



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y

CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



---

**SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN LA GERENCIA  
DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA EMPRESA  
PRESTADORA DE SERVICIOS SEDACUSCO S.A. 2019**

---

**Presentado por:**

Bach. Sheyla Jeanett Merma Mamani

Bach. Ledy Yomira Quispe Cruz

**Asesora:**

Dra. María Rosa Gamio Vega

Centeno

**CUSCO-PERÚ**

**2019**



## PRESENTACIÓN

Señor decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

Señores dictaminantes

Dando cumplimiento a lo normado en el Reglamento Específico de Grados y Títulos de la escuela profesional de Administración, ponemos a vuestra consideración el plan de tesis intitulado: “Síndrome de Burnout y Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. 2019”, desarrollado acorde a los procedimientos establecidos por la Facultad, con el fin de optar al título profesional de Licenciadas en Administración.

Las tesis



## DEDICATORIA

A mis queridos padres: Ruben Merma Umpire y Rosa Mamani Apaza quienes son el pilar más importante en mi vida, por su apoyo, sus consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles y nunca dejarme caer a pesar de los obstáculos y principalmente por inculcar en mi valores y principios.

A mis hermanas y hermano: Rosa, Carmen y Frank porque son el motivo de mi superación, la alegría de mis días, por estar siempre apoyándome y por estar en los momentos más felices que pasamos en familia.

A mis queridos abuelos: Lucrecia Apaza de Mamani y Francisco Mamani Huayllani quienes nunca me dejaron sola, por ser comprensivos y luchadores y por darme un buen ejemplo.

A todos mis tíos y tías que siempre estuvieron apoyándome en esta faceta, por darme ánimos a lograr mis metas y objetivos porque son el motivo para seguir adelante, siempre con perseverancia y por enseñarme muchas cosas que hoy valoro.

Sheyla Jeanett



## DEDICATORIA

En primer lugar dedico esta investigación a mis padres Vilma Cruz Flores y Gabino Quispe Miche, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto que me encuentro, por estar siempre presentes brindándome su apoyo, por transmitirme sus conocimientos, por ser buenos padres y ejemplares y por darme lo mejor de ellos, quienes con sus palabras de aliento me motivaron y alentaron para seguir adelante y culminar el desarrollo de mi tesis.

A mis hermanas Flor Sheila y Sheirmy Edith por ser tan importantes en mi vida y por su apoyo incondicional.

A la persona más pequeña de mi familia, mi sobrino Brize Gabriel por el amor inmenso que genera en mi familia.

Para todos ellos esta dedicatoria de mi tesis, ya que son ellos quienes hicieron posible la realización de la presente investigación.

Ledy Yomira



## AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A la Universidad “Andina del Cusco” por aceptarme como parte de ella y abrirme las puertas para estudiar mi carrera. También agradezco a mis docentes, quienes supieron guiar mis pasos con su sabiduría y enseñanzas que han hecho de mi persona una excelente alumna y futura profesional.

A mi asesora Doctora Maria Rosa Gamio Vegacenteno, quien nos ayudó en todo este proceso, porque nos dio la oportunidad de recurrir a sus conocimientos para poder llevar adelante la presente tesis.

Al Gerente y colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la empresa EPS. SEDACUSCO por el tiempo y apoyo que nos brindó durante el proyecto.

Sheyla Jeanett



## AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por haber guiado mi camino de manera correcta, por permitirme realizar este objetivo y por la bendición inmensa que derrama sobre mí.

Seguidamente un agradecimiento especial a la Universidad Andina del Cusco y a nuestros docentes por transmitirnos sus excelentes enseñanzas, lo que me permitió ampliar mis conocimientos y realizar de manera correcta la investigación, quienes también nos impartieron conocimientos para nuestra formación profesional

Igualmente, agradecer a mi asesora Dra. María Rosa Gamio Vega Centeno, por el apoyo incondicional y facilitarme su sabiduría durante todo el proceso para el desarrollo de la investigación de tesis.

Al Gerente de la EPS SEDACUSCO S.A. por brindarnos la facilidad y permitirnos poder ingresar al establecimiento para realizar la investigación de esta tesis.

Asimismo, agradecer al personal en general de la Gerencia de Administración y Finanzas, por el tiempo necesario y apoyo que nos brindaron durante el proyecto.

Ledy Yomira



## Resumen

El presente trabajo de investigación intitulado “Síndrome de Burnout y Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral. La investigación es de enfoque cuantitativo, cuyo el alcance de la investigación es descriptivo-correlación, con diseño no experimental y el tipo de investigación es básico, la población de estudio estuvo conformada por 26 trabajadores, como instrumento se utilizó la encuesta. Al analizar la relación entre la variable síndrome de burnout y clima laboral se obtuvo como resultado que  $p = 0.000 < 0.05$ , en la prueba Chi – cuadrado, se afirma que, existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es  $-0.782$ , el cual indica que existe una relación negativa fuerte.

Palabras claves:

Síndrome de Burnout y Clima Laboral



### Abstract

The present research work entitled "Burnout Syndrome and Work Climate in the Administration and Finance Management of the Service Provider Company SEDACUSCO S.A. 2019", aimed to determine the relationship between Burnout Syndrome and Work Climate. The research is quantitative in approach, the scope of the research is descriptive-correlation, with a non-experimental design and the type of research is basic, the study population consisted of 26 workers, as an instrument the survey was identified, the results were processed By the statistical software Excel and spss 22. When analyzing the relationship between the variable burnout syndrome and work environment, the result is that  $p = 0.000 < 0.05$ , in the Chi-square test, it is stated that there is a significant relationship between Burnout Syndrome and Work Climate, where the degree of relationship using the Spearman correlation is  $-0.782$ , which indicates that there is a strong negative relationship.

Keywords:

Burnout Syndrome and Work Climate



## ÍNDICE

PRESENTACIÓN .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	v

### CAPÍTULO I

#### INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	3
1.2.1. Problema general .....	3
1.2.2. Problema específico.....	3
1.3. Objetivos de la investigación .....	3
1.3.1. Objetivos generales.....	3
1.3.2. Objetivos específicos .....	3
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.4.1. Relevancia social .....	4
1.4.2. Implicancias prácticas.....	4
1.4.3. Valor teórico .....	4
1.4.4. Utilidad metodológica .....	4
1.4.5. Viabilidad o factibilidad .....	5
1.5. Delimitación de la investigación.....	5
1.5.1. Delimitación Temporal.....	5
1.5.2. Delimitación Espacial.....	5
1.5.3. Delimitación Conceptual .....	5

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación .....	6
2.1.1. Antecedente Internacional.....	6
2.1.2. Antecedente Nacional .....	9
2.1.3. Antecedente Local .....	10
2.2. Bases teóricas .....	12
2.2.1. Concepto del Síndrome de Burnout .....	12
2.2.1.1. Importancia del Síndrome de Burnout .....	12
2.2.1.2. Causas del síndrome de burnout.....	12
2.2.1.3. Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	13



2.2.1.4. Fases del Síndrome de Burnout .....	14
2.2.1.5. Procedimientos para la prevención del Síndrome de Burnout .....	15
2.2.1.6. Actuación del Síndrome de Burnout en las organizaciones .....	15
2.2.1.7. Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	16
2.2.2. Concepto del Clima Laboral .....	20
2.2.2.1. Importancia del Clima Laboral.....	20
2.2.2.2. Características del Clima Laboral .....	21
2.2.2.3. Etapas para identificar problemas que afecten el Clima Laboral .....	22
2.2.2.4. Tipos de Clima .....	22
2.2.2.5. Factores del Clima Laboral .....	24
2.2.2.6. Propuestas para analizar el Clima Laboral .....	25
2.2.2.7. Niveles del Clima Laboral.....	26
2.3. Generalidades de la EPS. SEDACUSCO S.A. ....	28
2.4. Marco conceptual.....	30
2.5. Formulación de la hipótesis .....	32
2.5.1. Hipótesis general.....	32
2.5.2. Hipótesis específica.....	32
2.6. Variables .....	33
2.6.1. Variables.....	33
2.6.2. Conceptualización de las variables.....	34
2.6.3. Operacionalización de las variables .....	37

### **CAPÍTULO III**

#### **MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de investigación .....	38
3.2. Enfoque de investigación .....	38
3.3. Diseño de la investigación .....	38
3.4. Alcances de la investigación .....	38
3.5. Población y muestra de la investigación .....	39
3.5.1. Población .....	39
3.5.2. Muestra .....	39
3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	39
3.6.1. Técnica.....	39
3.6.2. Instrumento .....	39
3.7. Procesamiento de datos .....	39



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado .....	40
4.1.1. Presentación del instrumento .....	40
4.1.2. Fiabilidad del instrumento.....	41
4.2. Síndrome de Burnout .....	42
4.2.1. Resultados de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout .....	42
A) Agotamiento emocional.....	42
B) Despersonalización.....	44
C) Falta de eficacia profesional.....	46
4.2.2. Resultados de la variable síndrome de Burnout.....	48
4.2.3. Comparación promedio de las dimensiones de la variable síndrome de burnout.....	49
4.3. Clima laboral.....	50
4.3.1. Resultados de las dimensiones de la variable Clima Laboral .....	50
A) Individual.....	50
B) Interpersonal .....	52
C) Organizacional.....	53
4.3.2. Resultados de la variable Clima Laboral.....	55
4.3.3. Comparación promedio de las dimensiones de la variable Clima Laboral .....	56
4.4. Pruebas de hipótesis .....	57
4.4.1. Resultados para la relación entre las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout y la variable Clima Laboral.....	58
A) Agotamiento emocional y Clima Laboral .....	58
B) Despersonalización y Clima Laboral.....	59
C) Falta de eficacia profesional y Clima Laboral.....	60
4.4.2. Resultados para la relación entre la síndrome de burnout y la variable Clima Laboral	61

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	62
5.2. Limitaciones de estudio.....	63
5.3. Comparación crítica con la literatura existente .....	63
5.4. Implicancias del estudio .....	64

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 02: MATRIZ DEL INSTRUMENTO

ANEXO 03: INSTRUMENTO



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Conceptualización de las variables de estudio.....	34
Tabla 2	Operacionalización de las variables de estudio .....	37
Tabla 3	Distribución de los ítems del cuestionario .....	40
Tabla 4	Descripción de la Baremación y escala de interpretación .....	41
Tabla 5	Estadísticas de fiabilidad .....	41
Tabla 6:	Agotamiento emocional.....	42
Tabla 5	Despersonalización.....	44
Tabla 8	Falta de eficacia profesional .....	46
Tabla 7	Síndrome de Burnout .....	48
Tabla 8	Comparación promedio de las dimensiones de la variable síndrome de Burnout .....	49
Tabla 11	Individual.....	50
Tabla 12	Interpersonal .....	52
Tabla 13	Organizacional.....	53
Tabla 12	Clima Laboral .....	55
Tabla 13	Comparación promedio de las dimensiones de la variable Clima Laboral.....	56
Tabla 14	Agotamiento emocional y Clima Laboral.....	58
Tabla 15	Despersonalización y Clima Laboral.....	59
Tabla 16	Eficacia profesional y Clima Laboral .....	60
Tabla 16	Síndrome de Burnout y Clima Laboral.....	61



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Etapas para identificar problemas que afecten el Clima Laboral .....	22
Figura 2 Organigrama de la EPS. SEDACUSCO S.A.....	30
Figura 3: Agotamiento emocional .....	43
Figura 4: Despersonalización .....	45
Figura 5: Falta de eficacia profesional.....	47
Figura 6: Síndrome de Burnout.....	48
Figura 7: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout ..	49
Figura 8: Individual.....	50
Figura 9: Interpersonal .....	52
Figura 10: Organizacional.....	54
Figura 11: Clima Laboral.....	56
Figura 12: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Clima Laboral .....	57



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

Antiguamente el ser humano siempre ha luchado por subsistir, es por ello que necesitaba comunicarse con sus semejantes para poder lograr sus objetivos y metas, así mismo el hombre tuvo que practicar la caza, la agricultura, la pesca como una forma de organización, es así que continuaron desarrollándose convirtiéndose en el recurso más importante en una organización ya que empezaron a adquirir conocimientos y habilidades, en beneficio de estas, al pasar el tiempo las empresas se dieron cuenta que los empleados buscaban la mejora de las condiciones de trabajo, en la actualidad las tareas y responsabilidades que adquieren los trabajadores deben alcanzar metas establecidas por las empresas, es por ello que las organizaciones tienen la necesidad de realizar cambios que ayuden al desarrollo de sus trabajadores y mantener un ambiente laboral positivo donde se sientan reconocidos y realizados como profesionales competentes.

