b) Determinar la relación que existe entre el sistema interpersonal y la despersonalización en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.
- c) Establecer la relación que existe entre el sistema organizacional y la realización personal en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.

1.5. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

1.5.1. LOCALIZACIÓN

En la región y provincia de Puno se sitúa el distrito de Acora, que fue creado el 2 de mayo de 1854 por el gran mariscal Ramón Castilla y Marquesado. Es uno de los distritos más grandes del país, ubicado en el extremo sur del cercado de Puno, entre los "15° 58' 89" Latitud Sur y 69° 47'49" Longitud Oeste del Meridiano de Greenwich y a una altitud de 3820 m.s.n.m. (Pari, 2003, citado en Ramos E., 2011).

Geográficamente el distrito de Acora, limita: por el norte con los distritos de Platería y Pichakani, por el sur con la provincia del Collao, por el este con Lago Titicaca y por el oeste con el distrito de Pichakani y la región Moquegua. (Ramos E. , 2011)

Según el censo del 2007, Acora cuenta con una población de 28,679 habitantes, de los cuales 14,557, son varones y 14,122 mujeres. Esta población está distribuida en 22 centros poblados, 56 comunidades y 43 parcialidades. Donde el 93% vive en el área rural y el 7% el área urbana.(INEI, 2007)

1.5.2. MISIÓN

“Promover y liderar la gestión del desarrollo integral y sostenible de Axura, con participación del pueblo aymara en la toma de decisiones respecto a la planificación, ejecución y evaluación de los proyectos y programas planteados concertadamente, fomentamos y propiciamos la cultura de transparencia en el uso de recursos públicos”.

1.5.3. VISIÓN

“Acora es un distrito aymara líder en desarrollo de la región, posee un desarrollo económico social, humano competitivo, con ciudadanos de equidad e instituciones con plena identidad cultural, cívica moral y organizada, cuenta con servicios de salud y educación de calidad y es parte de un circuito turístico regional explotando y conservando adecuadamente sus recursos en armonía con la naturaleza para alcanzar el buen vivir”.

1.5.4. ORGANIGRAMA

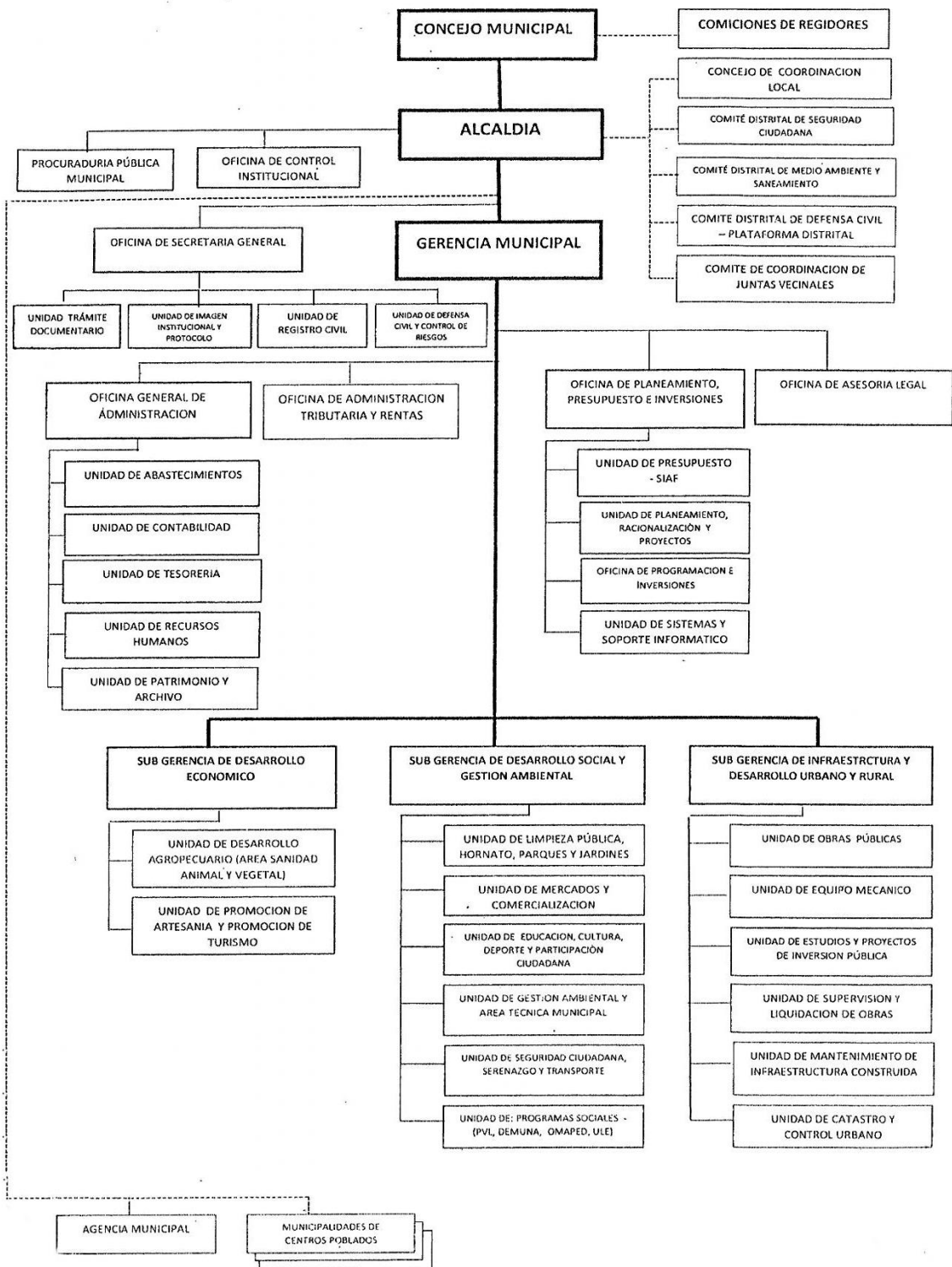


Gráfico 1. Organigrama estructural de la Municipalidad Distrital de Acora
 Fuente: MOF- Municipalidad Distrital de Acora - 2016

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

2.1.1.1. DEFINICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El estudio del clima organizacional se ha desarrollado desde mediados del siglo XX. Una de las primeras definiciones al respecto surgió en el año 1964 con Forehard y Gilmer que definen el clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización (Uribe, 2015).

Litwin y Stringer (1968), citado en Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo(2006), señalan que el clima organizacional corresponde a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajaban en una organización.

Witte y Cock (1986) citado por Chiang, Martín y Nuñez (2010) nos expresan que el clima representa una síntesis de percepciones sobre un conjunto relativamente estable de orientaciones de valores de la organización como un todo, que influye en el comportamiento de los miembros de la organización respecto de la efectividad organizacional que se centra en las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales.

Payne y Pugh en 1976 (citado en Vega et al., 2006) refieren que el clima organizacional refleja diferentes aspectos tales como normas, actitudes, conductas y sentimientos de los miembros.

Más adelante, Brunet (1987) define al clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.

Chiavenato (2001) considera que el clima organizacional es el medio interno en la atmosfera de una organización, factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, estilos de liderazgo, etapas de la vida del negocio, entre otros, son influyentes (Vega, et al., 2006).

Gómez y Vicario (2008) expresan que el clima organizacional es el conjunto de percepciones subjetivas y socialmente compartidas que tienen los trabajadores de las características de la organización y el ambiente de trabajo

Para fines de la investigación el clima organizacional se define desde un punto de vista integrador, y se considera como el conjunto de percepciones subjetivas y objetivas que tienen los trabajadores con respecto al ambiente de trabajo. Destacando las características

en tres niveles: individual, interpersonal y organizacional. Estos factores pueden influir en el comportamiento del trabajador.

2.1.1.2. TIPOS DE CLIMAS

De acuerdo a la mayoría de los conceptos el clima se mide a través de las percepciones individuales, pero para que exista un clima en un determinado nivel (equipo, unidad, departamento, organización) es necesario algún grado de acuerdo o de consenso entre las percepciones individuales (Gómez y Vicario, 2008). Bajo esta premisa se ha recopilado los tipos de climas de los principales representantes en este campo:

Likert (citado en Brunet, 1992) identificó cuatro tipos de sistemas organizacionales:

a) Clima de tipo autoritario.

Sistema I. Autoritario explotador, se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

Sistema II. Autoritarismo paternalista, se caracteriza porque la dirección tiene una confianza condescendiente a sus empleados. La mayor parte de sus decisiones se toma en la cima. Las recompensas y los castigos son los métodos utilizados para motivar a los trabajadores. La dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

b) Clima de tipo Participativo.

Sistema III. Consultivo, la dirección tiene confianza en sus empleados, es permitido a los trabajadores tomar decisiones específicas. También trata de satisfacer las necesidades de estima y existe una cantidad moderada de interacción de tipo superior-subordinado.

Sistema IV. Participación en grupo, la dirección tiene plena confianza en sus empleados, en el proceso de toma de decisiones participa toda la organización. La comunicación fluye de forma vertical-horizontal - ascendente - descendente. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento; las relaciones de trabajo (supervisor - supervisado) se basa en la amistad y las responsabilidades compartidas.

Según Gonzales, Roma y Peiró (1999) citado por Álcover de la Hera, Martínez, Rodríguez y Domínguez (2004) explican 3 tipos de clima en las organizaciones:

a) Clima Psicológico

Se define como las percepciones individuales de las características del ambiente o del contexto laboral del que las personas forman parte, concretamente de las estructura, los procesos y los eventos organizacionales próximos.

b) Clima Agregado

Es el resultado de promediar las percepciones individuales de los miembros que pertenecen al mismo equipo, departamento u organización, acerca de los cuales existe un cierto grado de acuerdo o consenso, si bien no resulta sencillo establecer que grado de acuerdo es necesario para agregar con garantías las percepciones individuales.

c) Climas Colectivos

El clima colectivo persigue la identificación de grupos de miembros de una organización que presentan percepciones similares del ambiente (tienen un significado comun) a través de técnicas estadísticas de agrupamiento o conglomerados.

Brown en 1983 (citado en Flores, Ríos, y Sáenz, 2003) detalla los siguientes tipos de clima:

a) Clima orientado hacia el poder

El clima está basado en la jerarquía, es decir, solo las gerencias o encargados de área o departamento pueden decidir lo que sus subordinados ejecutarán.

b) Clima orientado hacia el papel

Se hace énfasis en el orden y coherencia en la toma de decisiones, supone que los conflictos y la competencia se controlan a través de los reglamentos y procedimiento de la empresa.

c) Clima orientado hacia el trabajo

Aquí la empresa persigue metas y objetivos específicos, cualquier otro objetivo que exista debe ir encaminado a cumplir el objetivo principal, los reglamentos y procedimientos que se consideran son aquellos que influyen en la realización del objetivo.

d) Clima orientado hacia la gente

Se refiere a cuando se atiende a las necesidades de los empleados. No se espera que los trabajadores hagan cosas contrarias a sus valores. Los trabajadores que no son reconocidos comparten todo por igual, apoyando los actos que realice la mayoría.

2.1.1.3. MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Existen muchas maneras de medir el estado del clima organizacional, ya sea que se trate de un departamento, una división, o la organización completa, una de ellas es utilizando encuestas en las que se les pide al personal que evalúe las principales variables de

organización tales como liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones, objetivos y controles (Hodgetts1989, citado por Gómez y Vicario, 2008).

Actualmente existen múltiples cuestionarios que permiten medir el clima organizacional, sin embargo estos cuestionarios han sido desarrollados en su mayoría por países anglosajones, algunos ejemplos son:

Tabla 1
Instrumento para evaluar el clima organizacional

Autor	Propósito	Dimensiones
Friedlander y Margulies (1969, 171-183)	Medir el impacto del clima organizacional y de los valores de la organización en la satisfacción en el trabajo.	Empeño, Obstáculos, Intimidación, Espíritu de trabajo, Actitud, Producción, Confianza y Consideración.
Gavin (1975, 135-139)	Evalúa las relaciones entre percepciones sobre el ambiente de trabajo, índices de bienestar psicológico y de salud.	Estructura, Obstáculo, Recompensa, Confianza y consideración de parte de los administrativos, Riesgos y desafíos.
Litwin y Stringer (1966)	Caracteriza la situación de los individuos con respecto a sus motivaciones para el éxito, las estructuras de poder y afiliación.	Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Riesgo, Apoyo, Normas y Conflicto
Pritchard y Karasick (1973, 126-146)	La relación del clima organizacional con el resultado de las unidades funcionales y la satisfacción de los individuos en el trabajo.	Autonomía, Conflicto contra la cooperación, Relaciones sociales, Estructura. Recompensa, Relación entre rendimiento y remuneración, Niveles de ambición de la empresa, Flexibilidad, Estatus, Centralización y Apoyo.
Moos (1974)	Instrumento para medir clima organizacional en cualquier tipo de organización.	Implicación, Cohesión, Apoyo, Autonomía, Tarea Presión, Claridad Control, Innovación, Confort.
Schneider y Bartlett (1968, 323-333)	Instrumento de evaluación de clima organizacional en puestos directivos de agencias de seguros de vida.	Apoyo proveniente de la dirección, Interés por los nuevos empleados, Conflicto, Independencia de los agentes, Satisfacción, Estructura.

Downey, Hellriegel , Phelps y Slocum (1974, 233-248)	Evaluar la influencia del clima organizacional en la satisfacción del individuo	Toma de decisiones, Calidez, Riesgo, Apertura, Recompensa, y Estructura
Sims y Lafollette (1975, 19-38)	Relación entre clima organizacional y satisfacción.	Presión del trabajo y estándares Tono general de afecto hacia la dirección, Riesgo en la toma de decisiones, Política y claridad de promoción, Apertura de la comunicación, Tono de afecto hacia otra gente dentro de la organización

Fuente: Adaptado de Vega, Rodríguez y Montoya (2011).

En la literatura hispana también se han desarrollado escalas de medición, por citar algunas: la Encuesta de Clima Organizacional (ECO) de Toro (1992), el Cuestionario de Clima Laboral (CLA) de Corral y Pereña (2010), la Escala de Clima Organizacional basada en percepciones y expectativas de Reinoso y Araneda (2007), la Escala de Clima Organizacional en función del Modelo de los Valores en Competencia de Hernández, Méndez y Contreras (2013) y la Organizational Climate Scale (CLIOR) de Peña-Suárez, Campillo-Álvarez y Fonseca-Pedrero (2013).

Un cuestionario integrador desarrollado para poblaciones latinoamericanas es la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) creada en 2008 por Gómez y Vicario (validado por Patlán y Flores, 2013; Dávila, 2016). Esta escala enfatiza la percepción de atributos en tres niveles: individual (atributos individuales), interpersonal (atributos de la relación trabajador entorno laboral) y organizacional (atributos de la organización, el trabajo y el ambiente). Estas percepciones influyen en el comportamiento y el desempeño del trabajador en la organización.

Patlan y Flores (2013) nos resume: Las escalas de medición del clima organizacional identificadas en la literatura se caracterizan por tener múltiples factores (de 2 hasta 35), en algunos casos estructurados y en otros no. Las escalas tienen un conjunto variable de reactivos (de 14 a 300). En la mayoría de los casos se han obtenido niveles adecuados de confiabilidad ($\alpha > 0,70$) y se han validado principalmente utilizando el análisis factorial. Lo anterior hace evidente la existencia de múltiples escalas de medición de clima organizacional, generadas principalmente en los últimos cuarenta años.

