



FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA
ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL POLICIAL
DE UNA COMISARÍA DEL DEPARTAMENTO DE
LAMBAYEQUE, 2019**

**PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

Autor:

Bach. Portocarrero Rojas Rafael Avel

ORCID: 0000-0002-0187-1620

Asesor:

MSc. Montenegro Ordoñez Juan

ORCID: 0000-0002-7997-8735

Línea de Investigación:

Comunicación y Desarrollo Humano

Pimentel – Perú

2019

APROBACIÓN DEL JURADO

SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE UNA COMISARÍA DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, 2019

Aprobación de la tesis

Bach. Portocarrero Rojas Rafael Avel
Autor

MSc. Montenegro Ordóñez Juan
Asesor Metodológico

Mg. Delgado Vega Paula Elena
Presidente de Jurado

Dra. Dioses Lescano Nelly
Secretario(a) de Jurado

Lic. Bulnes Bonilla Carmen Gretel
Vocal de Jurado

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado en primer lugar a Dios, quien me da fortaleza para seguir adelante a pesar de las dificultades.

A mi madre, una de las personas más importantes en mi vida, y a quien debo y agradezco todo lo que soy.

A mi hija, todos mis esfuerzos estarán avocados a ella, tratando de darle lo mejor.

A mi hermano, por compartir gratos e inolvidables momentos y estar presente en situaciones realmente complicadas.

AGRADECIMIENTO

A mis colegas de la Policía Nacional del Perú, quienes me apoyaron en el transcurso del desarrollo de esta investigación.

A los SS. PNP. José Edgardo Carrasco Farfán y Encarnación Vidaurre Santisteban, por su constante apoyo y disposición cuando los necesité.

A mis colegas de la Comisaría Cruz del Médano y en general a todas aquellas personas que me apoyaron moralmente durante el desarrollo de mi carrera profesional.

RESUMEN

Esta investigación es un estudio correlacional tipo transversal, siendo el objetivo principal definir la relación entre síndrome de burnout y clima organizacional del personal policial de una comisaría del departamento de Lambayeque, 2019. La muestra se conformó por 50 efectivos policiales con edades entre 20 a 45 años. Se empleó el inventario Maslach Burnout Inventory de Cristina Maslach y Susana Jackson (1997) y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (2004), ambos reactivos con un adecuado nivel de validez y confiabilidad. Al finalizar la investigación se halló una relación negativa y altamente significativa de las dimensiones de agotamiento emocional del síndrome de burnout con las dimensiones del clima organizacional, en lo que atañe, a la dimensión de realización personal del síndrome de burnout con las dimensiones del clima organizacional, no se evidenció relación significativa entre ambas, esto último pudiendo deberse a la formación recibida por el personal policial en sus años de servicio en la institución.

Palabras clave: síndrome de burnout, clima organizacional, personal policial

ABSTRACT

This research is a cross-sectional correlational study, the main objective being to define the relationship between burnout syndrome and organizational climate of police personnel of a police department of the department of Lambayeque, 2019. The sample was made up of 50 police officers aged between 20 and 45 years. The Maslach Burnout Inventory by Cristina Maslach and Susana Jackson (1997) and the Sonia Palma Labor Climate Scale (2004) were used, both reagents with an adequate level of validity and reliability. At the end of the investigation, a negative and highly significant relationship was found between the dimensions of emotional exhaustion of burnout syndrome and the dimensions of the organizational climate, as regards the personal performance dimension of burnout syndrome with the dimensions of the organizational climate. , there was no significant relationship between the two, the latter may be due to the training received by police personnel in their years of service in the institution.

Keywords: burnout syndrome, organizational climate, police personnel.

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Antecedentes de estudio	10
1.3. Teorías relacionadas al tema	14
1.4. Formulación del problema	19
1.5. Justificación e importancia del estudio	19
1.6. Hipótesis	20
Hipótesis general	20
1.7. Objetivos	20
Objetivo general	20
Objetivos específicos	20
II. MATERIAL Y MÉTODO	21
2.1. Tipo y diseño de investigación	21
2.2. Población y muestra	22
2.3. Variables, Operacionalización	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5. Procedimiento de análisis de datos	27
2.6. Criterios éticos	27
2.7. Criterios de Rigor Científico	28
III. RESULTADOS	29
3.1. Resultados en Tablas y Figuras	29

3.2. Discusión de resultados	32
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34
Conclusiones	34
Recomendaciones	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	39
PRUEBA DE KOLMOGOROV-SMIRNOV PARA UNA MUESTRA	39
ESCALA DE CLIMA LABORAL	40
ESCALA DE SÍNDROME DE BURNOUT	43
CONSENTIMIENTO INFORMADO	45
SOLICITUD PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS	46
AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS	47

I. INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout se considera al estrés a consecuencia del trabajo excesivo, conformada por la suma de actitudes y emociones negativas, los cuales se evidencian en el ámbito laboral y social de quien lo padece (Maslach y Pines, 1977).

Al clima organizacional se le describe como la percepción que tiene un miembro de la organización sobre el ámbito laboral donde se desempeña, así como los recursos humanos y logísticos con el cual interactúa, es decir es todo aquello que rodea el contexto donde se desarrolla (Palma, 2004).

En base a lo descrito anteriormente, la finalidad de esta investigación es hallar la relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en efectivos policiales.

En el primer apartado se detalla la realidad problemática, contextualizando las variables de estudio, dando a conocer la problemática actual referente a la muestra de estudio. Luego, se recopilaron trabajos previos relacionados al síndrome de burnout y clima organizacional, agrupados a nivel internacional, nacional y local. Seguido, se formula el problema por el que se regirá este trabajo, adicionando la justificación e importancia de la investigación, continuando con las hipótesis y objetivos que se quieren alcanzar.

En el segundo apartado se describe tipo y diseño de esta investigación, los instrumentos utilizados para evaluar las variables, criterios éticos y de rigor científico bajo los que se ha desarrollado este trabajo.

Para finalizar, se recopiló las referencias de la bibliografía utilizada y los anexos.

1.1. Realidad problemática

Durante los últimos tiempos en el mundo laboral se viene ejecutando nuev... exigencias y requerimientos para un puesto de trabajo; lo cual viene desencadenando una serie de desajustes emocionales, tanto en trabajadores como en quienes postulan; esto se manifiesta por el colapso emocional que deriva de la excesiva carga laboral, despersonalización y falta de autorrealización laboral, lo cual da lugar al síndrome de burnout o síndrome del quemado. Este problema es presentado por algunos empleados del sector público y privado quienes se encuentran más propensos a padecerlo, aunque

muchas veces lo desconocen, por falta de difusión de la enfermedad, así como sus causas y consecuencias (El-Sahali, 2015).

Solano (2017) refiere que dentro del territorio colombiano las instituciones públicas brindan servicios decrecientes, por lo que los usuarios se encuentran insatisfechos, debido a que sus trámites son desarrollados a largo plazo, asimismo sus trabajadores muestran falencias en su labor de atención. Así mismo Gómez, (2016) mencionan que, según un estudio elaborado en Alemania por el instituto de investigaciones sobre política, medios de comunicación y de opinión (TNS Emnid) el índice del síndrome de burnout aumenta rápidamente en un 12,5% de todos los empleados de ese país, los mismos presentan carencias y/o desgaste dentro de su puesto de trabajo.