Bordas, (2016), define al Clima Laboral como; el contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y, por tanto, medidores desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Es un concepto multidimensional constituido por dimensiones relativas a las personas, relativas a los procesos de grupos y relativos a la organización. (pág. 16)

Las condiciones laborales que manejan las empresas afectan de cierta manera en la labor que realizan sus colaboradores desarrollando mental y físicamente el síndrome de Burnout donde Maslach citado por (Louffat, y otros, 2018, pág. 375) afirma que; “El Síndrome de Burnout se define como una crisis de la relación del empleado con su trabajo. Se trata de un estado de agotamiento emocional, a raíz del cual el trabajador se muestra cínico sobre el valor de su trabajo, además de inseguro de su capacidad de realizarlo”.



La Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. ofrece los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en el ámbito de su jurisdicción, éstas son de utilidad y necesidad pública de interés social, con la finalidad de brindar un servicio de calidad, donde se observa que presentan dificultades en el clima laboral dentro de la gerencia de administración y finanzas, es así que respecto a la dimensión individual del clima laboral, se observa que los colaboradores se sienten insatisfechos porque su trabajo no es reconocido por sus jefes inmediatos, así mismo el trabajo que ejecutan es rutinario y mecanizado, es por ello que muchas veces no llegan a cumplir con las metas establecidas; en el que no gozan de cierta autonomía para proponer mejoras.

Respecto a la dimensión interpersonal del clima laboral, se observa que existen conflictos en las relaciones sociales, existe discrepancias entre áreas de trabajo, los colaboradores tienen dificultades al desenvolverse en sus puestos; por otro lado, carecen de apoyo ya que hay escasa comunicación entre áreas, retrasándose algunas actividades dentro del cronograma establecido.

Respecto a la dimensión organizacional del clima laboral, se observa que los trabajadores no son considerados por los directivos donde en ocasiones son tratados irrespetuosamente; el esfuerzo que realizan muchas veces no es reconocido ya que carecen de incentivos dentro de la empresa, no sienten motivados y alentados por la empresa. Se observa que los directivos aún se encuentran en el liderazgo autocrático.

De continuar esta situación, en la Gerencia de Administración y Finanzas de la empresa prestadora de servicios SEDACUSCO S.A., se profundizará un ambiente laboral tóxico que generará mayores efectos nocivos en el Síndrome de Burnout, por tanto, es importante definir la relación que existe entre ambas variables, mediante el estudio exhaustivo de las mismas para implementar recomendaciones al respecto.



## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS SEDACUSCO S.A 2019?

### 1.2.2. Problema específico

**PE1.** ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y el clima laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS SEDACUSCO S.A. 2019?

**PE2.** ¿Qué relación existe entre la despersonalización y el clima laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS SEDACUSCO S.A. 2019?

**PE3.** ¿Qué relación existe entre la falta de eficacia profesional y el clima laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS SEDACUSCO S.A. 2019?

## 1.3. Objetivos de la investigación

### 1.3.1. Objetivos generales

Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A. 2019.

### 1.3.2. Objetivos específicos

**OE1.** Identificar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el clima laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A. 2019.



**OE2.** Identificar la relación que existe entre la despersonalización y el clima laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A. 2019.

**OE3.** Identificar la relación que existe entre la falta de eficacia profesional y el clima laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A. 2019.

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

##### **1.4.1. Relevancia social**

El presente trabajo de investigación es de beneficio para los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas, la misma de ser considerada por el gerente, ayudará a mejorar la convivencia entre compañeros de trabajo.

##### **1.4.2. Implicancias prácticas**

El presente trabajo de investigación permite generar posibilidades de superar las deficiencias del clima laboral en el personal de la Gerencia de Administración y Finanzas.

##### **1.4.3. Valor teórico**

El presente trabajo de investigación permite conocer el comportamiento del clima laboral frente al Síndrome de Burnout; así mismo, la investigación podrá ser tomada como antecedentes o material de consulta para futuras investigaciones.

##### **1.4.4. Utilidad metodológica**

En el presente trabajo de investigación, se propone un nuevo instrumento para la recolección análisis de datos de las variables de estudio, y de esa manera contribuir como referente a las investigaciones que se realizarán posteriormente sobre el tema.



#### **1.4.5. Viabilidad o factibilidad**

La presente investigación es viable y factible por tener acceso a la información, se contó con el tiempo y los recursos necesarios; así mismo, el diseño metodológico y el financiamiento son de dominio y control del investigador.

### **1.5. Delimitación de la investigación**

#### **1.5.1. Delimitación Temporal**

El tiempo que es materia de estudio y análisis en la presente investigación comprende el año 2019.

#### **1.5.2. Delimitación Espacial**

La presente investigación se realizó en la Gerencia de Administración y Finanzas de la empresa prestadora de servicios SEDACUSCO 2019.

#### **1.5.3. Delimitación Conceptual**

La presente investigación abarco principalmente los temas de Síndrome de Burnout y el Clima Laboral.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedente Internacional

**Antecedente 1:** (Bernal Guarín & Ramírez Pallares, 2011) realizó el trabajo de investigación sobre “*Impacto del Burnout en el Bienestar y Clima de las Organizaciones*” de la Universidad del Rosario, de nivel pre grado en Argentina, donde el objetivo principal era determinar la relación que existe entre las variables de investigación, la misma que llegó a las siguientes conclusiones:

- Según los resultados del estudio previamente realizado a la Gerencia colaboradora en Bogotá Colombia, se puede establecer que están siendo afectados por un tipo de Burnout pasivo, tal como lo menciona Gillespie (1980), en consecuencia se reafirma lo que Selye (1956) plantea, que el distrés (Tipo de estrés negativo) es el estrés crónico negativo que puede ser la puerta al Burnout. En este sentido, los resultados mostraron que la mayor concentración de personas se encuentra en los niveles medio/alto, principalmente en los ejes de Agotamiento Emocional y Autorrealización, lo que indica que de los 3 ejes que componen al síndrome, dos tercios se encuentran en nivel alto/medio, que puede considerarse como un cantidad representativa de personas que se encuentran en esos niveles de Burnout, que según Dietzel & Coursey (1998) siendo el Agotamiento Emocional el núcleo del Burnout, son esos niveles de Burnout los que está manejando la Gerencia.
- Sin embargo, es importante mencionar que el desarrollo del síndrome es progresivo por una serie de situaciones en particular que son las que generalmente lo potencializan. Es en este orden de ideas, estas situaciones llamadas en unos casos - estresores - tal como lo mencionó Peiro y Rodríguez (2008), están estrechamente asociadas con el clima organizacional. Golembiewski et al. (1993) reafirma que el Burnout se desarrollara



dependiendo del entorno en el cual este desenvuelto el individuo. En este sentido los resultados del MBI están sujetos a su entorno y el clima organizacional que esté presente en dicho momento.

- En coherencia con lo anterior se puede decir que existe una estrecha relación entre el síndrome del Burnout y el Clima Organizacional, ya que, dependiendo del tipo de clima organizacional existente, se propiciará el desarrollo del síndrome. Para el caso de la prueba ECO, los resultados se pueden definir en términos generales como un limbo de tendencias, ya que en los 5 diferentes factores se encontraron resultados diferentes, los cuales fueron analizados anteriormente, que en síntesis enmarca la situación como la inexistencia de estabilidad en el clima organizacional de la gerencia. En este sentido, cabe recopilar lo dicho por Gilbert et al. (2010), que menciona que a partir del nivel de engagement que tenga el individuo puede establecerse un buen ambiente, que según los resultados podría interpretarse que mientras algunos individuos pertenecientes a la gerencia tienen un nivel de compromiso bueno, el de otros no es tan bueno como se esperaría, guardando las proporciones de importancia que tiene cada factor que analiza el ECO, ya que se dan resultados diferentes en dichos factores. Lo anterior puede estar asociado a los diferentes motores de motivación que tengan los individuos, ya que dependiendo de estos podrá variar el nivel de engagement.
- Es evidente que el momento en que se aplicaron las pruebas en Madrid-España fue un momento crucial para haber emprendido la investigación. Los resultados muestran indicadores preocupantes para los niveles de estrés y puntos críticos a considerar en los niveles de clima organizacional. Se puede observar cómo el estado actual de Burnout se encuentra en una fase de maduración, comprometiendo del mismo modo el deterioro del clima organizacional. Es por esto que las directivas en la delegación colaboradora en Madrid, deben interiorizar este problema que se evidencia, de tal manera que se planeen, ejecuten y controlen estrategias que mitiguen los niveles de estrés e insatisfacción laboral para cada una de las áreas relacionadas. Estas deben



incluir medidas de contingencia para futuros funcionarios, remediales y correctivas para los actuales.

- Los resultados respaldaron el postulado expuesto por Maslach y Leiter (1997), donde se indica que a medida que las personas se hacen mayores, las manifestaciones de Burnout son menores. Observamos que los menores de 29 años presentaban niveles superiores de agotamiento emocional, despersonalización y menor autorrealización. Schaufeli & Greenglass (2001) destacan la prevalencia de una mayoría de género femenino en las empresas de servicios que exigen un contacto permanente con las personas. Tesis que se cumple en la delegación colaboradora ubicada en Madrid-España, de 7 funcionarios 5 son mujeres. Sin embargo, no se cumple lo dicho por Maslach y Jackson en 1985, donde se establece que las mujeres sufren mayor agotamiento emocional y menor despersonalización que los hombres. Los resultados manifestaron que las mujeres presentan mayores niveles de Burnout para cada una de las dimensiones, mientras los hombres se concentraban en niveles medios. En todo caso, es importante recordar lo señalado por Schaufeli (2001), que encuentra una razón a estos resultados, diciendo que los hombres suelen demostrar un alto grado de agresión por reprimirse emocionalmente. Quedo claro que las personas que tienen un nivel de educación superior, presentan mayores niveles de Burnout. Esto se puede explicar a partir de las investigaciones realizadas por Edelwisch & Brodsky, donde planean el proceso evolutivo del Síndrome. Suele suceder que las personas con niveles superiores de educación y mayor número de títulos presentan expectativas superiores. Esto genera un desencadenamiento de niveles superiores de estrés para cada una de las fases posteriores, haciendo que las fases de estancamiento, frustración y apatía sean más críticas en personas con estas características.
- La delegación colaboradora en Madrid-España se encuentra en un momento preciso para desarrollar y ejecutar planes, proyectos, programas y estrategias que estimulen y motiven a los funcionarios por medio del clima organizacional que perciben los funcionarios. El análisis de los resultados obtenidos en la prueba ECO, deja en evidencia los puntos críticos en los que se deben enfocar



los esfuerzos de las directivas y responsables de las áreas administrativas. Recordemos las palabras de Gilbert, Laschinger y Leiter (2010), donde relacionan como variable directa del engagement un buen clima organizacional. A su vez, Gilbert (2010), destaca el empoderamiento estructural como factor para fomentar la autorrealización del funcionario. Es aquí donde queda clara la relación directa entre las dimensiones del Burnout y el clima organizacional. Para el caso de esta delegación, en este aspecto, es importante revisar los puntos críticos incluidos en el Factor 1 (Gestión de la Línea de Apoyo y Organización) y 5 (Control y Presión). De ésta manera mejorará el clima organizacional a un rango considerado bueno y la dimensión de autorrealización incrementará, disminuyendo los efectos del Burnout para cada uno de los funcionarios. Lo anterior es una clara medida OCB.

- En resumen, se evidencia la inestabilidad organizacional de la gerencia colaboradora en Bogotá-Colombia, así como en la delegación colaboradora en Madrid-España, lo cual representa una oportunidad para brindar herramientas, que estén en la posibilidad de contribuir tanto en la reducción de los niveles de Burnout, así como en la estabilidad del clima organizacional, logrando incrementar niveles de eficiencia por parte de cada trabajador en particular, así como la efectiva gestión grupal de los mismos, trabajando a partir del equilibrio emocional en pro de la mejor gestión dentro de las organizaciones.

### 2.1.2. Antecedente Nacional

**Antecedente:** (Catañeda Chavez , 2015), realizó el trabajo de investigación sobre “*Síndrome de Burnout y Clima Social Laboral de los trabajadores asistenciales de ministerio de salud y seguro social de salud – Chepen*” de la Universidad Privada Antenor Orrego, de nivel pre grado en Perú, la misma que llevo a las siguientes conclusiones:

- Existe predominio del cansancio emocional del síndrome de burnout en los sujetos de la muestra, en los rangos altos y bajos respectivamente. En cuanto al indicador despersonalización del síndrome de burnout los niveles



predominantes se ubican en los rangos medio con un 47.4% y bajo con un 51.5%. Se evidencia en un 96.9% de la realización personal, cuya categoría se ubica en el nivel promedio. Destacando el indicador del cansancio emocional; en tanto que, la despersonalización se encuentra en un nivel medio y bajo; similar resultado ocurre en la realización personal.