2.1.1.4. COMPONENTES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN ESCALA EMCO

La escala EMCO se compone de tres niveles y ocho factores, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2

Componentes de la escala EMCO

Clima organizacional	Componentes	Definición
Sistema individual	F1: Satisfacción de los Trabajadores	Grado en que los trabajadores perciben que son reconocidos por su trabajo y si estos se sienten satisfechos con el logro de las metas y objetivos en el trabajo, como resultado de un ambiente agradable y de satisfacción para el trabajo.
	F2: Autonomía en el trabajo	Grado en que los trabajadores perciben sentirse independientes y tienen la libertad de elegir y decidir la forma más conveniente de realizar sus actividades en el trabajo.
Sistema interpersonal	F3: Relaciones sociales entre los miembros de una organización	Grado de percepción del trabajo con sus compañeros bajo una atmósfera de amistad y camaradería y en el cual existe de la una buena comunicación para realizar el trabajo en equipo.

Sistema organizacional	F4: Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	Grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización. Así como la percepción que tienen los trabajadores de recibir apoyo y ayuda de sus compañeros, favoreciendo el sentimiento de trabajo en equipo.
	F5: Consideración de directivos	Grado en que los trabajadores perciben que su superior otorga apoyo a los trabajadores, se dirige y comunica con respeto y amabilidad con sus subordinados y les brinda el trato más humano posible.
	F6: Beneficios y recompensas	Grado en que los trabajadores perciben que la organización busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas tales como incremento de salarios, vacaciones, incentivos, bonos y demás premios que hacen hacer sentir satisfecho al trabajador, así como obtener reconocimiento por la calidad de su trabajo realizado.
	F7: Motivación y esfuerzo	Grado en que los trabajadores son alentados por la organización. Estos aspectos se reflejan en que el trabajador se siente responsable de realizar su trabajo, se siente comprometido con su trabajo y se preocupa por la calidad de sus actividades, por lo cual busca esforzarse dentro de su trabajo.
	F8: Liderazgo de directivos	Grado en el que los trabajadores perciben un manejo responsable y alentador por parte de sus superiores, en cómo la capacidad de toma de decisiones y el don de mando influye en el desarrollo de las actividades de los trabajadores.

Fuente: Patlan y Flores (2013)

2.1.2. SINDROME DE BURNOUT

2.1.2.1. DEFINICIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Históricamente el termino Burnout fue introducido por Freudenberger en 1974 para referirse al fenómeno que había observado en sí mismo y en sus compañeros de trabajo del ámbito sanitario (Kahill, 1988).

Farber (1983) citado por Quiceno y Vinaccia (2007) define que el Burnout surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima” (Pág. 118).

Torres, San Juan, Rivero, Herce y Achucarro (1997) afirman que el estudio que goza de mayor aceptación en la disertación del Burnout es el estudio de los tres componentes o dimensiones desarrollados por Maslach y Jackson en los años ochenta donde se entiende el burnout desde una perspectiva psicosocial ya que lo consideran como una respuesta emocional ante factores laborales y organizacionales como antecedentes y condicionantes, desencadenando un “síndrome tridimensional” compuestas por: agotamiento emocional (hastío emocional), despersonalización (actitudes y respuestas cínicas) reducida realización personal (pérdida de confianza en realizarse).

Gil-Monte (2003, pág. 183) explica que es una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la

sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo.

En general, el síndrome de Burnout o “síndrome de quemarse por el trabajo” no debe identificarse como estrés psicológico sino como una respuesta a fuentes de estrés (estresores) que se originan en la relación profesional – cliente y en la relación profesional - organización (Gil-Monte, 2003, pág. 184).

Para la investigación se toma en cuenta la perspectiva psicosocial del estudio del síndrome de burnout y se acepta la definición elaborada por Maslach y Jackson quienes lo definen como una respuesta emocional a situaciones laborales, desencadenado un síndrome tridimensional compuesto por: agotamiento emocional, despersonalización y escasa realización personal. En un principio el síndrome de burnout fue considerado exclusivo de aquellas profesiones de servicios sociales en las que se trabajaba en contacto directo con las personas; ahora se están desarrollando investigaciones en todos los campos laborales.

2.1.2.2.PROCESO DE DESARROLLO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Pérez (2009) manifiesta que el desarrollo del síndrome de burnout inicia con factores desencadenantes relacionados a la actividad laboral (despidos, jubilaciones, rotación de personal, accidentes, pensiones, relaciones interpersonales y otros) los cuales se suman a factores predisponentes (esquemas culturales inadecuados, factores ocupacionales, factores educativos, y factores personales).

Bronsberg y Vestlund (1997) citado en Ramos (2008) establecen el desarrollo del síndrome de burnout por medio de cinco fases que se detallan a continuación:

a) Fase inicial o de entusiasmo:

Se caracteriza por ser el periodo inicial en la actividad laboral, donde los individuos muestran gran entusiasmo, ilusión, energía, expectativas positivas e identificación con el equipo de trabajo y con la organización.

b) Fase de estancamiento:

Tras comprobar el incumplimiento de las expectativas (a veces poco realistas), se replantea la relación entre el esfuerzo personal y los beneficios. Inicia la duda y el sentimiento de derrota sin saber el motivo. Poco a poco se contagia el negativismo entre los compañeros, por lo que se empieza a valorar otros aspectos del trabajo (económicos, horarios y compensaciones), estando propenso a que su salud comience a deteriorarse (dolores de cabeza o dolores de estómago).

c) Fase de frustración:

Llega el cuestionamiento de la eficacia del esfuerzo personal frente a los obstáculos derivados del trabajo. Aunque existe la posibilidad de afrontar la situación y dirigir el malestar hacia una nueva fase de entusiasmo, la falta de recursos personales y organizacionales pueden condicionar el tránsito a una fase de apatía, es decir, el individuo disminuye su desempeño laboral, baja la productividad, la cantidad y la calidad del trabajo. En esta fase los síntomas psicossomáticos ahora se vuelven crónicos (problemas emocionales, fisiológicos y conductuales).

d) Fase de hiperactividad y de apatía:

Reacción de hiperactividad: donde el trabajador se olvida de su propia persona, dice que si a demasiadas cosas, siempre esta trabajado, no escucha y esta acelerado ya que quiere hacer tanto que no hace nada y después se produce el colapso.

Reacción de apatía: surge a partir de un sentimiento creciente de distanciamiento en el trabajo, que conlleva inhibición de la actividad laboral, desapareciendo la esperanza y apareciendo el sentimiento de resignación por lo que se refiere al trabajo y las posibilidades de poder cambiar algo.

e) Quemado:

Se plantea el colapso físico, emocional y cognitivo que obliga la trabajador a dejar el empleo, ser trasladado, cambiar de trabajo o arrastrar una vida presidida por la frustración y la insatisfacción. El proceso empieza cuando el trabajador lo logra aliviar su situación con las técnicas de solución de problemas adecuados, ya que los cambios en sus actitudes y conductas son una ineficaz válvula de escape ante una situación que resultará insostenible a largo plazo.

2.1.2.3.MEDICIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Cristina Maslach elaboró el Maslach Burnout Inventory (MBI) en los años ochenta. La escala evalúa tres dimensiones como son:

a) Agotamiento emocional

Cordes y Dougherty (1993) citado en Buzzetti (2005), describen como fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en

conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo.

Maslach (2009) explica que el agotamiento se refiere a sentimientos de estar sobreexigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Los trabajadores se sienten debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición. Carecen de suficiente energía para enfrentar otro día u otro problema, y una queja común es “Estoy aplastado, sobrecargado y con exceso de trabajo, simplemente es demasiado”. Las fuentes principales de este agotamiento son la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo.

b) Despersonalización

Maslach (2009) manifiesta que representa el componente del contexto interpersonal del burnout. Se refiere a una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo. A medida que se desarrolla el cinismo, la gente cambia desde tratar de hacer su mejor esfuerzo a hacer sólo el mínimo. Su desempeño en el trabajo puede reducirse a “¿Cómo termino lo que estoy haciendo, sigo recibiendo mi sueldo y salgo de aquí?”. Los trabajadores con cinismo reducen la cantidad de tiempo que pasan en la oficina o lugar de trabajo y la cantidad de energía que dedican a su trabajo. Siguen desempeñándose, pero haciéndolo al mínimo, por lo tanto la calidad de ese desempeño disminuye.

c) Reducida realización personal

Maslach (2009), expone que se refiere a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo. La gente que experimenta esta dimensión del burnout se pregunta, “¿Qué estoy haciendo? ¿Por qué estoy aquí? Quizás este es el trabajo

equivocado para mí”. Esta sensación de ineficacia puede hacer que los trabajadores con burnout sientan que han cometido un error al elegir su carrera y a menudo no les gusta el tipo de persona en que ellos creen que se han convertido. De este modo, llegan a tener una consideración negativa de ellos así como de los demás.

2.1.2.4. CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Se presentan consecuencias importantes para el trabajador y la organización que pueden generar costos innecesarios en la institución. Maslach y Leiter (1997) citado en Buzzetti (2005) sostienen que cada persona expresa el síndrome de burnout de manera singular, no obstante muestran cuatro efectos en común:

a) La erosión del compromiso:

Lo que antes era importante y significativo, se vuelve desagradable, insatisfactorio y carente de significado. Al inicio de un trabajo, las personas se sienten energéticas y dispuestas a comprometer tiempo y esfuerzo en él. En general, tienen muy buenos resultados en su evaluación de desempeño, es decir comienzan sin síntomas del síndrome de burnout (Maslach y otros, 1997).

Según los autores mencionados, energía, eficacia y compromiso, son la cara opuesta del síndrome de burnout. La energía se convierte en fatiga, el compromiso en cinismo y la efectividad en ineffectividad y sensación de no lograr lo propuesto.

b) La erosión de las emociones:

Maslach y Leiter (1997) afirman que los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y goce en el trabajo, se convierten en enojo, ansiedad y depresión,

ante un cuadro de síndrome de burnout. La erosión de las emociones se manifiesta como frustración y enojo, ya que no se logran alcanzar las metas personales y profesionales.

Por otra parte, cuando las personas expresan estas reacciones emocionales negativas se deterioran las relaciones sociales al interior del trabajo. Las conversaciones se cargan con hostilidad e irritación, por lo que pueden reducirse solamente a temas operativos de trabajo. También el trabajo en equipo se desintegra, ya que la hostilidad lleva a que los miembros se distancien y tiendan a evitar en especial a aquellas personas que sufren de síndrome de burnout. Este aislamiento también evita que las personas busquen apoyo emocional en otros. (Maslach y otros, 1997).

Finalmente, la expresión de emociones tiene importantes efectos sobre la motivación en el trabajo, calidad de trabajo y relaciones con colegas (Maslach y otros, 1997).

c) Problemas de ajuste entre la persona y el trabajo:

Para Maslach y Leiter (1997) los problemas de desajuste entre lo que la persona espera y las expectativas del trabajo son un signo de que los trabajadores padecen síndrome de burnout. Esto sería producto de un clima laboral hostil entre los compañeros, lo que generalmente es atribuido a problemas personales y corresponden a personas que son etiquetadas como “irracionales”, por lo que el síndrome de burnout es visiblemente padecido por él (hostilidad, desmotivación, enfermedades), tendiéndose a responsabilizar a los individuos más que a la organización, debido al desajuste, por lo general se despiden al empleado.

d) Problemas para la organización

El deterioro de la calidad del trabajo con las personas es quizás, la consecuencia más grave del síndrome de burnout sobre la organización (Gil-Monte, 2002). Sin embargo, el síndrome tiene efectos sobre la estructura de la organización como en sus procesos y se tiende a manifestaren forma de elevada rotación por desvinculación de la institución, pérdida de la eficacia y eficiencia, implantación inadecuada de políticas, conflictos entre los miembros de la organización (Gil-Monte, 2002), ausentismo (Cordes y Dougherthy 1993, citado en Buzzetti, 2005), desmedido aumento de licencias médicas por variadas enfermedades, tales como problemas gástricos, lumbares, reacciones del sistema inmune, perturbaciones de embarazo, entre otros (Brunnstein, 1999 citado en Buzzetti, 2005), que derivan en un alto costo para estas organizaciones.

En contraparte, se cita al "presentismo", como inverso al ausentismo, y se manifiesta en la asistencia del trabajador aun cuando se encuentra enfermo, dado que los trabajadores sienten que han de estar presentes en su puesto de trabajo porque, en caso contrario, podrían perderlo, en especial cuando hay reducciones de personal en la empresa. Esto lleva a que efectivamente trabajan más horas, aunque no generen un producto o servicio de calidad (Acevedo, 2003).

Otra consecuencia importante a considerar es que el síndrome de burnout puede "contagiarse" a través de mecanismos de modelado o aprendizaje por observación durante los procesos de socialización laboral, por lo que puede constituirse en una verdadera epidemia que finalmente puede hacer peligrar la existencia de la organización (Edelwich y otros, 1980 citado en Buzzetti, 2005).

2.1.3. MUNICIPALIDAD

2.1.3.1.DEFINICIÓN

De acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972 son órganos de Gobierno Local que emanan de la voluntad popular, son personas jurídicas de Derecho Público con autonomía administrativa en los asuntos de su competencia y su finalidad es la proporción de la adecuada prestación de los servicios públicos locales, el fomento del bienestar de los vecinos y el desarrollo integral y armonía de las circunscripciones de su jurisdicción.

2.1.3.2.TIPOS DE MUNICIPALIDAD

Según la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972, son:

- a) Municipalidad Provincial, ejercen el gobierno local en las demarcaciones provinciales.

- b) Municipalidad Distrital, ejercen el gobierno local en las demarcaciones distritales.

- c) Municipalidad de Centro Poblado, se crean por ordenanza municipal provincial y ejercen funciones delegadas, las que se establecen en la ordenanza que las crea. Para el cumplimiento de sus funciones las municipalidades provinciales y distritales deben asignarles recursos económicos de manera mensual.

Existen municipalidades que, por sus características particulares, se sujetan a regímenes especiales como la Municipalidad de Lima Metropolitana, las ubicadas en zonas de frontera y las Municipalidades ubicadas en zonas rurales.

2.1.4. SERVIDOR PÚBLICO

2.1.4.1.DEFINICIÓN

Laura (2010) afirma que el servidor público no representa al Estado, trabaja para él pero no expresa su voluntad; se relaciona con la administración estatal mediante contratación; es agente sin mando, que brinda al Estado sus datos técnicos o profesionales para tareas o misiones de integración y facilitación de la de los funcionarios públicos. En definitiva un empleado no ejerce función pública y se halla en situación de subordinación en relación a los funcionarios. Debiendo tenerse en cuenta que el término de empleado público es idéntico en significado al de servidor público.

En suma, se considera como servidor público a todo empleado de las entidades de la administración pública, en cualquiera de los niveles jerárquicos que desempeñe actividades al servicio del Estado.

2.1.4.2.CLASIFICACIÓN

De acuerdo al artículo 4º de la Ley N° 28175 - Ley Marco del Empleo Público, los servidores públicos se clasifican como:

a) *Directivo superior*

El que desarrolla funciones administrativas relativas a la dirección de un órgano programa o proyecto, la supervisión de empleados públicos, la elaboración de políticas de actuación administrativa y la colaboración en la formulación de políticas de gobierno. A este grupo se ingresa por concurso de méritos y capacidades de los servidores ejecutivos y especialistas, su porcentaje no excederá del 10% del total de empleados de la entidad. La ineficiencia en este cargo da lugar al regreso a su grupo ocupacional.

b) Ejecutivo

El que desarrolla funciones administrativas, entiéndase por ellas al ejercicio de autoridad, de atribuciones resolutivas, las de fe pública, asesoría legal preceptiva, supervisión, fiscalización, auditoría y, en general, aquellas que requieren la garantía de actuación administrativa objetiva, imparcial e independiente a las personas. Conforman un grupo ocupacional.

c) Especialista

El que desempeña labores de ejecución de servicios públicos. No ejerce función administrativa. Conforman un grupo ocupacional.

d) De apoyo

El que desarrolla labores auxiliares de apoyo y/o complemento. Conforman un grupo ocupacional.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Actitud laboral

Sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto del clima, estabilidad y consistencia organizacional. La dinámica del conocimiento y la experiencia, el talento y valores definen la actitud positiva que impulsan el crecimiento y desarrollo de la misma.

