

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Clima organizacional y el síndrome de Burnout de los clientes  
internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en  
Administración y Negocios Internacionales

Por:

Víctor Felipe Curo Díaz

Asesor:

Ing. Edison Effer Apaza Tarqui

Lima, noviembre 2020

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS**

Yo, Ing. Edison Effer Apaza Tarqui, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

### **DECLARO**

Que el presente informe de investigación titulado: **“Clima organizacional y el síndrome de Burnout de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019”**, constituye la memoria que presenta el bachiller: ***Curo Díaz, Víctor Felipe***, para aspirar al título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión, bajo mi dirección y asesoramiento.

Las opiniones y declaraciones en este informe son entera responsabilidad del autor sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 25 días del mes de diciembre, del año 2020.



**Ing. Edison Effer Apaza Tarqui**

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a...10 ...días..... del mes de.....noviembre...del año 2020 siendo las...15: 00...horas, se reunieron en el Zoom.....de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtra. Danny Lita Alomia Lozano, el secretario: Mg. Karina Elizabeth Paredes Abanto..... y los demás miembros: Dr. Marcos Enrique Flores González, Lic. Carlos Eduardo Corrales Baldoce y el asesor Ing. Edison Effer Apaza Tarqui ..... con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: "Clima organizacional y el síndrome de Burnout de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019" .....del Bachiller: a).... Víctor Felipe Curo Díaz conducente a la obtención del Título profesional de...Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.....con-Mención en.....

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Víctor Felipe Curo Díaz .....

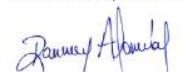
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	17	B+	Con nominación de Muy Bueno	Sobresaliente

Candidato (b): .....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.



Presidente



Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **Dedicatoria**

A Gloria Rosa, Víctor Saturnino, Miguel Ángel y Ruth Raquel, que con su apoyo logré realizar este proyecto, quienes supieron guiarme hacia una vida llena de amor, trabajo, honradez, disciplina y temeroso de nuestro creador, para llegar a ser una buena persona y profesional, además de ser una gran fuente energía emocional para seguir superándome cada día más.

## **Agradecimientos**

A Dios por su infinito amor que siento cada día. A mí familia, con la bendición tan grande de poder ser parte de ella, me llena de orgullo y me incentiva a seguir objetivos.

A mi madre que sin su apoyo no estaría logrando este objetivo, gracias a sus oraciones fervientes y constantes se han convertido en buenos pilares de protección y fortaleza para mi vida y proyectos realizados.

A la Universidad Peruana Unión, y de manera especial a los catedráticos por las enseñanzas vertidas durante mi formación profesional.

Al Ing. Edison Effer Apaza Tarqui por sus valiosas orientaciones como asesor de investigación.

A Manuel Velásquez Orihuela, administrador de la Caja Huancayo – Agencia Pucallpa – Ucayali por su generoso apoyo en la aplicación de los instrumentos. Al personal por su cooperación y participación desinteresada.

A todos mis amigos y personas que me brindaron su respaldo y ánimo en la culminación de la presente investigación.

## Índice de contenido

CAPÍTULO I.....	12
Planteamiento del problema.....	10
1.1. Descripción de la situación problemática.....	12
1.2 Formulación del problema .....	15
1.2.1 Problema general .....	15
1.2.2 Problemas específicos .....	15
1.3 Objetivos de la investigación .....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.4 Justificación de la investigación .....	16
1.5 Cosmovisión bíblica filosófica .....	18
CAPÍTULO II .....	20
Marco teórico .....	20
2.1 Antecedentes de la investigación.....	20
2.2 Bases teóricas .....	23
2.2.1 Origen del clima organizacional.....	23
2.2.2 Enfoque Subjetivo de Halpin y Crofst .....	28
2.2.3 Enfoque Sintético Litwin y Stringer .....	30
2.3 Origen del burnout.....	32
2.4 Definición de burnout .....	35
2.4.1 Síntomas del burnout .....	35
2.4.2 Niveles de patología del burnout .....	36
2.4.3 Evolución del síndrome de burnout .....	37
2.4.4 Factores desencadenantes del burnout .....	38
2.4.5 Consecuencias del burnout.....	39
2.5 Marco conceptual.....	40
2.5.1 Clima organizacional .....	40
3.1. Tipo de investigación.....	45
3.2 Hipótesis y variables .....	45
3.2.1 Hipótesis principal .....	45
3.2.2 Hipótesis derivadas .....	46
3.3 Identificación de variables.....	46
3.4 Población y técnicas de investigación.....	47

3.4.1 Delimitación espacial y temporal .....	47
3.4.2 Definición de la población y muestra .....	47
3.5 Instrumentos de investigación .....	47
3.5.1 Diseño de instrumento .....	47
3.6 Validez y confiabilidad de los instrumentos .....	48
3.7 Técnicas de recolección de datos.....	48
3.7.1 Descripción de la aplicación de instrumentos.....	48
3.7.2 Técnicas de procesamiento de datos.....	49
CAPÍTULO IV .....	50
Resultados y discusión.....	50
4.1 Resultados .....	50
4.2 Discusión.....	58
CAPÍTULO V .....	62
5.1 Conclusiones.....	62
5.2 Recomendaciones .....	63
Referencias .....	65

## Índice de tablas

Tabla 1 Confiabilidad de los instrumentos .....	48
Tabla 2 Resultados sociodemográficos.....	50
Tabla 3 Resultados socio laborales.....	51
Tabla 4 Niveles de la variable clima organizacional y sus dimensiones .....	52
Tabla 5 Niveles de la variable Síndrome de Burnout y sus dimensiones .....	53
Tabla 6 Prueba de normalidad.....	54
Tabla 7 Relación entre la percepción del clima organizacional y el síndrome de burnout de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.....	55
Tabla 8 Relación entre la percepción del clima organizacional y el agotamiento emocional de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019....	56
Tabla 9 Relación entre la percepción del clima organizacional y la despersonalización de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.....	57
Tabla 10 Relación entre la percepción del clima organizacional y la falta de realización personal de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.....	58

## **Índice de Figuras**

Figura 1 Resultados por niveles de la variable clima organizacional y sus dimensiones. .....	53
Figura 2 Resultados por niveles de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones. .....	54

## **Índice de Anexos**

Anexo 1. Instrumentos .....	69
Anexo 2. Matriz de consistencia .....	73

## Resumen

La presente investigación se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre la percepción del clima organizacional y el síndrome de Burnout en clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019. El tipo de investigación es de enfoque cuantitativo y procura resultados a través de previas mediciones, enfocado en la utilización de instrumentos validados, donde se busca describir y explicar las variables estudiadas de un diseño no experimental. La investigación fue realizada en dos agencias de la financiera en la ciudad de Pucallpa, departamento de Ucayali, en el oriente peruano. El resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, es de -0.510 lo que indica que es una relación negativa e inversa, mientras que el p valor es igual a 0.004 ( $p < 0.05$ ), por lo que la relación es altamente significativa, demostrando que, si el clima organizacional mejorará, se estima que la percepción del síndrome de burnout decaerá, y viceversa, si el clima organizacional no mejorase, la percepción del síndrome de burnout se incrementará

Palabras Claves: Clima organizacional, Burnout, motivación, relación

## **Abstract**

The present research set out as objectives To determine the relationship that exists between the perception of the organizational climate and the burnout syndrome of the internal clients of a financial company in the city of Pucallpa, 2019. The type of investigation is a quantitative approach because the variables are susceptible to quantification, and results are sought through previous measurements, it is also worth noting that it is the approach to be used because of using validated instruments, where the aim is to describe and explain the variables studied. Of a non-experimental design. The investigation was carried out at two financial agencies in the city of Pucallpa, department of Ucayali, in eastern Peru. The general objective sought to answer whether there is a relationship between the organizational climate and the burnout syndrome of internal clients of a financial company in the city of Pucallpa, 2019. The result of Spearman's Rho Correlation Coefficient is -0.510, which indicates that it is a negative and inverse relationship, while the p value is equal to 0.004 ( $p < 0.05$ ), so the relationship is highly significant, indicating that, if the organizational climate will improve, it is estimated that the perception of Burnout syndrome will decline, and vice versa, if the Organizational Climate does not improve, the perception of Burnout Syndrome will increase

**Key Words:** Organizational climate, Burnout, motivation, relationship

# CAPÍTULO I

## Planteamiento del problema

### 1.1. Descripción de la situación problemática

El clima organizacional es una característica del medio ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los miembros de las instituciones; ello condiciona el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones (Guedez, 1998), citado por (Chiang Vega, Salazar Botello, & Núñez Partido, 2007). Adquiere tal importancia debido a que atañe 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 (Litwin y Stringer, 1968), citado por (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar, & Giraldo, 2006).

García (2009) define al clima organizacional como “las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura.” Watters identifica cinco factores globales del clima: la estructura organizacional eficiente, autonomía de trabajo, supervisión rigurosa impersonal, ambiente abierto estimulante, y orientación centrada en el empleado. Así mismo Sudarsky (1977), menciona que el clima organizacional es un concepto integrado que

permite determinar la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas por ellas. Por su parte, Likert y Gibson (1986) plantean que el clima organizacional es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones. El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la organización, es una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización.

Goncalves (2000), citado por (Dominguez Aguirre, Ramirez Campos, & Garcia Mendez, 2013), expone que los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos y dichos comportamientos inciden en la organización y en el clima, y así se completa el circuito. Álvarez (1995) define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y, por lo tanto, en su creatividad y productividad. Y Goncalves (1997), nos menciona considera que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento.

El clima organizacional para García (2003); citado por (García Solarte, 2009), representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja

y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras. Según Chiavenato (2000) arguye 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.

Actualmente, las organizaciones enfrentan cambios convirtiéndose en el medio interno y atmósfera de la organización (Chiavenato, 1990), citado por (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar, & Giraldo, 2006), a los cuales tienen que adaptarse para sobrevivir, tales sean tecnología, políticas, reglamentos, estilos de liderazgo, etapas de vida del negocio, entre otros, son influyentes para brindar servicios y/o productos de alta calidad. En la actualidad, es inevitable abordar “el ambiente laboral” al margen del “síndrome de Burnout”, los cuales constituyen ambientes y realidades emergentes, afectando inevitablemente el clima, la salud de las personas y de las instituciones. Cada día, ambas realidades, se convierten en elementos que atentan contra el bienestar de las personas. Repercute entonces en el campo de las ciencias del comportamiento, para tornarse en una dificultad de la Salud Pública; de allí que, “según la Organización Mundial de la Salud (OMS) el estrés laboral es uno de los diez problemas principales de salud relacionados con el trabajo”. La satisfacción tiene “relación con el desempeño laboral”; por eso se ha dicho siempre: “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Un trabajador satisfecho produce más, está comprometido con las actividades organizacionales, revela identificación, identidad y compromiso.