- Se evidencia que el mayor predominio del clima laboral se ubica en rangos medios, los niveles con porcentajes son relativamente homogéneos, en los niveles altos y bajos; y en cuanto a la autorrealización del clima laboral, en un 95% se ubican en los niveles promedio y tendencia buena; también se encuentra la dimensión estabilidad y cambio del clima laboral se evidencia que el mayor volumen de sujetos percibe como un aspecto positivo en su ámbito laboral.
- Se hallan correlaciones negativas y significativas entre el cansancio emocional del síndrome de burnout, con las áreas de cohesión, apoyo, organización, claridad, control e innovación del clima socio laboral y en un nivel muy significativo, con el factor comodidad.
- La despersonalización del síndrome del burnout se correlaciona negativamente y de modo muy significativo con los factores: cohesión y comodidad; de manera significativa con implicancia, apoyo, autonomía, claridad, control e innovación.
- Finalmente, la realización personal del síndrome del burnout, se correlaciona de manera directa y muy significativa con la implicación, cohesión, autonomía y organización del clima laboral; así mismo se halla correlación significativa, con el apoyo, claridad e innovación del clima social laboral.

### 2.1.3. Antecedente Local

**Antecedente:** (Masias Amat, 2016), realizó el trabajo de investigación sobre *“Relación entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral del Personal del*



*Policlínico Santa Rosa PNP*” de la Universidad Andina del Cusco, de nivel pre grado en Perú, la misma que llego a las siguientes conclusiones:

- **Primera** a partir del resultado se concluye que cuando existe un clima laboral mayormente intermedio la mayor porción de personal presenta levemente el síndrome de Burnout y cuando el clima laboral es desfavorable hay presencia de un moderado síndrome de Burnout.
- **Segunda** de los resultados obtenidos, se demuestra que el 91% de población presenta algún nivel de Burnout teniendo como característica principal la realización personal y el agotamiento emocional y en niveles más bajos la dimensión de despersonalización.
- **Tercero** la percepción del clima laboral de la mayoría de personas que laboran en el policlínico Santa Rosa PNP-Cusco está presentado por un nivel intermedio en las dimensiones de autorrealización con 35%, la dimensión de supervisión con 31.7%, la dimensión de comunicación 33.3% y las condiciones laborales con 41.7%. Cabe Resaltar qué todas estas dimensiones tienen una tendencia a desfavorable mientras que únicamente la dimensión de involucramiento con 46.7% tiene una tendencia a ser favorable.
- **Cuarta** la relación existente entre las dimensiones del síndrome de Burnout y el clima laboral presenta que la dimensión de agotamiento emocional presenta relación negativa con todas las dimensiones del clima laboral, en la cual destaca la mayor relación con la dimensión de autorrealización; de la misma manera la despersonalización presenta relación significativa negativa con las dimensiones del clima laboral destacando con la dimensión de la condición laboral; de lado contrario la realización personal presenta relación significativa positiva con todas las dimensiones del clima laboral, destacando la relación con la dimensión de involucramiento laboral.



## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Concepto del Síndrome de Burnout

Maslach citado por (Louffat , y otros, 2018, pág. 375) afirma que; El Síndrome de Burnout se define como una crisis de la relación del empleado con su trabajo. Se trata de un estado de agotamiento emocional, a raíz del cual el trabajador se muestra cínico sobre el valor de su trabajo, además de inseguro de su capacidad de realizarlo.

Gil Monte citado por (Alves, 2016, pág. 21) afirma que; Es una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y en general en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización.

#### 2.2.1.1. Importancia del Síndrome de Burnout

Patlan (2013), afirma que; el Síndrome de Burnout es importante en las organizaciones.

El estudio del Burnout en las organizaciones es importante porque se trata de un problema de salud ocupacional que, además de provocar consecuencias negativas en el trabajo (bajo desempeño, baja productividad, baja calidad del servicio y atención a usuarios), provoca en el personal sentimientos de minusvalía, actitudes negativas hacia el trabajo, bajo auto concepto y pérdida de interés hacia los clientes o usuarios, entre otros (pág. 447).

#### 2.2.1.2. Causas del síndrome de burnout

Olivo (2018), afirma que; a pesar que la insatisfacción e incapacidad para responder a las necesidades son las principales causas de este



fenómeno (el bienestar humano es insaciable), existen otros factores que contribuyen con éste, entre los cuales destacan (págs. 73,74):

- Contacto reiterado o frecuente con personas problemáticas o irritadas (molestas por el tiempo que han esperado para que los atiendan y/o debido a las calamidades que están sufriendo).
- Recepción prolongada de quejas y reclamos de clientes o terceros.
- Nivel elevado de responsabilidad.
- Preocupaciones frente a decisiones críticas.
- Jornadas laborales extensas (10-12 horas diarias).
- Trabajos muy exigentes o muy monótonos.
- Condiciones laborales no adecuadas (ruidos, hacinamiento, etc.)

### **2.2.1.3. Consecuencias del Síndrome de Burnout**

Azcuenaga (2014), afirma que; las consecuencias del Síndrome de Burnout para la organización son:

Lo síntomas del Síndrome de Burnout también consecuencias laborales negativas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo y se manifiestan en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad); disminuyendo la productividad y la calidad del trabajo y, por tanto, el rendimiento que afecta a los servicios que se prestan. Surgen sentimientos que abarcan desde la indiferencia a la desesperación frente al trabajo; se da un alto absentismo, con una mayor desmotivación, aumentan los deseos dejar ese trabajo por otra ocupación con un creciente los deseos de dejar ese trabajo por otra ocupación y se puede llegar o a una reconversión por parte de afectado profesional o al abandono de la profesión.

Si la organización no favorece el necesario ajuste entre necesidades de los trabajadores y los fines de la institución, se produce una pérdida de la



calidad de los servicios como consecuencia de todo ello, que no es más que la expresión de una desilusión (pág. 174).

#### 2.2.1.4. Fases del Síndrome de Burnout

Departamento de asistencia técnica para la prevención de riesgos laborales (2009) afirma que; se pueden destacar cinco fases en el desarrollo del Síndrome de Burnout:

- **Fase inicial de entusiasmo:** Ante el nuevo puesto de trabajo se experimenta entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.
- **Fase de estancamiento:** No se cumplen las expectativas profesionales. Se empieza a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés), por tanto, deteriora de un problema de estrés psicosocial.
- **Fase de frustración:** En esta fase, el trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.
- **Fase de apatía:** En esta fase se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales, como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.



- **Fase de quemado:** Colapso emocional y cognitivo fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador(a) dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

#### 2.2.1.5. Procedimientos para la prevención del Síndrome de Burnout

Gil Monte y Peiró citado por (SECPAL, 2008, pág. 42) afirma que; se han propuesto diversos procedimientos para intervenir desde el nivel organizacional en la prevención del Síndrome de Burnout:

- **Programas de socialización anticipatoria:** Facilita que los profesionales desarrollen estrategias para enfrentarse con las expectativas irreales que tienen sobre la profesión. Se cuestionan los ideales y se analizan las divergencias de cómo se realizan las cosas en el trabajo y como deberían realizarse.
- **Programas de retroinformación:** Mediante cuestionarios de grado de satisfacción a usuarios se obtiene información sobre la actividad y el servicio que ofrecen los profesionales.
- **Desarrollo organizacional:** El objetivo es mejorar los procesos de renovación y la solución de problemas en las organizaciones.

#### 2.2.1.6. Actuación del Síndrome de Burnout en las organizaciones

Azcuenaga (2014), afirma que; es conveniente tener en cuenta las siguientes medidas organizativas (pág. 175):

- Mejorar el clima de trabajo promoviendo el trabajo en equipo.
- Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo descentralizando la toma de decisiones.



- Disponer el análisis y definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflictos de rol.
- Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- Definición de competencias y responsabilidades, de forma precisa y realista, atendiendo a las capacidades reales.
- Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización, mejorando el ambiente.
- Fomentar la colaboración en la organización.
- Fomentar la flexibilidad horaria.
- Promover la seguridad en el empleo.
- Establecer objetivos claros para los roles profesionales.
- Aumentar las recompensas a los trabajadores.
- Fomentar las relaciones interpersonales.
- Fortalecer los vínculos sociales entre el grupo de trabajo.
- Establecer sistemas participativos y democráticos en el trabajo.
- Facilitar formación e información.
- Establecer líneas claras de autoridad.
- Mejorar las redes de comunicación organizacional.

#### **2.2.1.7. Dimensiones del Síndrome de Burnout**

Louffat , y otros (2018), el Síndrome de Burnout se compone de 3 dimensiones:

##### **a. El agotamiento emocional**

“El cual abarca cualquier causa, sea física o emocional que genere que el empleado se sienta fatigado y sin reservas de recursos físicos y emocionales” (Louffat , y otros, 2018, pág. 376)

Surge como consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor le plantea y se concreta en una continua y creciente fatiga en los



niveles mental, físico y emocional que se corresponde con la cantidad de trabajo efectuada, además de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral, con descontento y pesimismo acerca de sus tareas profesionales. (Bosqued , 2008, pág. 25)

- **Irritabilidad:** Cuando todos los miembros del equipo laboral están continuamente irritables, por lo general, están molestos o enojados por alguna razón. Podría estar relacionada con el trabajo o con una circunstancia de la vida personal. Sin embargo, el problema es más grave cuando el empleado muestra resistencia; por ejemplo, resistencia a las instrucciones y a nuevos procedimientos, o resistencia al cambio. A menudo los trabajadores muestran irritabilidad y resistencia cuando no se sienten valorados por lo que hacen. (Chapman & White , 2011, pág. 54)
- **Pesimismo:** Significa literalmente “falta de ánimo”. A veces las personas “se desaniman” con el tiempo. Empiezan a preguntarse por qué deberían seguir esforzándose. Cuando usted oye que las personas hacen afirmaciones como: ¿Para que esforzarse? A nadie le importa o “Estoy a punto de rendirme y darme por vencido”, debería saber que comienza a haber desánimo. (Chapman & White, 2011, pág. 54)
- **Fatiga física:** Es la disminución de la capacidad física del individuo después de haber realizado un trabajo durante un tiempo determinado; es decir, es fruto de una carga de trabajo excesiva. (Llaneza , 2006, pág. 277)
- **Fatiga mental:** Es la disminución de la capacidad mental del trabajador después de haber realizado una tarea durante muchas horas. Se encuentran factores que pueden incidir en la carga mental del trabajador: exigencias del trabajador y de la tarea, las



condiciones en que se realiza (ruido, temperatura, humedad) y las características de las personas que llevan a cabo (estrés, depresión, insatisfacción laboral). (Olmedo, 2014, pág. 69)

- **Fatiga emocional:** El hecho de tener que interactuar con un extraño tras otro, una y otra vez, todo el día, hace producir una especie de reacción de fatiga emocional. El recargo de contacto y otros efectos secundarios del trabajo emocional lleno de tensión pueden manifestarse en los sentimientos, actitudes y comportamientos de las personas que trabaja. (Arroyo, 2012, págs. 131,132)

#### b. Despersonalización

“Que se refiere a la actitud indiferente distante y negativa que adopta el empleado hacia su trabajo” (Louffat , y otros, 2018, pág. 376)

Con frecuencia escuchamos que los gerentes expresan cuan cínica se ha vuelto la plana mayor de la compañía. Los comentarios sarcásticos sobre los procesos y procedimientos nuevos pueden llegar a ser algo habitual. El cinismo y el sarcasmo, muchas veces, son maneras sutiles de expresar enojo y desconfianza. Sin embargo, un suministro constante de genuino aprecio puede comenzar a revertir las actitudes del personal (Chapman & White , 2011, pág. 55)

- **Actitud negativa hacia el trabajo:** Suele tener que ver con un aumento de conflictividad con sus compañeros, jefes y clientes, frecuentemente emoción de ira y enfado al pensar erróneamente que lo que está sucediendo confirma sus creencias más negativas. (Bueno, 2003, pág. 163)