Clima laboral

Por clima laboral se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

Estrés

Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.

Organización

Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. Las organizaciones son estructuras administrativas creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas. También es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

Percepción

Es la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades, resultado de un proceso de selección, organización e interpretación de sensaciones.

Relaciones

Conjunto de interacciones que se da en los individuos que pertenecen a una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones humanas se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la organización.

Síndrome

Conjunto de fenómenos que concurren unos con otros y que caracterizan una determinada situación.

Usuario

Un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

- Ho (Nula): No existe correlación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora en el periodo 2017.
- Ha (Alternativa): Existe correlación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora en el periodo 2017.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECIFICA

Hipótesis específica 1

- Ho (Nula): No existe relación entre el sistema individual y el agotamiento emocional en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.
- Ha (Alternativa): Existe relación entre el sistema individual y el agotamiento emocional en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.

Hipótesis específica 2

- Ho (Nula): No existe relación entre el sistema interpersonal y la despersonalización en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.
- Ha (Alternativa): Existe relación entre el sistema interpersonal y la despersonalización en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.

Hipótesis específica 3

- Ho (Nula): No existe relación entre el sistema organizacional y la realización personal en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.
- Ha (Alternativa): Existe relación entre el sistema organizacional y la realización personal en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.

2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 3

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
1. CLIMA ORGANIZACIONAL	1.1. Sistema Individual	1.1.1. Grado de satisfacción de los trabajadores.
		1.1.2. Nivel de autonomía en el trabajo.
	1.2. Sistema Interpersonal	1.2.1. Capacidad de relaciones sociales.
		1.2.2. Percepción de la unión y apoyo entre los compañeros de trabajo.
		1.2.3. Percepción de la consideración de directivos.
	1.3. Sistema Organizacional	1.3.1. Nivel de beneficios y recompensas.
		1.3.2. Grado de motivación y esfuerzo.
		1.3.3. Percepción del liderazgo de directivos.
	2. SÍNDROME DE BURNOUT	2.1. Agotamiento Emocional
2.1.2. Grado de tensión psicológica.		
2.2. Despersonalización		2.2.1. Grado de empatía.
		2.2.2. Nivel de endurecimiento emocional.
2.3. Realización Personal		2.3.1. Percepción del concepto que los demás le tienen.
		2.3.2. Percepción de la auto-eficiencia.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación según el criterio y la naturaleza del problema es de tipo descriptivo - correlacional. Hernández, Fernández, y Baptista (2010) manifiestan que el propósito de la investigación descriptiva es detallar como se manifiesta el problema de la investigación. Además conlleva analizar y calcular de modo independiente cada variable en estudio. Es correlacional, porque su intención es medir la relación que existe entre las dos variables de la investigación.

El diseño es no experimental – transversal según Hernández et al. (2010) señalan que la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Una investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural. La investigación es transeccional o transversal porque se acopian datos en un solo momento, en un tiempo único. Su objetivo es describir variables y analizar su relación en un momento dado. Asimismo se utilizaron enfoques y métodos que se detallan a continuación:

a) Enfoque Cuantitativo

Según Hernández et al este enfoque “*usa la recoleccion de datos para probar hipotesis, con base en la medicion numérica y en el analisis estadistico*” (2010, pág. 4). Asimismo, se caracteriza por planificar una investigacion secuencial y probatoria.

b) Método general

De acuerdo a Charaja (2011, Pág.30) este método consiste en un proceso que comprende un conjunto de etapas o pasos que se deben tomar en cuenta para desarrollar el trabajo de

investigación. Bajo esta premisa, las etapas del presente estudio se realizaron de acuerdo al esquema que establece la Universidad Nacional del Altiplano denominado: Orden y Componentes de la Tesis VRI – PILAR.

c) Observación

Según Hernández et al. (2010) la observación consiste en el registro sistemático y confiable mediante la descripción de las variables en estudio. La encuesta es una técnica que complementa a este método, por su capacidad de recopilar datos e información vinculados directamente con la investigación.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 POBLACIÓN

Selltiz (1980) citado por Hernández et al. (2010) manifiesta que *“la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”*. La población está comprendida por los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.

Tabla 4

Resumen cuantitativo del Cuadro de Asignación de Personal

UNIDADES ORGÁNICAS	CLASIFICACION						TOTAL
	FP	EC	SP-DS	SP-EJ	SP-ES	SP-AP	
ORGANO DE GOBIERNO Y DIRECCION	1	1	0	1	1	3	7
Alcaldía	1					2	3
Unidad de Secretaria General				1			1
Unidad de Imagen Institucional					1		1
Gerencia Municipal		1				1	2
ORGANO DE ASESORAMIENTO	0	1	0	1	2	0	4
Oficina de Planeamiento, Presupuesto e Inversiones		1			2		3
Oficina de Asesoramiento Legal				1			1
ORGANO DE APOYO	0	0	1	0	9	0	10
Oficina de Administración general y Rentas			1		9		10
ORGANO DE LINEA	0	0	1	2	14	4	21
Subgerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano				1	7	1	9
Subgerencia de Desarrollo Económico			1		3		4
Sub Gerencia de Desarrollo Social y Servicios Municipales				1	4	3	8
ORGANOS DESCONCENTRADOS	0	0	0	0	3	0	3
Programa del Vaso de Leche					1		1
Umas Sapa – Acora					2		2
Empresas Municipales							
TOTAL	1	2	2	4	29	7	45

Fuente: Municipalidad Distrital de Acora – 2016

Nota. Clasificación

- FP: Funcionarios Públicos
- EC: Empleados de Confianza
- SP-DS: Servidor Público – Director Supervisor
- SP-EJ: Servidor Público – Ejecutivo
- SP-ES: Servidor Público – Especialista
- SP-AP. Servidor Público – Apoyo

La población total a considerarse será de cuarenta y cinco (45) servidores públicos.

3.2.2 MUESTRA

Hernández et al. (2010) expresan que la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre la cual se recolectaran datos, y que tiene que delimitarse con precisión, este deberá ser representativo de dicha población.

En la investigación se utilizó la muestra probabilística estratificada porque amplía la precisión de la muestra e implica el uso deliberado de diferentes tamaños de muestra para cada estrato.

Esto es:

1. Determinar el tamaño de muestra.-

$$n = \frac{Z^2 PQN}{(N - 1)E^2 + Z^2 PQ}$$

Dónde:

n = *Tamaño de la muestra*

Z = *Nivel de Confianza 95%: 1.96*

P = *Probabilidad de Éxito 50%: 0.5*

Q = *Probabilidad de Fracaso 50%: 0.5*

N = *Población: 45*

E = *Margen de error del 5%: 0.05*

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)(45)}{45-1 (0.05^2)1.96^2(0.5)(0.5)} = 41$$

Se considera una muestra probabilística de cuarenta y uno (41) servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora. Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

2. Determinar la desviación estándar dentro del estrato.-

$$\sum fh = \frac{n}{N} = ksh$$

Dónde:

fh = Suma de elementos muestrales

N = Muestra

n = Población

ksh = Desviación estándar de cada elemento

Reemplazando tenemos:

$$ksh = \frac{n}{N} = \frac{41}{45} = 0.9111$$

De manera que el total resultante se multiplica por esta fracción constante para obtener el tamaño de la muestra para cada estrato: reemplazando tenemos:

Tabla 5

Muestra probabilística estratificada

UNIDADES ORGANICAS	POBLACION		MUESTRA ESTRATIFICADA PROPORCIONAL	
	SUBGRUPOS	PORCENTAJE	DESVIACION ESTANDAR	PORCENTAJE
ORGANO DE GOBIERNO Y DIRECCION	7	16%	6	15%
ORGANO DE ASESORAMIENTO	4	9%	4	10%
ORGANO DE APOYO	10	22%	9	22%
ORGANO DE LINEA	21	47%	19	46%
ORGANOS DESCONCENTRADOS	3	7%	3	7%
TOTAL	45	100%	41	100%

Fuente: Elaboración propia

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 TÉCNICA

a) Encuesta

La técnica que se utilizó para la recolección de información es la encuesta, Cea (1999) lo define como la aplicación o puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos.

3.3.2 INSTRUMENTO

a) Cuestionario

Es el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información. Su validez depende de la claridad de sus preguntas y de la pertinencia de sus alternativas de respuesta (Vara - Horna, 2012).

Para determinar el nivel de clima organizacional se aplicó el instrumento de la escala EMCO, cuestionario desarrollado por Gómez y Vicario (2008) y está constituido por 29 ítems, apoyados en tres dimensiones: sistema individual, interpersonal y organizacional, con formato tipo Likert, de cinco puntos con rango de nunca (valor 1) a siempre (valor 5).

Para identificar la presencia del síndrome de burnout se utilizó el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) desarrollado por Maslach (1989). El MBI es un cuestionario que se constituye de 22 ítems en tres subescalas (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), con formato tipo Likert, de siete puntos con rango de nunca (valor 0), a siempre (valor 6).

b) Coeficiente de correlación de Pearson (r)

Pita y Fernández (2001) nos explican que son la expresión numérica que indica el grado de relación existente entre dos variables y en qué medida se relacionan. El cálculo del coeficiente viene dado por:

$$r = \frac{n\sum xy - [(\sum x)(\sum y)]}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dónde:

r = Coeficiente de correlación de Pearson

n = Tamaño de muestra

x = Puntaje crudo de la variable X

y = Puntaje crudo de la variable Y

El coeficiente varía entre -1 y 1, y cuanto más próximo de las extremidades, mayor es la correlación. Así tendremos una correlación positiva alta cuanto más próximo esté de 1 y una correlación negativa alta cuanto más próximo esté de -1. Por otro lado, si estuviera en 0 la correlación es nula. Para interpretar el coeficiente de correlación se recurrió a la siguiente escala:

Tabla 6

Escala de correlación Pearson

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández et al (2010)

3.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. Se procedió a establecer la metodología de la investigación así como los instrumentos a utilizar. Se optó por escalas de medición previamente validadas, en este caso son: la escala multidimensional del clima organizacional (EMCO) y la escala de auto – reporte de síndrome de burnout (Maslach Burnout Inventory - MBI).
2. Se programó la fecha y hora de la aplicación del cuestionario a la muestra seleccionada, previa autorización por parte de la Municipalidad Distrital de Acora.
3. Finalmente se aplicó el cuestionario en forma anónima a los 41 servidores públicos seleccionados y se guardaron los cuestionarios llenados en un sobre cerrado.

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de los datos obtenidos se desarrolló con la ayuda del programa SPSS 22.0, este software permite sacar el máximo provecho a los datos, por medio de una completa gama de herramientas estadísticas y proporciona la información que se necesita para tomar decisiones presentando los resultados en formato de tablas y gráficos (Quezada, 2014). Los procesos realizados se detallan a continuación:

Primero.- se introdujo los datos obtenidos, mediante los cuestionarios, en las celdas que muestra el *editor de datos* (vista datos), las columnas indican las variables y las filas los casos encuestados.

Segundo.- una vez ingresado los datos, se eligió un procedimiento en el menú *analizar* para poder obtener los resultados de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación. También se eligió el menú *gráficos* para obtener una representación más didáctica de los datos.

Tercero.- se observó los resultados mediante el uso de la ventana *visor* que muestra las tablas y gráficos procesados para su interpretación y análisis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Este capítulo presenta los resultados del cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora. Los cuadros están organizados en forma de análisis estadístico de tablas cruzadas y análisis correlacional de acuerdo a los objetivos planteados inicialmente.

4.1.1. Determinación de la correlación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora en el periodo 2017

Con el fin de responder a la pregunta planteada: ¿Cómo es la relación del clima organizacional con el síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora en el periodo 2017? Se elaboró una tabla cruzada de datos agrupados que se detalla a continuación:

Tabla 7

Relación del clima organizacional y síndrome de burnout

			SINDROME DE BURNOUT		TOTAL
			AUSENCIA	TENDENCIA A PADECER	
CLIMA ORGANIZACIONAL	POR MEJORAR	Recuento	3	10	13
		% dentro de CLIMA ORGANIZACIONAL	23,1%	76,9%	100,0%
	SALUDABLE	Recuento	6	22	28
		% dentro de CLIMA ORGANIZACIONAL	21,4%	78,6%	100,0%
TOTAL		Recuento	9	32	41
		% dentro de CLIMA ORGANIZACIONAL	22,0%	78,0%	100,0%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017.

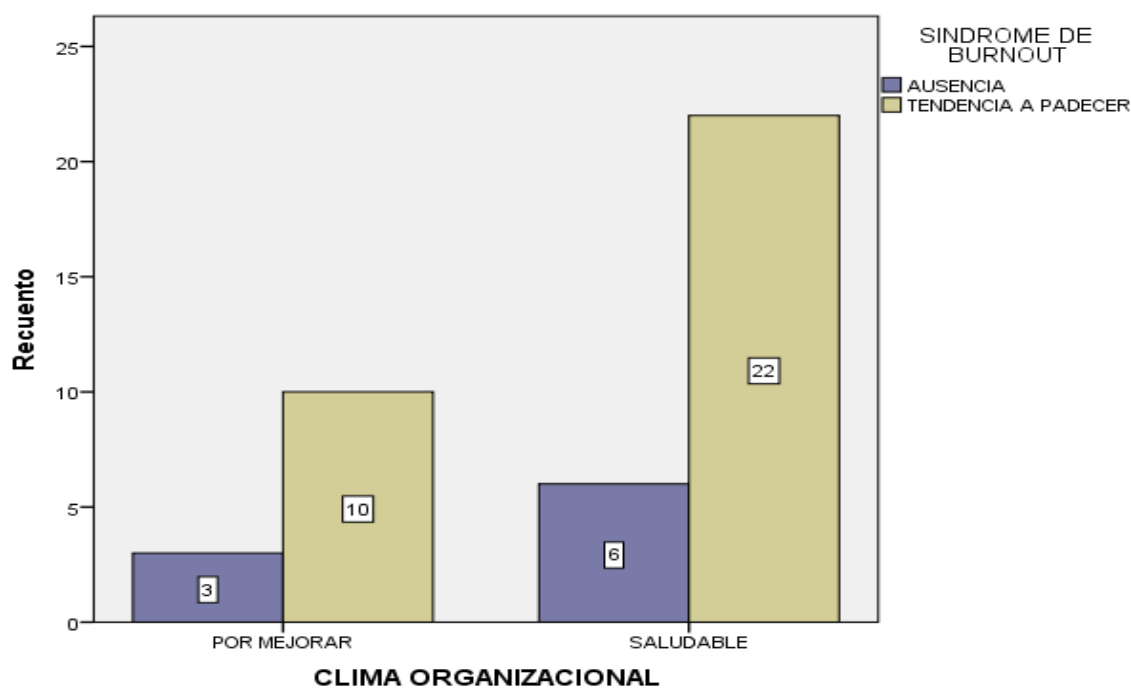


Gráfico 2. Relación del clima organizacional y el síndrome de burnout

Fuente: Tabla 7

Como se puede observar en la Tabla 7 y Figura 2, de los servidores públicos que percibieron un *clima organizacional por mejorar* (que representa a 13 encuestados), 76.9 % (que representa a 10 encuestados) presenta una *tendencia a padecer* el síndrome de burnout y 23.1% (que representa a 3 encuestados) muestra una *ausencia* de síndrome de burnout.