Hoy en día, aún existen empresas que no le dan la suficiente importancia al clima organizacional sin percibir que son aspectos fundamentales en el desarrollo estratégico de cualquier empresa. Por ese motivo se define el problema relacionado como un

vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización, la cual puede ser un factor de influencia en el comportamiento de quienes la integran, citado por (Navarro & Santillán, 2007). En tal sentido el presente trabajo de investigación tiene como objetivo realizar un estudio sobre la percepción del clima organizacional y el síndrome de Burnout por los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y el síndrome de Burnout de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y el agotamiento emocional de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019?
- ¿Qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y la despersonalización de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019?
- ¿Qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y la realización personal de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la percepción del clima organizacional y el síndrome de Burnout de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre la percepción del clima organizacional y el agotamiento emocional de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019
- Determinar la relación que existe entre la percepción del clima organizacional y la despersonalización de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.
- Determinar la relación que existe entre la percepción del clima organizacional y la realización personal de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **Justificación teórica**

Dentro del marco referencial del clima organizacional existen numerosos estudios que demuestran de por sí que es un tema muy importante dentro de las organizaciones siendo así que se basan en la teoría de la escuela funcionalista que muestra que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. He aquí un motivo esencial por el cual se estudia el clima organizacional y su influencia en aspectos importantes y delicados para la empresa, uno de estos es el síndrome de Burnout.

#### **Justificación empresarial**

Actualmente se utiliza el clima organizacional para identificar y analizar las percepciones que tienen los integrantes de su propia organización, en un determinado período de tiempo, valiéndose de métodos de recolección de información, que con el

tiempo ayuda en la toma de decisiones de dichas organizaciones. El medir el clima organizacional, generalmente se refiere a como son dirigidos los trabajadores, las políticas de la organización, el apoyo, la remuneración, entre otros. Los estudios realizados en base al clima organizacional ayudan a las empresas a mejorar su visión de lo que sus trabajadores requieren para tener mejor desempeño y por ende mejorará la productividad de la empresa, esto implica que tomaran mejores decisiones basadas en resultados estables que sus propios trabajadores brindarán.

### **Justificación filosófica**

La justificación filosófica se basa en la filosofía organizacional que manejan las empresas desde los años 80' la cual se ha vuelto un elemento principal para el perfecto y exitoso funcionamiento de una organización. Esto ha llevado a que las empresas por mantener optimo su desarrollo, generen actividades y reglamentos a los cuales se rigen los empleados, con el fin de una eficaz producción, servicio y proyección haciendo parte de los planes organizativos a sus trabajadores, respecto de esto muchas de las normas y reglamentaciones establecidas afectan el clima organizacional dando impacto en el grado de satisfacción que los trabajadores muestren.

### **Justificación práctica**

La información obtenida le servirá como una orientación para los empresarios para que mejoren su nivel de la percepción del clima organizacional de los clientes internos tanto individual como relacional. Además, este formara parte la base de datos de la financiera, y teniendo como propósito de servir como antecedente para el desarrollo de nuevos trabajos de investigación. En el aspecto social este trabajo pretende brindar un aporte a los empresarios ya que gracias a los resultados de la investigación ellos podrán orientarse y corregir los puntos débiles y fortalecer sus habilidades tanto a

nivel individual como relacional en sus empresas para que su nivel de percepción de los clientes internos sea mejor.

### **1.5 Cosmovisión bíblica filosófica**

En el Antiguo Testamento, está registrada una historia importante sobre Burnout y estrés laboral. Moisés fue encomendado para liberar a su pueblo, a sus compatriotas: los israelitas, ellos serían liberados de la esclavitud por la mano de Dios y Moisés. Moisés tenía que acompañarlos y dirigirlos de vuelta a su tierra. Diariamente atendía a miles de personas y terminaba exhausto. Al parecer la carga de trabajo nunca disminuía. La Biblia registra: “Aconteció que al día siguiente se sentó Moisés a juzgar al pueblo; y el pueblo estuvo delante de Moisés desde la mañana hasta la tarde” (Éx 18:13). Sin lugar a dudas Moisés estaba sobrecargado con la inmensa carga laboral que tenía con aquella responsabilidad; sin embargo, su suegro Jetro, al verlo en esta situación le dio un consejo de administración para evitar la sobrecarga y aliviar de esta manera los ánimos de Moisés. La Biblia menciona: “Entonces el suegro de Moisés le dijo: No está bien lo que haces... Desfallecerás del todo, tú, y también este pueblo que está contigo; porque el trabajo es demasiado pesado para ti; no podrás hacerlo tú solo... Oye ahora mi voz; yo te aconsejaré, y Dios estará contigo. Está tú por el pueblo delante de Dios, y somete tú los asuntos a Dios.

Por último, es importante resaltar que la recuperación del burnout también se logra entrando en el reposo ofrecido por Dios. Esto es fácil de conseguir cuando el ser humano entra en sintonía con la dirección específica de Dios en su vida. Esto significa que Dios debe ser consultado sobre cargas laborales, horarios, tiempo de ocio y tiempo personal; sin lugar a dudas, la Biblia tiene principios guías para todos los problemas humanos. Es necesario, por lo tanto, hacer una revisión profunda sobre algún tema en particular y encontrar el fundamento seguro. Al hacer esto, se dejará de confiar en las

propias fuerzas y Dios podrá ejercer su maravilloso poder al ayudar a sus hijos que le claman por ayuda. En 1 Pedro 5:7 se afirma: “echando toda vuestra ansiedad sobre él, porque él tiene cuidado de vosotros”. Dios está siempre dispuesto a vincularse y a ayudar a sus criaturas.

## **CAPÍTULO II**

### **Marco teórico**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

La tesis de Chagray Rodriguez, (2018). Titulada “Clima organizacional y burnout en personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en Lima Metropolitana”, tuvo como objetivo conocer la relación entre las variables del clima laboral y las escalas del Síndrome de Burnout, en una muestra de profesionales del área de salud. También, se identificó los niveles y diferencias de clima laboral y síndrome de Burnout en los varones como las mujeres. La muestra estuvo compuesta por 200 trabajadores entre hombres y mujeres, de los cuales 160 sería personal asistencial y técnico asistencial, mientras 40 trabajadores del personal administrativo profesional (Administrador, contador, abogados, arquitecto e ingenieros químicos) y personal técnico administrativo. Asimismo, los instrumentos utilizados fueron la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma y el Burnout Inventory (MBI) de Maslach General Survey. Los resultados muestran que, si existe relación entre las variables mencionadas pero que es muy baja.

Ccari Calcina, (2017), en su investigación titulada “Síndrome de Burnout y clima organizacional en la caja de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro periodo 2016”, buscó analizar la existencia de un nivel de síndrome de Burnout y clima organizacional en los colaboradores, ya que estos mantienen un contacto constante con los clientes y

por consiguiente tienen una carga laboral significativa. La metodología utilizada es el método científico inductivo – deductivo, el diseño es no experimental y el tipo es descriptivo, las técnicas utilizadas son la observación y la encuesta con dos instrumentos el primero es el cuestionario MBI el cual mide el nivel de síndrome de Burnout y el segundo instrumento también es un cuestionario tomado de los autores Litwin y Stringer. Al analizar los resultados obtenidos a través del procesamiento estadístico, se puede concluir en lo siguiente: existe un nivel bajo de síndrome de Burnout, ya que los resultados muestran que un (73%) de los colaboradores presentan un nivel de estrés bajo, la condición para que exista el síndrome de Burnout es que las dos primeras dimensiones deben ser altas y la tercera dimensión baja; por lo tanto los colaboradores pocas veces se sienten agotados por la carga de trabajo; en cuanto al clima organizacional se encuentra en un nivel aceptable se encuentra con un buen nivel con un (100%), la cual influye en las actitudes y el comportamiento de los individuos, 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

La investigación de Oblitas Montalvo (2017) titulada “Síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional en los trabajadores de la Micro Red Palmira-Huaraz, 2015”, tuvo como propósito determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la percepción sobre clima organizacional en los trabajadores de la Micro Red Palmira año 2015. Siendo una investigación de tipo correlacional, diseño no experimental transversal, donde la población de estudio estuvo conformada por los trabajadores de la Micro red Palmira con una muestra de 60 trabajadores. Se utilizó la técnica la encuesta y como instrumentos se usó, el cuestionario de Maslach Burnout Inventor y el de escala para la percepción del clima laboral; la hipótesis se contrastó usando la prueba Chi-cuadrado. Resultados: que el 60,0% de los trabajadores tienen un

nivel medio del Síndrome de Burnout, y el 63,3%, tienen una percepción de un clima organizacional por mejorar. Se concluyó que existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en la Micro Red Palmira de Huaraz.

La investigación de Lizárraga Cruz, con el título de “Síndrome de Burnout y clima organizacional en los docentes de educación inicial de El Tambo (2016)”, que se presenta es de tipo aplicada y de nivel descriptivo, se utilizó el método descriptivo con el diseño descriptivo correlacional. Tuvo como propósito estudiar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en docentes de instituciones educativas estatales del nivel inicial del Distrito de El Tambo, en el año 2016. Se trabajó con 69 docentes. Entre las técnicas que se empleó fueron dos encuestas. Los instrumentos que se utilizaron son una escala para medir el síndrome de Burnout y el cuestionario para medir el Clima Organizacional. Para el procesamiento de datos se empleó la estadística descriptiva, medidas como la media aritmética y desviación estándar, además la estadística inferencial para la contratación de hipótesis, a través de la Rho de Spearman para establecer los coeficientes de correlación, los resultados se exponen en tablas y gráficos. Los resultados muestran una correlación muy baja y no significativa en la población entre síndrome de Burnout y clima organizacional en los docentes de educación inicial del distrito de El Tambo, llegando a las siguientes conclusiones; de que no necesariamente existe un mejor clima organizacional a menor síndrome de Burnout, sino depende estudiar otros factores en esta relación; además nos hace evidenciar que el medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por los docentes que trabajan en la organización, no se ven influenciadas por la fatiga o falta de energía, por los conflictos interpersonales y de descalificaciones que se puedan presentar entre los docentes.

En la investigación de Rodríguez Obeso, R. L., & Saldaña Carranza, L. D. (2012), con el título de “Estudio cuantitativo de tipo descriptivo, correlacional, de corte transversal, busca identificar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en bomberos voluntarios de Trujillo – 2011”. La muestra estuvo constituida por 70 bomberos voluntarios de la compañía de Bomberos Salvadora N°26 de Trujillo, seleccionados según los criterios de inclusión establecidos, a quienes se aplicó el Inventario de Maslash Burnout y la Escala de Clima Organizacional Aplicada. Los resultados de ambos cuestionarios fueron analizados a través del paquete estadístico SPSS vs.15.0 y para evaluar la relación entre variables se utilizó la prueba estadística no paramétrica Chi-Cuadrado. Entre los resultados, se encontró respecto a las dimensiones del síndrome de Burnout que la mayoría de los bomberos presentan agotamiento emocional bajo (46.8%), despersonalización media (34%) y realización personal media (64.4%), referente al clima organizacional, la mayoría de bomberos percibe clima organizacional medio (69.4%). Se concluye que existe relación muy significativa entre síndrome de burnout y clima organizacional.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Origen del clima organizacional**

Según Brunnet (2004), citado por (Dominguez Aguirre, Ramirez Campos, & Garcia Mendez, 2013), el concepto de clima organizacional fue introducido en la psicología industrial por German en el año 1960. Desde su introducción, la noción de clima refiere a una dimensión social de la organización, distinta a una concepción de la organización en términos de división social del trabajo intra- organizacional, llámese racionalización, diferenciación de roles, supervisión, comunicación y gestión, citado por (Fernández Aguerre, 2004).

El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente. Méndez (2006); citado por (García Solarte, 2009), manifiesta que el origen del clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social. También, define el clima organizacional como el establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno. Según Méndez (2006), ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la empresa.