- **Indiferente:** Una conducta de “me importa un comino” que aleja al cliente, la pérdida de interés por la calidad de trabajo, falta de orgullo personal o sentimiento de realización. (Arroyo, 2012, pág. 132)
- **Enojo:** Una de las causas del enojo son los prejuicios, estos cierran completamente la posibilidad de ver con claridad los objetivos alcanzables, convirtiéndolos en modelos para describir, explicar y controlar o resolver situaciones. Los prejuicios no son más ideas cuyo origen se encuentra en experiencias pasadas, en comentarios hechos por otros compañeros o por personas ajenas al empleo, quienes aconsejan por ejemplo no exponer ideas o proyectos porque seguramente no serían tomados en cuenta por las altas autoridades. También constituye a este clima de prejuicios las personas que en cargos de mando piensan que todos sus empleados son ineficientes e incapaces. (Macias, 2011, pág. 40)
- **Desconfianza:** es la ausencia de la confianza. La presencia de desconfianza en los diversos niveles de las organizaciones, funciones y jerarquías resultan de las experiencias de un pasado negativo (ya sea actual o percibido) entre las personas y los grupos particulares. Tales expectativas, garantizadas o no, hacen inhibir la parte de la información unidad a los grupos. La ausencia de confianza es un indicador potencial que bloquea la cooperación entre las personas. (Valero, 2012, pág. 50)

### c. La falta de eficacia profesional

“El cual abarca sentimientos de duda del trabajador sobre su propia competencia para realizar su trabajo con eficiencia, eficiencia y efectividad” (Louffat , y otros, 2018, pág. 376)



- **Eficiencia:** “Es capaz de conseguir los fines que persigue utilizando o consumiendo los mínimos recursos posibles” (Lacalle, Caldas , & Carrión , 2012, pág. 56)
- **Eficacia:** “Es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” (González, 2012, pág. 8)

## 2.2.2. Concepto del Clima Laboral

Es el conjunto de percepciones subjetivas y socialmente compartidas que tienen los trabajadores de las características de la organización y el ambiente de trabajo, destacando la percepción de atributos en tres niveles: individual, interpersonal y organizacional. Estas percepciones influyen en el comportamiento y el desempeño del trabajador en la organización. (Patlan & Flores, 2013, pág. 133)

Bordas (2016) define como; El contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros, por tanto al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y por tanto, medidores desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Es un concepto multidimensional constituido por dimensiones relativas a las personas, relativas a los procesos de grupos y relativos a la organización (pág. 16).

### 2.2.2.1. Importancia del Clima Laboral

Galarza (2011), afirma que; la importancia de la gestión del Clima Laboral es:

Es importante conocer los factores que imposibilitan que el trabajador se sienta a gusto en su centro de labor, ya que las tendencias



motivacionales y de comportamiento tienen consecuencias directas sobre la productividad de la organización.

El secreto de las empresas denominadas como mejores lugares para trabajar, no es más que un fiel cumplimiento de una filosofía y cultura. Dentro de ello, debemos tener en cuenta la “confianza” que proporcionamos a nuestros trabajadores. Podríamos creer que el tener un buen clima organizacional es el trabajo de recursos humanos, pero no es así: los directivos, jefes y gerentes son los responsables de la gestión del clima organizacional, mientras que recursos humanos planifica, asesora, monitorea programas de mejoramiento (pág. 207).

#### **2.2.2.2. Características del Clima Laboral**

Pintado (2014), afirma que; el Clima Laboral posee características por:

- Las variables que definen el clima laboral son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- El clima laboral afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con esta.
- El clima laboral es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes.
- El clima organizacional es afectado por diferentes variables estructurales, tales como el estilo de dirección, políticas y planes de gestión, programas de contratación y despido, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima.
- Existe directa relación entre el buen o mal clima laboral y la buena o mala calidad de vida laboral.
- El cambio en el clima laboral es siempre posible, pero se requiere de cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero (pág. 315).



### 2.2.2.3. Etapas para identificar problemas que afecten el Clima Laboral

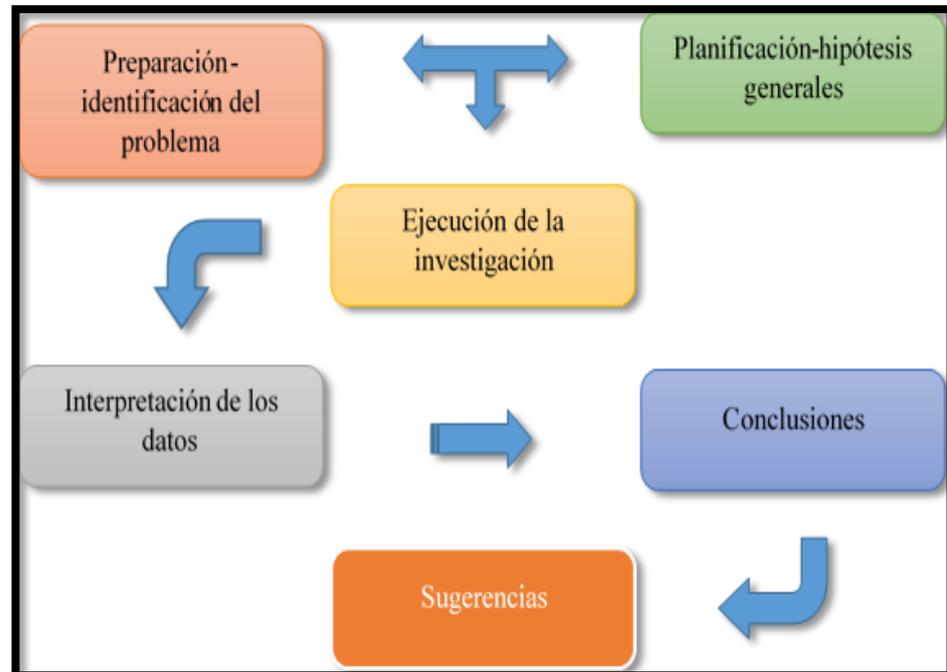


Figura 1 Etapas para identificar problemas que afecten el Clima Laboral

Fuente: Indicadores de gestión en recursos humanos y su impacto económico en la organización (Galarza, 2011, pág. 209)

### 2.2.2.4. Tipos de Clima

Chiang, Martin, & Nuñez (2010), afirma que; los tipos de clima son:

- **Clima psicológico:** Se compone esencialmente de las percepciones que tienen los individuos de sus entornos. De naturaleza psicológica y abstracta, estas percepciones reflejan como los individuos organizan las experiencias de su entorno. Para ser significativas estas percepciones no necesitan coincidir con las de otros individuos del mismo entorno y aunque: el entorno próximo de un individuo puede ser único y las diferencias individuales juegan un papel sustancial en estas percepciones.

El clima psicológico ha sido definido como la referencia a las representaciones cognitivas de un individuo sobre sucesos situacionales relativamente próximos, expresados en términos que



reflejan el significado psicológico y la importancia de la situación para el individuo. Los rasgos fundamentales de esta definición son que el clima es individual y se puede interpretar (págs. 46,47).

- **Clima agregado:** Es el conjunto de percepciones de los individuos que pertenecen a una misma unidad o colectivo social a un cierto nivel jerárquico formal (por ejemplo la organización, el departamento, y el nivel jerárquico). Conviene observar que el nivel de agregación no tiene que coincidir necesariamente con el nivel descriptivo de las percepciones. Los climas agregados se construyen dañándose en la pertenencia de los individuos a algunas unidades identificables de la organización formal, y en el nivel de acuerdo o consenso de las percepciones dentro de la unidad. La razón fundamental que hay detrás de agregar los datos de los individuos a nivel determinado es asumir a priori que ciertos grupos o colectivos organizacionales tienen un clima y que este, puede identificarse determinando las diferencias entre unidades. También se puede deducir que esta agregación de opiniones individuales está justificada porque el acuerdo perceptivo implica un significado compartido (págs. 46,47).
- **Clima colectivo:** Propusieron una aproximación alternativa: identificar clusters o grupos de individuos con percepciones ambientales similares mediante el uso de métodos estadísticos de agrupamiento. Estos grupos de miembros organizacionales se denominan climas colectivos y cumplan el criterio de acuerdo o consistencia interna para obtener puntuaciones agregadas de clima.

Los climas colectivos surgen del acuerdo individuos sobre la base de sus percepciones acerca de los contextos organizacionales, sin embargo, en contraste con el clima agregado, los climas colectivos no necesitan solaparse con las unidades formales. Los climas colectivos están compuestos de individuos para quienes las situaciones tienen un significado común. Esencialmente, los climas colectivos son



identificados analizando las percepciones individuales de los factores situacionales y combinando estas, independientemente de la pertenencia de los sujetos a determinados grupos formales, en grupos de sujetos que presenta en puntuaciones similares de clima (págs. 46,47).

#### 2.2.2.5. Factores del Clima Laboral

Ccuchi (2011), afirma que; la evaluación del Clima Laboral se realiza a través de la cuantificación de una serie de factores que influyen en el mismo, dentro de estos factores para nuestro análisis consideramos los siguientes (págs. 257,258):

- **La Estructura organizacional:** Mide la impresión que tienen los colaboradores de conocer cuál es su rol, responsabilidades, funciones y objetivos y en qué medida se conocen los roles, responsabilidades y funciones de las personas que ocupan puestos que interactúan con él en la organización. También mide si las personas conocen como pueden evolucionar en la organización y que es lo que deben hacer para lograrlo.
- **La Calidad:** Este factor mide la percepción que tienen las personas del nivel de calidad que es definido, comunicado y exigido. El hecho de que este nivel de calidad se cumpla por parte de la organización actúa como un factor estimulante y motivador.
- **La identificación:** Establece la percepción que tienen los colaboradores de compartir la estrategia, objetivos, valores y cultura que ha definido, comunica y aplica la empresa y que la imagen pública que posee le hace sentir identificados con la misma.
- **El trabajo en equipo:** Mide la percepción que tienen los colaboradores sobre si el interés general prima por sobre el individual, y sobre si verdaderamente se trabaja en equipo.



- **El reconocimiento:** Determinan la impresión que tienen los colaboradores sobre la existencia de equidad y justicia en las formas de reconocimiento que reciben por su contribución a los logros y al éxito de la compañía.
- **La responsabilidad:** Mide la impresión que tienen los colaboradores de ser responsables de las tareas que se les delega y de asumir las consecuencias de sus decisiones.
- **El apoyo:** Mide la percepción de que un clima de confianza y apoyo mutuo reina en su entorno y dentro de la empresa.

#### 2.2.2.6. Propuestas para analizar el Clima Laboral

Bordas (2016), afirma que; las propuestas para analizar el Clima Laboral son:

- **Autonomía:** El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consulta cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficiente y a tomar iniciativas propias (págs. 30,31).
- **Cooperación y apoyo:** Grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización (págs. 30,31).
- **Reconocimiento:** El grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización (págs. 30,31)
- **Organización y estructura:** Grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son



claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formulismo burocráticos (págs. 30,31).

- **Innovación:** Grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone (págs. 30,31).
- **Transparencia y equidad:** Grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción (págs. 30,31).
- **Motivación:** Grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada (págs. 30,31).
- **Liderazgo:** Modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados (págs. 30,31).

#### 2.2.2.7. Niveles del Clima Laboral

Patlan & Flores (2013), afirma que; existen tres niveles: individual, interpersonal y organizacional.