Actualmente la presión laboral en nuestra vida es cotidiana, la cual muchas veces trae como consecuencia estrés elevado, al punto que se le considera como un malestar que afecta a nuestras relaciones en el plano personal y social, pues Ortega, M. y Jácome (2017) determinan que existe un nivel positivo entre el agotamiento profesional llamado burnout y calidad de vida en el trabajo, debiendo reflexionar y emplear sistemas que detecten a tiempo dicho síndrome y logrando evitar bajas en la producción.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) nos dice que 2,78 millones de personas mueren a causa de accidente de trabajo o enfermedades relacionadas con el trabajo. Nuestro país no es ajeno a ello, siendo el caso de la Policía Nacional del Perú, quienes por el contacto social que mantiene, en cuanto a atenciones y servicios dirigidos a usuarios con diferentes problemas que los aquejan, están propenso a padecer diversos tipos de estrés; no obstante, el departamento de Lambayeque no está libre de que dichos funcionarios presenten comportamientos propios de este síndrome, debido a ello la investigación tuvo como finalidad hallar la relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional, a fin de que se puedan crear sistemas que conlleven a mantener un adecuado clima organizacional en el personal policial de la comisaría del departamento de Lambayeque.

1.2. Antecedentes de estudio

Internacionales

Alvarez, Flor, y Honores (2015) investigaron acerca del síndrome de Burnout y los factores que se asocian en el personal galeno del hospital de especialidades Guayaquil, donde participaron 155 médicos y aplicando el MBI, concluyendo que existen niveles

altos y medio en los componentes de agotamiento y cinismo y un nivel alto en la dimensión eficacia, concluyéndose que si bien el porcentaje dentro de población estudiada en Síndrome de Burnout es bajo; pues sí se hallaron perfiles de burnout con potenciales niveles de riesgo psicosociales.

Barriga (2015) investigó sobre la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de trabajadores administrativos, contando con la participación de 210 colaboradores de la empresa Megaprofer en Ecuador, concluyendo que no existe tal síndrome en la población descrita, no obstante, se presentan aspectos dentro de las dimensiones del síndrome que deben ser atendidas para prevenir la aparición del mismo, siendo la dimensión de despersonalización la que presenta índices más elevados.

Bernal y Chavez (2018) investigaron la relación entre clima organizacional y burnout en un laboratorio médico. Desarrollándolo de forma retrolectivo es decir que la información recabada fue destinada a otros fines, la investigación se realizó a 29 trabajadores de un nosocomio público de segundo nivel en México. Concluyendo sobre la presencia de un ambiente laboral desfavorable, pues se evidenció que 25 individuos poseen un nivel medio de burnout; sin embargo, solo 2 colaboradores obtuvieron un nivel alto. En efecto, hubo la comprobación de la existencia de los tres niveles del síndrome, predominando el cansancio emocional, la despersonalización y en la escasez de satisfacción laboral.

Mafla (2015) realizó una investigación con 30 docentes en la unidad educativa “Abelardo Flores” en Quito referente al síndrome de burnout y su correlación con clima laboral, obteniendo como resultado final que el 80% de los docentes participantes puntuaron alto en tres dimensiones, únicamente un tercio de los evaluados no obtuvo dificultades en las dimensiones, sin embargo, en el clima laboral los profesores tienen un nivel tolerable en sus cinco dimensiones, concluyendo que ambas variables investigadas no guardan relación alguna.

Nacionales

Prieto (2016) investigó acerca del clima organizacional y satisfacción laboral, en 70 empleados, de ambos sexos, del área de UCI del Hospital P.N.P Luis N. Sáenz – Lima, para ello hizo uso de un cuestionario para ambas variables, teniendo como objetivo identificar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Pues se obtuvieron como resultados que existe una relación de nivel significativo positivo entre

ambas variables, predominando significancia entre clima organizacional y la dimensión intrínseca de la segunda variable.

Figuroa y Gonzales (2018) en su investigación realizada a 104 trabajadores que laboran en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo, su finalidad fue hallar la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout, utilizando para dicha investigación la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma, así como el inventario MBI, que evalúa el grado de síndrome de burnout. No obstante, solo trabajó con una muestra de 68 trabajadores. Concluyeron sobre la relación muy baja entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal que labora en dicho policlínico.

Benites y Casimiro (2015) al investigar sobre el clima organizacional y síndrome burnout en 05 centros escolares en Lima, iniciaron con la participación de 155 colaboradores, sin embargo, su muestra fue de 100 personas, siendo la finalidad del presente estudio, la de establecer relación entre el clima organizacional y el síndrome burnout. Empleándose 02 instrumentos para las variables Clima Organizacional y Síndrome Burnout. Finalmente se obtuvieron los siguientes resultados: buen nivel organizacional y bajo nivel del síndrome burnout; así mismo se apreció que el 47% de los participantes evidencian adecuado clima laboral, por su bajo grado en el síndrome de burnout, sin embargo, el 10% de los participantes muestran un inadecuado clima organizacional, puesto que se demuestra que el síndrome de burnout está presente.

Jon (2018) efectuó su estudio sobre síndrome de burnout y la relación con el clima organizacional en colaboradores de Centros de Salud Mental Comunitaria - Región La Libertad. Contaron con la participación de 39 profesionales, los cuales desarrollaron el cuestionario (MBI) y el Cuestionario de Clima Organizacional del MINSa 2009. Tuvo por finalidad hallar la relación entre el síndrome de burnout con el clima organizacional en profesionales de los C.S.M.C de la región liberteña. Hallando relación significativa entre las variables de estudio a nivel general y entre el agotamiento emocional, inherente al síndrome de burnout con clima organizacional ($p < 0,05$) en los colaboradores.

Gamonal (2018) en el estudio de la investigación sobre el desempeño laboral y el clima de los trabajadores del Departamento de Producción de Planillas PNP, siendo su finalidad hallar la correlación entre las variables antes descritas; teniendo como muestra a 50 trabajadores administrativos, utilizando sólo instrumentos para las variables

estudiadas. Por lo que sus resultados señalan una relación significativa y muy alta, entre el clima y el desempeño laboral.

Velásquez (2017) en su estudio denominado el clima organizacional y síndrome de burnout en los profesionales de la salud de la Dirección de Salud II Lima Sur, tuvo como muestra a 60 personas y cuyo objetivo fue establecer la relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional. Para el desarrollo de esta investigación se empleó la escala de MBI y para mostrar la existencia de clima organizacional se empleó la escala de satisfacción del personal de salud. Llegando a concluir que no existe correlación entre las variables investigadas.

Locales

Pacherres (2018) realizó una investigación a fin de establecer la relación entre motivación laboral y clima organizacional en colaboradores de una institución financiera de la ciudad de Chiclayo, se utilizó dos cuestionarios, para medir el nivel motivacional y el nivel de clima organizacional. Cuyos creadores son Juan Antonio Perez López y Litwin y Stringer, respectivamente. Se halló que existe una influencia positiva y moderada entre las variables mencionadas de la población investigada. Asimismo, se hallaron niveles medio alto de motivación laboral y nivel adecuado medio en clima organizacional.

Rojas (2017) realizó una investigación a fin de identificar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral. Se tuvo una muestra de 31 colaboradores de la Universidad Privada Juan Mejía Baca donde se aplicó una encuesta ad hoc de Clima Organizacional y desempeño laboral. Concluyendo que existe una correlación altamente significativa entre dichas variables, lo cual indica que, si las percepciones e interpretaciones del contexto laboral de una organización, que es experimentada por sus integrantes y que a la vez influyen en sus comportamientos, diferenciándose así una organización de otra aumentan las conductas o acciones que perciben los trabajadores que son importantes para el beneficio de la organización.