Es imprescindible recordar que la incursión de la psicología en el ámbito empresarial tuvo origen en el área experimental, y como en la mayoría de disciplinas científicas, se presentaron a partir de las guerras mundiales, citado por (Enciso Forero & Perilla Toro, 2004). Tras los resultados de Hawthorne en 1924, se muestra como los aspectos sociales afectan al comportamiento y el desempeño de los empleados contribuyendo al establecimiento de la parte organizacional del área.

El objetivo de la psicología industrial es el análisis de las características humanas que cada tarea exige a su ejecutante, y una selección científica de los empleados. En esta etapa la psicología industrial se vuelve hacia los aspectos pre- comprensivas

conformadas tanto en términos cognitivos como morales y emocionales, citado por (Fernández Aguerre, 2004).

Por otro lado, Méndez (2006), citado por García Solarte (2013) menciona que el concepto de clima organizacional se origina en la teoría de las relaciones humanas, dado que el hombre tiene una función laboral en un entorno social de ambientes complejos y dinámicos como instituciones compuesta de personas y colectividades que generan comportamientos diversos que afectan al ambiente. A partir de 1939, cuando Roethlisberger y Dickson relataron el experimento realizado en Hawthorne, la Teoría de las relaciones humanas pasó a dominar la teoría administrativa (Chiavenato, 2006). Etzion (1998), afirma que la teoría de las relaciones humanas nació de una reacción contra el enfoque formal clásico, destacando el papel de la comunicación, de la participación y del liderazgo, necesarias para el clima organizacional, existiendo factores psicosociales que influyen directamente en el clima (Contretas, Juárez, Barbosa, & Uribe, 2010).

Tener en cuenta que la psicología industrial, también desempeña un rol muy importante en el estudio del clima organizacional dentro de una organización, según Blum y Naylor, 1992, citado por Keith & Newstrom (1991), pues esta disciplina se basa en los datos, las generalizaciones y los principios básicos de la psicología; utiliza los métodos prescritos en la disciplina madre, puesto que aplica las técnicas de la psicología al campo industrial y los problemas propios de ella, la psicología industrial formula y modifica procedimientos para satisfacer las condiciones en las empresas.

La sociología de las organizaciones tiene como una tradición más organicista que la sociología del trabajo. Busca comprender como las organizaciones se bloquean, se desarrollan, declinan o desaparecen. Parte de un presupuesto básico, el de la cooperación y desde el mismo tiende a comprender la acción de los actores

comprometidos en situaciones organizacionales, (Méndez Álvarez, 2006), citado por (García Solarte, 2009).

La tradición de la sociología de las organizaciones esta originalmente ligada a los trabajos de Weber sobre la burocracia y tanto en Estados Unidos como en Europa los primeros grandes trabajos de investigación se realizaron en este campo, pues las empresas ocupan hoy en día un lugar creciente en las prácticas sociales, y paralelamente los empresarios también ocupan un lugar creciente en las sociedades (Montero, 1993). En este sentido, las empresas se afirman, como instituciones centrales de nuestras sociedades, mientras que otras como las políticas, retroceden su campo de acción frente a los procesos de globalización, en tanto que la empresa es, simultáneamente, un lugar de producción de bienes o servicios, pero también una organización y, a su vez, una institución, por lo que debe ser aprehendida en todas sus dimensiones, sean económicas, sociales o culturales (Méndez Álvarez, 2006).

### ***Enfoque objetivo de Forehand y Gilmer***

Ambos autores, según García Solarte (2013), plantean que el clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otras e influye en el comportamiento de las personas que la conforman. Como parte de la explicación propone cinco variables estructurales: el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, la pauta de liderazgo y las direcciones de metas. Así mismo, Goncalves (2000), citado por Domínguez Aguirre, Ramírez Campos, & García Méndez (2013), menciona que clima organizacional se refleja en las estructuras organizacionales. Para Hellrigel & Slocum (1974), citado por (Chiang, Martín, & Núñez, 2010), el clima es la organización y sus subsistemas que

determina una evaluación macro como atributo en vez de un análisis individual, independiente de la percepción de los individuos.

En la misma dirección, Rousseau (1988), citado por Chiang, Martín, & Núñez (2010), se basa en la noción de organización como sistema abierto de Katz y Kahn (1966) equivalente a clima resultante de un número de factores que reflejan la cultura total de la organización. Esto es la globalidad como visión del clima en tanto ambiente total, experimentado por los habitantes, es decir, fenomenológicamente como realidad externa percibida y como exterior al individuo, pero que contribuye a su naturaleza con consecuencia en su comportamiento y actitudes (Chiang, Martín, & Núñez, 2010).

El clima organizacional es visto como un factor puramente objetivo, o desde un enfoque estructural, los teóricos, como Forehan y Gilmer (1984) citado por (Maldonado, Pérez, & Uzcátegui, 2006), lo definen como un conjunto de características permanentes, tales como: tamaño de la organización, estructura organizativa, complejidad de los sistemas organizacionales, estilo de liderazgo y orientación de las metas. Estas variables se explican por si solas.

También es importante señalar, según Maldonado, Pérez, & Uzcátegui (2006) que dentro de este enfoque, la complejidad de los sistemas organizacionales se refiere tanto al número de componentes, como al número y naturaleza de las interacciones entre ellos y se relaciona específicamente con la dirección y la complejidad de la comunicación.

Según Méndez (1982), citado por (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar, & Giraldo, 2006) afirma que el comportamiento de los individuos será de acuerdo a la comprensión de los procesos internos que se presenten en las relaciones interpersonales de la organización, teniendo en cuenta la estructura, interacción y la comunicación para determinar el clima organizacional. A esta forma de comportamiento diferente, Argys (1957) intuye como característica de un ambiente organizacional con indicios de estabilidad en el tiempo es

el sistema viviente y la personalidad de esa organización (Halpin y Croft, 1963), citados por Chiang, Martín, & Núñez (2010).

Según García y Bedoya (1997), citado por (Segredo Pérez, 2013) expresa que la medición de la organización está limitada por el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores a través de encuestas y entrevistas. A esta forma de reacción, Litwin y Stinger (2011), propone el planteamiento de la autonomía en la toma de decisiones, recompensa recibida, desafío de metas, relaciones y cooperación entre sus miembros, estándares de productividad, manejo, conflicto e identificación con la organización.

### **2.2.2 Enfoque Subjetivo de Halpin y Croft**

Ambos autores Halpin y Croft citados en (García Solarte, 2013) se plantean el clima organizacional como la “opinión” que el empleado se forma de la organización.

Mencionan como elemento importante del clima el “espíritu” cuyo significado es la percepción que el empleado tiene de sus necesidades sociales, si se satisfacen y si gozan del sentimiento de la labor cumplida. Otro factor importante tomado en cuenta, es la consideración, hasta qué punto el empleado juzga que el comportamiento de su superior es sustentado o emocionalmente distante. Otros aspectos discutidos por los autores son los factores del clima relacionados con la producción.

Citado por (Maldonado, Pérez, & Uzcátegui, 2006); En el enfoque subjetivo, es la percepción de los miembros de la organización lo que define el clima; Halpin y Crofts (1963), plantean un punto importante del clima: El Espíritu, término que indica la percepción que el trabajador tiene de que sus necesidades sociales se están satisfaciendo y disfruta del sentimiento de la labor cumplida. Otro aspecto, al que en este enfoque se le asigna gran valor, es el de la percepción que tienen los trabajadores del comportamiento de sus superiores (Kozlowski y Doherty, 1989).

El enfoque subjetivo y estructural (Halpin & Crofts, 1970; Litwin & Stringer, 1967) sustentan la propuesta del modelo de intervención PMCO, entendiéndose el clima organizacional como las percepciones que tienen los colaboradores sobre su dinámica, es decir su estructura, modelos de gestión, estilos de liderazgo, actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en la organización. El clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales (Goncalves, 2000).

Otros autores también citados como Joyce y Slocum (1979) citan al clima como las percepciones que los individuos tienen del ambiente y de su intersubjetividad. Para James y Sells (1981) lo definen como las representaciones cognitivas del individuo de eventos situacionales relativamente cercanos, expresadas en términos que reflejan el significado psicológico y la significatividad de la situación para el individuo. En 1982 Joyce y Slocum vuelven a aportar y dicen que el clima lo forman las descripciones individuales de las prácticas y procedimientos organizacionales; todos estos autores fueron citados por (Chiang, Martín, & Núñez, 2010).

Además, otros autores citados por (Niño, Rodríguez, & Cárdenas, 2009), Una característica distintiva de este modelo es que concibe el comportamiento organizacional como el resultado de la interacción de factores individuales, grupales y organizacionales (Cárdenas & Villamizar, 2008). El pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea, las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio, por lo tanto, un empleado interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de este (Hergenhahn, 2008).

Citado por (Dominguez Aguirre, Ramirez Campos, & Garcia Mendez, 2013);

Goncalves (2000) menciona que el clima organizacional dentro de las instituciones se

refleja en las estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación y estilo de liderazgo. Los dos últimos elementos, de acuerdo con Brunet (2004), se ubican en los procesos organizacionales; no obstante, se reconoce que las estructuras organizacionales poseen un peso específico en la percepción de las personas, por ello estos procesos le conceden el carácter de un fenómeno complejo con múltiples variables por investigar.

En este último, el clima organizacional consiste en las percepciones compartidas de los atributos de una organización y sus subsistemas (Reichers & Schneider, 1990; Srivastav, 2005), citado por (Contretas, Juárez, Barbosa, & Uribe, 2010)

### **2.2.3 Enfoque sintético Litwin y Stringer**

Ambos autores según (García Solarte, 2013), mencionan que el clima organizacional comprende los efectos sintéticos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización.

Además, según Schneider citado (Chiang, Martín, & Núñez, 2010), las percepciones del clima son descripciones psicológicamente fundamentales en las que hay acuerdo para caracterizar las prácticas y procedimientos de un sistema. A través de ellas, un sistema puede crear varios climas. La gente percibe climas diferentes porque las percepciones fundamentales funcionan como marco de referencia para conseguir una congruencia entre la conducta y las prácticas, y procedimientos del sistema.

Según James & Jones, (1974), citado por (Niño, Rodríguez, & Cárdenas, 2009), El clima organizacional se puede abordar como una medida múltiple de los atributos organizacionales y la medida perceptiva de los atributos individuales, que hace referencia a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y que afecta la percepción de clima. Otros autores como Schneider y Reichers (1983) plantean la

perspectiva del interaccionismo simbólico sobre el clima sostiene que en las interacciones comunicativas cada individuo responde a los elementos de la situación defendiéndolos e interpretándolos de modo idiosincrático. Estas maneras de interpretar y definir forman los distintos climas de grupo y subgrupo en la organización debido a las interacciones que se producen dentro de los mismos. Partiendo de que los procesos de socialización de los nuevos empleados son los que dan origen a los climas, puntualizan específicamente que las interacciones sociales en el lugar de trabajo ayudan a los nuevos a comprender el significado de los varios aspectos del contexto del trabajo. Citado por (Maldonado, Pérez, & Uzcátegui, 2006); En el enfoque sintético, se considera tanto la naturaleza objetiva, como la subjetiva del clima organizacional. Uno de sus teóricos, Etkin afirma que existen elementos, que intervienen de manera importante en la elaboración que los sistemas individuales hacen de la situación. Presenta los siguientes: (a) los factores personales, tales como: motivos, valores y percepciones de los miembros de la organización, (b) las variables estructurales: tecnología, sistema de recompensas y relaciones de autoridad y, (c) las metas operativas del sistema, que manifiestan los estados futuros deseados en la organización (Etkin, 1985, citado en Lammeda, 1997).