##### a) Individual

“Son los atributos individuales que tienen las personas como la satisfacción de los trabajadores y la autonomía en el trabajo.” (Patlan & Flores, 2013, pág. 134)



- **Satisfacción de los trabajadores:** “Grado en que los trabajadores perciben que son reconocidos por su trabajo y si estos se sienten satisfechos con el logro de las metas y objetivos en el trabajo, como resultado de un ambiente agradable y de satisfacción para el trabajo“. (Uribe, 2015, pág. 49)
- **Autonomía en el trabajo:** “Grado en que los trabajadores perciben sentirse independientes en su trabajo y tienen la libertad de elegir y decidir la forma más conveniente de realizar sus actividades en el trabajo.” (Uribe, 2015, pág. 49)

#### b) Interpersonal

“Son los atributos de la relación trabajador-entorno laboral dentro de la organización como la relaciones sociales entre los miembros de la organización y la unión y apoyo entre los compañeros de trabajo.” (Patlan & Flores, 2013, pág. 134)

- **Relaciones sociales:** “Grado en que los trabajadores perciben el trabajo con sus compañeros bajo una atmósfera de amistad y compañerismo y en el cual existe una buena comunicación para realizar el trabajo en equipo.” (Uribe, 2015, pág. 49)
- **Apoyo:** “Grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización. Así como la percepción que tienen los trabajadores de recibir apoyo y ayuda de sus compañeros, favoreciendo el sentimiento de trabajo en equipo.” (Uribe, 2015, pág. 49)

#### c) Organizacional

“Son los atributos de la organización, el trabajo y el ambiente como la consideración de directivos, beneficios y recompensas, esfuerzo y liderazgo de directivos.” (Patlan & Flores, 2013, pág. 134)



- **Consideración de directivos:** “Grado en que los trabajadores perciben que su superior otorga apoyo a los trabajadores, se dirige y comunica con respeto y amabilidad con sus subordinados y les brinda el trato más humano posible.” (Uribe, 2015, pág. 49)
- **Recompensas:** “Grado en que los trabajadores perciben que la organización busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas tales como incremento de salarios, vacaciones, incentivos, bonos y demás premios que hacen hacer sentir satisfecho al trabajador, así como obtener reconocimiento por la calidad de su trabajo realizado.” (Uribe, 2015, pág. 49)
- **Esfuerzo:** “Grado en que los trabajadores son alentados por la organización y las condiciones que hacen que los trabajadores trabajen intensamente. Estos aspectos se reflejan en que el trabajador se siente responsable de realizar su trabajo, se siente comprometido con su trabajo y se preocupa por la calidad de sus actividades, por lo cual busca esforzarse dentro de su trabajo.” (Uribe, 2015, pág. 49)
- **Liderazgo de directivos:** “Grado en el que los trabajadores perciben un manejo inteligente, responsable y alentador por parte de sus superiores, en cómo la capacidad de toma de decisiones y el don de mando influye en el desarrollo de las actividades de los trabajadores.” (Uribe, 2015, pág. 49)

## 2.3. Generalidades de la EPS. SEDACUSCO S.A.

### 2.3.1. Naturaleza de la empresa

La EPS SEDACUSCO S.A., es una Empresa Municipal de derecho privado, constituida como Sociedad Anónima con autonomía administrativa, técnica y económica. Realiza todas las actividades vinculadas a la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en el ámbito de su jurisdicción, éstas son de utilidad y necesidad pública de interés social.



### **2.3.2. Misión**

Somos la empresa prestadora de servicios de saneamiento en la Región del Cusco, nuestros servicios mantienen niveles de calidad exigidos por las normas nacionales e internacionales. SEDACUSCO está integrada por personal identificado y capacitado, con vocación de servicio a la comunidad; innovando y usando tecnología vigente, orientados a la sostenibilidad empresarial y ambiental; de esta manera contribuimos a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes.

### **2.3.3. Visión**

Empresa de servicios de saneamiento líder a escala nacional y referente a nivel latinoamericano, que cuenta con el más alto grado de indicadores de calidad de servicio, financieramente sólida, orientada a una gestión empresarial eficiente hasta alcanzar la satisfacción total del cliente, con responsabilidad socio-ambiental.

### **2.3.4. Valores**

- Servicio
- Honestidad
- Respeto socio-ambiental
- Perseverancia
- Lealtad con el cliente interno y externo
- Responsabilidad
- Eficacia

### **2.3.5. Objetivos Estratégicos**

#### **2.3.5.1. Objetivo General**

Lograr la sostenibilidad y calidad de los servicios de saneamiento y contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, con responsabilidad socio-ambiental.

### 2.3.5.2. Objetivos Parciales

- Mejora continua de los servicios de agua y alcantarillado.
- Asegurar la sostenibilidad económica y financiera de la empresa.
- Modernizar y optimizar los procesos administrativos, comerciales y operativos.
- Ampliar la cobertura de los servicios de agua y alcantarillado.
- Responsabilidad socio ambiental.

### 2.3.6. Organigrama de la empresa

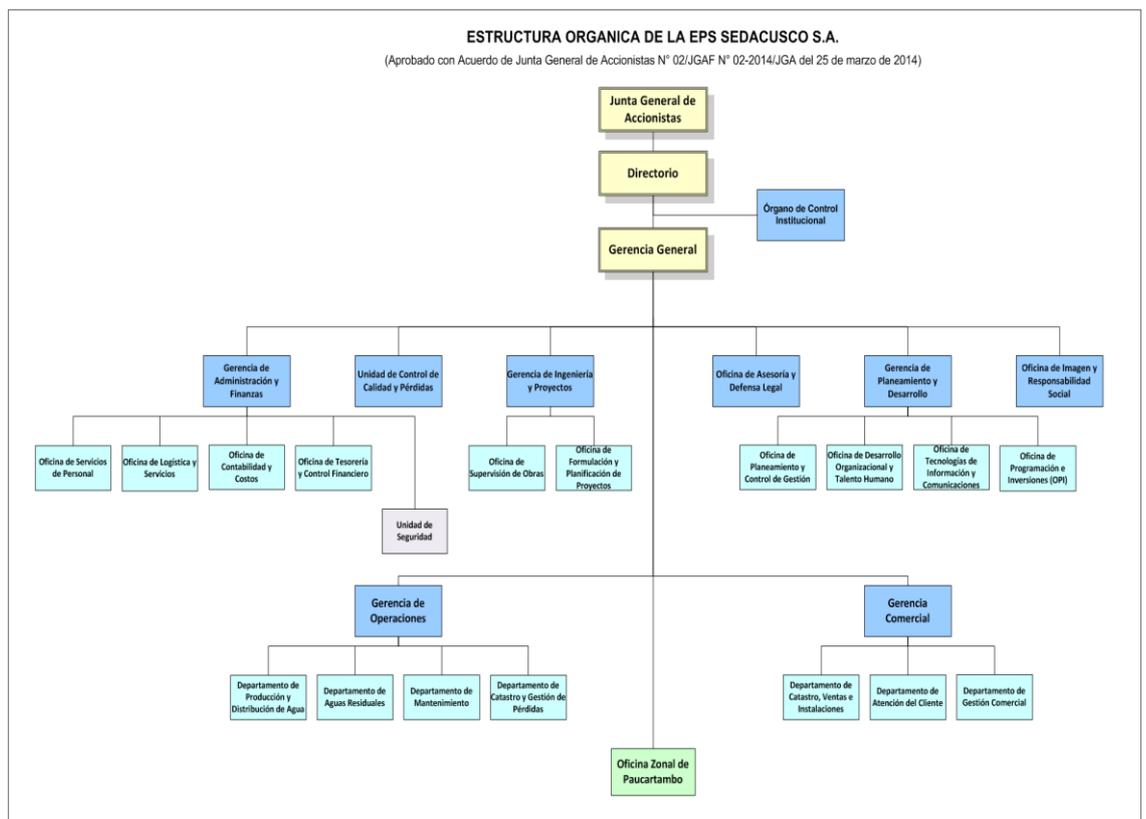


Figura 2 Organigrama de la EPS. SEDACUSCO S.A.

Fuente: <https://www.sedacusco.com/empresa/organigrama/>

## 2.4. Marco conceptual

### 2.4.1. Estrés

“No es una enfermedad sino una respuesta fisiológica útil y eficiente que únicamente puede resultar nociva en determinadas circunstancias.” (Torres & Baillés , 2015, pág. 2)



#### **2.4.2. Empresa**

“Es una entidad que operando en forma organizada, combina la técnica y los recursos para producir o prestar servicios con el objeto de satisfacer necesidades de un mercado y obtener un beneficio económico.” (Solís & Escobar , 2008, pág. 26)

#### **2.4.3. Comunicación**

“Es el proceso de transmitir información de una persona a otra para crear un sentimiento y comprensión compartidos. La palabra comunicación proviene de la palabra latina “communicare”, que significa compartir o hacer común.” (Griffin , Philips, & Gully, 2017, pág. 336)

#### **2.4.4. Productividad**

“Combinación de la eficacia y eficiencia de una organización.” (Robbins & Judge, 2013, pág. 29)

#### **2.4.5. Actitudes**

“Son enunciados de evaluación-favorables o desfavorables- acerca de objetos, individuos o eventos. Reflejan cómo se siente alguien con respecto a algo.” (Robbins & Judge, 2013, pág. 70)

#### **2.4.6. Desempeño**

“Es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y funciones. El desempeño individual afecta en el grupo y este condiciona el de la organización. Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización mentiras que uno mediocre no agrega valor.” (Chiavenato , 2009, pág. 12)

#### **2.4.7. Motivación**

“Procesos que determinan la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de una meta.” (Robbins & Judge, 2013, pág. 203)



#### **2.4.8. Organización**

“Unidad social coordinada en forma consistente que incluye a dos o más personas, quienes funcionan sobre una base de continuidad relativa, para alcanzar una meta o un conjunto de metas comunes.” (Robbins & Judge, 2013, pág. 5)

#### **2.4.9. Comportamiento**

“Conducta, manera de comportarse. Conducta, en su primera acepción, se relaciona con conducción, que según la misma fuente es: acción y efecto de conducir, llevar o guiar alguna cosa.” (Alles , 2008, pág. 20)

#### **2.4.10. Calidad**

“Puede significar capacidad para satisfacer siempre la necesidad del cliente sea interno o externo. La calidad puede estar en los procesos internos, en el patrón de vida de la organización o en sus productos o servicios.” (Chiavenato , 2009, pág. 14)

### **2.5. Formulación de la hipótesis**

#### **2.5.1. Hipótesis general**

Existe relación inversa y significativa entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019.

#### **2.5.2. Hipótesis específica**

**H.E.1:** Existe relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019.



**H.E.2:** Existe relación inversa y significativa entre la despersonalización y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019.

**H.E.3:** Existe relación inversa y significativa entre la falta de eficacia profesional y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019.

## 2.6. Variables

### 2.6.1. Variables

- Síndrome de Burnout
- Clima Laboral



## 2.6.2. Conceptualización de las variables

Tabla 1

### Conceptualización de las variables de estudio

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>		
<p>Maslach citado por (Louffat , y otros, 2018, pág. 375) afirma que; “El Síndrome de Burnout se define como una crisis de la relación del empleado con su trabajo. Se trata de un estado de agotamiento emocional, a raíz del cual el trabajador se muestra cínico sobre el valor de su trabajo, además de inseguro de su capacidad de realizarlo”.</p> <p>Gil Monte citado por (Alves, 2016, pág. 21) afirma que; “Es una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y en general en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización”.</p>	<p><b>Agotamiento emocional:</b> “Surge como consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor le plantea y se concreta en una continua y creciente fatiga en los niveles mental, físico y emocional que se corresponde con la cantidad de trabajo efectuada, además de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral, con descontento y pesimismo acerca de sus tareas profesionales.” (Bosqued , 2008, pág. 25)</p> <p><b>Despersonalización:</b> “Que se refiere a la actitud indiferente-distante y negativa que adopta el empleado hacia su trabajo” (Louffat, y otros, 2018, pág. 376)</p>	<p><b>Irritabilidad:</b> Cuando todos los miembros del equipo laboral están continuamente irritables, por lo general, están molestos o enojados por alguna razón. Podría estar relacionada con el trabajo o con una circunstancia de la vida personal. Sin embargo, el problema es más grave cuando el empleado muestra resistencia; por ejemplo, resistencia a las instrucciones y a nuevos procedimientos, o resistencia al cambio. A menudo los trabajadores muestran irritabilidad y resistencia cuando no se sienten valorados por lo que hacen. (Chapman &amp; White , 2011, pág. 54)</p> <p><b>Pesimismo:</b> Significa literalmente “falta de ánimo”. A veces las personas “se desaniman” con el tiempo. Empiezan a preguntarse por qué deberían seguir esforzándose. Cuando usted oye que las personas hacen afirmaciones como: ¿Para que esforzarse? A nadie le importa o “Estoy a punto de rendirme y darme por vencido”, debería saber que comienza a haber desánimo. (Chapman &amp; White , 2011, pág. 54)</p> <p><b>Fatiga física:</b> Es la disminución de la capacidad física del individuo después de haber realizado un trabajo durante un tiempo determinado; es decir, es fruto de una carga de trabajo excesiva. (Llaneza Álvarez , 2006, pág. 277)</p> <p><b>Fatiga mental:</b> Es la disminución de la capacidad mental del trabajador después de haber realizado una tarea durante muchas horas. Se encuentran factores que pueden incidir en la carga mental del trabajador: exigencias del trabajador y de la tarea, las condiciones en que se realiza (ruido, temperatura, humedad) y las características de las personas que llevan a cabo (estrés, depresión, insatisfacción laboral). (Olmedo Jara, 2014, pág. 69)</p> <p><b>Fatiga emocional:</b> El hecho de tener que interactuar con un extraño tras otro, una y otra vez, todo el día, hace producir una especie de reacción de fatiga emocional. El recargo de contacto y otros efectos secundarios del trabajo emocional lleno de tensión pueden manifestarse en los sentimientos, actitudes y comportamientos de las personas que trabaja. (Arroyo Tovar, 2012, págs. 131,132)</p> <p><b>Actitud negativa hacia el trabajo:</b> Suele tener que ver con un aumento de conflictividad con sus compañeros, jefes y clientes, frecuentemente emoción de ira y enfado al pensar erróneamente que lo que está sucediendo confirma sus creencias más negativas. (Bueno Blanco, 2003, pág. 163)</p> <p><b>Indiferente:</b> Una conducta de “me importa un comino” que aleja al cliente, la pérdida de interés por la calidad de trabajo, falta de orgullo personal o sentimiento de realización. (Arroyo Tovar, 2012, pág. 132)</p>