Sánchez y Venegas (2018) desarrollaron una investigación sobre el Síndrome de Burnout y Engagement en trabajadores de una Compañía de Restaurantes en Chiclayo. Contando con una población constituida por 50 individuos, quienes promediaban los 18 y 45 años de edad, es decir, hombres (42%) y mujeres (58%). Siendo su objetivo evaluar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Engagement. Utilizándose el cuestionario de MBI y UWES Engagement, hallando que, en base a las dimensiones de las variables

estudiadas, el agotamiento emocional y la despersonalización obtuvieron una relación negativa moderada con el Engagement, sin embargo, entre la realización personal y el engagement se obtuvo una relación positiva alta.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Maslach y Pines (1977) manifiestan acerca del Síndrome de Burnout como una respuesta prolongada al estrés a consecuencia del excesivo trabajo, el cual es la suma de actitudes y sentimientos negativos, vertidos dentro de su entorno laboral y muchas veces al social, así como por la experiencia de encontrarse psicológicamente desgastado.

Según Bosqued (2008) el término burnout, inicialmente se aplicó en el mundo deportivo, a fin de describir los comportamientos de atletas, quienes, aunque realizaban actividades físicas elevadas, estos no lograban las metas deseadas. Así mismo se ha traducido al idioma hispano de diversas formas: “*síndrome del trabajador quemado*”, *Síndrome de Desgaste Profesional (SDP)*.

El burnout en nuestra sociedad se conoce poco, lo cual dificulta las posibilidades de estudio, así como el tratamiento debido que se le debería de dar. Pues resulta difícil reconocer y enfrentar el hecho de saber que los cambios observados sean desconocidos. Se basa en sensaciones y/o percepciones, los cuales muchas veces son demostrados en estudios más empíricos que científicos, quedando en evidencia la subjetividad de la misma, y que lentamente viene alterando el desarrollo psicofísico de quien lo padece, desencadenando un catastrófico sentimiento de fracaso.

El estudio del burnout viene siendo apoyada por la OMS, quienes decidieron incluirla en su capítulo V de la 10ª revisión de la CIE (Clasificación Internacional de Enfermedades), concerniente, dentro del apartado 21, concerniente a elementos que se relacionan con los servicios referentes a la salud, así como “problemas relacionados con el afronte de las complicaciones de la vida”, traduciéndolo como agotamiento (código Z73.0).

Caracterizan fundamentalmente el síndrome de desgaste profesional ó burnout lo siguiente:

Agotamiento Emocional: Esto se da como resultado de los bajos niveles de defensas emocionales presentados por una persona, para resolver situaciones críticas en el ámbito laboral. Manifestándose con el aumento de desgaste físico-emocional, siendo

incongruente con la actividad laboral que realiza, viéndose reflejado con irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral, muchas veces desvalorizando su labor.

Despersonalización: Es un mecanismo de defensa ejercido por el trabajador ante la carga laboral que se le presenta, a consecuencia de escasos recursos emocionales, de tal forma que denota una baja intensidad laboral, es decir el colaborador pone barreras emocionales frente al usuario. Derrochando ineficacia y poco compromiso en su trabajo, con actitudes insensibles e inhumanas, de tal forma que se convierten en robots sin sentimientos, donde solo prima la ganancia económica.

Baja realización personal: Es la apreciación negativa del trabajador hacia su propio yo y de su labor dentro de la organización, pues la presencia de sentimientos de fracaso y baja autoestima, continuamente afectan el desarrollo de sus capacidades profesionales.

Teoría del síndrome de burnout

Teoría Sociocognitiva

Buzzeti (2005) manifiesta que la teoría sociocognitiva se basa en la seguridad que una persona demuestra al realizar sus actividades laborales o similares a fin de llegar a su meta planteada. Este tipo de conductas vienen acompañados de ciertas reacciones emocionales asociadas a la labor tales como la depresión o el estrés. Debido a que, en varias ocasiones el síndrome de Burnout nace por las continuas frustraciones que sus integrantes la experimentan durante su proceso laboral, llegando así a reforzar la desvalorización hacia sus capacidades.

Clima organizacional

Es la percepción que tiene un colaborador del lugar donde se desempeña laboralmente, tanto como a la infraestructura física, y el recurso humano con el cual interactúa, es decir es todo aquello que se encuentra relacionado con su trabajo. (Palma, 2004).

Las personas están acostumbradas a satisfacer sus necesidades con distintos contextos sociales, de tal forma que así, adquieren un equilibrio emocional, por lo que podemos inferir que, con esto logran un periodo de adaptación. Esto permitirá que se logre concretar los estados de desarrollo de necesidades que requiere el ser humano a fin

de adentrarse a un grupo y lograr de esta forma la autorrealización. En el caso antes mencionado estamos hablando de una persona que se adaptó su medio próximo

El clima organizacional está profundamente vinculado al estado de motivación de los individuos que integran la organización. Cuando ésta es elevada, se manifiesta en relaciones interpersonales óptimas. No obstante, cuando el nivel de motivación es deficiente, ocasiona que el clima organizacional disminuya, y se caracterice por estados de ánimo: tristeza elevada, falta de interés, y otros, muchas veces llegando a situaciones muy críticas como son conflictos y/o grescas entre los miembros de la institución, como por ejemplo: enfrentamientos, demandas, paralizaciones laborales.

El clima organizacional es una serie de elementos positivos que convergen para generar un ambiente agradable dentro de una empresa u organización. Esto se verá reflejado en las conductas mostradas por los colaboradores dentro y fuera de su ambiente laboral. (Chiavenato, 2007)

El clima organizacional viene a ser el contexto donde los que laboran dentro de él, logran desarrollarse, pero si este ambiente no reúne los elementos adecuados para tal desarrollo, el nivel de las personas que lo conforman será muy baja, y si es que mantienen un acertado nivel, el desempeño de sus trabajadores será el mejor, teniendo como consecuencia producciones altas. (Bager, 2009).

El conocimiento organizacional que poseen los colaboradores es observado por ellos mismos, logrando evaluarla conjuntamente. Significando que el clima organizacional es un autoanálisis de los colaboradores sobre de su nexos con el medio organizacional. No obstante, esto no hace que en el ambiente sea necesario un análisis de la institución o empresa como sistema autopoiético de decisiones, es decir que sea capaz de mantenerse por sí misma. (Rodríguez, 2005).

Características del clima organizacional

- El contexto laboral y la estabilidad del mismo influye directamente en la apreciación que tenga el individuo de su ambiente laboral.
- La estabilidad del clima organizacional puede verse deteriorado debido a situaciones y/o decisiones que se tomen dentro de la entidad, provocando que los colaboradores se encuentren en un estado de incertidumbre, generando en ellos inseguridad y desmotivación en el progreso de sus acciones.