Según Ash – Forth (1985) el clima es tanto una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista también, como una variable del sistema que tiene la virtualidad de integrar el individuo, el grupo, y la organización. El acento está puesto en las interacciones que llevan a la comparación social y a la conformidad social, que es de dónde surge el significado que los individuos atribuyen a la situación. No importa si las creencias y significados compartidos son reales o no, pues su validación estaría en el consenso social. Años después Rousseau (1988) cito que en el clima son las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona;

estos conceptos de estos autores fueron citados por (Chiang, Martín, & Núñez, 2010), (Cárdenas Niño, Arciniegas Rodríguez, & Barrera Cárdenas, 2011) y (Dominguez Aguirre, Ramirez Campos, & Garcia Mendez, 2013).

El clima organizacional ha sido definido como un conjunto de propiedades del ambiente laboral (Hall, 1996), de percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos organizacionales (Goncalves, 1997) y de las interacción entre características personales y organizacionales (Martínez, 2000) que afectan, directa o indirectamente, el comportamiento de las personas dentro de una organización. A su vez, el comportamiento organizacional es la respuesta directa al comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales (Brunet, 1999).

Dominguez Aguirre, Ramirez Campos, & Garcia Mendez, (2013), definen el clima como el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización. Al ser una función institucional que se crea, se puede intervenir sobre él. No es sólo un concepto o un fenómeno cuyo conocimiento nos ayudará a entender mejor el funcionamiento de las organizaciones, sino un concepto de intervención que permite la mejora de los resultados organizacionales (Domínguez, Sánchez y Torres, 2010).

### **2.3 Origen del Burnout**

El término Burnout es una palabra en inglés que ha sido adaptada para ser usada en el contexto psicológico y organizacional. Su definición básica es compleja ya que representa una idea figurativa de la acción que se quiere representar. Esto se debe a que en la gramática inglesa existe una estructura gramatical completa que no existe en otros idiomas, la cual es conocida como phrasal verbs o “verbos en frases”.

Burn en inglés significa encender algo con fuego o “quemar”. Esta palabra unida con la partícula “out” forman un verbo en frase que tiene definiciones dependiendo del contexto; burn out sobre una máquina va a significar que “se ha detenido de trabajar o funcionar porque fue usado en demasía o hasta recalentarse”; en caso de que se hable de burn out sobre una persona significa “estar muy cansado o enfermo y no poder continuar su trabajo con normalidad debido a que ha estado trabajando demasiado duro durante un periodo prolongado de tiempo”. Ambas definiciones son claras y representan un abuso en el uso de algo o un exceso o sobrecarga de actividades. Debido a su uso constante en las ciencias sociales, el término burn out se utiliza en la forma sustantiva “Burnout”.

El término “Burnout” es registrado inicialmente, por vez primera, en un sentido clínico a principios de la década de 1970 por Herbert Freudenberger, un psicólogo estadounidense. Luego el concepto fue más profundamente desarrollado por la investigadora académica y psicóloga social Christina Maslach, quien posteriormente desarrolló el primer cuestionario sobre el constructo, el cual, con el paso del tiempo, llegó a ser el instrumento psicológico más utilizado para evaluar el Burnout. El término es tan famoso que ha incentivado en la aparición de innumerables investigaciones alrededor del mundo; debido a esto, una búsqueda simple en el google scholar arroja más de 75 mil entradas e incontables conexiones e interacciones con otras variables.

El término burnout se usó por primera vez como un término informal, coloquial y cotidiano. Freudenberger lo tomó prestado de la escena de drogas ilícitas, dónde se refirió coloquialmente a los efectos devastadores del abuso crónico de drogas. Este término ha sido utilizado “para describir el agotamiento emocional gradual, la pérdida de motivación” y el compromiso reducido entre los voluntarios de la Clínica Gratuita de

St Mark en el East Village de Nueva York, a quienes observó mientras trabajaba como psicólogo consultor en aquel lugar.

Por otro lado, y simultáneamente, estando al otro extremo de los Estados Unidos, en California, Maslach y sus colegas llegaron al mismo término mientras trabajaban entrevistando a una variedad de trabajadores sociales para la Universidad de California en Berkeley. Mientras trabajaba como investigadora en el campo de la psicología social en esta Universidad, Maslach estaba interesada en descubrir cómo estos trabajadores hacían frente a la excitación y desgaste emocional mientras desempeñaban sus trabajos exigentes. Como resultado de sus entrevistas, aprendió que estos trabajadores a menudo se sentían emocionalmente agotados, que desarrollaban percepciones y sentimientos negativos sobre sus clientes o pacientes, y que experimentaban crisis de competencia profesional como resultado de esta agitación emocional. Tras las reveladoras autodescripciones de los síntomas brindadas por parte de los trabajadores, los profesionales se refirieron a esta “nueva” condición psicológica como “burnout”.

Al inicio, la comunidad científica consideró el burnout como un concepto “pseudocientífico” o “de moda” y lo denunció como “psicología popular”, pero esto cambió poco tiempo después de la introducción del MBI, que provocó una ola de investigación empírica sobre el Burnout. Actualmente la teoría sobre el Burnout es aceptada como una realidad constante en el ambiente organizacional; además ha llevado a miles a realizar investigación científica para encontrar principios aplicables en los entornos laborales; es decir, con esto se pretende “mejorar las condiciones de los trabajadores” alrededor del mundo.

## **2.4 Definición de Burnout**

Diversos autores han definido el burnout de diferentes maneras, pero siempre relacionado con el desgaste emocional. Por ejemplo, para Jerry Edelmich y Archie Brodsky el Burnout es “como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo”. Así mismo, una definición ampliamente aceptada es la de Maslach, para quien es multidimensional: “agotamiento emocional”, “despersonalización y disminución en la realización personal” durante el “contacto directo y constante con gente”.

Es importante reconocer también que “el síndrome de Burnout” no se encuentra reconocido como una enfermedad mental dentro del Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales en su quinta edición (DSM V); sin embargo, en la Clasificación Internacional de Enfermedades en su décima edición (CIE-10) está presente como una condición diagnóstica con el código Z 73.0 aunque no tenga criterios fijos para establecer su diagnóstico y se encuentre en proceso de investigación. Debido a esto, el síndrome del burnout ha sido ubicado en el apartado asociado a los “problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida”.

### **2.4.1 Síntomas del Burnout**

La definición del Burnout es necesaria, requerida e imprescindible, puesto que de la definición y la precisión conceptual depende la claridad del concepto, cuyo entendimiento permite recorrer muy bien el camino de la investigación. Es imposible recorrer, sin entender y precisar los signos y síntomas del mismo. En este recorrido investigativo, Maslach, Pines y Cherniss sostienen que estos síntomas o signos son adscritos en algunas “áreas sintomatológicas”, las cuales son cuatro: psicósomática, conductual, emocional, defensiva.

En el área psicosomática, se perciben las alteraciones cardiovasculares, sin quedar al margen la hipertensión, las enfermedades coronarias.

Por otro lado, se suman: las fatigas crónicas, la migraña, las cefaleas; inclusive son observables: las alteraciones gastrointestinales, respiratorias, dermatológicas, menstruales, sexuales; se manifiesta el colon irritable, también la úlcera duodenal; además de dolores musculares.

Por su parte, en el área conductual, se observa la alteración de la “conducta alimentaria”, el consumo excesivo de drogas, fármacos, alcohol, tabaco; también se percibe el ausentismo laboral, son notorias las “conductas de elevado riesgo”, incluso la incapacidad para relajarse.

En el área emocional, es visible el distanciamiento afectivo, con percepción de la distancia emocional de los trabajadores, así en su ámbito familiar y laboral; tampoco quedan al margen la irritación, menos la depresión, la impaciencia, desmotivación; sin lugar a dudas, se manifiestan las dificultades para ejercitar la concentración, la frustración profesional, la baja autoestima.

En el área defensiva, maneja un conjunto de mecanismos, los cuales le sirven para ejercer una especie de defensa, sobre todo negando a sí mismo. Aparecen la atención selectiva, también la ironía, hobbies excesivos, el estudio desmesurado, el falso ausentismo laboral, entre otros.

#### **2.4.2 Niveles de patología del burnout**

De acuerdo con lo investigado por Christina Maslach, el síndrome de Burnout, inicialmente fue observado por los profesionales “médicos, psicoanalistas, policías, asistentes sociales y bomberos”; sin embargo, en los tiempos modernos se observa en los profesionales, quienes se interrelaciona activamente en un espacio laboral.

Por su parte, Maslach estudió el burnout, el cual fue determinado en “4 niveles de patología”: en el primer nivel, se percibe la ausencia de las ganas de asistir al centro laboral, siente dolores de espalda, inclusive de cuello. En el segundo nivel, las relaciones con los demás no son las mejores, se empeoran, se manifiesta el ausentismo, persecución, también la rotación. En el tercer nivel, se disminuye la capacidad laboral, aparecen las enfermedades psicosomáticas. En el cuarto nivel, se manifiesta la adicción al alcohol, a las drogas; aparecen los intentos de suicidio, las enfermedades; por ejemplo, las enfermedades cardiovasculares, también el cáncer.

A parte de estos niveles, la psicóloga Maslach caracterizó al síndrome de Burnout por los siguientes patrones: insidioso (se manifiesta progresivamente y con mayor intensidad, desgaste profesional), negación (experiencia de fracaso, personal y profesionalmente), fase irreversible (se incrementa su magnitud, se hace irreversible, se abandona el trabajo).

### **2.4.3 Evolución del Síndrome de Burnout**

De acuerdo con el psicólogo Cherniss, el síndrome de Burnout “es un fenómeno transaccional progresivo”, cuyo desarrollo podría evolucionar y ser establecido en cinco etapas consecutivas: Fase de entusiasmo (parece algo estimulante), fase de estancamiento (falta claridad en los objetivos y expectativas, dudas, aburrimiento, dolores: cabeza y estomacales), fase de frustración (pérdida de motivaciones, problemas psicosomáticos crónicos, irritabilidad, tarea inadecuadas), fase de apatía (resignación en la pérdida, cinismo, bajas laborales, nunca dice no), fase de quemado (colapsos: físico, intelectual, acentuación de enfermedades).

#### **2.4.4 Factores desencadenantes del Burnout**

Estos factores son muy importantes, predicen la aparición del Burnout; por otro lado, ayudan a la mejor comprensión sobre la etiología u origen del mismo. Las maneras de identificación de los factores desencadenantes pueden ser muy diversas y se encuentran ampliamente interrelacionadas. Para una mejor comprensión se las divide en factores organizacionales, factores sociales y factores personales.

A continuación, se describe cada uno de los factores de acuerdo con lo abordado por Maslach: organizacionales, sociales y personales. Los primeros constituyen variables intrínsecas, comprenden: la dinámica laboral, “inadecuación profesional, sobrecarga de trabajo”, también los contenidos, el “ambiente físico de trabajo, los turnos de trabajo”, los conflictos y la ambigüedad de rol, los estresores tecnológicos, la estructura organizacional, los “estresores económicos, desafío en el trabajo”. También comprenden otros: “la participación en la toma de decisiones”, la autonomía laboral, el compromiso con el trabajo, las interrelaciones.