Los servidores públicos que percibieron un *clima organizacional saludable* (que representa a 28 encuestados), 78.6 % (que representa a 22 encuestados) presenta una *tendencia a padecer* el síndrome de burnout y 21.4% (que representa a 6 encuestados) muestra una *ausencia* de síndrome de burnout.

En conjunto, con respecto al clima organizacional, 31,7 % (que representa a 13 encuestados) presenta un *clima organizacional por mejorar* y 68,3% (que representa a 28 encuestados) muestra un *clima organizacional saludable*. Y con relación al síndrome

de burnout, 78,0% (que representa a 32 encuestados) presenta una *tendencia a padecer* el síndrome de burnout y 22,0% (que representa a 9 encuestados) muestra una *ausencia* de síndrome de burnout.

Tabla 8

Correlación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout

		CLIMA ORGANIZACIONAL	SINDROME DE BURNOUT
CLIMA	Correlación de Pearson	1	,167
ORGANIZACIONAL	Sig. (bilateral)		,296
	N	41	41
SINDROME	Correlación de Pearson	,167	1
DE BURNOUT	Sig. (bilateral)	,296	
	N	41	41

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017 – Estadístico SPSS.

En los resultados de la Tabla 8 se observa que la correlación de Pearson entre clima organizacional y síndrome de burnout es $r = 0.167$, esta cifra indica que existe una correlación positiva muy baja entre las variables de acuerdo a la escala de correlación de Pearson, es decir que el nivel del clima organizacional no está relacionado significativamente con la tendencia a padecer el síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora.

4.1.2. Identificación de la relación que existe entre el sistema individual y el agotamiento emocional en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.

Con el fin de responder a la pregunta planteada: ¿Está relacionado el sistema individual con el agotamiento emocional en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora? Se elaboró una tabla cruzada de datos agrupados que se detalla a continuación:

Tabla 9

Relación del sistema individual y el agotamiento emocional

			AGOTAMIENTO EMOCIONAL			TOTAL
			BAJO	MEDIO	ALTO	
SISTEMA INDIVIDUAL	BAJO	Recuento	4	0	0	4
		% dentro de SISTEMA INDIVIDUAL	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	MEDIO	Recuento	17	9	7	33
		% dentro de SISTEMA INDIVIDUAL	51,5%	27,3%	21,2%	100,0%
	ALTO	Recuento	3	1	0	4
		% dentro de SISTEMA INDIVIDUAL	75,0%	25,0%	0,0%	100,0%
TOTAL	Recuento	24	10	7	41	
	% dentro de SISTEMA INDIVIDUAL	58,5%	24,4%	17,1%	100,0%	

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017.

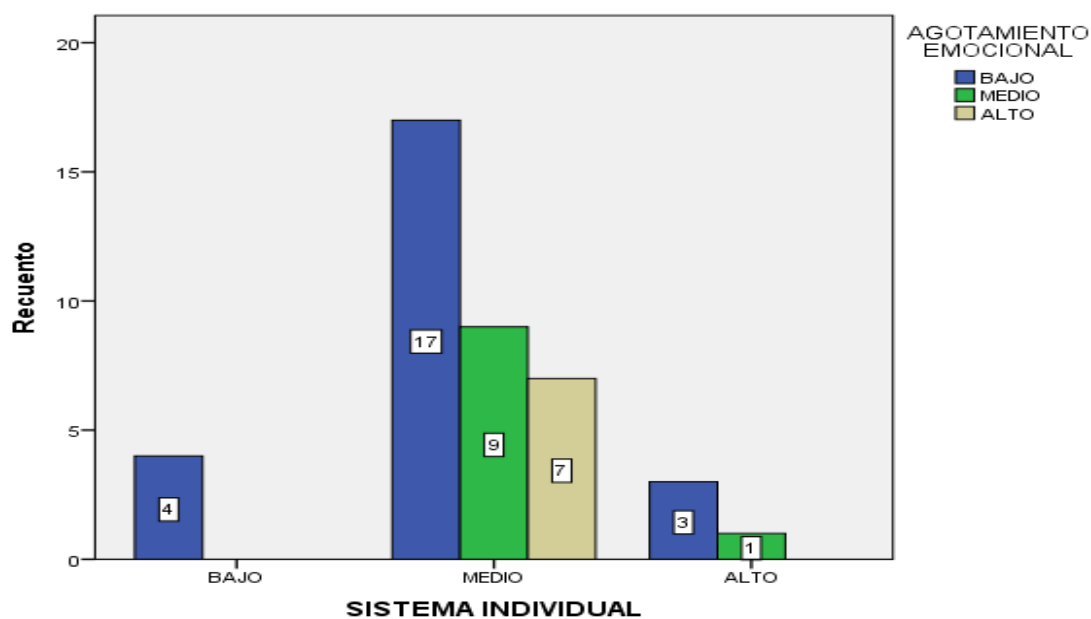


Gráfico 3. Relación del sistema individual y el agotamiento emocional

Fuente: Tabla 9

De los datos obtenidos en la Tabla 9 y Figura 3, los servidores públicos con un *sistema individual bajo* (que representa a 4 encuestados): el 100,0 % (que representa a 4 encuestados) muestra un *agotamiento emocional bajo*.

Los servidores públicos con un *sistema individual medio* (que representa a 33 encuestados): el 51,5% (que representa a 17 encuestados) presenta un *agotamiento emocional bajo*, el 27,3% (que representa a 9 encuestados) muestra un *agotamiento emocional medio* y el 21,2% (que representa a 7 encuestados) manifiesta un *agotamiento emocional alto*.

Los servidores públicos con un *sistema individual alto* (que representa a 4 encuestados): el 75,0% (que representa a 3 encuestados) presenta un *agotamiento emocional bajo* y el 25,0% (que representa a 1 encuestado) revela un *agotamiento emocional medio*.

En conjunto, con respecto a la primera dimensión del clima organizacional denominado *sistema individual*, 9,8 % (que representa a 4 encuestados) presenta un *sistema individual bajo*, 80,5% (que representa a 33 encuestados) muestra un *sistema individual medio* y 9,8% manifiesta un *sistema individual alto*. Y con referencia a la primera dimensión del síndrome de burnout denominado *agotamiento emocional*, 58,5 % (que representa a 24 encuestados) presenta un *agotamiento emocional bajo*, 24,4% (que representa a 10 encuestados) muestra un *agotamiento emocional medio* y 17,1% (que representa a 7 encuestados) declara un *agotamiento emocional alto*.

Tabla 10

Correlación entre el sistema individual y el agotamiento emocional

		SISTEMA INDIVIDUAL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL
SISTEMA INDIVIDUAL	Correlación de Pearson	1	-,135
	Sig. (bilateral)		,299
	N	41	41
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Correlación de Pearson	-,135	1
	Sig. (bilateral)	,299	
	N	41	41

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los servidores públicos de la municipalidad distrital de Acora, periodo 2017 – Estadístico SPSS.

En los resultados de la Tabla 10 se expresa que la correlación de Pearson entre las dimensiones del sistema individual y agotamiento emocional es $r = -0.135$, lo que indica que existe una correlación negativa muy baja entre las dos dimensiones. Esto demuestra que a medida que la dimensión sistema individual aumenta, la dimensión agotamiento emocional baja, por lo que se podría afirmar que la dimensión del sistema individual del trabajador se relaciona inversamente proporcional con la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout.

4.1.3. Determinación de la relación que existe entre el sistema interpersonal y la despersonalización en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.

Con el fin de responder a la pregunta planteada: ¿Está relacionado el sistema interpersonal con la despersonalización en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora? Se elaboró una tabla cruzada de datos agrupados que se detalla a continuación:

Tabla 11

Relación del sistema interpersonal y la despersonalización

SISTEMA INTERPERSONAL	BAJO	Recuento	DESPERSONALIAACION			TOTAL
			BAJO	MEDIO	ALTO	
SISTEMA INTERPERSONAL	BAJO	Recuento	0	2	0	2
		% dentro de SISTEMA INTERPERSONAL	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	MEDIO	Recuento	12	4	7	23
		% dentro de SISTEMA INTERPERSONAL	52,2%	17,4%	30,4%	100,0%
	ALTO	Recuento	9	3	4	16
		% dentro de SISTEMA INTERPERSONAL	56,3%	18,8%	25,0%	100,0%
TOTAL	Recuento	21	9	11	41	
	% dentro de SISTEMA INTERPERSONAL	51,2%	22,0%	26,8%	100,0%	

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017.

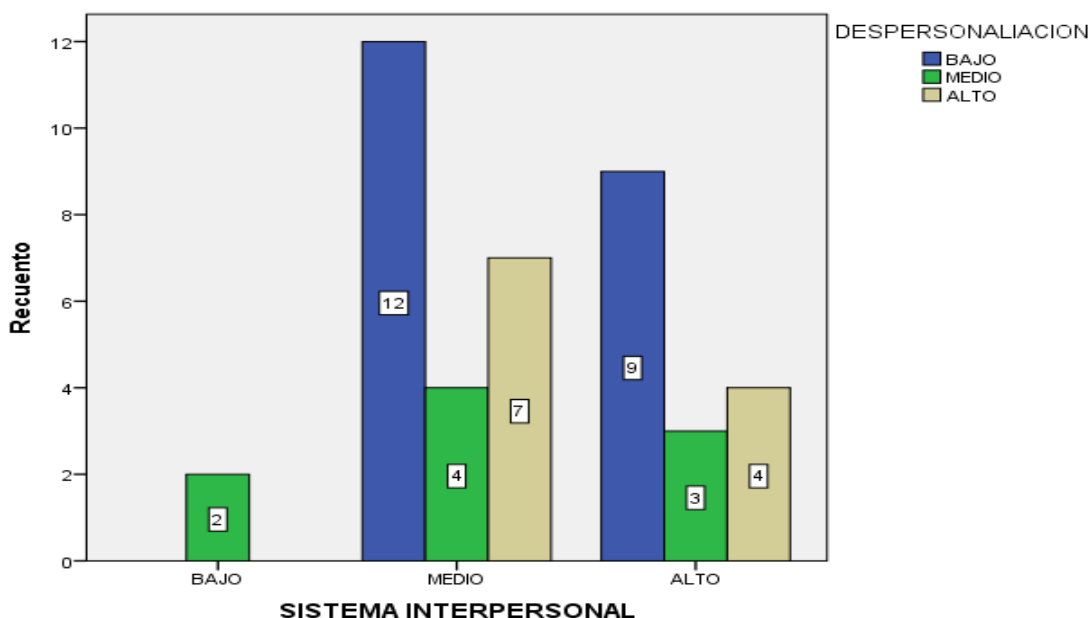


Gráfico 4. Relación del sistema interpersonal y la despersonalización

Fuente: Tabla 11

De los datos obtenidos en la Tabla 11 y Figura 4, los servidores públicos con un *sistema interpersonal bajo* (que representa a 2 encuestados): el 100,0 % (que representa a 2 encuestados) muestra una *despersonalización media*.

En los servidores públicos con un *sistema interpersonal medio* (que representa a 23 encuestados): el 52,2% (que representa a 12 encuestados) presenta una *despersonalización baja*, el 17,4% (que representa a 4 encuestados) muestra una *despersonalización media* y el 30,4% (que representa a 7 encuestados) manifiesta una *despersonalización alta*.

En los servidores públicos con un *sistema interpersonal alto* (que representa a 16 encuestados): el 56,3% (que representa a 9 encuestados) presenta una *despersonalización baja*, el 18,8% (que representa a 3 encuestados) muestra una *despersonalización media* y el 25,0% (que representa a 4 encuestados) manifiesta una *despersonalización alta*.

En conjunto, con relación a la segunda dimensión del clima organizacional denominado *sistema interpersonal*, 4,9 % (que representa a 2 encuestados) indica un *sistema interpersonal bajo*, 56,1% (que representa a 23 encuestados) revela un *sistema interpersonal medio* y 39,0% manifiesta un *sistema interpersonal alto*. Y con respecto a la segunda dimensión del síndrome de burnout denominado *despersonalización*, 51,2 % (que representa a 21 encuestados) presenta una *despersonalización baja*, 22,0% (que representa a 9 encuestados) muestra una *despersonalización media* y 26,8% (que representa a 11 encuestados) declara una *despersonalización alta*.

Tabla 12

Correlación entre el sistema interpersonal y la despersonalización

		SISTEMA INTERPERSONAL	DESPERSONALI ZACION
SISTEMA	Correlación de Pearson	1	-,091
INTERPERSONAL	Sig. (bilateral)		,570
	N	41	41
DESPERSONALIZACION	Correlación de Pearson	-,091	1
	Sig. (bilateral)	,570	
	N	41	41

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017 – Estadístico SPSS.

En los resultados de la Tabla 12 se muestra que el coeficiente de correlación de Pearson entre las dimensiones del sistema interpersonal y despersonalización es $r = -0.091$, y de acuerdo a la escala de correlación de Pearson, existe una correlación negativa muy baja entre las dos dimensiones, es decir, que el sistema interpersonal es un factor que no afecta directamente en la despersonalización del trabajador.

4.1.4. Establecimiento de la relación que existe entre el sistema organizacional y la realización personal en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.

Con el fin de responder a la pregunta planteada: ¿Está relacionado el sistema organizacional con la realización personal en los servidores públicos de la municipalidad distrital de Acora? Se elaboró una tabla cruzada de datos agrupados que se detalla a continuación:

Tabla 13

Relación del sistema organizacional y la realización personal

SISTEMA ORGANIZACIONAL	BAJO	Recuento	REALIZACION PERSONAL			TOTAL
			BAJO	MEDIO	ALTO	
SISTEMA ORGANIZACIONAL	BAJO	Recuento	5	2	0	7
		% dentro de SISTEMA ORGANIZACIONAL	71,4%	28,6%	0,0%	100,0%
	MEDIO	Recuento	10	4	10	24
		% dentro de SISTEMA ORGANIZACIONAL	41,7%	16,7%	41,7%	100,0%
	ALTO	Recuento	1	4	5	10
		% dentro de SISTEMA ORGANIZACIONAL	10,0%	40,0%	50,0%	100,0%
TOTAL		Recuento	16	10	15	41
		% dentro de SISTEMA ORGANIZACIONAL	39,0%	24,4%	36,6%	100,0%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017.

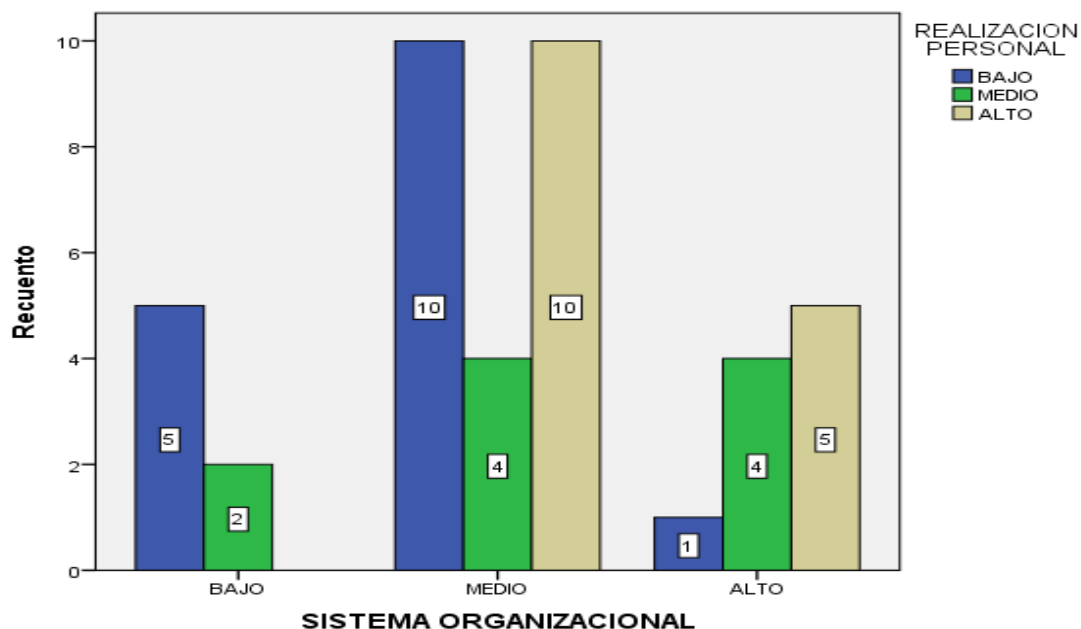


Gráfico 5. Relación del sistema organizacional y la realización personal

Fuente: Tabla 13

De los datos obtenidos en la Tabla 13 y Figura 5, los servidores públicos con un *sistema organizacional bajo* (que representa a 7 encuestados): el 71,4% (que representa a 5 encuestados) muestra una *realización personal baja*, el 28,6% (que representa a 2 encuestados) muestra una *realización personal media*.