- El clima organizacional impacta fuertemente en conductas de quienes pertenecen a la organización, por lo que su desarrollo dentro de su ambiente laboral es bueno, y trae como consecuencia una mejor participación de sus colaboradores, es decir, el desempeño mostrado será el mejor. Por otro lado, si presenta un clima pésimo, lo cual conlleva a un mal manejo organizacional, y se ve reflejado en los pésimos resultados.
- Una organización con un buen ambiente laboral posee un nivel de desempeño significativo, así como un excelente sentido de pertenencia de sus colaboradores hacia ella, sin embargo una organización cuyo ambiente laboral es incorrecto no logra ejercer el sentido de pertenencia de sus colaboradores. Por ultimo las organizaciones que refieren constantemente sobre el nivel de producción bajo de sus empleados, significa que su clima laboral no es el apropiado.
- El clima organizacional es mellado por pésimas acciones de quienes la conforman, y luego perturba el normal desenvolvimiento de la empresa, es decir, un empleado logra ver como el contexto laboral es ameno; aunque al mostrar actitudes conflictivas poco a poco contribuye a empobrecimiento social del mismo.
- El clima de una organización es dañado por diversas situaciones, tales como: malos manejos administrativos, ilegalidades en los procesos de selección, reiterado maltrato hacia los colaboradores, pésimos líderes laborales.
- Las inasistencias al centro de labores y el movimiento excesivo y arbitrario dentro de los puestos de trabajo, evidencia un deficiente clima laboral, similar sucede con la escasa satisfacción laboral, puesto que en una empresa en la que identifique ausencia por parte de sus colaboradores, origina que ellos muestren desgano en sus actividades, es claro que su clima laboral es muy debajo de lo esperado, se sabe que el abordar estos temas son difíciles, pero al ejecutar tareas que coadyuven al mejoramiento de la organización e impulsará a sus trabajadores a continuar.
- Cabe mencionar que los cambios dentro del clima organizacional siempre serán factibles, sin embargo se requiere de alternar en más de una variable para que dichas evoluciones sean satisfactorias, es decir, para lograr que el clima laboral sea fijo a futuro y obtener una estabilidad organizacional deseada. Por lo que se concluye que para alcanzar notorios cambios dentro del ambiente laboral no es necesario recurrir a métodos o practicas inmorales. Por ejemplo, en un contexto laboral caracterizado

por el rechazo de sus colaboradores, se puede aumentar la motivación y compromiso a través de incentivos remunerativos, mejoras en logística y capacitaciones en las relaciones interpersonales, sin embargo, esto solo sería temporal, debido a que los cambios ejecutados fueron pasajeros, y esto se vería reflejado en las frustraciones de sus trabajadores, desconfianza y elevados niveles de negatividad hacia la organización (Rodríguez, 2005).

Dimensiones del clima organizacional propuestos por Sonia Palma

- **Autorrealización o Desarrollo Personal** Conocido como la percepción que posee el colaborador respecto a las ventajas que la organización le brinde a su crecimiento profesional y personal en cuanto a su futuro (Palma, 2004).
- **Involucramiento Laboral:** Considerado con el nivel de involucramiento que tiene el colaborador con la organización, así como el compromiso para el acatamiento de normas y reglas que conducen al crecimiento organizacional (Palma, 2004).
- **Supervisión:** Se denomina a las evaluaciones de funcionalidad e importancia, ejercidas por superiores encargados del control dentro del ambiente laboral, quienes además brindan soporte y guía para la ejecución de las actividades diarias (Palma, 2004).
- **Comunicación:** se le denomina así al conocimiento del nivel de claridad, velocidad, coherencia y exactitud de las informaciones que giran dentro del entorno laboral, así como el de velar por el bienestar de quienes se benefician de la organización, llamados también clientes (Palma, 2004).
- **Condiciones Laborales:** Es la asignación material, pecuniaria y personal que la organización entrega a los colaboradores que la integran, siendo requeridos para un mejor desempeño de las labores encargadas (Palma, 2004).

Teoría del clima organizacional

Según Münch (2011) nos dice que la motivación del personal laboral está influenciada por la conformidad de 5 tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afecto, de estima y de autorrealización. Las cuales son satisfechas en forma ordenada, ya que, si la primera necesidad no está cumplida, esta tiene influencia en la conducta; no obstante, al ser alcanzada, pierde su mando de estimulación. Así mismo, el más alto nivel de urgencia devendrá en un indicador motivacional únicamente cuando las necesidades

anteriores hayan sido logradas. Maslow refiere que para cubrir la motivación propia de los colaboradores será imprescindible que su centro de labores brinde los entornos a fin que sean satisfechas. La jerarquía de necesidades contiene 4 básicas, y una de desarrollo que deberá cumplirse en siguiente forma:

1. Fisiológicas. Nacen de la naturaleza física del hombre y es indispensable para la supervivencia, tales como alimentación, vestimenta, y casa; son satisfechas a través de remuneración y prestaciones.
2. Seguridad. Referidas a la seguridad física contra el mundo, así como los recursos, relaciones interpersonales en el trabajo, salud e higiene.
3. Afecto, amor, pertenencia. La necesidad por conservar lazos afectivos con tus pares. Y son satisfechos a través de la pertenencia a diversos grupos sociales y sus actividades afines a ellos.
4. Estima o Reconocimiento. Es la valoración que tienen de ti; es la gratitud a tus acciones personales en lo social y laboral. Es lograda por medio de estimulaciones y/o motivaciones brindadas a personas que desempeñan satisfactoriamente su trabajo.
5. Autorrealización. Se refieren a la cima lograda por la persona, al lograr propósitos y/o metas trazadas desarrollando el pleno de sus capacidades. Sin embargo, al ser permanente no cumple en satisfacerse por completo; ya que cuando tienes más satisfacción, aumentan las ganas de continuar obteniendo logros o autor realizándose.

1.4. Formulación del problema

¿Existe relación entre el síndrome de burnout y clima organizacional en el personal policial de la Comisaria PNP de la provincia de Lambayeque 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Esta investigación tiene por finalidad determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y el clima organizacional en personal policial de la comisaria PNP Lambayeque, así como los niveles que mantienen y cómo influye en su comportamiento organizacional, lo cual se ve reflejado en la atención y/o servicio brindado a la ciudadanía de la provincia de Lambayeque.

Esta investigación servirá como línea base para próximos estudios que se efectúen en unidades similares y a través del cual se creen programas de preparación y mejora para el personal policial.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación entre el síndrome de burnout y clima organizacional en personal policial de una comisaria del departamento de Lambayeque, 2019.

Ho: No existe relación entre el síndrome de burnout y clima organizacional en personal policial de una comisaria del departamento de Lambayeque, 2019.

Hipótesis específicas

H1. Existe relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en el personal policial de una comisaria del departamento de Lambayeque, 2019.

H2. Existe relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en el personal policial de una comisaria del departamento de Lambayeque, 2019.

H3. Existe relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en el personal policial de una comisaria del departamento de Lambayeque, 2019.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Establecer la relación entre el síndrome de burnout y clima organizacional del personal policial de una comisaria del departamento de Lambayeque, 2019.

Objetivos específicos

Identificar los niveles de síndrome de burnout en el personal policial de una comisaría del departamento de Lambayeque, 2019.

Identificar los niveles de clima organizacional en el personal policial de una comisaría del departamento de Lambayeque, 2019.

Establecer la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en el personal policial de una comisaria del departamento de Lambayeque, 2019.

Establecer la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en el personal policial de una comisaria del departamento de Lambayeque, 2019.