Los factores sociales también son variables, las cuales no están “relacionadas con el contexto laboral”; sin embargo, tienen relación con otros; por ejemplo, la familia, los amigos, los estilos de vida, entre otros. El apoyo social es determinante, vital para la institución, se manifiesta mediante la comunicación, las actitudes de la familia y los amigos, incluso los problemas y afrontamientos familiares, la cultura, etc.

Los factores personales, son variables también, las cuales son individuales; por ejemplo, la personalidad, “los sentimientos y pensamientos de las personas”, también las emociones, sin dejar al margen las actitudes, entre otros. Estos factores se manifiestan mediante el locus de control (creencias en los acontecimientos vitales), la personalidad

resistente, el sexo, la edad, el estado civil, la autoeficacia, las estrategias de afrontamiento, el patrón de personalidad tipo A, las expectativas personales.

#### **2.4.5 Consecuencias del Burnout**

Sin lugar a dudas, los niveles constantes y altos de estrés dejan consecuencias catastróficas para una persona, en cuya vida quedan selladas las experiencias de estrés, expresadas en los aspectos: fisiológico, cognitivo, conductual y afectivo. Las consecuencias no solamente “afectan la vida de la persona”, inclusive el ciclo de la existencia de las instituciones. En este sentido, Golembiewski y Muzenrider abordan las consecuencias para la organización, las consecuencias personales.

En la organización se observan muchas consecuencias, las cuales son importantes; por ejemplo, no se logran los objetivos institucionales, tampoco se obtienen los resultados programados y esperados; se percibe que disminuye la satisfacción, posiblemente sea más incrementado el ausentismo laboral, se pierde el interés en las actividades, se observa que la calidad se deteriora, los conflictos interpersonales se incrementan, se experimenta la rotación del personal, y se incrementa el número de los accidentes en la institución.

En la persona también se observan las consecuencias, especialmente en el organismo y sus sistemas; por ejemplo, según el estudio realizado en Canadá, la persona afectada presenta dolores en la cabeza, estómago, espalda, se hinchan los tobillos, se observan las contracturas musculares. También aparece el agotamiento emocional, la falta de salud se incrementa.

Las personas exhiben consecuencias diversas. Por ejemplo, se manifiestan las consecuencias emocionales (sentimientos de soledad, de alienación, de impotencia, de omnipotencia, ansiedad, culpabilidad, frustración), consecuencias actitudinales (no verbalizar, cinismo, apatía, hostilidad, suspicacia, autonegatividad, consumo de alcohol

y drogas), consecuencias psicosomáticas (dolor precordial, palpitaciones, hipertensión, catarros frecuentes, fatiga, mayor frecuencia de infecciones, aparición de alergias, dolores cervicales y de espalda, alteraciones menstruales, úlcera gastroduodenal, jaquecas, insomnio).

También se observan las consecuencias sociales, expresadas en las interrelaciones, mediante actitudes negativas; se percibe una constante pérdida de la calidad de vida personal y se observan actitudes y conductas muy negativas.

## **2.5 Marco conceptual**

### **2.5.1 Clima organizacional**

Es un asunto de suma importancia para aquellas organizaciones que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido. Se concibe como un conjunto de percepciones de los individuos con respecto a su medio interno de trabajo considerando la interacción entre los elementos individuales, características y procesos de la organización, en el cual los individuos o clientes internos comprenden el mundo que los rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que analizaremos el comportamiento de cada empleado a través de su realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con el fin de identificar este tipo de clima como la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización, involucrando diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos; además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas.

## **Realización personal**

Actualmente, la realización personal de cada individuo en el agresivo mundo de los negocios, junto a la forma de vida asumida indistintamente, que se guía en muchos casos por el éxito traducido a parámetros materiales, indica además el cumplimiento de objetivo personal de cada individuo, la plenitud de sus capacidades al hallazgo del sentido de su existencia, de forma que su sistema emocional considere con satisfacción su vida, la realización no depende de los medios que se utiliza, sino de los fines que se propone. Es por ello, que el resultado de la realización personal de cada individuo podrá notarse en la existencia de oportunidades de progreso, al asegurar sus niveles de logro acorde a los objetivos y acciones de la organización, el cual irá de la mano con la integración de los equipos de trabajo demostrando las oportunidades en cuanto a su realización, promoviendo a su vez la generación de ideas creativas e innovadoras en función a métodos o planes establecidos, el cual consecuentemente sea reconocido.

## **Involucramiento laboral**

Se define como valor circunstancial de lo que una persona quiere tomar parte en las actividades de la organización para la cual trabaja, manifestando su identificación en un sentimiento de pertenencia y satisfacción del cumplimiento de sus responsabilidades, de tal manera se logre el mejoramiento del entorno del trabajo y la productividad del equipo. Puede ser reflejado dentro del compromiso del éxito de la organización, de acuerdo a su mejora continua en base a métodos de trabajo, que cada empleado considere importante para su realización, a través de normas y procedimientos que conlleven a alcanzar la calidad de la vida laboral, demostrando los avances de las diferentes áreas.

## **Supervisión**

Es una actividad basada en técnicas y especializada que tiene como fin utilizar proporcionadamente los factores que hacen posible la ejecución de los procesos de trabajo, de tal forma, que pueda crearse un ambiente adecuado para poder tomar correctamente las decisiones pertinentes por parte del personal a cargo. Incluirá el apoyo del supervisor para superar obstáculos, demostrando el interés por el éxito de sus empleados, a través de la evaluación y valoración de los altos niveles de desempeño, brindando su debido reconocimiento por la asignación de actividades y tareas diarias para el respectivo desarrollo del personal, enfocándose en la existencia de una adecuada administración de recursos, lo que a su vez recaerá en la remuneración de acuerdo al desempeño y logros que demuestren.

## **Comunicación**

Es el proceso de transmisión de información y comprensión en un determinado grupo de individuos para conocer sus debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, lo que les permitirá una adecuada toma de decisiones para el logro de los objetivos y metas que se propongan, ya sea a corto, mediano o largo plazo. Logrando de esta manera identificar la existencia de cooperación de los compañeros de trabajo, la circulación de información adecuada con la debida promoción de capacitaciones, reflejado en una relación armoniosa a través de suficientes canales de comunicación, donde a su vez se promueva el desarrollo del personal, siendo posible la interacción con personas de mayor jerarquía; del cual la comunicación sea visto como un factor clave de colaboración.

## **Condiciones laborales**

Son consideradas como una entidad junto con el entorno, con el cual forma un sistema complejo de interacciones y consecuencias. La amplitud del significado del término condiciones laborales y la importancia de su relación con la satisfacción laboral, puede encontrarse en la diversidad de estudios sobre condiciones de trabajo, que han enfatizado diferentes aspectos del entorno de trabajo. Las condiciones laborales a partir del acceso a la información necesaria para el cumplimiento del trabajo asignado, donde los trabajadores tengan la oportunidad de tomar decisiones con responsabilidad a través de la recepción de una preparación adecuada y se disponga de un sistema de seguimiento y control de actividades, en el cual se vea como se llega a afrontar y superar los obstáculos guardando una estrecha relación con la visión de la institución acorde con el acceso a la tecnología que faciliten para el trabajo.

## **Síndrome de Burnout**

El síndrome de Burnout, “es también conocido como síndrome del desgaste ocupacional o profesional, y es un malestar que se produce como respuesta a presiones prolongadas que la persona sufre ante factores estresantes emocionales interpersonales relacionados con el trabajo”.

## **Agotamiento emocional**

Son “las sensaciones de sobreesfuerzo físico y hastío emocional”, por las interrelaciones de los trabajadores y los clientes externos.

## **Despersonalización**

Es “el desarrollo de actitudes y respuestas cínicas” de quienes ofrecen sus servicios.

### **Reducida realización personal**

Es “la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un auto concepto negativo”, cuyas condiciones y ambientes son inadvertidos.

## **CAPITULO III**

### **Método de la investigación**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo debido a que las variables son susceptibles de cuantificación, y se buscan resultados a través de previas mediciones, vale decir también que es el enfoque a utilizar por estar usando instrumentos validados, donde se busca describir y explicar las variables estudiadas.

#### **6.2. Diseño de investigación**

El diseño es no experimental por el hecho de que no se manipularan las variables, de corte transaccional-correlacional causal por que los datos se recolectaran en un solo momento, y debido a que se busca cumplir con el objetivo plasmado en la investigación.

#### **3.2 Hipótesis y variables**

##### **3.2.1 Hipótesis principal**

Existe relación entre la percepción del clima organizacional y el síndrome de Burnout de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.

### 3.2.2 Hipótesis derivadas

- Existe relación entre la percepción del clima organizacional y el agotamiento emocional de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019
- Existe relación entre la percepción del clima organizacional y la despersonalización de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.
- Existe relación entre la percepción del clima organizacional y la realización personal de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.

### 3.3 Identificación de variables

#### 3.3.1 Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Ítems	Calificación	Escala
Clima organizacional	El clima organizacional o laboral se concibe como un conjunto de percepciones de los individuos con respecto a su medio interno de trabajo considerando la interacción entre los elementos individuales, características y procesos de la organización	Realización personal	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	1. Totalmente en desacuerdo	Ordinal
		Involucramiento laboral	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	2. En desacuerdo	
		Supervisión	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
		Comunicación	31,32,33,34,35,36,37,38,39,40	4. De acuerdo	
		Condiciones laborales	41,42,43,44,45,46,47,48,49,50	5. Totalmente de acuerdo	
Síndrome de Burnout	El Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, que aparece cuando fracasan las estrategias de afrontamiento, generando actitudes negativas hacia las personas con las que se	Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	1. Nunca	Ordinal
				2. Pocas veces al año o menos	
				3. Una vez al mes o menos	
		Despersonalización	5,10,11,15,22	4. Unas pocas veces al mes	
				5. Una vez a la semana	

	trabaja y hacia el propio rol profesional.	Falta de realización Personal	4,7,9,12,17,18,19,21	6. Pocas veces a la semana	
				7. Todos los días	

### 3.4 Población y técnicas de investigación

#### 3.4.1 Delimitación espacial y temporal

La investigación será realizada en dos agencias de una financiera en la ciudad de Pucallpa, departamento de Ucayali, en el oriente peruano.

#### 3.4.2 Definición de la población y muestra

Población: la población serán los clientes internos que laboran en las dos agencias financieras de la ciudad de Pucallpa. Los clientes internos son 62 en ambas agencias.

Muestra: la muestra será no probabilística, que será tomada por conveniencia, intentando encuestar a los 62 colaboradores de las agencias financieras.

### 3.5 Instrumentos de investigación

#### 3.5.1 Diseño de instrumento

El cuestionario de clima organizacional propuesto por Sonia Palma Carrillo (2004). Este cuestionario consta de 5 dimensiones, realización personal (10 Ítems), involucramiento laboral (10 Ítems), supervisión (10 Ítems), comunicación (10 Ítems), condiciones laborales (10 Ítems) el cual presenta una escala de Likert de 5 puntos, 1= Totalmente en desacuerdo, 2 = Bastante en desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = Bastante de acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo. Mientras el Inventario de Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1981) tiene 22 ítems, los cuales permiten medir “los sentimientos y actitudes del profesional hacia su trabajo”. Este instrumento permite realizar una valoración

mediante un rango de siete adjetivos, ente “nunca” y “diariamente”, cuyos valores van de 1 hasta 7, según la frecuencia experimentada. El inventario presenta 3 escalas: “cansancio emocional, despersonalización y realización personal”, cuyos resultados se intercalan. En cambio, durante la medición de la satisfacción, las escalas son tratadas independientemente, con las denominaciones: “alto, medio, bajo”. Las personas por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría” “alto”, “entre el percentil 75 y el 25 en la categoría” “medio”; por debajo del percentil 25 en la categoría” “bajo”.