En los servidores públicos con un *sistema organizacional medio* (que representa a 24 encuestados): el 41,7% (que representa a 10 encuestados) presenta una *realización personal baja*, el 16,7% (que representa a 4 encuestados) muestra una *realización personal media* y el 41,7% (que representa a 10 encuestados) manifiesta una *realización personal alta*.

En los servidores públicos con un *sistema organizacional alto* (que representa a 10 encuestados): el 10,0% (que representa a 1 encuestado) presenta una *realización personal baja*, el 40,0% (que representa a 4 encuestados) muestra una *realización personal media* y el 50,0% (que representa a 5 encuestados) manifiesta una *realización personal alta*.

En conjunto, con relación a la tercera dimensión del clima organizacional denominado *sistema organizacional*, 17,1 % (que representa a 7 encuestados) indica un *sistema organizacional bajo*, 58,5% (que representa a 24 encuestados) presenta un *sistema organizacional medio* y 24,4% declara un *sistema organizacional alto*. Y con respecto a la tercera dimensión del síndrome de burnout denominado *realización personal*, 39,0 % (que representa a 16 encuestados) presenta una *realización personal baja*, 24,4% (que representa a 10 encuestados) muestra una *realización personal media* y 36,6% (que representa a 15 encuestados) declara una *realización personal alta*.

Tabla 14

Correlación entre el sistema organizacional y la realización personal

		SISTEMA ORGANIZACIONAL	REALIZACION PERSONAL
SISTEMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,483**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	41	41
REALIZACION PERSONAL	Correlación de Pearson	,483**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	41	41

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017 – Estadístico SPSS.

En los resultados de la Tabla 14 muestra que la correlación de Pearson entre las dimensiones del sistema organizacional y realización personal es $r = 0.483$, lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre las dos dimensiones. Esto demuestra que a medida que la dimensión sistema organizacional aumenta, la dimensión realización personal también lo hace. Situación que permite afirmar que el sistema organizacional influye directamente en la realización personal del trabajador.

4.2.CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis general

- Ho (Nula): No existe correlación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora en el periodo 2017.
- Ha (Alternativa): Existe correlación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora en el periodo 2017.

La Tabla 8 muestra que el coeficiente de correlación de Pearson entre clima organizacional y síndrome de burnout es $r = 0.167$, lo que indica que existe una correlación positiva muy baja entre las variables, sin bien la relación no es directa ni altamente significativa, sí se acepta la correlación porque el coeficiente es mayor a 0.05. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1

- Ho (Nula): No existe relación entre el sistema individual y el agotamiento emocional en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.
- Ha (Alterna): Existe relación entre el sistema individual y el agotamiento emocional en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.

En los resultados de la Tabla 10 muestra que el coeficiente de correlación de Pearson entre las dimensiones del sistema individual y agotamiento emocional es $r = - 0.135$, lo que demuestra que existe una correlación negativa muy baja entre las dos dimensiones. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

- Ho (Nula): No existe relación entre el sistema interpersonal y la despersonalización en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.
- Ha (Alterna): Existe relación entre el sistema interpersonal y la despersonalización en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.

En los resultados de la Tabla 12 muestra que el coeficiente de correlación de Pearson entre las dimensiones del sistema interpersonal y despersonalización es $r = -0.091$, lo que demuestra que, de acuerdo a la escala de correlación de Pearson, existe una correlación negativa muy baja entre las dos dimensiones. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3

- Ho (Nula): No existe relación entre el sistema organizacional y la realización personal en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.
- Ha (Alterna): Existe relación entre el sistema organizacional y la realización personal en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.

La Tabla 14 manifiesta que el coeficiente de correlación de Pearson entre las dimensiones del sistema organizacional y realización personal es $r = 0.483$, lo que revela que existe una correlación positiva moderada entre las dos dimensiones y estadísticamente es muy significativa con una probabilidad $p=0,001$, que es menor que el nivel de significancia $\alpha=0,01$ y demuestra una relación lineal directa. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.3.DISCUSIÓN

Analizado los resultados de la data estadística se ha demostrado que sí existe relación entre el clima organizacional percibido y el síndrome de burnout, similar a lo que señalan los autores: Boada, De Diego y Agulló (2004), Patlan y Flores (2013), Chero y Díaz (2015), Quispe y Yana (2014) y Ccari (2017), en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora. Esta correlación se determinó a través de dos

cuestionarios: la primera denominada la escala EMCO desarrollada por Gómez y Vicario (2008), con validez de constructo y con adecuados niveles de confiabilidad, cuyas propiedades psicométricas garantizan que la medición del clima organizacional sea objetiva y confiable (Patlan y Flores, 2013) y la segunda es el instrumento de MBI creado por Maslach (1989) siendo el primer instrumento científicamente validado sobre el tema (Maslach y otros, 2001, citado en Buzzetti, 2005). Para determinar la asociación de las variables se utilizó una de las técnicas más populares, el coeficiente de correlación de Pearson que mide la asociación entre variables mediante el coeficiente “r”. Este coeficiente oscila entre -1 y 1. Mientras más se acerque a cero (0), menos correlación existe entre las variables. Mientras más se acerque a la unidad, existe más correlación. Además, el signo indica la dirección de la correlación. Es decir, si el signo es positivo (+) entonces la asociación es directa y si el signo es negativo (-) entonces la asociación es inversa (Vara-Horna, 2010).

En razón al primer objetivo específico que dice: identificar la relación que existe entre el sistema individual y el agotamiento emocional en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora. Los resultados muestran que existe una relación negativa muy baja entre las dimensiones sistema individual del clima organizacional y agotamiento emocional del síndrome de burnout, es decir, a mayor nivel de sistema individual menor es el nivel de agotamiento emocional, análogo al resultado obtenido en la investigación de Chero y Díaz (2015) donde la dimensión “agotamiento emocional” tiene un nivel medio – alto con un 67.6%, siendo la más afectada, y una correlación negativa con respecto a la variable “desempeño laboral”.

El segundo objetivo específico señala: determinar la relación que existe entre el sistema interpersonal y la despersonalización en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora. Los resultados muestran una correlación negativa muy baja entre las dimensiones sistema interpersonal del clima organizacional y despersonalización del síndrome de burnout, el mismo autor Chero y Díaz (2015) hace referencia a una relación inversamente proporcional de nivel medio entre la dimensión “despersonalización” con otros factores del entorno laboral como son desempeño laboral, relaciones interpersonales y trabajo en equipo.

En cuanto al tercer objetivo específico: establecer la relación que existe entre el sistema organizacional y la realización personal en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora. Se revela una correlación positiva moderada entre las dimensiones sistema organizacional del clima organizacional y realización personal del síndrome de burnout, lo que indica una relación lineal directa, es decir, a medida que el sistema organizacional se incrementa el nivel de realización personal también lo hace. En la investigación de Chero y Díaz (2015) se alcanzó resultados semejantes para la dimensión “realización personal” en la existencia de una relación directamente proporcional de grado medio con el desempeño de los trabajadores.

Globalmente se puede afirmar que el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Acora se percibe como favorable probablemente porque se brinda una estabilidad laboral que promuevan las relaciones sociales y apoyo entre los empleados, sin embargo un considerable porcentaje (31,7 %) aun presenta un clima organizacional por mejorar, es decir, elementos como la satisfacción laboral, motivación y liderazgo aún no están bien

encaminados, ya que los procesos y la toma de decisiones están considerablemente burocratizadas en la municipalidad por ello Brown (1983) citado en Flores, Ríos y Sáenz (2003), indica que el Clima orientado hacia el papel, como es el caso, hace énfasis en el orden y coherencia en la toma de decisiones, supone que los conflictos y la competencia se controlan a través de los reglamentos y procedimientos establecidos extinguiendo la iniciativa y el liderazgo en los servidores públicos. Así mismo, según el modelo de Likert (citado en Brunet, 1992), se puede catalogar al ambiente laboral de la municipalidad como un tipo de clima autoritario paternalista que se caracteriza porque la mayor parte de sus decisiones se toma en la cima. En este caso los castigos son los métodos utilizados para motivar a los trabajadores (por ejemplo descuentos y multas por no participar en actividades extralaborales). La dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

Con respecto a los resultados de las dimensiones del síndrome de burnout, se puede afirmar que 78,05% muestra una tendencia a padecer de síndrome de burnout, cifra muy alta teniendo en cuenta que la mayoría de los empleados percibe un clima organizacional saludable, resultado que no concuerda plenamente con lo aseverado por Chiavenato (2009) en cuanto a que el comportamiento y las condiciones generales de la organización son causales del comportamiento de los colaboradores.

Finalmente, luego del análisis a nivel general de la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout de la Municipalidad Distrital de Acora, podemos destacar que requiere de mayor atención por parte de la municipalidad el sistema individual e

interpersonal del clima organizacional conjuntamente con el agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout. Como su fortaleza principal está el sistema organizacional y la realización personal.

CONCLUSIONES

PRIMERA.- Se identificó que sí existe una correlación negativa muy baja entre las dimensiones sistema individual del clima organizacional y agotamiento emocional del síndrome de burnout, siendo su coeficiente de correlación $- 0.135$, lo que indica una relación inversa, es decir, a mayor nivel de sistema individual menor nivel de agotamiento emocional. Y en efecto se acepta la hipótesis alterna planteada.

SEGUNDA.- Se determinó la presencia de una correlación negativa muy baja entre las dimensiones sistema interpersonal del clima organizacional y despersonalización del síndrome de burnout cuyo coeficiente de correlación es de $- 0.091$, y de acuerdo a la escala de correlación Pearson se puede confirmar la relación entre estas dos dimensiones. Por ello se admite la hipótesis alterna.

TERCERA.- Se estableció que sí existe una correlación positiva moderada entre las dimensiones sistema organizacional del clima organizacional y realización personal del síndrome de burnout, siendo su coeficiente de correlación 0.483 , demostrándose una relación lineal directa y estadísticamente significativa. Por lo cual se acepta la hipótesis alterna.

CUARTA.- De acuerdo a los resultados de la investigación, se determina que sí existe una correlación positiva muy baja entre el clima organizacional y el síndrome de burnout, siendo el coeficiente de correlación de Pearson 0.167 , por lo tanto se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

RECOMENDACIONES

PRIMERA.- Se recomienda establecer una cultura de prevención, realizando evaluaciones periódicas del clima organizacional y estado del síndrome de burnout en los servidores públicos de la municipalidad distrital de Acora, donde se tomen en cuenta los resultados positivos y negativos para promover lineamientos de las buenas prácticas en cuanto a las interrelaciones en la organización.

SEGUNDA.- Mejorar la comunicación entre los compañeros de trabajo y con los usuarios, mediante la implementación de una página web que publique información de interés común, así también inaugurar un buzón de quejas y sugerencias a fin de compensar algunas debilidades en la municipalidad.

TERCERA.- Fomentar una formación continua en la competencia profesional y al mismo tiempo en aspectos relacionados con el desarrollo personal, inteligencia emocional, solución de problemas, liderazgo y otros.

CUARTA.- Elaborar investigaciones periódicas para actualizar la información que se tiene en cuanto a las variables percepción de clima organizacional y el nivel de síndrome de burnout. Además realizar estudios en otras instituciones públicas y privadas para obtener mayor amplitud de los resultados dados en la presente investigación.

REFERENCIAS

- Acevedo, M. (2003). Estrés y Productividad, Una Mirada Integradora. *Ciencia & trabajo*,
www.ergonomia.cl. Obtenido de www.ergonomia.cl
- Álcover de la Hera, C., Martínez, D., Rodríguez , F., y Domínguez , R. (2004).
Introduccion a la psicología del trabajo. España: McGraw - Hill.
- Boada, J., De Diego, R., y Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones
psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivacion
laboral. *Psicothema*, 16(1), 125-131.
- Brunet, L. (1987). *El clima del trabajo en las organizaciones* . Mexico: Trillas.
- Brunet, L. (1992). *El clima del trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Buendía, J., y Ramos, F. (2001). *Empleo, Estres y salud*. Madrid: Pirámide.
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del
colegio de profesores a.g. de Chile.*(Tesis de pregrado). Universidad de Chile,
Santiago, Chile.
- Ccari, L. (2017). *Sindrome de burnout y clima organizacional en la Caja Rural de Ahorro
y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.*(Tesis de pregrado). Universidad
Nacional del Altiplano,Puno, Perú.
- Cea, M. (1999). *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*
. Madrid: Síntesis .
- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la metodología de la investigación*. Puno: Sagitario
impresiones.

- Chero, L., y Díaz, M. (2015). *El Síndrome de Burnout y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores Profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta-Chiclayo*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Chiang, M., Martín, J., y Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*.(Tesis de pregrado). Universidad Pontificia Comillas, Madrid, España.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc-Graw Hill.
- Congreso de la República. (27 de Mayo de 2003). *Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972*. Obtenido de <http://portal.jne.gob.pe/informacionlegal/Documentos/Leyes%20Org%C3%A1nicas/LEY%20ORG%C3%81NICA%20E%20MUNICIPALIDADES%20LEY%20N%C2%BA%2027972.pdf>
- Congreso de la República. (21 de enero de 2004). *Ley N° 28175 - Ley Marco del Empleo Público*. Obtenido de <http://files.servir.gob.pe/WWW/files/normas%20legales/Ley%2028175.pdf>
- Dávila, M. (2016). Validez y confiabilidad de un instrumento para evaluar el clima organizacional en diferentes ramas de actividad económica. (M. A. Jiménez, Ed.) *Revista de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas*, 405-429.
- Flores, M., Ríos, O., y Sáenz, V. (2003). *Clima laboral y su relación en factores sociodemográficos en empleados de diversas instituciones bancarias*.(Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F.

- Gil-Monte, P. (2002). Síndrome de Quemarse por el Trabajo: Aproximaciones Teóricas, Explicación y Recomendaciones para su Intervención. Documento elaborado para la OMS. *Revista electrónica de Psicología*, www.psicologiacientifica.com.
- Gil-Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197.
- Gil-Monte, P. (13 de junio de 2016). *El síndrome de burnout en la administración pública*. Obtenido de Universidad de Valencia: <https://www.uv.es/uvweb/master-prevencion-riesgos-laborales/es/blog/sindrome-burnout-administracion-publica-1285959319425/GasetaRecerca.html?id=1285971870234>
- Gómez, A., y Vicario, A. (2008). *Clima Organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México, Mexico D.F.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- INEI. (23 de octubre de 2007). *Instituto Nacional de Estadística e informática*. Obtenido de Censo 2007: <http://censos.inei.gob.pe/cpv2007/tabulados/#>
- Kahill, S. (1988). Síntomas del burnout profesional: una revisión de la evidencia empírica. *Canadian Psychology*, 284-297.
- Laura, L. (2010). Los funcionarios o servidores públicos en el código penal. *Revista electrónica del trabajador judicial*, 1-2.
- Maslach, C. (Junio de 2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 37-43.