Establecer la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en el personal policial de una comisaria del departamento de Lambayeque, 2019.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

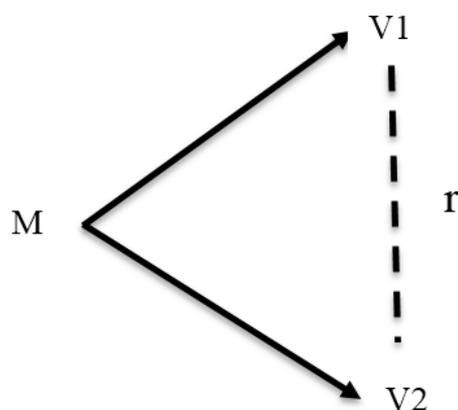
Tipo de investigación

El tipo de investigación fue cuantitativa, porque mediante la recopilación de datos y el estudio estadístico, mide la magnitud de las variables; y es correlacional porque se evalúa la concordancia entre el síndrome de burnout y el clima organizacional (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Diseño de investigación

Este estudio es de diseño no experimental – transeccional, ya que se recopilaron los datos en tiempo único, con la finalidad de describir variables y examinar su influencia e interrelación en un tiempo dado (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

El esquema del diseño es:



M: Personal Policial
V1: Síndrome de burnout
V2: Clima organizacional
R: Relación entre variables.

2.2. Población y muestra

Población

La población en esta investigación está conformada por 50 efectivos policiales de la Comisaria PNP Lambayeque, 2019.

Muestra

La muestra no probabilística, será escogida por la intencionalidad y objetivos del estudio, participando 50 efectivos policiales de una comisaría del departamento de Lambayeque.

2.3. Variables, Operacionalización

Variable 1: Síndrome de burnout

Definición conceptual: Maslach y Pines (1997) mencionan acerca del Síndrome de Burnout como una respuesta prolongada al estrés a consecuencia del excesivo trabajo, el cual es la suma de actitudes y sentimientos negativos, vertidos dentro de su entorno laboral y muchas veces al social, así como por la experiencia de encontrarse psicológicamente desgastado.

Definición operacional: La escala del síndrome de burnout considera las siguientes dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Maslach y Pines, 1977).

Variable 2: Clima organizacional

Definición conceptual: Palma (2004) Es la percepción que tiene un colaborador del lugar donde se desempeña laboralmente, tanto como a la infraestructura física, y el recurso humano con el cual interactúa, es decir es todo aquello que se encuentra relacionado con su trabajo.

Definición operacional: La escala de clima organizacional considera las siguientes dimensiones: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales (Palma, 2004).

Operacionalización

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnica e instrumentos de recolección de datos
Clima Organizacional Es la percepción que tiene un colaborador del lugar donde se desempeña laboralmente, tanto como a la infraestructura física, y el recurso humano con el cual interactúa, es decir es todo aquello que se encuentra relacionado con su trabajo. Palma (2004)	Autorrealización	El crecimiento dentro del ámbito laboral	1,6,11,16,21,26,31,36,41	Escala de Clima Laboral
		El trabajo realizado originó un crecimiento personal	,46	
	Involucramiento laboral	Los colaboradores son piezas fundamentales para las empresas		
		El colaborador se sintió comprometido con la organización	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47	
	Supervisión	Ambiente físico estimulante		
		El supervisor dio facilidades	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48	

	para salir adelante	
	La valoración del trabajo facilita la toma de decisiones	
Comunicación	Se contó con los datos pertinentes para llevar a cabo el trabajo	4,9,14,19,24 ,29,34,39,44 ,49
	La empresa genera un ambiente comunicativo	
	El salario es mejor respecto a otras empresas	
Condiciones laborales	Se dispuso con tecnología que facilito el trabajo.	5,10,15,20,2 5,30,35,40,4 5,50
	Ambiente físico	

Fuente: Elaboración propia

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumentos de recolección de datos
Escala del síndrome de burnout El Síndrome de Burnout es una respuesta prolongada al estrés a consecuencia del excesivo trabajo, el cual es la suma de actitudes y sentimientos negativos, vertidos dentro de su entorno laboral y muchas veces al social, así como por la experiencia de encontrarse psicológicamente desgastado (Maslach y Pines, 1977)	Agotamiento Emocional	1, 2, 3, 6,8,13,14,16,20	Escala del síndrome de burnout
	Despersonalización	5,10,11,15,22	
	Realización Personal	4,7,9,12,17,18,19	

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

El modo de recopilación de datos que se aplicó fue la encuesta, por medio de la utilización de dos herramientas psicométricas, las cuales poseen validez y confiabilidad aceptables en su elaboración y adaptación, para el ambiente de aplicación (Hernández, et al., 2014).

Los instrumentos de recolección de datos son:

El Maslach Burnout Inventory elaborado por Cristina Maslach y Susana Jackson, puede ser aplicado de manera individual o colectiva a colaboradores de diversas instituciones. Consta de escala de respuesta tipo Likert con 7 opciones que van desde 0

(nunca) a 6 (todos los días). Posee tres dimensiones que son el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

La validez fue determinada por análisis factorial y la confiabilidad con alfa de Cronbach, cuyos índices oscilan entre 0,71 y 0,90.

Escala de Clima Laboral CL-SPC – Sonia Palma Carrillo

La Escala de Clima Laboral - CL-SPC (2004) instrumento elaborado Sonia Palma Carrillo; mide la variable del clima laboral, misma que es definida como la percepción que tiene el trabajador con relación a su ámbito laboral, a través de la Realización Personal (1), Involucramiento con la tarea asignada (2), Supervisión que recibe (3), Acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros (4) y Condiciones laborales que facilitan su tarea (5), tiene diseño en formato Likert, cuenta con 10 ítems para cada factor antes descrito.

Es aplicable en colaboradores de organizaciones públicas y privadas, ya sea individual y/o agrupada, con duración de 15 minutos en aplicación física y 5 minutos si es que fuera virtual y/o computarizada; se califica de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en escala general y de 5 puntos en cada uno de los factores, como también, a mayor puntuación es más favorable la percepción que se tiene del ámbito laboral, y a menor puntuación se procesa en forma inversa.

El material a utilizar es Un Manual CL-SPC, que contiene las indicaciones de administración, para la calificación y su posterior interpretación, Un cuadernillo CL – SPC (escrito y computarizado), Disquete (es clave para la digitación de las puntuaciones, calificación e análisis del reactivo). El resultado final de los resultados se vierte en forma impresa, en formatos dados por la autora desde el programa computarizado.

Validez

Este instrumento fue sometido a criterio de jueces a fin de posibilitar su validez, misma que fue sometida a una prueba piloto y así la discriminación de los ítems

Confiabilidad

Fue aplicada a 473 colaboradores entre docentes y trabajadores administrativos en 3 universidades privadas de la ciudad de Lima (Palma 2000), por lo que se obtuvo por

medio del coeficiente alfa de Cronbach, con un índice de 0,63. Las correlaciones que se obtuvieron fueron positivas significativas al ($p < 0,05$) entre los 5 factores de clima laboral

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Se dio inicio en primer lugar con la obtención de las autorizaciones correspondientes a las autoridades respectivas. Se obtuvieron los datos por medio de la aplicación de las pruebas a los efectivos policiales, y luego se elaboró una base de datos. Seguido de ello, se obtuvo los datos mediante Kolmogorov-Smirnov. Después, se hallaron las correlaciones utilizando el coeficiente de correlación de Pearson. Por último, se utilizaron los programas Excel y SPSS 25.

2.6. Criterios éticos

Se mantuvo en reserva la integridad e intimidad los datos de cada participante que colaboró del estudio, obteniendo su consentimiento informado para la práctica del estudio realizado. (APA, 2010; Universidad Señor de Sipán USS, 2019).