### 3.6 Validez y confiabilidad de los instrumentos

**Tabla 1** *Confiabilidad de los instrumentos*

Variables	Alfa de Cronbach	N de ítems
Clima organizacional	.825	50
Síndrome de burnout	.818	22

En la Tabla 01, se observa el análisis de fiabilidad, el cual se hizo tanto para la variable Clima organizacional que tiene un instrumento de 50 ítems, los cuales tiene una alta consistencia interna, dado que el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0.825, de igual manera para la variable Síndrome de Burnout que con un instrumento de 22 ítems tiene una alta consistencia interna con un resultado del Alfa de Cronbach de 0.818. Los resultados son mayores a 0.7, lo que indica que ambos instrumentos miden lo que deben medir, y por ser confiable se puede aplicar dichos instrumentos en poblaciones similares.

### 3.7 Técnicas de recolección de datos

#### 3.7.1 Descripción de la aplicación de instrumentos

La recolección de los datos se realizará a través de dos encuestas que medirán tanto clima organizacional como el síndrome de burnout respectivamente, donde el

trabajador tendrá la oportunidad de responder con total sinceridad, vale decir que dicha encuesta es totalmente confidencial debido a que se abstiene de conocer la identidad de la persona.

### **3.7.2 Técnicas de procesamiento de datos.**

Se construyó un matriz de datos usando el programa informático Office Excel 2016 para identificar y registrar los datos correspondientes a las preguntas que miden los indicadores y variables de estudio. Así mismo, se hará una limpieza de datos antes de realizar el análisis. El análisis estadístico se hará considerando el objetivo de estudio, diseño de investigación, la naturaleza y escala de medición de las variables. Por lo tanto, se considera realizar un análisis descriptivo a través de tablas de frecuencias y porcentajes. La que a su vez deberá ser desarrollada por el coeficiente de relación de Rho de Spearman.

## CAPÍTULO IV

### Resultados y discusión

#### 4.1 Resultados

El presente capítulo presenta los resultados obtenidos a través de la aplicación de dos instrumentos a los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, en el año 2019.

**Tabla 2** *Resultados sociodemográficos*

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	35	57%
	Femenino	27	43%
	Total	62	100%
Edad	De 20 a 29 años	33	53%
	De 30 a 39 años	23	37%
	De 40 a 49 años	6	10%
	Total	62	100%
Estado civil	Soltero	37	60%
	Casado	6	10%
	Divorciado	19	30%
	Total	62	100%
Carrera Profesional	Administración	19	30%
	Contabilidad	27	43%
	Economía	4	7%
	Ingeniería de Sistemas	12	20%
	Total	62	100%

En la Tabla 2, se presenta los resultados sociodemográficos de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, en el año 2019. Con respecto al género de los participantes en la investigación el 57% son varones y el 43% son mujeres. También otro aspecto importante es la edad, donde se halló que el 53% tienen entre 20 a 29 años el 37% tiene de 30 a 39 años, y solo el 10% de los clientes internos tiene entre 40 a 49 años. Así también, el 60% son solteros, el 10% son casados y el 30% son divorciados, y finalmente, la carrera profesional que estudio, el 43% estudió Contabilidad, el 30% estudió administración, el 20% estudió Ingeniería de sistemas y solo el 7% estudió Economía.

**Tabla 3 Resultados socio laborales**

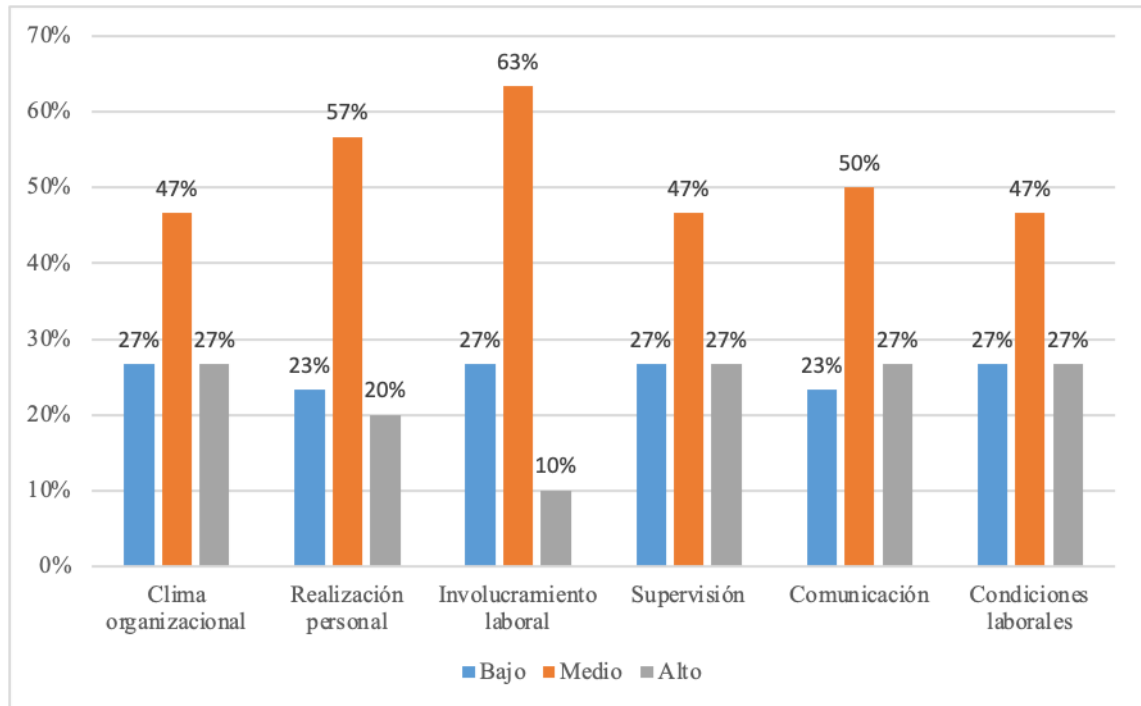
		Frecuencia	Porcentaje
Antigüedad laboral	De 1 a 3 años	37	60%
	De 4 a 6 años	12	20%
	De 7 a más años	12	20%
	Total	62	100%
Área laboral	Operaciones	19	30%
	Créditos	31	50%
	Otros	12	20%
	Total	62	100%
Condición laboral	Contrato	10	17%
	Plazo indefinido	52	83%
	Total	62	100%

En la Tabla 3, se presenta los resultados socio laborales, de los clientes internos de la financiera en la ciudad de Pucallpa. La antigüedad laboral es un factor muy importante, y el 60% viene laborando entre 1 a 3 años, mientras que el 40% restante viene laborando de 4 años a más. Referente al área laboral, el 50% labora en el área de créditos, el 30% en el área de operaciones y el 20% restante trabaja en otras áreas. Finalmente, la condición laboral de los clientes internos, es la siguiente, el 83% labora en Plazo indefinido, y el 17% restante labora, bajo contrato.

**Tabla 4 Niveles de la variable Clima organizacional y sus dimensiones**

<b>Resultados de la variable</b>	<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>	
Clima organizacional	17	27%	29	47%	17	27%
Realización personal	14	23%	35	57%	12	20%
Involucramiento laboral	17	27%	39	63%	6	10%
Supervisión	17	27%	29	47%	17	27%
Comunicación	14	23%	31	50%	17	27%
Condiciones laborales	17	27%	29	47%	17	27%

En la Tabla 4, se describe los niveles hallados en la variable Clima organizacional y sus dimensiones, para hallar los niveles se hizo uso de percentiles, para poder tener el nivel bajo, medio y alto. Con respecto a la variable Clima organizacional, se demostró que el 47% se encuentra en un nivel medio, mientras que el 27% está en un nivel bajo y también en un nivel alto. La primera dimensión es la Realización personal, donde el 57% está en un nivel medio, seguido del 23% que esta en un nivel bajo, lo cual demuestra un tendencia negativa, la segunda dimensión es el Involucramiento labora, donde el 63% está en un nivel medio, y el 27% está en un nivel bajo, lo cual también demuestra un tendencia negativa, la tercera dimensión es la Supervisión, que tiene un 47% de la percepción en un nivel medio, y un 27% en un nivel bajo y también en un nivel alto, la cuarta dimensión, que es la Comunicación, el 50% está en un nivel medio, y el 27% se encuentra en un nivel alto, lo que demuestra que esta dimensión tiene una tendencia positiva, y finalmente, la dimensión Condiciones laborales, tiene un 47% en un nivel medio, y el 27% en el nivel bajo y alto de percepción. En conclusión, existe dimensiones que se encuentran en una tendencia negativa, como la Realización personal, y el Involucramiento laboral, y otra que tiene una tendencia positiva, que es la Comunicación, ver Figura 1.



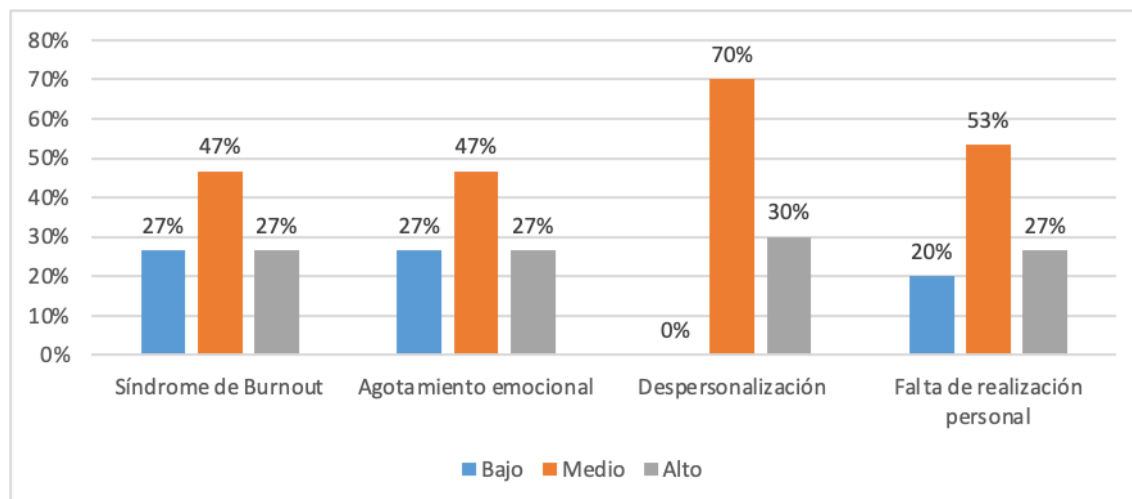
**Figura 1. Resultados por niveles de la variable Clima organizacional y sus dimensiones.**

**Tabla 5 Niveles de la variable Síndrome de Burnout y sus dimensiones**

Resultados de la variable	Bajo		Medio		Alto	
Síndrome de Burnout	17	27%	29	47%	17	27%
Agotamiento emocional	17	27%	29	47%	17	27%
Despersonalización	0	0%	43	70%	19	30%
Falta de realización personal	12	20%	33	53%	17	27%

En la Tabla 5, se presenta los resultados de la percepción del Síndrome de Burnout, y sus dimensiones de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa. La variable sobre la percepción del Síndrome de Burnout, tiene un nivel medio del 47%, y un 27% en el nivel bajo y en el nivel alto, lo que demuestra que no existe una tendencia, muy similar al resultado de la primera dimensión, que es el Agotamiento emocional, donde el 47% está en un nivel medio, y el 27% está en un nivel bajo, también alto. La segunda dimensión, es la Despersonalización, donde el 70% está en un nivel medio, y el 30% se encuentra en un nivel alto, esta dimensión tiene una tendencia hacia el nivel alto, dado que el nivel bajo tiene un 0%, finalmente, la dimensión Falta de realización

personal, tiene un 53% en un nivel medio, seguido de un 27% en el nivel alto, y solo un 20% en el nivel bajo, lo que demuestra también una tendencia positiva, como se muestra en la Figura 2.