**Despersonalización:** Con frecuencia escuchamos que los gerentes expresan cuan cínica se ha vuelto la plana mayor de la compañía. Los comentarios sarcásticos sobre los procesos y procedimientos nuevos pueden llegar a ser algo habitual. El cinismo y el sarcasmo, muchas veces, son maneras sutiles de expresar enojo y desconfianza. Sin embargo, un suministro constante de genuino aprecio puede comenzar a revertir las actitudes del personal. (Chapman & White , 2011, pág. 55)

**La falta de eficacia profesional:** “El cual abarca sentimientos de duda del trabajador sobre su propia competencia para realizar su trabajo con eficiencia, eficacia y efectividad” (Louffat, y otros, 2018, pág. 376)

**Enojo:** Una de las causas del enojo son los prejuicios, estos cierran completamente la posibilidad de ver con claridad los objetivos alcanzables, convirtiéndolos en modelos para describir, explicar y controlar o resolver situaciones. Los prejuicios no son más ideas cuyo origen se encuentra en experiencias pasadas, en comentarios hechos por otros compañeros o por personas ajenas al empleo, quienes aconsejan por ejemplo no exponer ideas o proyectos porque seguramente no serían tomados en cuenta por las altas autoridades. También constituye a este clima de perjuicios las personas que en cargos de mando piensan que todos sus empleados son ineficientes e incapaces. (Macias B, 2011, pág. 40)

**Desconfianza:** es la ausencia de la confianza. La presencia de desconfianza en los diversos niveles de las organizaciones, funciones y jerarquías resultan de las experiencias de un pasado negativo (ya sea actual o percibido) entre las personas y los grupos particulares. Tales expectativas, garantizadas o no, hacen inhibir la parte de la información unidad a los grupos. La ausencia de confianza es un indicador potencial que bloquea la cooperación entre las personas. (Valero Hernández, 2012, pág. 50)

**Eficiencia:** “Es capaz de conseguir los fines que persigue utilizando o consumiendo los mínimos recursos posibles” (Lacalle, Caldas, & Carrión, 2012, pág. 56)

**Eficacia:** “Es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” (González García, 2012, pág. 8)



## CLIMA LABORAL

“Es el conjunto de percepciones subjetivas y socialmente compartidas que tienen los trabajadores de las características de la organización y el ambiente de trabajo, destacando la percepción de atributos en tres niveles: individual, interpersonal y organizacional. Estas percepciones influyen en el comportamiento y el desempeño del trabajador en la organización.” (Patlan & Flores, 2013, pág. 133)

(Bordas, 2016, pág. 16) Define como; El contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y, por tanto, medidores desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Es un concepto multidimensional constituido por dimensiones relativas a las personas, relativas a los procesos de grupos y relativos a la organización.

**Individual:** “Son los atributos individuales que tienen las personas como la satisfacción de los trabajadores y la autonomía en el trabajo.” (Patlan & Flores, 2013, pág. 134)

**Interpersonal:** “Son los atributos de la relación trabajador-entorno laboral dentro de la organización como las relaciones sociales entre los miembros de la organización y apoyo entre los compañeros de trabajo.” (Patlan & Flores, 2013, pág. 134)

**Organizacional:** “Son los atributos de la organización, el trabajo y el ambiente como la consideración de directivos, recompensas, esfuerzo y liderazgo de directivos.” (Patlan & Flores, 2013, pág. 134)

**Satisfacción de los trabajadores:** “Grado en que los trabajadores perciben que son reconocidos por su trabajo y si estos se sienten satisfechos con el logro de las metas y objetivos en el trabajo, como resultado de un ambiente agradable y de satisfacción para el trabajo.” (Prado, 2015, pág. 49)

**Autonomía en el trabajo:** “Grado en que los trabajadores perciben sentirse independientes en su trabajo y tienen la libertad de elegir y decidir la forma más conveniente de realizar sus actividades en el trabajo.” (Prado, 2015, pág. 49)

**Relaciones sociales:** “Grado en que los trabajadores perciben el trabajo con sus compañeros bajo una atmósfera de amistad y compañerismo y en el cual existe una buena comunicación para realizar el trabajo en equipo.” (Prado, 2015, pág. 49)

**Apoyo:** “Grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización. Así como la percepción que tienen los trabajadores de recibir apoyo y ayuda de sus compañeros, favoreciendo el sentimiento de trabajo en equipo”. (Prado, 2015, pág. 49)

**Consideración de directivos:** “Grado en que los trabajadores perciben que su superior otorga apoyo a los trabajadores, se dirige y comunica con respeto y amabilidad con sus subordinados y les brinda el trato más humano posible.” (Prado, 2015, pág. 49)

**Recompensas:** “Grado en que los trabajadores perciben que la organización busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas tales como incremento de salarios, vacaciones, incentivos, bonos y demás premios que hacen hacer sentir satisfecho al trabajador, así como obtener reconocimiento por la calidad de su trabajo realizado.” (Prado, 2015, pág. 49)

**Esfuerzo:** “Grado en que los trabajadores son alentados por la organización y las condiciones que hacen que los trabajadores trabajen intensamente. Estos aspectos se reflejan en que el trabajador se siente responsable de realizar su trabajo, se siente comprometido con su trabajo y se preocupa por la calidad de sus actividades, por lo cual busca esforzarse dentro de su trabajo.” (Prado, 2015, pág. 49)

**Liderazgo de directivos:** “Grado en el que los trabajadores perciben un manejo inteligente, responsable y alentador por parte de sus superiores, en cómo la capacidad de toma de decisiones y el don de mando influye en el desarrollo de las actividades de los trabajadores.” (Prado, 2015, pág. 49)

Fuente: Elaboración propia



### 2.6.3. Operacionalización de las variables

Tabla 2  
*Operacionalización de las variables de estudio*

Variables	Dimensiones	Indicadores
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Irritabilidad
		Pesimismo
		Fatiga Física
		Fatiga Mental
		Fatiga emocional
	Despersonalización	Actitud negativa
		Indiferente
		Enojo
		Desconfianza
		Falta de eficacia profesional
Clima Laboral	Individual	Satisfacción de los trabajadores
		Autonomía en el trabajo
	Interpersonal	Relaciones sociales
		Apoyo
		Consideración de directivos
	Organizacional	Recompensas
		Esfuerzo
		Liderazgo de directivos

Fuente: Elaboración propia



## CAPÍTULO III

### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo de investigación

La presente de investigación es de tipo básico:

“El estudio de investigación tipo básica es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes. Las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos.” (Carrasco, 2013, pág. 43)

#### 3.2. Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo según (Fernandez, Baptista, & Hernandez, 2010, pág. 4) “Es un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica”

#### 3.3. Diseño de la investigación

El trabajo de investigación es desarrollado mediante un diseño no experimental transversal correlacional “Estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables) para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia.” (Carrasco, 2013, pág. 73)

#### 3.4. Alcances de la investigación

Según el autor (Canahuire, Endara, & Morante, 2015, pág. 80) “El alcance de la investigación es descriptiva correlacional ya que tiene como finalidad conocer la relación



o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.”

### **3.5. Población y muestra de la investigación**

#### **3.5.1. Población**

El presente trabajo de investigación tomó como población a los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A. 2019.

#### **3.5.2. Muestra**

La empresa cuenta con 26 trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas.

### **3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnica**

En la siguiente investigación se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos.

#### **3.6.2. Instrumento**

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario.

### **3.7. Procesamiento de datos**

Para el procesamiento de datos se utilizará una computadora, la hoja de datos de Excel y el programa SPSS V20 para realizar las tabulaciones.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

##### 4.1.1. Presentación del instrumento

Para determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A. 2019, se aplicó un cuestionario 26 trabajadores, en el que se considera 34 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3  
*Distribución de los ítems del cuestionario*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Irritabilidad	1, 2
		Pesimismo	3, 4
		Fatiga Física	5
		Fatiga Mental	6
		Fatiga emocional	7
	Despersonalización	Actitud negativa	8
		Indiferente	9
		Enojo	10, 11
		Desconfianza	12, 13
		Falta de eficacia profesional	Eficiencia
Clima Laboral	Individual	Eficacia	15
		Satisfacción de los trabajadores	16, 17
	Interpersonal	Autonomía en el trabajo	18, 19
		Relaciones sociales	20, 21
		Apoyo	22, 23, 24
	Organizacional	Consideración de directivos	25, 26
		Recompensas	27, 28, 29
		Esfuerzo	30, 31, 32
		Liderazgo de directivos	33, 34

Fuente: Elaboración propia



Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:

Tabla 4

*Descripción de la Baremación y escala de interpretación*

Promedio	Interpretación de a variable	
	Síndrome de Burnout	Clima laboral
1.00 – 2.33	Bajo	Malo
2.34 – 3.66	Medio	Regular
3.67 – 5.00	Alto	Bueno

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.2. Fiabilidad del instrumento

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A. 2019, se aplicó la técnica estadística Índice de Consistencia Interna Alpha de Cronbach, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 5

*Estadísticas de fiabilidad*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Síndrome de Burnout	0.910	15
Clima Laboral	0.921	19

Fuente: Elaboración propia



Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.910 para los ítems considerados en la variable síndrome de Burnout y 0.921 para los ítems de la variable Clima Laboral, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

## 4.2. Síndrome de Burnout

### 4.2.1. Resultados de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout

Para describir el Síndrome de Burnout en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A. 2019, Se consideró las dimensiones de: agotamiento emocional, despersonalización y falta de eficacia profesional. Los resultados se presentan a continuación:

#### A) Agotamiento emocional

Tabla 6:  
*Agotamiento emocional*

	Indicadores										Dimensión	
	Irritabilidad		Pesimismo		Fatiga Física		Fatiga Mental		Fatiga emocional		Agotamiento emocional	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	11	42.3%	10	38.5%	13	50.0%	11	42.3%	10	38.5%	<b>8</b>	<b>30.8%</b>
Medio	15	57.7%	12	46.2%	5	19.2%	5	19.2%	9	34.6%	<b>13</b>	<b>50.0%</b>
Alto	0	0.0%	4	15.4%	8	30.8%	10	38.5%	7	26.9%	<b>5</b>	<b>19.2%</b>
	26	100.0%	26	100.0%	26	100.0%	26	100.0%	26	100.0%	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

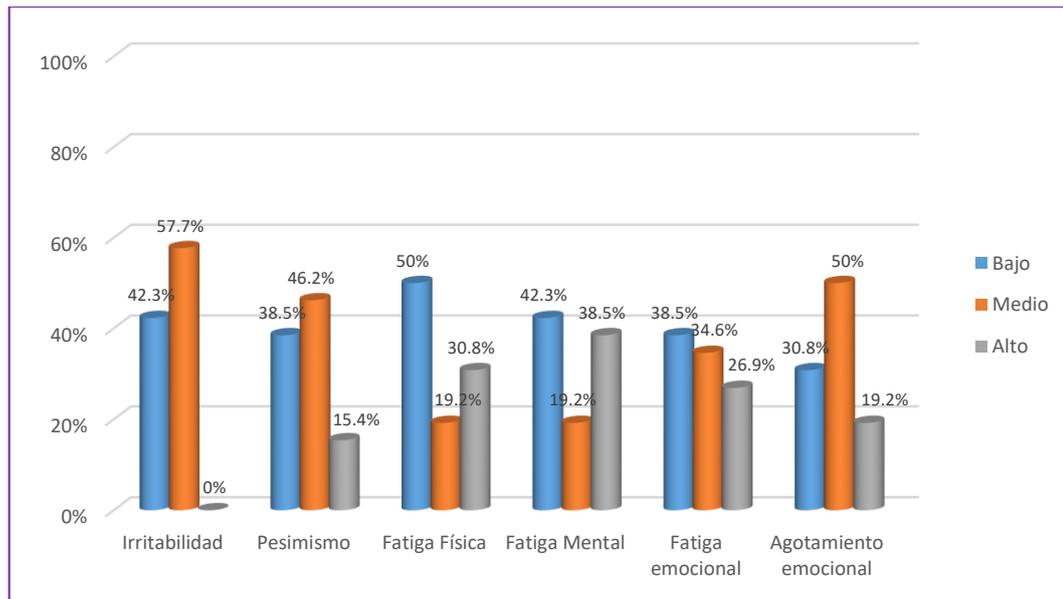


Figura 3: Dimensión agotamiento emocional

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis de la dimensión agotamiento emocional:

#### - Indicadores

- En la figura 3, el indicador irritabilidad nos muestra que del total de los encuestados, el 57.7% se ubican en el nivel medio y el 43.3% en el nivel bajo, esto se debe a que veces el trabajo que realizan no es valorado por la empresa, se adaptan a los cambios con dificultad y frecuentemente muestran resistencia a los nuevos procedimientos aprobados.
- En el indicador pesimismo, del total de los encuestados, el 46.2% se ubican en el nivel medio, seguido del 38.5% en el nivel bajo y el 15.4% en el nivel alto, estos resultados reflejan que algunos de los trabajadores de las distintas áreas se rinde ante nuevos retos que se les presenta, a veces se sienten desanimados y sin ganas de esforzarse más por su trabajo, debido a que se sienten fatigados.
- En el indicador fatiga física, del total de los encuestados, el 50% se ubican en el nivel bajo, seguido de 30.8% en el nivel alto y el 19.2% en el nivel medio, estos resultados indican que los trabajadores de la gerencia de administración y finanzas en ocasiones sienten la disminución de su capacidad física debido al exceso de trabajo y a la carga de trabajo que les proporcionan sus jefes inmediatos.