El personal policial fue tratado con respeto y equidad, valorando el derecho a la libertad y a la diversidad cultural, donde se les mencionó que todos y cada uno tienen la elección de continuar o abandonar, cuando deseen (APA, 2010, USS, 2019).

La ética y el respeto en sus decisiones, fue pieza clave para la investigación, profundizando de los resultados positivos que trae consigo esta investigación y tratando de no vulnerar su integridad. (APA, 2010).

El respeto de los participantes, que elijan si desean continuar o no en la investigación. En base a esto se les sugirió la oportunidad de continuar o desistir a participar de la presente investigación, haciendo uso de un consentimiento previo e informado (APA, 2010, USS, 2019).

Las personas que participaron en este estudio fueron correctamente informadas, utilizando durante la evaluación una comunicación clara y coherente. (Comisión nacional para la protección de sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento, 2010)

Los sujetos de investigación tuvieron las mismas oportunidades de participar, acogiéndose al principio de justicia, procurando dar un trato imparcial a cada uno (Comisión nacional para la protección de sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento, 2010).

Por último, consideró que el derecho a la confidencialidad, así como la protección a la integridad de todos y cada uno de los colaboradores es inviolable y no negociable. (APA, 2010, USS, 2019).

2.7. Criterios de Rigor Científico

La investigación contiene una verdad interna que a su vez es conocida como el principio de valor de verdad, es decir, los datos recopilados son similares a la realidad de estudio (Guba, 1981; Hernández, et al., 2014).

Se consideró que los instrumentos aplicados miden las variables de estudio en diferentes contextos y/o realidades, pero a los mismos sujetos, lo que es conocido como Principio de consistencia (Hernández, et al., 2014).

El principio de aplicabilidad nos dice que los resultados que se obtenga de la presente investigación serán generalizados en otras poblaciones de estudio, debiendo cumplir con particularidades análogas. (Guba, 1981; Hernández, et al., 2014).

El investigador evitó la manipulación maliciosa de datos y resultados, resaltando la objetividad y veracidad de los mismos, siguiendo el principio de neutralidad. (Hernández, et al., 2014).

Los instrumentos que se aplicaron en la presente investigación tienen propiedades psicométricas adecuadas a la realidad investigada, es decir son válidos y confiables. (Hernández, et al., 2014).

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

Tabla 1.

Análisis correlacional entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal policial de una comisaría del departamento de Lambayeque

		Síndrome de Burnout
		r
Clima Organizacional		-,325*

***Altamente significativo (p<,01) *Significativo (p<,05) No significativo (p>,05)*

Se aprecia que el clima organizacional y el síndrome de burnout guardan una relación inversa significativa, indicando que coexisten dentro de la muestra de estudio.

Tabla 2.

Análisis descriptivo de los niveles de clima organizacional en el personal policial de una comisaría del departamento de Lambayeque

	Autorrealización		Involucramiento laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones laborales		Escala total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy favorable	11	22	17	34	15	30	14	28	11	22	14	28
Favorable	17	34	18	36	16	32	18	36	17	34	16	32
Media	13	26	14	28	14	28	10	20	19	38	16	32
Desfavorable	9	18	1	2	5	10	8	16	3	6	4	8
Muy desfavorable	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

En la tabla 2, se observa en un panorama general, que los factores que intervienen dentro del clima laboral en la comisaría, se encuentran en niveles medios a muy favorables, lo que denota un adecuado ambiente de trabajo.

Tabla 3.

Análisis descriptivo de los niveles del síndrome de burnout en el personal policial de una comisaría del departamento de Lambayeque

	Agotamiento emocional		Falta de realización personal		Despersonalización	
	N	%	N	%	N	%
Alto	0	0	0	0	47	94
Medio	5	10	0	0	1	2
Bajo	45	90	50	100	2	4
Total	50	100	50	100	50	100

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

En esta tabla, se puede observar que el personal policial presenta un elevado nivel de despersonalización, no siendo así en las dimensiones de agotamiento emocional y falta de realización personal, donde los niveles reportados fueron bajos.

Tabla 4.

Análisis correlacional entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout con las dimensiones del clima organizacional en el personal policial de una comisaría del departamento de Lambayeque

Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional
Clima Organizacional	r
Autorrealización	-,387**
Involucramiento laboral	-,458**

Supervisión	-,426**
Comunicación	-,447**
Condiciones laborales	-,464**

**Altamente significativo ($p < ,01$) *Significativo ($p < ,05$) No significativo ($p > ,05$)

En la tabla 4 se observan correlaciones altamente significativas de tipo negativo entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout con las dimensiones del clima organizacional, sugiriendo que ambas variables coexisten de manera inversa dentro del grupo de estudio.

Tabla 5.

Análisis correlacional entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout con las dimensiones del clima organizacional en el personal policial de una comisaría del departamento de Lambayeque

Síndrome de Burnout	Despersonalización
Clima Organizacional	r
Autorrealización	-,272
Involucramiento laboral	-,337*
Supervisión	-,328*
Comunicación	-,393**
Condiciones laborales	-,385**

**Altamente significativo ($p < ,01$) *Significativo ($p < ,05$) No significativo ($p > ,05$)

En la tabla 5 se observan correlaciones altamente significativas de tipo negativo entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout con las dimensiones comunicación y condiciones laborales del clima organizacional, así también correlaciones negativas significativas con el involucramiento laboral y supervisión, mientras que con la dimensión autorrealización, no resultó significativo.

Tabla 6.

Análisis correlacional entre la dimensión baja realización personal del síndrome de burnout con las dimensiones del clima organizacional en el personal policial de una comisaría del departamento de Lambayeque

Síndrome de Burnout	Baja realización personal
Clima Organizacional	r
Autorrealización	,057
Involucramiento laboral	,143
Supervisión	,146
Comunicación	,158
Condiciones laborales	,176

***Altamente significativo (p<,01) *Significativo (p<,05) No significativo (p>,05)*

En la tabla 6 se observa que la dimensión baja realización personal del síndrome de burnout correlaciona de forma no significativa con las dimensiones del clima organizacional, indicando que no coexisten dentro del grupo de estudio.

3.2. Discusión de resultados

El clima organizacional es una serie de elementos positivos que convergen para generar un ambiente agradable dentro de una empresa u organización. (Chiavenato, 2007) si es que este contexto tiene un buen nivel se verá mostrado en el adecuado desempeño de sus colaboradores, generando como consecuencia el empleo de sus capacidades y habilidades plenamente (Bager, 2009).

Por otro lado, el síndrome de burnout como una respuesta prolongada al estrés a consecuencia del excesivo trabajo, el cual es la suma de actitudes y sentimientos negativos, vertidos dentro de su entorno laboral y muchas veces al social, así como por la experiencia de encontrarse psicológicamente desgastado. (Maslach y Pines, 1977).

En la presente investigación se analiza la relación entre estas variables, visualizando en la tabla 1, que, en efecto, existe relación significativa de tipo negativo entre el síndrome de burnout con el clima organizacional, lo que da a entender, que

mientras el burnout se manifieste con mayor fuerza, el ambiente laboral adecuado, se verá mermado.

Así mismo, en la tabla 2, se observa en el análisis descriptivo, que los factores que intervienen para un adecuado clima organizacional, se encuentran satisfechos, visualizándose niveles que van desde medio a muy favorable; y, en la tabla 3, para el síndrome de burnout, se aprecia que en la dimensión despersonalización (94%), el personal policial se encuentra afectado en gran medida, lo que se traduce en barreras emocionales que exterioriza con las personas a su alrededor, pudiendo incluso caer en conductas de irritación y trato inadecuado hacia los demás.