**Figura 2. Resultados por niveles de la variable Síndrome de Burnout y sus dimensiones.**

### Contrastación de hipótesis

En la Tabla 6, se observa la prueba de normalidad, de Shapiro-Wilk, los resultados del p valor en la variable Clima organizacional tiene un resultado de 0.001 ( $p < 0.05$ ), lo que indica que tiene una distribución no normal, y, la variable Síndrome de Burnout tienen un p valor igual a 0.001 que es menor a 0.05, lo que indica que la distribución de los datos no tiene una distribución normal, por lo tanto, para poder corroborar las hipótesis planteadas, se hará uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman, la cual es la adecuada para correlaciones de distribuciones no paramétricas.

**Tabla 6 Prueba de normalidad**

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	p valor
Clima organizacional	.850	62	.001
Síndrome de Burnout	.847	62	.001

### Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la percepción del clima organizacional y el síndrome de burnout de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.

Ha: Existe relación entre la percepción del clima organizacional y el síndrome de burnout de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.

### Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ), se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Si el p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 7** *Relación entre la percepción del clima organizacional y el síndrome de burnout de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.*

Clima Organizacional	Síndrome de Burnout		
	Rho de Spearman	p valor	N
	-,510**	.004	62

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 7, se presenta la relación entre el Clima organizacional y el Síndrome de Burnout de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019. El resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, es de -0.510 lo que indica que es una relación negativa e inversa, mientras que el p valor es igual a 0.004 ( $p < 0.05$ ), por lo que la relación es altamente significativa, lo que indica que, si el Clima organizacional mejorará, se estima que la percepción del Síndrome de burnout decaerá, y viceversa, si el Clima Organizacional no mejorase, la percepción del Síndrome de Burnout se incrementará. Finalmente, este resultado por ser altamente significativo se puede generalizar en poblaciones similares, por ejemplo, en agencias financieras de otras provincias o distritos.

### Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la percepción del clima organizacional y el agotamiento emocional de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.

Ha: Existe relación entre la percepción del clima organizacional y el agotamiento emocional de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.

### Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ), se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Si el p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 8** *Relación entre la percepción del clima organizacional y el agotamiento emocional de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.*

Clima Organizacional	Agotamiento emocional		
	Rho de Spearman	p valor	N
	-,643**	.000	62

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 8, se presenta la relación entre el Clima organizacional y el Agotamiento emocional de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019. El resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, es de -0.643 lo que indica que es una relación negativa e inversa, mientras que el p valor es igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), por lo que la relación es altamente significativa, lo que indica que, si el Clima organizacional mejorará, se estima que el Agotamiento emocional decaerá, y viceversa, si el Clima Organizacional no mejorase, el Agotamiento emocional se incrementará. Finalmente, este resultado por ser altamente significativo se puede generalizar en poblaciones similares, por ejemplo, en agencias financieras de otras provincias o distritos.

### Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la percepción del clima organizacional y la despersonalización de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.

Ha: Existe relación entre la percepción del clima organizacional y la despersonalización de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.

### Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ), se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Si el p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 9** *Relación entre la percepción del clima organizacional y la despersonalización de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.*

Clima Organizacional	Despersonalización		
	Rho de Spearman	p valor	N
	-,578**	.001	62

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 9, se presenta la relación entre el Clima organizacional y la Despersonalización de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019. El resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, es de -0.578 lo que indica que es una relación negativa e inversa, mientras que el p valor es igual a 0.001 ( $p < 0.05$ ), por lo que la relación es altamente significativa, lo que indica que, si el Clima organizacional mejorará, se estima que la Despersonalización decaerá, y viceversa, si el Clima Organizacional no mejorase, la Despersonalización se incrementará. Finalmente, este resultado por ser altamente significativo se puede generalizar en poblaciones similares, por ejemplo, en agencias financieras de otras provincias o distritos.

### Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la percepción del clima organizacional y la Falta de realización personal de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.

Ha: Existe relación entre la percepción del clima organizacional y la Falta de realización personal de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.

### Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ), se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Si el p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 10** *Relación entre la percepción del clima organizacional y la falta de realización personal de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.*

Clima Organizacional	Falta de realización personal		
	Rho de Spearman	p valor	N
	-,468**	.009	62

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 10, se presenta la relación entre el Clima organizacional y la Falta de realización personal de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019. El resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, es de -0.468 lo que indica que es una relación negativa e inversa, mientras que el p valor es igual a 0.009 ( $p < 0.05$ ), por lo que la relación es altamente significativa, lo que indica que, si el Clima organizacional mejorará, se estima que la Falta de realización personal decaerá, y viceversa, si el Clima Organizacional no mejorase, la Falta de realización personal se incrementará. Finalmente, este resultado por ser altamente significativo se puede generalizar en poblaciones similares, por ejemplo, en agencias financieras de otras provincias o distritos.

## 4.2 Discusión

De las hipótesis dentro de la investigación tuvimos la principal o general, que en inicios mencionaba que existe relación entre la percepción del clima organizacional y el síndrome de Burnout de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa,

2019. El resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, es de  $-0.510$  lo que indica que es una relación negativa e inversa, mientras que el p valor es igual a  $0.004$  ( $p < 0.05$ ), por lo que la relación es altamente significativa, lo que indica que, si el Clima organizacional mejorará, se estima que la percepción del Síndrome de burnout decaerá, y viceversa, si el Clima Organizacional no mejorase, la percepción del Síndrome de Burnout se incrementará. Finalmente, este resultado por ser altamente significativo se puede generalizar en poblaciones similares, por ejemplo, en agencias financieras de otras provincias o distritos. Diversos autores han definido el burnout de diferentes maneras, pero siempre relacionado con el desgaste emocional. Por ejemplo, para Jerry Edelwich y Archie Brodsky el Burnout es “como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo”. Así mismo, una definición ampliamente aceptada es la de Maslach, para quien es multidimensional: “agotamiento emocional”, “despersonalización y disminución en la realización personal” durante el “contacto directo y constante con gente”.

La primera hipótesis específica hacía mención a la existencia de relación entre la percepción del clima organizacional y el agotamiento emocional de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019. El resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, es de  $-0.643$  lo que indica que es una relación negativa e inversa, mientras que el p valor es igual a  $0.000$  ( $p < 0.05$ ), por lo que la relación es altamente significativa, lo que indica que, si el Clima organizacional mejorará, se estima que el Agotamiento emocional decaerá, y viceversa, si el Clima Organizacional no mejorase, el Agotamiento emocional se incrementará. Finalmente, este resultado por ser altamente significativo se puede generalizar en poblaciones similares, por ejemplo, en agencias financieras de otras provincias o distritos. García (2009) define al clima

organizacional como “las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura.” Watters identifica cinco factores globales del clima: la estructura organizacional eficiente, autonomía de trabajo, supervisión rigurosa impersonal, ambiente abierto estimulante, y orientación centrada en el empleado.

La segunda hipótesis específica hace mención a la relación entre clima organizacional y la despersonalización de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019. El resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, es de -0.578 lo que indica que es una relación negativa e inversa, mientras que el p valor es igual a 0.001 ( $p < 0.05$ ), por lo que la relación es altamente significativa, lo que indica que, si el Clima organizacional mejorará, se estima que la Despersonalización decaerá, y viceversa, si el Clima Organizacional no mejorase, la Despersonalización se incrementará. Finalmente, este resultado por ser altamente significativo se puede generalizar en poblaciones similares, por ejemplo, en agencias financieras de otras provincias o distritos. Es “el desarrollo de actitudes y respuestas cínicas” de quienes ofrecen sus servicios.

La tercera hipótesis específica mencionaba que existía una relación entre la percepción del clima organizacional y la Falta de realización personal de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019. El resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, es de -0.468 lo que indica que es una relación negativa e inversa, mientras que el p valor es igual a 0.009 ( $p < 0.05$ ), por lo que la relación es altamente significativa, lo que indica que, si el Clima organizacional mejorará, se estima que la Falta de realización personal decaerá, y viceversa, si el Clima Organizacional no mejorase, la Falta de realización personal se incrementará. Finalmente, este resultado por ser altamente significativo se puede generalizar en poblaciones similares, por

ejemplo, en agencias financieras de otras provincias o distritos. Lo mismo que menciona Flores (2017) haciendo mención que toda empresa donde exista falta de realización personal será perjudicado el clima organizacional.

## CAPÍTULO V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1 Conclusiones

Al desarrollar el análisis de la información y el contraste con los objetivos de la presente investigación. Se puede concluir con lo siguiente:

El objetivo general buscaba dar respuesta a si existe una relación entre clima organizacional y el síndrome de burnout de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019. El resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, es de -0.510 lo que indica que es una relación negativa e inversa, mientras que el p valor es igual a 0.004 ( $p < 0.05$ ), por lo que la relación es altamente significativa, lo que indica que, si el Clima organizacional mejorará, se estima que la percepción del Síndrome de burnout decaerá, y viceversa, si el Clima Organizacional no mejorase, la percepción del Síndrome de Burnout se incrementará

El primer objetivo específico buscaba determinar la relación entre clima organizacional y el agotamiento emocional de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019. El resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, es de -0.643 lo que indica que es una relación negativa e inversa, mientras que el p valor es igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), por lo que la relación es altamente significativa,

lo que indica que, si el Clima organizacional mejorará, se estima que el Agotamiento emocional decaerá, y viceversa, si el Clima Organizacional no mejorase, el Agotamiento emocional se incrementará.

El segundo objetivo específico busca determinar la relación entre clima organizacional y la despersonalización de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019. El resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, es de -0.578 lo que indica que es una relación negativa e inversa, mientras que el p valor es igual a 0.001 ( $p < 0.05$ ), por lo que la relación es altamente significativa, lo que indica que, si el Clima organizacional mejorará, se estima que la Despersonalización decaerá, y viceversa, si el Clima Organizacional no mejorase, la Despersonalización se incrementará

El tercer objetivo específico busca determinar la relación entre la percepción del clima organizacional y la falta de realización personal de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019. El resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, es de -0.468 lo que indica que es una relación negativa e inversa, mientras que el p valor es igual a 0.009 ( $p < 0.05$ ), por lo que la relación es altamente significativa, lo que indica que, si el Clima organizacional mejorará, se estima que la Falta de realización personal decaerá, y viceversa, si el Clima Organizacional no mejorase, la Falta de realización personal se incrementará.

## **5.2 Recomendaciones**

- Una recomendación muy importante es poder tener una oficina del cuidado del colaborador interno, donde se pueda tener personal calificado para poder, medir el clima organizacional del trabajador, así también, se pueda velar por la salud emocional de los trabajadores.