- En el indicador fatiga mental, del total de los encuestados el 42.3% se ubican en el nivel bajo, seguido de 38.5% en el nivel alto y el 19.2% en el nivel regular, estos resultados reflejan que los trabajadores sienten disminución de su capacidad mental debido a las exigencias del trabajo que realizan por muchas horas y con temperatura y humedad baja que presenta el ocal de la empresa.
- En el indicador fatiga emocional, del total de los encuestados el 38.5% se ubican en el nivel bajo, seguido del 34.6% en el nivel medio y el 26.9% en el nivel alto, esto se debe al contacto con las mismas personas una y otra vez dentro de la gerencia y a la tensión que existe en su trabajo mostrando sentimientos de malhumor y actitudes distantes hacia sus compañeros de trabajo.

- **Dimensión**

- En la dimensión agotamiento emocional podemos observar que el 50% se ubican en el nivel medio, seguido de 30.8% en el nivel bajo y el 19.2% en el nivel alto, estos resultados nos indican que los trabajadores se sienten medianamente fatigados físicamente por el exceso de trabajo, mentalmente a causa de las tareas que se realiza por muchas horas, y emocionalmente por la tensión que existe en su trabajo, muestran resistencia a los cambios y se sienten desanimados sin ganas de esforzarse más por su trabajo.

**B) Despersonalización**

Tabla 7  
*despersonalización*

	Indicadores								Dimensión	
	Actitud negativa		Indiferente		Enojo		Desconfianza		Despersonalización	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	12	46.2%	12	46.2%	11	42.3%	8	30.8%	<b>8</b>	<b>30.8%</b>
Medio	10	38.5%	5	19.2%	12	46.2%	13	50.0%	<b>13</b>	<b>50.0%</b>
Alto	4	15.4%	9	34.6%	3	11.5%	5	19.2%	<b>5</b>	<b>19.2%</b>
	26	100.0%	26	100.0%	26	100.0%	26	100.0%	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

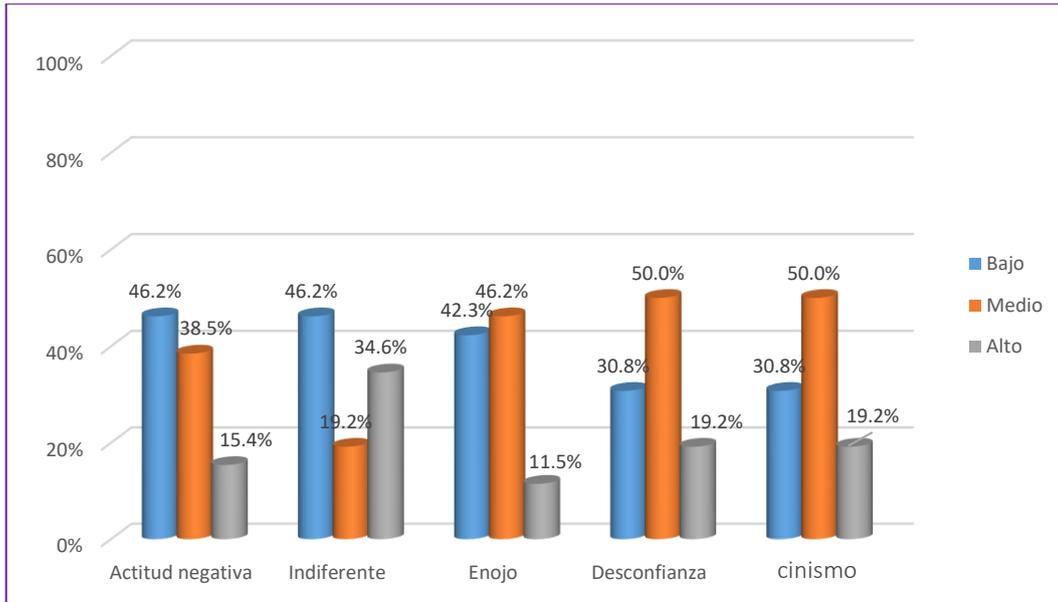


Figura 4: Dimensión despersonalización

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis de la dimensión despersonalización:

#### - Indicadores

- En la figura 4, el indicador actitud negativa nos muestra que del total de los encuestados, el 46.2% se ubican en el nivel bajo, seguido del 38.5% en el medio y 15.4% en el nivel alto, esto se debe ya que a veces existen conflictos entre compañeros de trabajo y jefes ya que se enfadan fácilmente por el mal trabajo que realizan algunos de sus compañeros.
- En el indicador indiferente, del total de los encuestados, el 46.2% se ubican en el nivel bajo, seguido del 34.6% en el nivel alto y el 19.2% en el nivel medio, lo que indica que los trabajadores en ocasiones son indiferentes en la realización de sus actividades, muestran desinterés en la calidad de su trabajo y no se sienten realizados como profesionales competentes, ya que realizan su trabajo solo por cumplir.
- En el indicador enojo, del total de los encuestados, el 46.2% se ubican en el nivel medio, seguido de 42.3% en el nivel bajo y el 11.5% en el nivel alto, esto se debe a que los trabajadores se dejan llevar por prejuicios de algunos de sus compañeros y no ven con claridad los objetivos que pueden llegar a alcanzar, a



veces se molestan fácilmente al tratar con sus compañeros puesto que piensan que son ineficientes en la realización de sus tareas.

- En el indicador desconfianza, del total de los encuestados, el 50% se ubican en el nivel medio, seguido del 30.8% en el nivel bajo y el 19.2% en el nivel alto, esto se debe a que los colaboradores a veces se sienten desconfiados de sus compañeros de trabajo, no cooperan entre ellos ya que muchas veces son egoístas en cuanto a la labor que realizan y se enfocan solamente en sus propias actividades.

**- Dimensión**

- En la dimensión despersonalización podemos observar que el 50% se ubican en el nivel medio, seguido de 30.8% en el nivel bajo y el 19.2% en el nivel alto, los resultados nos muestran que los trabajadores a veces tienen actitudes distantes y negativas hacia su trabajo debido a los conflictos entre compañeros y jefes y a la pérdida de interés por la calidad de sus actividades, muestran desconfianza y enojo frente a otros compañeros por los prejuicios y la ausencia de confianza que existe entre ellos.

**C) Falta de eficacia profesional**

Tabla 8

*Falta de eficacia profesional*

	Indicadores				Dimensión	
	Eficiencia		Eficacia		Falta de eficacia profesional	
	F	%	f	%	f	%
Bajo	18	69.2%	17	65.4%	<b>14</b>	<b>53.8%</b>
Medio	6	23.1%	8	30.8%	<b>11</b>	<b>42.3%</b>
Alto	2	7.7%	1	3.8%	<b>1</b>	<b>3.8%</b>
Total	26	100.0%	26	100.0%	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

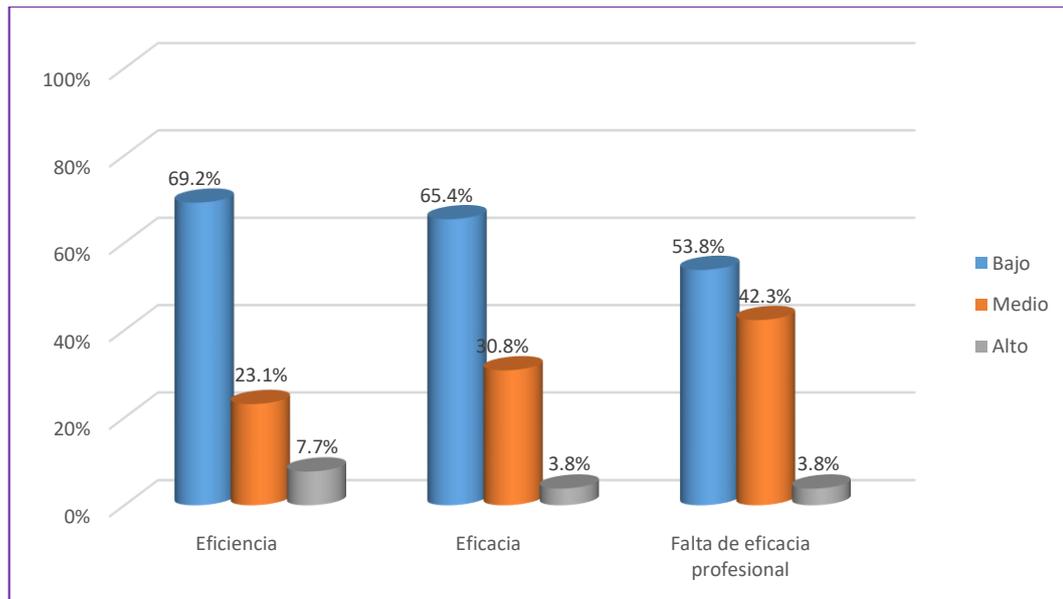


Figura 5: Falta de eficacia profesional

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis de la dimensión falta de eficacia profesional:

#### - Indicadores

- En la figura 5, el indicador eficiencia nos muestra que del total de los encuestados, el 69.2% se ubican en el nivel bajo, seguido del 23.1% en el nivel medio y el 7.7% en el nivel alto, debido a que algunos de los trabajadores no son capaces de conseguir sus metas usando los menores recursos posibles dentro de la empresa.
- En lo que se refiere a la eficacia podemos observar que el 65.4% presenta un nivel bajo, seguido del 30.8% con un nivel medio y el 3.8% con un nivel alto, estos resultados indican que los algunos de los trabajadores a veces no tienen la capacidad de lograr los resultados esperados por la empresa.

#### - Dimensiones

- En lo que se refiere a nuestra dimensión falta de eficacia profesional podemos observar que el 53.8% presenta un nivel bajo, seguido de 42.3% con un nivel medio y el 3.8% con un nivel alto, estos resultados nos indican



que los trabajadores dudan y se sienten inseguros de sus competencias para realizar su trabajo con eficiencia y eficacia debido a que no tienen la capacidad de lograr sus objetivos en el tiempo esperado por la empresa.