Por otro lado, en la tabla 4, que la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout presenta correlaciones inversas altamente significativas con las dimensiones del clima organizacional, lo que sugiere que si las características emocionales del personal policial aumentan en cuanto a irritabilidad, pesimismo, insatisfacción con sus funciones, entre otras, tenderán a disminuir sus deseos de desarrollo personal, sentirse poco involucrados con su trabajo, generando mala comunicación entre colegas y sentirse infravalorados por sus superiores.

Este hallazgo se asemeja a lo reportado por diversos autores (Figuroa y González, 2018; Bernal y Chavez, 2018; Jon, 2018; Gamonal, 2018; Benites y Casimiro, 2015), quienes en sus estudios encontraron correlaciones significativas entre las dimensiones del síndrome de burnout con las dimensiones del clima organizacional. Sin embargo, Velásquez (2017) en Lima y Mafla (2015) en Quito, encontraron resultados opuestos a los reportados en este estudio, señalando que no existía relación entre el síndrome de burnout y clima organizacional en sus muestras investigadas.

En la tabla 5 se visualiza que las dimensiones del clima organizacional, a excepción de autorrealización, correlacionan inversa y significativamente con la dimensión despersonalización del síndrome de burnout, indicando la probabilidad del personal policial cuando se sienta muy abrumado por la realización de sus funciones, tiendan a activarse mecanismos de defensa a manera de barrera emocional que los tornan insensibles y deshumanizados, originando un déficit en su eficacia; por lo que el clima organizacional se verá afectado por las conductas y capacidades de los colaboradores de la organización, es decir, afecta dichos comportamientos y actitudes (Rodríguez, 2005).

Por otra parte, en la tabla 6 se aprecia que la dimensión realización personal del síndrome de burnout correlaciona de forma no significativa con las dimensiones del clima organizacional, sugiriendo que pueden existir ocasiones donde experimentar vivencias negativas en el trabajo, no mermará las relaciones en el ambiente laboral, esto podría verse explicado debido a que el personal policial es adoctrinado para soportar condiciones límites y permanecer en equilibrio para su correcto desenvolvimiento.

Finalmente, podemos decir que existe relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout con el clima organizacional, no obstante, en la característica de que el personal policial se sienta autorrealizado, puede no ser un factor determinante que disminuya la calidad de las relaciones interpersonales dentro del ambiente laboral donde se desenvuelven, gracias a la formación que reciben a lo largo de sus años de servicio a la institución.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Existe relación significativa, de tipo negativo, entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en el personal policial de una comisaría del departamento de Lambayeque.
2. Se reportan niveles favorables en cuanto a los factores del clima organizacional, sin embargo, para el síndrome de burnout, el personal policial se ve afectado en gran medida (94%) en la dimensión despersonalización.
3. Existe relación negativa y altamente significativa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout con las dimensiones del clima organizacional.
4. No existe relación significativa entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout con las dimensiones del clima organizacional.
5. La formación recibida por el personal policial les ayuda a soportar situaciones límite que en ocasiones conlleva a que no se deterioren las relaciones dentro de la institución.

Recomendaciones

1. Realizar talleres recreativos con el personal policial a fin de disminuir sus niveles de estrés laboral.
2. Recibir capacitaciones en control de emociones.
3. Complementar con estudios posteriores en muestras de mayor tamaño.

REFERENCIAS

- Alvarez, P., Flor, J. y Honores, P. (2015). *Estudio del síndrome de burnout*. Tesis de Grado Previa a La Obtención Del Título de Magister En Gerencia Hospitalaria.
- Baguer, A. (2009). *Dirección de personas: Un timón en la tormenta*. Díaz de Santos, 2. Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=3uJ0w4DeshYC&pg=PR7&lpg=PR7&dq=Baguer,+A.+\(2009\).+Dirección+de+Personas.+Un+Timón+en+la+Tormenta+\(2°+\).+Madrid:+Ediciones+Díaz+de+Santos.&source=bl&ots=_q80vzLU3o&sig=ACfU3U13N8V42AvnBXruRS8xD_S6hsuG-Q&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwifpI7dqfPiAhWmna0KHddoA1gQ6AEwA3oECAkQAQ#v=onepage&q=Baguer%2C+A.\(2009\).+Dirección+de+Personas.+Un+Timón+en+la+Tormenta+\(2°\).+Madrid%3A+Ediciones+Díaz+de+Santos.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=3uJ0w4DeshYC&pg=PR7&lpg=PR7&dq=Baguer,+A.+(2009).+Dirección+de+Personas.+Un+Timón+en+la+Tormenta+(2°+).+Madrid:+Ediciones+Díaz+de+Santos.&source=bl&ots=_q80vzLU3o&sig=ACfU3U13N8V42AvnBXruRS8xD_S6hsuG-Q&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwifpI7dqfPiAhWmna0KHddoA1gQ6AEwA3oECAkQAQ#v=onepage&q=Baguer%2C+A.(2009).+Dirección+de+Personas.+Un+Timón+en+la+Tormenta+(2°).+Madrid%3A+Ediciones+Díaz+de+Santos.&f=false)
- Barriga, M. (2015). *Relación entre el síndrome del burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras*. Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador
- Benites, L. y Casimiro, D. (2015). *Clima organizacional y síndrome burnout en cinco instituciones educativas escolares-Lima, 2014*. Tesis Para Optar El Grado Académico de: Magister En Administración de La Educación.
- Bernal, L. y Chavez, M. (2018). El clima organizacional y su relación con el burnout en el laboratorio clínico. *Revista Iberoamericana de Las Ciencias de La Salud*, 7(13), 85–99. <https://doi.org/10.23913/rics.v7i13.64>
- Bosqued, M. (2008). QUEMADOS: *El síndrome del burnout, Qué es y cómo superarlo*. Ediciones Paidós Ibérica, S.A., 22–26. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=YSYR2HLc5dEC&printsec=frontcover&dq=síndrome+de+burnout&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj1r7vi1vTiAhUJTt8KHTIjAVQQ6AEIKDAA#v=onepage&q=síndrome+de+burnout&f=false>
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores a.g. de Chile* (Tesis de pregrado). Recuperadode:<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137677/Memoria%20Titulo%20Validaci%C3%B3n%20MBI%20Burnout%20ver%20SISIB.pdf?sequence=1>

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw Hill.
- El-sahali, G. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. Manual Moderno, 1. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=zrqsCgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Figueroa, K. y Gonzales, P. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles - Huancayo - 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Gamonal, J. (2018). *Clima y desempeño laboral de los trabajadores del Departamento de Producción de Planillas PNP-2017*. Tesis Para Optar El Grado Académico de: Maestro En Gestión Pública.
- Gómez, I. (2016). *La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010*. 33.
- Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V., 6° edición.
- Jon, J. (2018). *Síndrome de Burnout y su relación con el Clima Organizacional en profesionales de los Centros de Salud Mental Comunitaria de la región La Libertad, 2017*. Tesis Para Obtener El Grado Académico de: Maestro En Gestión de Los Servicios de La Salud. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Mafla, J. (2015). *Síndrome de Burnout y su relación con el clima laboral en personal docente de la unidad educativa pública de la ciudad de Quito en el año 2015*. Informe Final Del Trabajo de Postgrado, Previo a La Obtención Del Título de Magister En Seguridad y Salud Laboral.
- Maslacfi, C. y Jackson. S. (1997). *MBI Inventario "Burnour de Maslach*. Madrid: TEA Ediciones. S.A.
- Münch, L. (2011). *Liderazgo y Dirección, El Liderazgo del siglo XXI*. México: Trillas.
- Ortega, M. y Jácome, X. (2017). *Clima laboral: efecto del agotamiento profesional "burnout"*, 11(1390), 7–14.