- Se recomienda establecer proyectos para el mejoramiento del clima organizacional dentro de la empresa.
- Considerar al trabajador dentro de los planes de la investigación y de ese modo establecer una relación de compromiso y sienta el trabajador que es parte de esta.
- Establecer claramente las reglas y procesos necesarios a cumplir por cada área y así los trabajadores puedan realizar sus actividades de la mejor forma.
- En el aspecto de la investigación, se recomienda, desarrollar investigaciones que brinden información de primera mano, y poder abarcar otras agencias y poder comparar resultados, con la investigación realizada.

## Referencias

- Aldana González, O. L., Hernández-González, M. d., Aguirre Bautista, D. E., & Hernández Solórzano, S. (2009). Clima organizacional en una unidad. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 17(2), 91-96.
- Amanecer capacitación. (Mayo de 2012). Mejoramiento del clima laboral. 1-10.
- Arias Jiménez, M. (Junio de 2007). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral. *UNED*, 28(1), 1-8.
- Boada i Grau, J., De Diego Vallejo, R., & Agulló Tomás, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16(1), 125-131.
- Campos Livaque, L. R. (2012). Estilo de liderazgo directivo y clima organizacional en una institución educativa del distrito de ventanilla. *Universidad de San Ignacio de Loyola*.
- Cárdenas Niño, L. Y., Arciniegas Rodríguez, C., & Barrera Cárdenas, M. (2011). Modelo de intervención en clima organizacional. *International Journal of Psychological Research*, 121-127.
- Cárdenas Niño, L., Arciniegas Rodríguez, Y. C., & Barrera Cárdenas, M. (2009). Modelo de intervención en clima organizacional. *International Journal of Psychological Research*, 2(2), 121-127.
- Ccari Calcina, L. M. (2017). Síndrome de burnout y clima organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes Azángaro, periodo 2016.
- Carrillo, S. P. (Julio de 2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(1), 11.
- Chagray Rodríguez, S. A. (2018). Clima organizacional y burnout en personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en Lima Metropolitana.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., & Núñez Partido, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal. *Theoria*, 61-76.
- Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Mexico D.F, Mexico: Mc GrawHill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Corea: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2007). Proceso de reclutamiento. En I. Chiavenato, & M. I. Martínez (Ed.), *Administración de los recursos humanos (El capital humano de las organizaciones)* (Octava ed., pág. 155). Mexico, Mexico: Mc Graw - Hill interamericana.
- Coello Almeida, V. d. (2013). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center. *Universidad de Guayaquil*, 2(2).
- Contretas, F., Juárez, F., Barbosa, D., & Uribe, A. F. (Diciembre de 2010). Estilo de liderzgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas Colombianas. *Universidad del Rosaria*, XVIII(2), 7-17.
- Cuadra Peralta, A., & Veloso Besio, C. (2009). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional.
- Dominguez Aguirre, L. R., Ramirez Campos, A. F., & Garcia Mendez, A. (Enero-Junio de 2013). El Clima laboral como un elemento. *Revista Nacional le Administración*, 4(1), 59-70.
- Fernández Aguerre, T. (2004). Clima organizacional en las escuelas: Un enfoque comparativo para México y Uruguay. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 48.
- Fernández, Hernandez, y Baptista. *Metodología de La Investigación*. 6ta ed. Mexico: McGraw-Hill, 2010.
- Fernández, P. F. (2001). Desafíos de modernización de las relaciones laborales, una nueva cultura y concertación empresarial. 1-30.
- Fría Fernández, P. (2001). Desafíos de modernización de las relaciones laborales, una nueva cultura y concertación empresarial. 1-25.
- Garcia Ramirez, M. G., & Ibarra Velazquez, L. A. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato* (Vol. 15). México.
- García Solarte, M. (Julia-Diciembre de 2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. (42), 1-10.
- García Solarte, M. (Enero-julio de 2013). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70.
- Garza Puente, D. G. (2010). El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipa. *Universidad Autónoma de Tamaulipas*, 1-83.
- Hernández Aristu, J. (2000). La supervisión: Una contribución necesaria a la calidad de la competencia profesioanl, ilustrada por el concepto de supervisión utilizado en los países bajos. *Louis van Kessel*, 1-20.
- Hernández Palomino, J., Jesus, E. J., & Aguilar Arellano, M. (2014). influencia del comportamiento del lider en el desdarrollo de los recursos humanos. *revista internacional de administracion y finanzas*, 7(6), 75-90.

- I Grau, J. B., Vallejo, R. d., & Agulló Tomás, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16(1), 125-131.
- Lizárraga Cruz, N. A. (2016). Síndrome de Burnout y clima organizacional en los docentes de educación inicial de El Tambo.
- Maslach, Christina, and Susan E Jackson. "The Measurement of Experienced Burnout." *Journal of occupational behavior* 2, no. 99–113 (1981).
- Méndez Cruz, A. (2015). *Clima y compromiso organizacional percibido por empleados del parque eco arqueológico en México*. Ciudad de México.
- Mora, L., & Osorio, E. (2000). *Relación entre el clima organizacional y las habilidades gerenciales*. Colombia: Universidad Sabana.
- Morales, Alva &. "Relación Entre El Nivel de Satisfacción Laboral Y El Nivel de Productividad de Los Colaboradores de La Empresa Chimú - Agropecuaria." Universidad Privada Antenor Orrego, en Trujillo, Perú, 2014.
- Navarro, R. E., & Santillán, A. G. (2007). Clima y compromiso organizacional. *I*.
- Niño, L. C., Rodríguez, Y. C., & Cárdenas, M. B. (2009). Modelo de intervención en clima organizacional. *International Journal of Psychological Research*, 121-127.
- Oblitas Montalvo, S. S. (2017). Síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional en los trabajadores de la Micro Red Palmira-Huaraz, 2015.
- Pérez de Maldonado, I., Maldonado Pérez, M., & Bustamante Uzcátegui, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional. *Investigación y Postgrado*, 21(2), 231-248.
- Pineda, H. I. (2011). *Las habilidades directivas y su repercusión en el clima organizacional* .
- Puentes Rosa, A., Regalado, G., Robles, S., Rodríguez, P., & Sayago, D. (2004). Clima Organizacional. 1-27.
- Pupo Guisado, B. (2010). Estudio del clima organizacional en entidades cubanas desde una perspectiva de C.T.S.
- Rodríguez Obeso, R. L., & Saldaña Carranza, L. D. (2012). "Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en Bomberos Voluntarios Trujillo 2011".
- Segredo Pérez, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 389.
- Toro García, N., Ochoa T., L. E., & Vargas del R., A. d. (2004). Promotor de la creatividad en la empresa. *Creando*, 2(3), 1-7.
- Toro Rincón, L. M., & Arango Isaza, M. C. (2013 de Mayo). Identificación de los factores que caracterizan la comunicación entre los líderes. *Universidad Manizales*, 1-54.
- Tort i Raventós, L. (1979). Supervisión y administración escolar. *Revista Internacional de ciencias sociales*, 59-81.

- Ussher, M. (2008). La supervisión en la psicología social comunitaria. *Psicol. Am. Lat.*, 2(12), 1-50.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, C., & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional . *Diversitas, Perspectivas en Psicología*, 332.
- Vidaurre Ramirez, R. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional en una empresa telecomunicaciones de el Salvador* (Vol. 1). Antiguo Cuscatlán, El Salvador: Universidad Dr. José Matías Delgado.

## Anexos

### Anexo 1. Instrumentos

#### Encuesta de Clima organizacional y Síndrome de burnout

El objetivo de esta encuesta es para evaluar la percepción del clima organizacional y el síndrome de Burnout de los clientes internos de una Financiera en la Ciudad de Pucallpa, durante el periodo 2019.

Para que los resultados de la investigación sean válidos y fiables necesitamos obtener el mayor número de respuestas posibles, por eso desde ahora le manifestamos nuestro más sincero agradecimiento. Asimismo, le garantizamos que los datos que nos proporcionen serán absolutamente confidenciales y para uso exclusivamente académico.

#### Datos generales

Información personal:

1. Sexo: Masculino ( )                      Femenino ( )
2. Edad \_\_\_\_\_
3. Estado Civil: Soltero/a ( ) Casado/a ( ) Divorciado/a ( ) Conviviente ( )

Información profesional:

4. Carrera profesional: Administración ( ) Contabilidad ( ) Economía ( )  
Ingeniería de Sistemas ( ) Derecho ( ) Otra carrera ( ) \_\_\_\_\_
5. Años de servicio en la organización: \_\_\_\_\_
6. Área donde labora  
Operaciones ( ) Créditos ( ) Otro ( ) \_\_\_\_\_
7. Régimen laboral  
Contratado ( ) Plazo indefinido ( ) Otra modalidad ( ) \_\_\_\_\_

Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una X el número de la columna que corresponda a su respuesta.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TED	ED	NND	DA	TDA

Clima organizacional	TED	ED	NND	DA	TDA
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
3. Los objetivos de trabajo son retadores.					
4. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
5. Mi grupo de trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
6. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
7. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
8. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
9. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
10. Se reconocen los logros en el trabajo.					
11. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					

12. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
14. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
15. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
16. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
17. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
18. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
19. La organización tiene un involucramiento laboral.					
20. Existe un trato justo en la institución.					
21. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
22. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
23. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
24. Se valora los altos niveles de desempeño.					
25. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
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. Existe buena administración de los recursos.					
29. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
30. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					
31. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
32. En mi oficina o lugar de trabajo, la información fluye adecuadamente.					
33. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
34. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
35. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
36. Existen suficientes canales de comunicación.					
37. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
38. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
39. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
40. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
41. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
42. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					

43. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
44. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
45. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
46. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
47. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
48. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
49. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
50. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					

Cada ítem tiene siete posibles respuestas, marque con una X el número de la columna que corresponda a su respuesta.

Síndrome de Burnout		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 por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a mis feligreses							
5	Siento que estoy tratando a algunos feligreses como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis feligreses							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							

15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis feligreses							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis feligreses							
18	Me siento estimado después de haber trabajado muy cercanamente con mis feligreses							
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 feligreses me culpan de alguno de sus problemas							

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño	Conceptos centrales
Empoderamiento organizacional y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 de Vitarte, Lima, 2018.	<b>General</b> ¿Qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y el síndrome de burnout de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019?	<b>General</b> Determinar la relación que existe entre la percepción del clima organizacional y el síndrome de burnout de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.	<b>General</b> Existe relación entre la percepción del clima organizacional y el síndrome de burnout de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.	<b>Tipos</b> Correlacional	<b>Clima organizacional</b>
	<b>Específicos</b> 1. ¿Qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y el agotamiento emocional de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019? 2. ¿Qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y la despersonalización de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019? 3. ¿Qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y la realización personal de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019?	<b>Específicos</b> 1. Determinar la relación que existe entre la percepción del clima organizacional y el agotamiento emocional de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019 2. Determinar la relación que existe entre la percepción del clima organizacional y la despersonalización de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019. 3. Determinar la relación que existe entre la percepción del clima organizacional y la realización personal de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.	<b>Específicas</b> 1. Existe relación entre la percepción del clima organizacional y el agotamiento emocional de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019 2. Existe relación entre la percepción del clima organizacional y la despersonalización de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019. 3. Existe relación entre la percepción del clima organizacional y la realización personal de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019.	No Experimental  X → Y  X → Y1 X → Y2 X → Y3  <b>Área de Estudio</b> Agencia financiera <b>Población y muestra</b> Muestreo no probabilístico <b>Valoración estadística</b> Coeficiente de correlación de Rho Spearman	Realización personal Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales <b>Síndrome de Burnout</b> Agotamiento emocional Despersonalización Falta de realización personal