- Miró, E., Solanes, Á., Martínez, P., Sánchez, A., y Rodríguez, J. (2007). Relación entre el burnout o «síndrome de quemarse por el trabajo», la tensión laboral y las características del sueño. *Psicothema*, 19(3), 388-394.
- Patlan, J., y Flores, R. (Diciembre de 2013). Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud. *Ciencia & trabajo*, 15(48), 131-139.
- Pérez, F. (2009). *Manual intervención psicológica en estrés laboral, mobbing y síndrome de burnout*. Madrid: CEP publicaciones.
- Pita, S., y Fernández, S. (2001). Relación entre variables cuantitativas. *fisterra*, 141-144.
- Quezada, N. (2014). *Estadística con SPSS 22*. Lima: Editorial MACRO.
- Quiceno, J., y Vinaccia, S. (2007). Burnout: “síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”. *Acta colombiana de psicología*, 10(2), 17-125.
- Quispe, M., y Yana, M. (2014). *Burnout y clima organizacional en gobiernos locales de la provincia de Azángaro*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Peru.
- Ramírez, M., y Lee, S.-L. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y satisfacción laboral. *Polis*, 10(30), 431-446.
- Ramos, E. (01 de Mayo de 2011). 157 años de creación política del distrito de Acora. *Los Andes*, págs. 6-7.
- Ramos, F. (2008). *El síndrome de burnout*. Madrid: KliniK S.L.

- Rodríguez, E., y Sánchez, M. (2015). *síndrome de burnout y variables sociodemográficas en docentes de una universidad privada de Lima.*(Tesis de postgrado). Universidad Marcelino Champagnat, Lima, Peru.
- Tejada, C. (2016). *Clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública.*(Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote, Perú.
- Torres, B., San Juan, C., Rivero, A., Herce, C., y Achucarro, Y. (1997). "Burnout" profesional: ¿Un problema nuevo? Reflexiones sobre el concepto y su evaluación. *Colegio oficial de psicólogos de Madrid*, 1-29.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales.* Mexico: El Manual Moderno .
- Vara-Horna, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesisistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing.* Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M., y Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios del clima organizacional en Bogotá, Colombia. *Revista Diversitas-perspectivas en psicología*, 2(2), 239-249.
- Vega, J., Rodríguez, E., y Montoya, A. (2011). Metodología de evaluación del clima organizacional a través de un modelo de regresión logística para una universidad en Bogotá, Colombia. *Revista CIFE*, 14(21), 247-272.
- Vera, A., Ravanal, I., Cancino, L., Carrasco, C., Contreras, G., y Arteaga, O. (2007). Síndrome de Burnout e Inteligencia Emocional: Un Análisis con Enfoque Psicosocial en una Agencia Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo* , 51-54.

ANEXOS

**ANEXO A
CUESTIONARIOS**

ANEXO A.1 Escala multidimensional del clima organizacional (EMCO)

REACTIVOS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades.	1	2	3	4	5
2. Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.	1	2	3	4	5
3. Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.	1	2	3	4	5
4. Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades.	1	2	3	4	5
5. Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades.	1	2	3	4	5
6 Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.	1	2	3	4	5
7. A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.	1	2	3	4	5
8. Los trabajadores se llevan bien entre ellos.	1	2	3	4	5
9. En la organización hay compañerismo entre los trabajadores.	1	2	3	4	5
10. Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.	1	2	3	4	5
11. Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.	1	2	3	4	5
12. Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.	1	2	3	4	5
13. En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.	1	2	3	4	5
14. En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.	1	2	3	4	5
15. El director trata a su personal de la manera más humana posible.	1	2	3	4	5
16. El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto.	1	2	3	4	5
17. Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.	1	2	3	4	5
18. El jefe trata con indiferencia a su personal.	1	2	3	4	5

REACTIVOS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
19. Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.	1	2	3	4	5
20. La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.	1	2	3	4	5
21. Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.	1	2	3	4	5
22. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.	1	2	3	4	5
23. Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.	1	2	3	4	5
24. Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.	1	2	3	4	5
25. Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas.	1	2	3	4	5
26. Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.	1	2	3	4	5
27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.	1	2	3	4	5
28. En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.	1	2	3	4	5
29. Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización.	1	2	3	4	5

ANEXO A.2 Escala de auto-reporte de síndrome de burnout (MBI)

Reactivos	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	0	1	2	3	4	5	6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	0	1	2	3	4	5	6
4. Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios.	0	1	2	3	4	5	6
5. Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	0	1	2	3	4	5	6
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios.	0	1	2	3	4	5	6
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	0	1	2	3	4	5	6
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12. Me siento con mucha energía/ vitalidad en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Me siento frustrado en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
15. Siento que realmente no me importa lo que ocurra en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	0	1	2	3	4	5	6
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios.	0	1	2	3	4	5	6

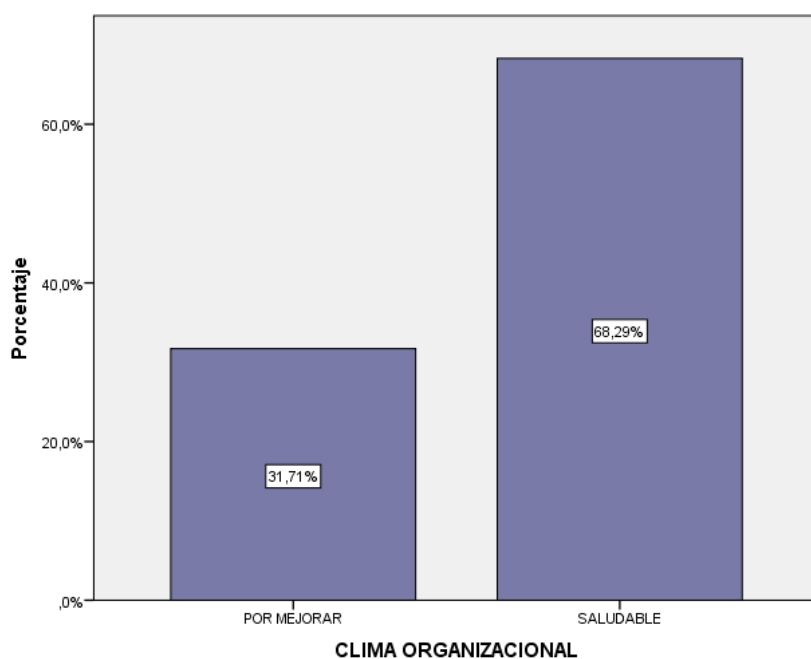
Reactivos	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
18. Me siento animado después de haber trabajado junto a los usuarios.	0	1	2	3	4	5	6
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	0	1	2	3	4	5	6
22. Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

**ANEXO B
TABLAS DE FRECUENCIAS Y GRAFICOS**

ANEXO B.1 Tabla de frecuencias del Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	POR MEJORAR	13	31,7	31,7	31,7
	SALUDABLE	28	68,3	68,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

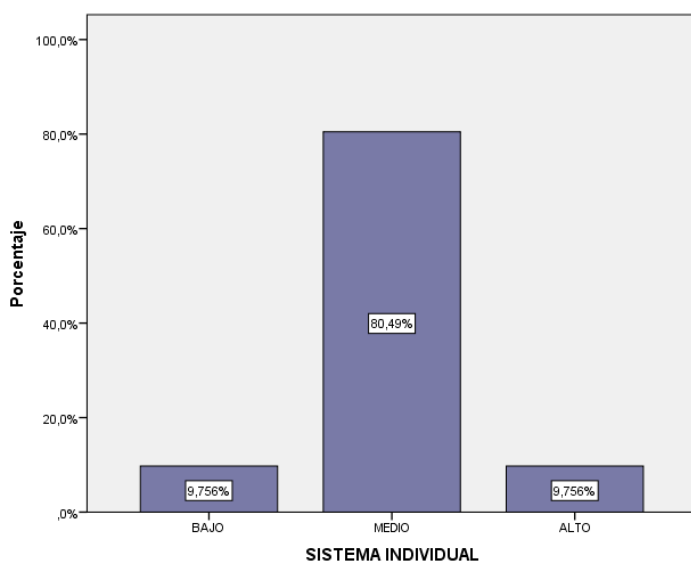
ANEXO B.2 Grafico de tabla de frecuencias del clima organizacional



ANEXO B.3 Tabla de frecuencias del sistema individual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	9,8	9,8	9,8
	MEDIO	33	80,5	80,5	90,2
	ALTO	4	9,8	9,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

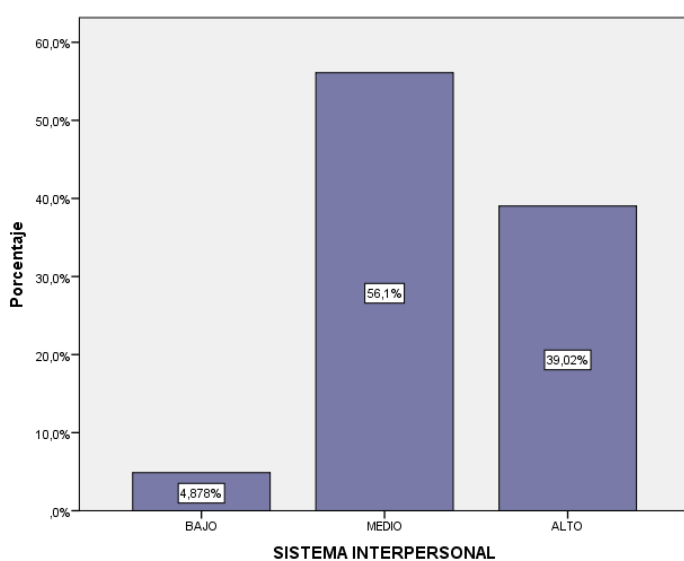
ANEXO B.4 Grafico de la tabla de frecuencias del sistema individual



ANEXO B.5 Tabla de frecuencias del sistema interpersonal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	4,9	4,9	4,9
	MEDIO	23	56,1	56,1	61,0
	ALTO	16	39,0	39,0	100,0
Total		41	100,0	100,0	

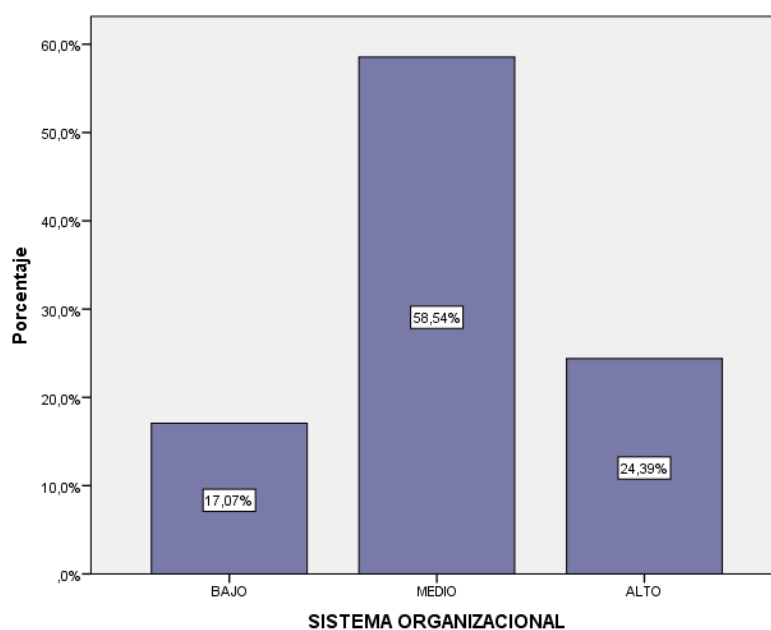
ANEXO B.6 Gráfico de tabla de frecuencias del sistema interpersonal



ANEXO B.7 Tabla de frecuencias del sistema organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	17,1	17,1	17,1
	MEDIO	24	58,5	58,5	75,6
	ALTO	10	24,4	24,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

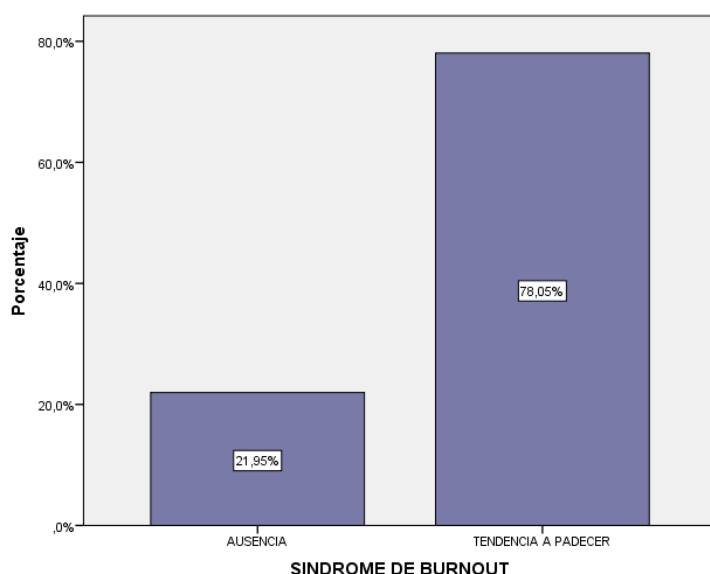
ANEXO B.8 Gráfico de tabla de frecuencias del sistema organizacional



ANEXO B.9 Tabla de frecuencias del síndrome de burnout

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AUSENCIA	9	22,0	22,0	22,0
	TENDENCIA A PADECER	32	78,0	78,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

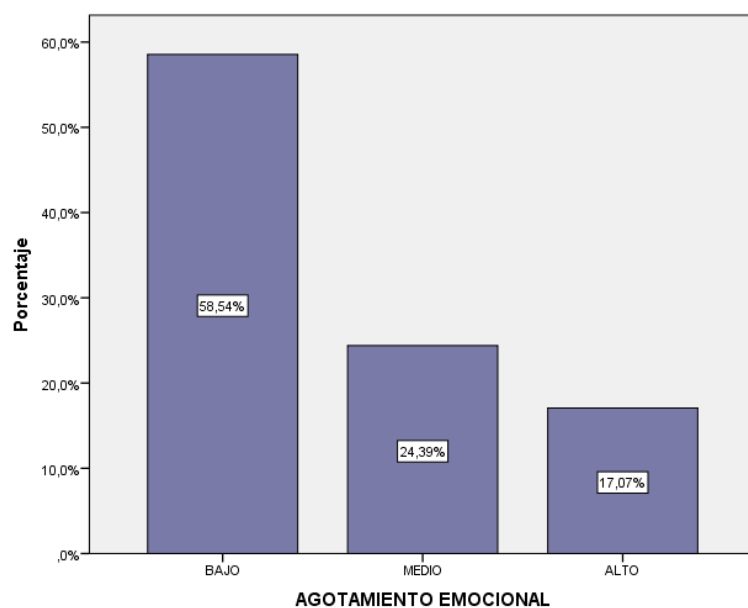
ANEXO B.10 Gráfico de tabla de frecuencias del síndrome de burnout



ANEXO B.11 Tabla de frecuencias del agotamiento emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	24	58,5	58,5	58,5
	MEDIO	10	24,4	24,4	82,9
	ALTO	7	17,1	17,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