- Pacherres, C. (2018). *Motivación laboral y clima organizacional entre los empleados de una entidad bancaria y financiera ubicada en la ciudad de Chiclayo - 2018*. Tesis Para Obtener El Grado Académico de: Maestro En Gestión Del Talento Humano. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. 1. Retrieved from https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_M anual_1o_Edición
- Prieto, J. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de la unidad de cuidados intensivos del hospital p.n.p “luis n sáenz” jesús maria-2016*. Tesis Para Obtener El Título Profesional de: Licenciada En Psicología. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Rodriguez, D. (2005). Diagnóstico del clima organizacional. *Alfaomega*, 159–177. Retrieved from https://www.academia.edu/8945002/Diagnostico_en_el_clima_organizacional_da rio
- Rojas, R. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad privada juan mejía baca en la ciudad de chiclayo 2017*. Tesis Para Obtener El Título Profesional de Licenciado En Administración. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Sanchez, G. y Venegas, D. (2018). *Síndrome de burnout y engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo*. Tesis Para Obtener El Título Profesional de: Licenciado En Psicología Organizacional. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui , año 2017*. Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública. Univseridad Cesar Vallejo. Perú.
- Velásquez, R. (2017). *Síndrome de burnout y clima organizacional en los profesionales de la salud de la Dirección de Salud II Lima Sur, 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.

ANEXOS

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Clima organizacional	Síndrome de Burnout
N		50	50
Parámetros normales ^{a,b}	Media	182,24	55,48
	Desv. Desviación	36,858	9,418
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,118	,098
	Positivo	,118	,098
	Negativo	-,090	-,064
Estadístico de prueba		,118	,098
Sig. asintótica(bilateral)		,078 ^c	,200

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Si $p > 0,05$ quiere decir que los datos presentan normalidad, por lo tanto:

- Los puntajes del Clima Organizacional presentan un $p=0,078$, es mayor que 0,05, quiere decir que los puntajes de esta variable se ajustan a la normalidad.
- Los puntajes de Síndrome de Burnout presentan un $p=0,200$, es mayor que 0,05, quiere decir que los puntajes de esta variable se ajustan a la normalidad.

ESCALA DE CLIMA LABORAL

DATOS PERSONALES

Apellidos, Nombres:

Fecha:

Edad: Sexo: Masculino • Femenino •

Jerarquía Laboral: Directivo • Empleado • Operario •

Empresa: Estatal • Privada •

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2.	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10.	Los objetivos de trabajo son retadores					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					

14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19.	Existen suficientes canales de comunicación					
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29.	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30.	Existe buena administración de los recursos					
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					

35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36.	La empresa promueve el desarrollo del personal					
37.	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46.	Se reconocen los logros en el trabajo					
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48.	Existe un trato justo en la empresa					
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

ESCALA DE SÍNDROME DE BURNOUT

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo sienta. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdaderamente su propia experiencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, en ningún caso accesible a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca: 0 Poca veces al año: 1 Una vez al mes o menos: 2 Unas pocas veces al mes o menos: 3 Una vez a la semana: 4 Pocas veces a la semana: 5 Todos los días: 6

1	Me siento emocionalmente agotado por el trabajo	N	PVA	UVM	UPVM	UVS	PVS	TD
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana me enfrento a la jornada de trabajo y me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los colaboradores							
5	Siento que estoy tratando a algunos colaboradores como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me canso							
7	Siento que trato con mucho eficacia los problemas de mis colaboradores							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							

10	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado por el trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,

.....
... he aceptado voluntariamente la invitación de participar en la investigación titulada **SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE UNA COMISARIA DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, 2019.**

Me han informado claramente sobre el responsable de la investigación, y a qué institución pertenece. Asimismo, me ha explicado sobre el propósito de la investigación, y que responderé a una entrevista sobre el aspecto laboral, de aproximadamente, 30 minutos.

También sé, que la información que proporcionaré es confidencial, y solo será utilizada para los fines de la investigación.

Me han informado de los riesgos y beneficios. Me han dicho y sé, que mi participación es voluntaria y confidencial; es por ello, solo me identificaré con un seudónimo que ha sido elegido según mi voluntad y decisión.

La persona que me ha leído el presente documento que se llama CONSENTIMIENTO INFORMADO, me ha dicho que en cualquier momento puedo retirarme de la investigación. Me ha proporcionado un número de teléfono, al cual llamaré ante cualquier duda.

Y como prueba que entendí lo que me han leído y explicado, firmo el presente documento.

Mi seudónimo:

Mi firma:

Fecha:

SOLICITUD PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Pimentel, setiembre del 2019

Señor:
Comandante PNP Edwar Santillan Hidalgo
Comisario de la Comisaría Sectorial PNP Lambayeque
Presente. -

Asunto. Solicito permiso para aplicación de instrumentos Psicológicos

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo institucional a nombre de la Escuela de Psicología de la Facultad de Humanidades de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente autorice el ingreso de 1 estudiante para que aplique dos instrumentos psicológicos, "Inventario de Burnout de Maslach (MBI)" y "Escala de Clima Laboral CL-SP" de la tesis denominada "SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE UNA COMISARIA DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, 2019", de considerer aceptada la presente solicitud, se le solicita 30 minutos para responder a ambos instrumentos en horarios coordinados con su despacho.

Detalle nombre de la estudiante:

- PORTOCARRERO ROJAS RAFAEL AVEL

Por lo que pido a usted, brinde las facilidades del caso a fin que nuestra estudiante puedan aplicar los instrumentos correspondientes.

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente petición.

Atentamente,



Nelly Dioses
Dra. Nelly Dioses Lescano
Decana de Facultad de Humanidades
Universidad Señor de Sipán

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACION

Chiclayo, setiembre de 2019

Quien suscribe:

COMANDANTE PNP

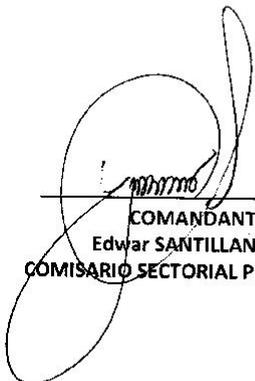
Edwar SANTILLAN HIDALGO

COMISARIO SECTORIAL PNP LAMBAYEQUE

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado:

Por el presente, el que suscribe, Señor Comandante PNP Edwar SANTILLAN HIDALGO, Comisario de la Comisaría Sectorial PNP Lambayeque, AUTORIZO al alumno: RAFAEL AVEL PORTOCARRERO ROJAS, identificado con DNI N° 42884591, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología, y autor del trabajo de investigación denominado: SÍNDROME DEL BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE UNA COMISARIA DEL DEPARTAMENTO DE LA LAMBAYEQUE, 2019, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de licenciatura, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.



COMANDANTE PNP
Edwar SANTILLAN HIDALGO
COMISARIO SECTORIAL PNP LAMBAYEQUE