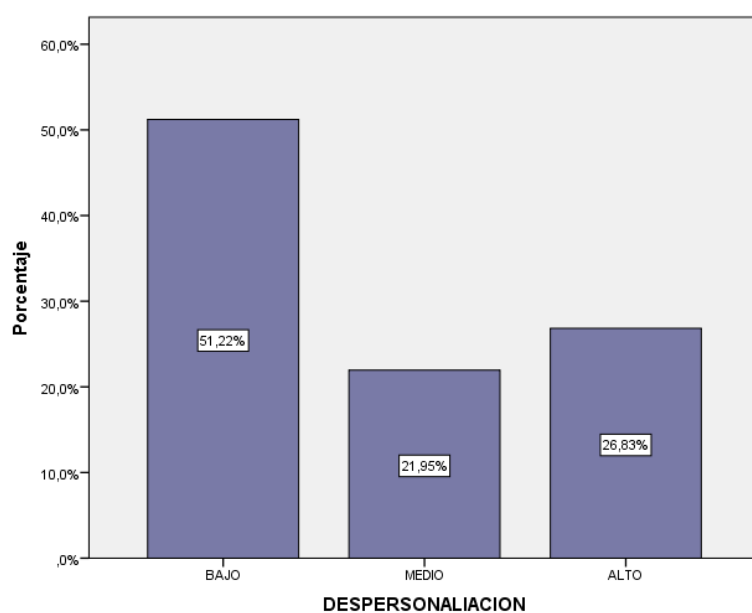
ANEXO B.12 Gráfico de tabla de frecuencias del agotamiento emocional



ANEXO B.13 Tabla de frecuencias de la despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	21	51,2	51,2	51,2
	MEDIO	9	22,0	22,0	73,2
	ALTO	11	26,8	26,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

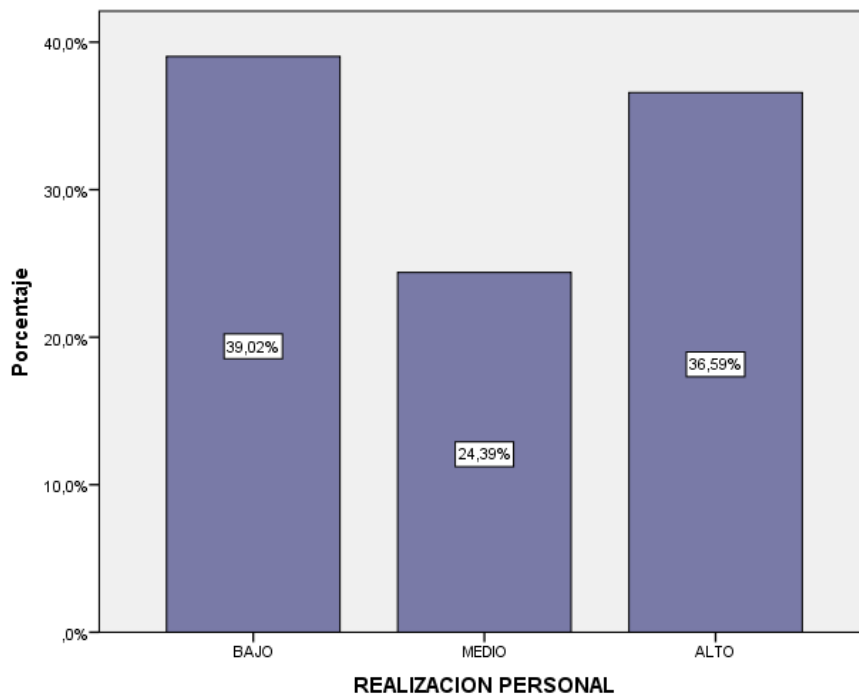
ANEXO B.14 Gráfico de tabla de frecuencias de la despersonalización



ANEXO B.15 Tabla de frecuencias de la realización personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	16	39,0	39,0	39,0
	MEDIO	10	24,4	24,4	63,4
	ALTO	15	36,6	36,6	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

ANEXO B.16 Gráficos de la tabla de frecuencias de la realización personal



ANEXO C
CUADRO DE DATOS

ANEXO C.1. Base de datos del cuestionario del clima organizacional

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29
1	3	2	3	2	3	3	3	3	4	5	4	2	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3	3	3	4	2	2	
2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	5
3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	1	1	1	4	2	3	3	4	4	4	3	2
4	3	3	4	5	2	3	2	4	4	4	2	3	1	3	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	3	2	3
5	2	1	3	4	3	2	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	1	3	1	4	2	2	3	2	2	3
6	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	2	1	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	2
7	1	3	2	4	4	3	2	4	3	4	2	4	1	1	3	4	1	1	1	1	3	1	1	5	5	4	1	1	1
8	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	1	2	4	3	3	4	5	4	5	5	2
9	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4
10	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3
11	4	4	5	3	3	4	3	4	5	5	3	5	4	3	4	3	5	3	2	1	3	2	4	4	4	3	5	4	5
12	4	3	3	3	2	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4
13	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	2	1	2	2	2	3	3	3	3	5	4	2
14	5	2	3	3	4	3	3	5	3	2	3	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5
15	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4
16	3	3	4	4	3	3	4	4	5	2	5	5	4	4	3	5	3	4	4	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2
18	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	1	3	2	2	3	4	4	4	4	3
19	5	4	3	2	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	2	4	2	1	5	4	5	4	5	2
20	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	1	3	3	5	5	5	5	4	1

21	4	3	3	2	2	2	3	4	5	4	5	4	3	3	1	2	3	2	2	4	5	5	4	4
22	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	5	5	4	2
23	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	5	5	4	2
24	4	4	4	2	2	3	3	4	3	5	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4
25	3	3	4	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4	2	1	3	3	3	3	4	4	4	2	4
26	5	4	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3
27	3	3	3	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	3	4	4	3
28	1	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	3	2	3	3	1	1	1	3	4	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	3	4	3	2	1
30	4	3	3	1	2	5	2	3	4	4	3	3	3	1	2	1	4	2	2	3	3	4	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
32	3	2	3	2	2	2	3	3	5	2	2	2	3	1	2	1	2	2	3	3	3	4	2	2
33	3	3	4	2	3	4	2	4	4	3	2	3	3	4	1	3	3	3	4	4	4	4	2	4
34	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	2
35	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	1	5	4	4	3	5	5	4	5	2
36	4	4	5	3	3	4	3	4	5	2	3	5	4	3	2	1	3	2	4	4	4	3	5	4
37	4	3	3	2	2	2	3	4	5	5	4	5	3	3	1	2	3	2	2	4	5	5	4	4
38	5	2	3	3	4	3	3	5	3	2	3	3	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5
39	3	3	4	5	2	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	1	2	1	1	3	3	3	3	2
40	3	2	3	3	1	1	1	3	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	3	4	3	2	1
41	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	1	3	3	5	5	5	5	4

ANEXO C.2. Base de datos del cuestionario del síndrome de burnout

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	5	4	5	3	0	0	2	2	0	0	1	6	2	3	1	0	4	1	1	2	6	0
2	4	5	4	5	3	3	4	6	3	4	4	3	3	5	3	4	3	2	3	3	2	2
3	1	1	1	6	0	0	5	0	3	0	0	6	0	0	0	0	6	6	1	0	3	0
4	2	5	5	6	0	0	5	1	4	4	3	5	5	0	3	0	3	5	1	3	0	5
5	0	0	4	6	0	1	0	1	1	0	3	0	0	1	0	6	1	1	6	5	1	4
6	1	0	0	6	0	0	6	1	3	0	0	5	0	0	0	0	6	6	4	1	6	1
7	1	2	0	2	0	0	3	1	0	3	1	4	0	0	0	0	0	4	5	3	1	1
8	5	5	1	6	0	1	3	0	6	0	1	6	0	6	0	1	6	6	6	2	6	1
9	4	1	1	5	3	0	5	0	0	0	5	6	0	1	0	0	1	5	5	5	5	1
10	1	0	0	6	0	0	6	0	4	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	1	0
11	3	5	2	6	1	3	6	6	5	0	0	6	0	5	0	3	4	6	5	1	3	1
12	4	5	2	6	1	3	6	1	6	0	1	6	0	1	0	0	6	4	6	3	1	1
13	1	1	0	6	0	0	3	0	6	0	0	6	0	1	0	0	6	6	1	0	1	0
14	4	3	4	4	6	4	5	4	1	4	3	6	4	3	4	4	6	4	2	3	6	4
15	5	4	5	6	3	3	6	4	3	3	5	4	4	4	1	3	1	5	4	4	3	3
16	3	0	0	6	0	0	6	0	6	1	1	6	1	0	0	0	6	6	1	0	1	0
17	1	4	1	6	0	0	6	1	6	1	1	5	1	1	1	0	6	6	6	6	6	1
18	3	1	0	6	0	2	6	5	6	1	3	4	0	3	0	2	6	6	6	1	5	6
19	1	5	0	3	0	0	6	1	6	0	0	5	3	5	0	0	6	6	6	6	6	0
20	0	5	0	6	0	0	6	0	6	0	0	4	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0
21	3	4	0	5	1	1	2	0	1	0	2	3	4	5	1	0	1	6	1	2	1	5
22	1	2	2	3	0	1	4	1	5	1	1	2	2	1	1	1	5	6	5	1	1	6
23	1	2	2	3	0	1	4	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	6	5	1	6	1
24	3	6	4	6	1	2	4	3	5	3	3	3	1	5	1	5	5	5	3	3	5	1
25	3	3	4	5	2	0	3	0	1	3	2	3	4	0	1	0	1	5	6	4	6	1



26	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	5	0	3	0	
27	3	3	2	6	1	3	2	2	6	3	0	4	0	0	2	0	4	0	0	2	0	0	6	6	6	6	6	3	6	4
28	3	5	3	0	3	3	3	5	0	4	2	6	2	0	2	0	6	4	0	2	0	6	4	4	4	4	2	1	2	
29	1	2	4	6	0	0	2	1	3	0	3	5	1	4	1	0	2	6	5	0	2	6	5	0	0	5	0	0	3	
30	2	1	0	4	0	0	6	0	1	0	1	6	0	1	0	1	6	0	1	0	1	4	5	6	1	1	1	0	0	
31	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	4	5	4	5	4	3	
32	5	5	5	3	0	0	2	2	0	0	1	6	2	3	1	0	4	1	1	0	4	1	1	2	6	0	0	0	0	
33	2	5	5	6	0	0	5	1	5	5	3	5	5	0	3	0	3	5	1	3	0	3	5	1	3	0	5	0	5	
34	1	0	0	6	0	0	6	1	3	0	0	6	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6	4	5	1	6	1	0	1	
35	3	5	2	6	1	3	4	3	5	0	0	6	0	5	0	3	6	4	5	0	3	6	4	5	1	3	1	1	1	
36	4	6	4	4	3	3	4	4	1	3	4	4	4	3	4	6	4	4	2	3	4	6	4	2	3	5	4	1	4	
37	1	2	1	5	0	0	6	1	5	1	1	5	1	1	1	0	5	6	6	2	5	6	6	2	6	1	0	1	1	
38	0	4	0	2	0	0	5	0	5	0	0	6	0	0	0	0	6	4	6	1	6	4	6	1	5	0	0	0	0	
39	1	2	2	3	0	1	4	1	5	1	1	6	2	1	1	1	5	4	5	1	5	4	5	1	1	5	1	1	5	
40	3	3	3	3	2	0	3	0	1	3	2	4	4	0	1	0	1	5	6	4	1	5	6	4	6	1	1	1	1	
41	1	2	4	6	0	0	2	1	3	0	3	3	1	5	1	0	3	1	5	1	0	2	6	5	0	0	0	0	3	

ANEXO D
PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA - 2017

UNIDADES ORGÀNICAS	CARGO
ORGANO DE GOBIERNO Y DIRECCION	
ALCALDIA	
QUISPE NINA, Yuthquenia	SECRETARIA DE ALCALDIA
QUISPE AGUILAR, Mayte	PORTA PLIEGO
CAHUANA TICONA, Edder Jhosehp	CHOFER DE ALCALDIA
UNIDAD DE SECRETARIA GENERAL	
CCOPA GORDILLO, Iván Ramiro	SECRETARIO GENERAL
UNIDAD DE IMAGEN INSTITUCIONAL	
CONDEMAYTA FLORES, Juan Pastor	RESPONSABLE
GERENCIA MUNICIPAL	
MAMANI BAILON, Tito Temistocles.	GERENTE MUNICIPAL
HERRERA AGUILAR, Yvan	ASISTENTE DE GERENCIA
ORGANO DE ASESORAMIENTO	
OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO E INVERSIONES	
CRUZ QUISPE, Hubert	JEFE OPPI
QUISPE CUTIPA, Elisban Fredy	PLANIFICADOR II
COAQUIRA SALAS, Lourdes	ASISTENTE DE OPI
OFICINA DE ASESORAMIENTO LEGAL	
HUISA HUAHUASONCCO, Martin	ASESOR LEGAL
ORGANO DE APOYO	
OFICINA DE ADMINISTRACION GENERAL Y RENTAS	
CHOQUE CHURA, José Damián	ADMINISTRADOR
ALFARO ADUVIRI, Víctor Raúl	RESPONSABLE DE CONTABILIDAD
CCOSI CCOSI, Ruht Clementina	ASISTENTE DE CONTABILIDAD
ISTAÑA RAMOS, Carlos Manuel	RESPONSABLE DE TESORERIA
PARANCCO QUISPE, Rosa Eulalia	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO
QUISPE LARICO, Edgar	RESPONSABLE DE ABASTECIMIENTOS
VILCARANA CAHUANA, Herminia	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
CHAMBILLA APAZA, Higidio David	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
ARCE ARCE, Paulo Isidoro	CONTROLADOR DE COMBUSTIBLE
MAYE CALLOMAMANI, Yudy	RESPONSABLE DE ALMACEN

ORGANO DE LINEA	
SUBGERENCIA DE INFRESTRUCUTRA Y DESARROLLO URBANO	
VIDAL INCACUTIPA, Nestor L.	SGD INFRAESTRUCTURA
CCOSI CANCHACO, Broder	ASISTENTE
CERVERA MAMANI, Boris Diego	JEFE DE CATASTRO URBANO DE ESTUDIOS Y PROYECTOS
HUANCA ROQUE, Isidro	ENCARGADO DE OFICINA DE CATASTRO URBANO
RAMOS QUISPE, Welinthon	RESPONSABLE LIQUIDACION DE OBRAS
AGUILAR MIRANDA, José	RESPONSABLE DE LIQUIDACION DE OBRAS
QUISPE TICONA, Juan Carlos	RESPONSABLE DE UNIDAD FORMULADORA
CANAZA MAMANI, Walter	JEFE DE MAQUINARIA Y EQUIPO PESADO
INGUILLA CCALLOMAMANI, Pedro	OPERADOR
SUBGERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO	
HUASCOPE CUTIPA, Claudio	SUB GERENTE
QUENTA VELASQUEZ YERSI DIANA	TECNICO DIGITADOR WEB
CARPIO ORDOÑO FELIPE	TECNICO SANIDAD ANIMAL meta 37
ALCA FLORES VERONICA	TECNICO SANIDAD VEGETAL
SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y SERVICIOS MUNICIPALES	
CRUZ ACERO, Juan Carlos	RESPONSABLE SGDS
LLANQUE QUISPE, Vladimir	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
CCALAHUILLI HUANCA, Jaime	SECRETARIO DE OFICINA DE REGISTRO CIVIL
CRUZ TICONA Alvaro	RESPONSABLE DE POLICIA MUNICIPAL
ALI ZANDOVAL, Bereniz	RESPONSBLE DE DEMUNA
ANCCOTA COAPAZA, Luz Mila	RESPONSABLE DE BIBLIOTECA MUNICIPAL
CASTRO CRUZ DARIA LUCIA	RESPONSABLE DE OFICINA DE MEDIO AMBIENTE
HANCCO CAHUANA, Sugel Carolina	RESPONSABLE DE ADMIISTRACION DE MERCADO
ORGANOS DESCONCENTRADOS	
PROGRAMA DEL VASO DE LECHE	
YUCRA MAMANI, Vilma	RESPONSABLE
UMAS SAPA – ACORA	
MAYTA QUISPE, Juan Carlos	RESPONSABLE
CHARCA JIMENEZ, Marcelino	OPERADOR CHOCOMA
EMPRESAS MUNICIPALES	

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



ARTÍCULO CIENTÍFICO

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA, PERIODO 2017”.

AUTOR:

MARIBEL LUZ PERCCA CUTIPA

REVISADO POR:



Dra. Miriam Serezade, HANCCO GOMEZ

Coordinadora de Investigación



Dr. Nicolás Edgar, ROQUE BARRIOS

Director de Tesis

PUNO – PERÚ

2017

ARTÍCULO CIENTÍFICO**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA, PERIODO 2017.**

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND BURNOUT SYNDROME IN PUBLIC SERVANTS OF THE DISTRICT MUNICIPALITY OF ACORA, PERIOD 2017.

AUTOR: MARIBEL LUZ PERCCA CUTIPA

CORREO ELECTRÓNICO: perccaml@gmail.com

ESCUELA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

La investigación titulada, clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017, tuvo como objetivo determinar la correlación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora en el periodo 2017. La investigación es de tipo descriptivo – correlacional y con diseño no experimental – transversal. Se recurrió a la encuesta para la recolección de datos, utilizándose dos cuestionarios: Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO), y Escala de auto – reporte de Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory - MBI). Las conclusiones a que se llegaron son: existe una correlación positiva muy baja entre el clima organizacional y el síndrome de burnout, una correlación negativa muy baja entre las dimensiones sistema individual del clima organizacional y agotamiento emocional del síndrome de burnout, una correlación negativa muy baja entre las dimensiones sistema interpersonal del clima organizacional y despersonalización del síndrome de burnout, y una correlación positiva moderada entre las dimensiones sistema organizacional del clima organizacional y realización personal del síndrome de burnout.

Palabras claves: Clima organizacional, actitud laboral, riesgo laboral, síndrome.

ABSTRACT

The research entitled, organizational climate and burnout syndrome in public servants of the District Municipality of Acora, period 2017, aimed to determine the correlation that exists between the organizational climate and the burnout syndrome in public servants of the District Municipality of Acora in the period 2017. The research is descriptive - correlational and with no experimental - transversal design. The survey was used for data collection, using two questionnaires: Multidimensional Scale of Organizational Climate (EMCO), and Burnout Syndrome Self - report Scale (Maslach Burnout Inventory - MBI). The conclusions reached are: there is a very low positive correlation between the organizational climate and

the burnout syndrome, a very low negative correlation between the individual system dimensions of the organizational climate and emotional exhaustion of the burnout syndrome, a very low negative correlation between the interpersonal dimensions of the organizational climate and depersonalization of the burnout syndrome, and a moderate positive correlation between the organizational system dimensions of the organizational climate and personal realization of the burnout syndrome.

Key words: Organizational climate, work attitude, occupational risk, syndrome.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación pretende dilucidar si existe relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout. Sobre el tema, la literatura académica nos dice que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas por los miembros de la organización y tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados (Chiavenato, 2009). El percibir negativamente el clima organizacional puede predisponer al trabajador a padecer el síndrome de burnout. También llamado síndrome de desgaste profesional, este se manifiesta como una reacción psicológica y física negativa frente a la exposición de situaciones de estrés en el contexto laboral (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001 citado en Rodríguez y Sánchez, 2015).

Se piensa que en la administración pública los puestos de empleo son estables y con procedimientos ya definidos, sin embargo un estudio de Gil-Monte (2016) muestra que los trabajadores públicos se ven sometidos a continuos cambios que provocan inestabilidad y facilitan la aparición de problemas psicosociales, desencadenando por ejemplo la aparición del síndrome de burnout. Así surge la pregunta de investigación: ¿Cómo es la relación del clima organizacional con el síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora en el periodo 2017?, cuya hipótesis se formula en una afirmación Nula (No existe relación) y Alterna (existe relación) sobre la correlación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora en el periodo 2017. Asimismo, el propósito de la investigación es determinar el grado de correlación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.

Esta investigación actualiza la información que se tiene en cuanto al síndrome de burnout y clima organizacional en los servidores públicos y permite concientizar a los directivos de la Municipalidad Distrital de Acora sobre la necesidad de propiciar una calidad de vida laboral

en el ambiente de trabajo y motivar a los empleados al crecimiento profesional para contribuir al bienestar psicológico del trabajador.

MATERIALES Y MÉTODOS

El trabajo de investigación según el criterio y la naturaleza del problema es de tipo descriptivo - correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2010) declaran que la intención de la investigación descriptiva es detallar como se manifiesta el problema. Y correlacional porque su intención es medir la relación que existe entre las dos variables de la investigación.

El diseño empleado es no experimental – transversal donde la investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables y observar tal y como se dan en su contexto natural en un tiempo determinado.

Asimismo, se utilizaron el enfoque cuantitativo y métodos general y de observación. La población está comprendida por los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora, siendo la muestra probabilística estratificada conformada por 41 servidores públicos. La técnica que se utilizó es la encuesta. La correlación se determinó a través de dos cuestionarios: la primera denominada Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) desarrollada por Gómez y Vicario (2008). Y la segunda es Escala de auto – reporte de Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory - MBI). Para determinar la asociación de las variables se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson que mide la asociación entre variables mediante el coeficiente “r” (Vara-Horna, 2010).

RESULTADOS

Determinación de la correlación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora en el periodo 2017.

Tabla 1

Correlación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout

		CLIMA ORGANIZACIONAL	SINDROME DE BURNOUT
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,167
	Sig. (bilateral)		,296
	N	41	41
SINDROME DE BURNOUT	Correlación de Pearson	,167	1
	Sig. (bilateral)	,296	
	N	41	41

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017 – Estadístico SPSS.

En los resultados de la Tabla 1 se observa que la correlación de Pearson entre clima organizacional y síndrome de burnout es $r = 0.167$, esta cifra indica que existe una correlación positiva muy baja entre las variables de acuerdo a la escala de correlación de Pearson, es decir que el nivel del clima organizacional no está relacionado significativamente con la tendencia a padecer el síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acora.

Identificación de la relación que existe entre el sistema individual y el agotamiento emocional en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.

Tabla 2

Correlación entre el sistema individual y el agotamiento emocional

		SISTEMA INDIVIDUAL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL
SISTEMA INDIVIDUAL	Correlación de Pearson	1	-,135
	Sig. (bilateral)		,299
	N	41	41
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Correlación de Pearson	-,135	1
	Sig. (bilateral)	,299	
	N	41	41

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017 – Estadístico SPSS.

En los resultados de la Tabla 2 se expresa que la correlación de Pearson entre las dimensiones del sistema individual y agotamiento emocional es $r = -0.135$, lo que indica que existe una correlación negativa muy baja entre las dos dimensiones. Esto demuestra que a medida que la dimensión sistema individual aumenta, la dimensión agotamiento emocional baja, por lo que se podría afirmar que la dimensión del sistema individual del trabajador se relaciona inversamente proporcional con la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout.

Determinación de la relación que existe entre el sistema interpersonal y la despersonalización en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.

Tabla 3

Correlación entre el sistema interpersonal y la despersonalización

		SISTEMA INTERPERSONAL	DESPERSONALI ZACION
SISTEMA INTERPERSONAL	Correlación de Pearson	1	-,091
	Sig. (bilateral)		,570
	N	41	41
DESPERSONALIZACION	Correlación de Pearson	-,091	1
	Sig. (bilateral)	,570	
	N	41	41

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017 – Estadístico SPSS.

En los resultados de la Tabla 3 se muestra que el coeficiente de correlación de Pearson entre las dimensiones del sistema interpersonal y despersonalización es $r = -0.091$, y de acuerdo a la escala de correlación de Pearson, existe una correlación negativa muy baja entre las dos dimensiones, es decir, que el sistema interpersonal es un factor que no afecta directamente en la despersonalización del trabajador.

Establecimiento de la relación que existe entre el sistema organizacional y la realización personal en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.

Tabla 4

Correlación entre el sistema organizacional y la realización personal

		SISTEMA ORGANIZACIONAL	REALIZACION PERSONAL
SISTEMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,483**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	41	41
REALIZACION PERSONAL	Correlación de Pearson	,483**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	41	41

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017 – Estadístico SPSS.

En los resultados de la Tabla 4 muestra que la correlación de Pearson entre las dimensiones del sistema organizacional y realización personal es $r = 0.483$, lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre las dos dimensiones. Esto demuestra que a medida que

la dimensión sistema organizacional aumenta, la dimensión realización personal también lo hace. Situación que permite afirmar que el sistema organizacional influye directamente en la realización personal del trabajador.

DISCUSIÓN

Analizado los resultados de la data estadística se ha demostrado que sí existe relación entre el clima organizacional percibido y el síndrome de burnout, similar a lo que señalan los autores: Boada, De Diego y Agulló (2004), Patlan y Flores (2013), Chero y Díaz (2015), Quispe y Yana (2014) y Ccari (2017), en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora.

En razón al primer objetivo específico que dice: identificar la relación que existe entre el sistema individual y el agotamiento emocional en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora. Los resultados muestran que existe una relación negativa muy baja entre las dimensiones sistema individual del clima organizacional y agotamiento emocional del síndrome de burnout, es decir, a mayor nivel de sistema individual menor es el nivel de agotamiento emocional, análogo al resultado obtenido en la investigación de Chero y Díaz (2015) donde la dimensión “agotamiento emocional” tiene un nivel medio – alto con un 67.6%, siendo la más afectada, y una correlación negativa con respecto a la variable “desempeño laboral”.

El segundo objetivo específico señala: determinar la relación que existe entre el sistema interpersonal y la despersonalización en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora. Los resultados muestran una correlación negativa muy baja entre las dimensiones sistema interpersonal del clima organizacional y despersonalización del síndrome de burnout, el mismo autor Chero y Díaz (2015) hace referencia a una relación inversamente proporcional de nivel medio entre la dimensión “despersonalización” con otros factores del entorno laboral como son desempeño laboral, relaciones interpersonales y trabajo en equipo.

En cuanto al tercer objetivo específico: establecer la relación que existe entre el sistema organizacional y la realización personal en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora. Se revela una correlación positiva moderada entre las dimensiones sistema organizacional del clima organizacional y realización personal del síndrome de burnout, lo que indica una relación lineal directa, es decir, a medida que el sistema organizacional se incrementa el nivel de realización personal también lo hace. En la investigación de Chero y Díaz (2015) se alcanzó resultados semejantes para la dimensión “realización personal” en la existencia de una relación directamente proporcional de grado medio con el desempeño de los trabajadores.

Globalmente se puede afirmar que el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Acora se percibe como favorable probablemente porque se brinda una estabilidad laboral que promuevan las relaciones sociales y apoyo entre los empleados, sin embargo un considerable porcentaje (31,7 %) aun presenta un clima organizacional por mejorar, es decir, elementos como la satisfacción laboral, motivación y liderazgo aún no están bien encaminados, ya que los procesos y la toma de decisiones están considerablemente burocratizadas en la municipalidad por ello Brown (1983) citado en Flores, Ríos y Sáenz (2003), indica que el Clima orientado hacia el papel, como es el caso, hace énfasis en el orden y coherencia en la toma de decisiones, supone que los conflictos y la competencia se controlan a través de los reglamentos y procedimientos establecidos extinguiendo la iniciativa y el liderazgo en los servidores públicos. Así mismo, según el modelo de Likert (citado en Brunet, 1992), se puede catalogar al ambiente laboral de la municipalidad como un tipo de clima autoritario paternalista que se caracteriza porque la mayor parte de sus decisiones se toma en la cima. En este caso los castigos son los métodos utilizados para motivar a los trabajadores (por ejemplo descuentos y multas por no participar en actividades extralaborales). La dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

Con respecto a los resultados de las dimensiones del síndrome de burnout, se puede afirmar que 78,05% muestra una tendencia a padecer de síndrome de burnout, cifra muy alta teniendo en cuenta que la mayoría de los empleados percibe un clima organizacional saludable, resultado que no concuerda plenamente con lo aseverado por Chiavenato (2009) en cuanto a que el comportamiento y las condiciones generales de la organización son causales del comportamiento de los colaboradores.

Finalmente, luego del análisis a nivel general de la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout de la Municipalidad Distrital de Acora, podemos destacar que requiere de mayor atención por parte de la municipalidad el sistema individual e interpersonal del clima organizacional conjuntamente con el agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout. Como su fortaleza principal está el sistema organizacional y la realización personal.

CONCLUSIONES

- Se identificó que sí existe una correlación negativa muy baja entre las dimensiones sistema individual del clima organizacional y agotamiento emocional del síndrome de burnout, siendo su coeficiente de correlación $r = -0.135$, lo que indica una relación inversa, es decir, a mayor nivel de sistema individual menor nivel de agotamiento emocional. Y en efecto se acepta la hipótesis alterna planteada.
- Se determinó la presencia de una correlación negativa muy baja entre las dimensiones sistema interpersonal del clima organizacional y despersonalización del síndrome de burnout cuyo coeficiente de correlación es de $r = -0.091$, y de acuerdo a la escala de correlación Pearson se puede confirmar la relación entre estas dos dimensiones. Por ello se admite la hipótesis alterna.
- Se estableció que sí existe una correlación positiva moderada entre las dimensiones sistema organizacional del clima organizacional y realización personal del síndrome de burnout, siendo su coeficiente de correlación $r = 0.483$, demostrándose una relación lineal directa y estadísticamente significativa. Por lo cual se acepta la hipótesis alterna.
- De acuerdo a los resultados de la investigación, se determina que sí existe una correlación positiva muy baja entre el clima organizacional y el síndrome de burnout, siendo el coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.167$, por lo tanto se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

BIBLIOGRAFÍA

- Boada, J., De Diego, R., y Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16(1), 125-131.
- Brunet, L. (1992). *El clima del trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Ccari, L. (2017). *Síndrome de burnout y clima organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Chero, L., y Díaz, M. (2015). *El Síndrome de Burnout y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores Profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta-Chiclayo*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Flores, M., Ríos, O., y Sáenz, V. (2003). *Clima laboral y su relación en factores sociodemográficos en empleados de diversas instituciones bancarias*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F.
- Gil-Monte, P. (13 de junio de 2016). *El síndrome de burnout en la administración pública*. Obtenido de Universidad de Valencia: <https://www.uv.es/uvweb/master-prevencion-riesgos-laborales/es/blog/sindrome-burnout-administracion-publica-1285959319425/GasetaRecerca.html?id=1285971870234>
- Gómez, A., y Vicario, A. (2008). *Clima Organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala*. Mexico D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Patlan, J., y Flores, R. (Diciembre de 2013). Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud. *Ciencia y trabajo*, 15(48), 131-139.
- Rodríguez, E., y Sánchez, M. (2015). *síndrome de burnout y variables sociodemográficas en docentes de una universidad privada de Lima*. (Tesis de postgrado). Universidad Marcelino Champagnat, Lima, Peru.
- Quispe, M., y Yana, M. (2014). *Burnout y clima organizacional en gobiernos locales de la provincia de Azángaro*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Peru.
- Vara-Horna, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesisistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.