#### 4.2.2. Resultados de la variable síndrome de Burnout

Tabla 9

*Síndrome de Burnout*

	F	%
Bajo	8	30.8%
Medio	11	42.3%
Alto	7	26.9%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

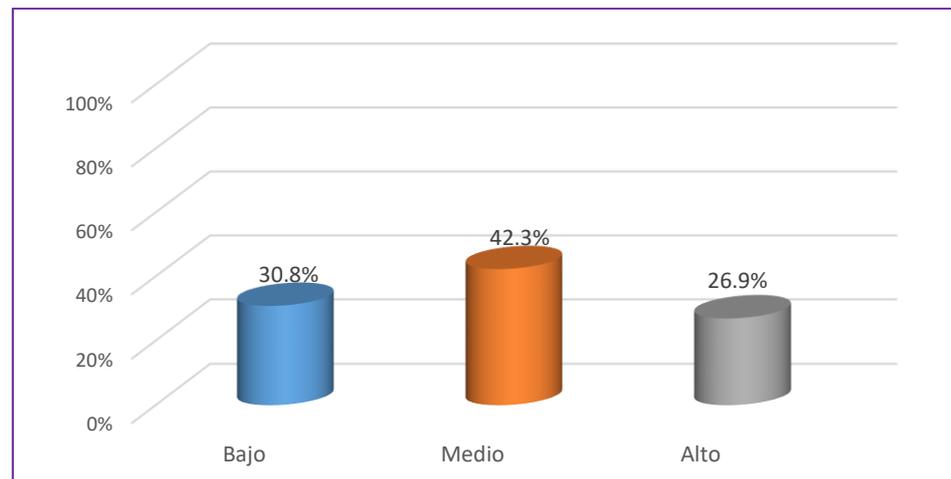


Figura 6: Variable Síndrome de Burnout

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación y análisis de la variable síndrome de burnout:

- En la variable Síndrome de Burnout, la figura 6 nos muestra que del total de los encuestados, el 42.3% se ubican en el nivel medio, seguido del 30.8% en el nivel bajo y el 26.9% en el nivel alto, debido a que algunos trabajadores se sienten agotados ya que muestran irritabilidad, pesimismo, fatiga física, mental y emocional frente a su trabajo, presentan despersonalización debido a que muestran actitud indiferente y negativa hacia su trabajo generando desconfianza y enojo entre compañeros, y tienen falta de eficacia profesional ya que sienten inseguridad de su capacidad de realizar sus actividades.



### 4.2.3. Comparación promedio de las dimensiones de la variable síndrome de burnout

Tabla 10

*Comparación promedio de las dimensiones de la variable síndrome de Burnout*

	Promedio	Interpretación
Agotamiento emocional	2.70	Medio
Despersonalización	2.23	Bajo
Falta de eficacia profesional	2.21	Bajo
<b>Síndrome de Burnout</b>	<b>2.38</b>	Medio

Fuente: Elaboración propia

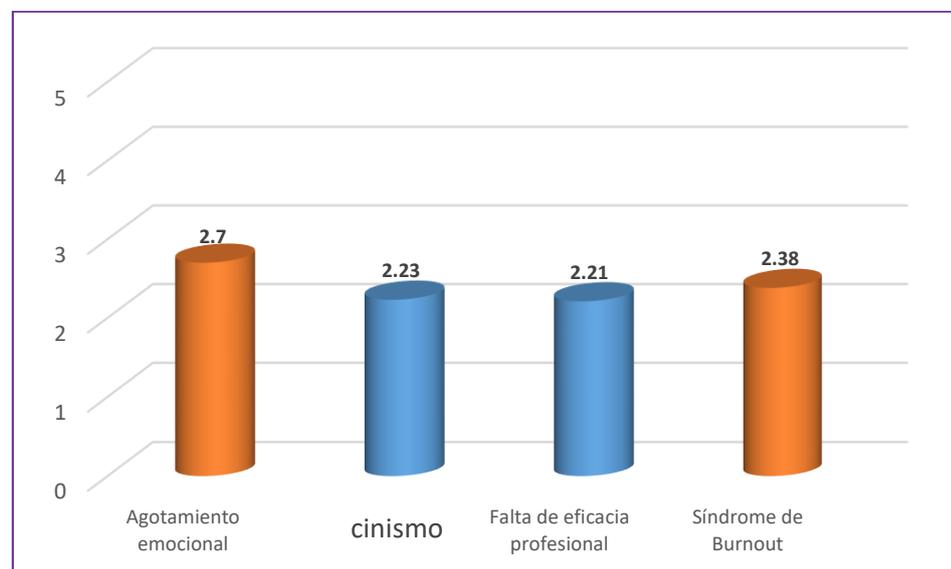


Figura 7: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis

- La comparación promedio respecto a las dimensiones del Síndrome de Burnout, la figura 7 nos muestra que los colaboradores tienen un agotamiento emocional medio con un puntaje promedio de 2.7, seguido del despersonalización con un 2.23 de promedio representando un nivel bajo, y finalmente la falta de eficacia profesional con un promedio 2.21 que representa un nivel bajo; lo que evidencia que el síndrome de burnout en los trabajadores de la gerencia de administración y finanzas de la empresa prestadora de servicios SEDACUSCO en el año 2019 es medio.



### 4.3. Clima laboral

#### 4.3.1. Resultados de las dimensiones de la variable Clima Laboral

Para describir el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A. 2019, Se consideró las dimensiones de: individual, interpersonal y organizacional. Los resultados se presentan a continuación:

#### A) Individual

Tabla 11  
*Individual*

	Indicadores				Dimensión	
	Satisfacción de los trabajadores		Autonomía en el trabajo		Individual	
	F	%	f	%	f	%
Malo	7	26.9%	3	11.5%	<b>5</b>	<b>19.2%</b>
Regular	11	42.3%	15	57.7%	<b>13</b>	<b>50.0%</b>
Bueno	8	30.8%	8	30.8%	<b>8</b>	<b>30.8%</b>
Total	26	100.0%	26	100.0%	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

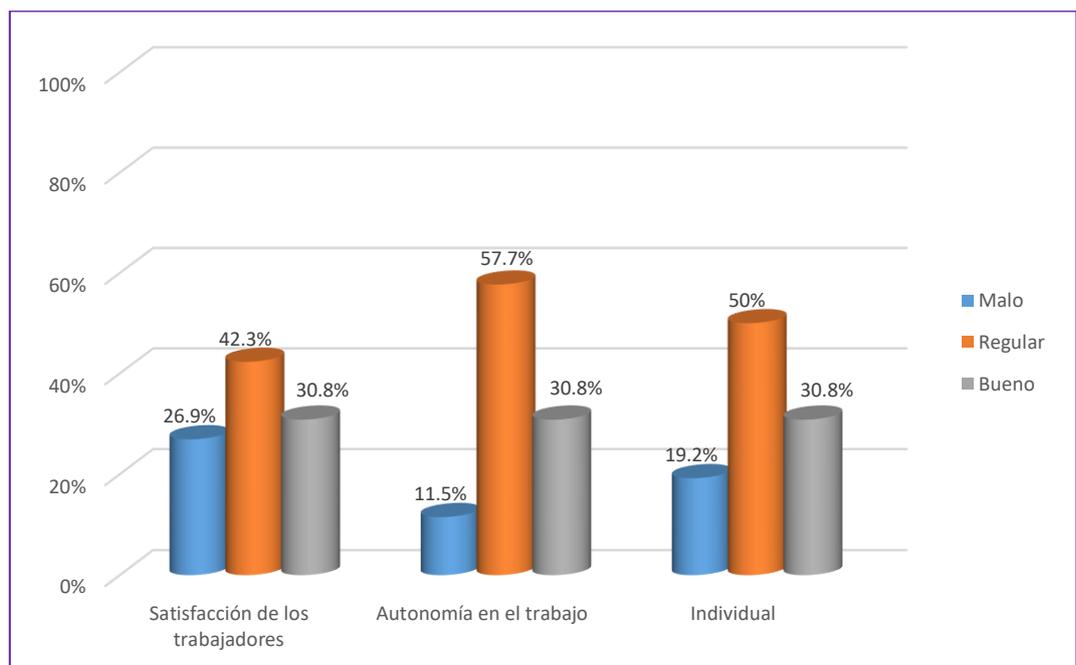


Figura 8: Dimensión Individual

Fuente: Elaboración propia



### **Interpretación y análisis de la dimensión individual:**

#### **- Indicadores**

- En la figura 8, el indicador satisfacción de los trabajadores nos muestra que del total de los encuestados, el 42.3% se ubican en el nivel de regular, seguido del 30.8% en el nivel bueno y el 26.9% en el nivel malo, esto se debe a que algunos de los trabajadores no se sienten satisfechos con los logros que obtienen dentro de la empresa, su trabajo no es reconocido por la organización y el ambiente donde trabajan no es muy agradable.
- En el indicador autonomía en el trabajo, del total de los encuestados, el 57.7% se ubican en el nivel regular, seguido del 30.8% en el nivel bueno y el 11.5% en el nivel malo, esto se debe a que los trabajadores de las distintas áreas a veces tienen la libertad de elegir y decidir la forma de realizar sus actividades siguiendo siempre el marco normativo de la empresa para que no se generen conflictos entre compañeros de área.

#### **- Dimensión**

- En la dimensión individual, del total de los encuestados, el 50% se ubican en el nivel regular, seguido del 30.8% en el nivel bueno y el 19.2% en el nivel malo, esto se debe a que algunos de los trabajadores no se sienten satisfechos ya que en ocasiones la empresa no valora el esfuerzo de sus colaboradores, en ocasiones no se sienten independientes, ni autónomos de su trabajo, debido a que tienen que seguir normas internas de la empresa.



## B) Interpersonal

Tabla 12  
*Interpersonal*

	Indicadores				Dimensión	
	Relaciones sociales		Apoyo		Interpersonal	
	f	%	f	%	f	%
Malo	10	38.5%	8	30.8%	7	26.9%
Regular	12	46.2%	7	26.9%	14	53.8%
Bueno	4	15.4%	11	42.3%	5	19.2%
Total	26	100.0%	26	100.0%	26	100.0%

Fuente: Elaboración propia

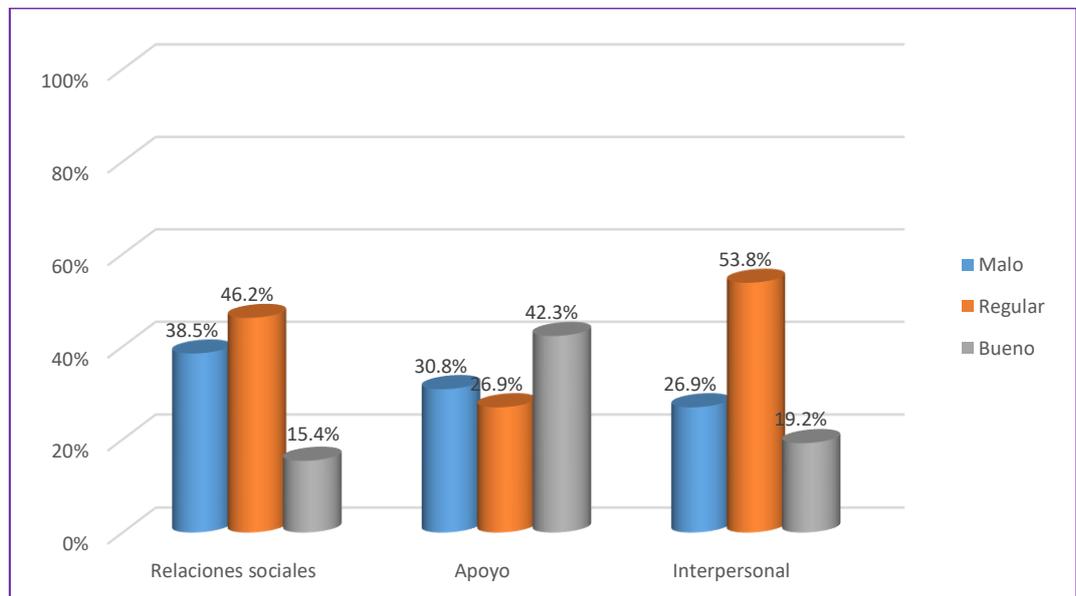


Figura 9: Dimensión Interpersonal

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis de la dimensión interpersonal:

#### - Indicadores

- En la figura 9, el indicador relaciones sociales nos muestra que del total de los encuestados, el 46.2% se ubican en el nivel regular, seguido de un 38.5% en el nivel malo y el 15.4% en el nivel bueno, esto se debe a que a los trabajadores indican que existe poco compañerismo ya que cada quien



se preocupa por sus propias tareas y no se ayudan entre ellos, ya que trabajan individualmente, a veces en la organización no existe una atmosfera de amistad.

- En el indicador apoyo, del total de los encuestados, el 42.3% se ubican en el nivel bueno, seguido del 30.8% en el nivel malo y el 26.9% en el nivel regular, esto se debe a que algunos trabajadores no se sienten comprometidos con la empresa, existe poca comunicación cuando se requiere trabajar en equipo y reciben apoyo de sus compañeros de vez en cuando ya que la mayoría está enfocado en sus propias actividades y responsabilidades.

- **Dimensión**

- En la dimensión interpersonal, del total de los encuestados, el 53.8% se ubican en el nivel regular, seguido del 26.9% en el nivel malo y el 19.2% en el nivel bueno, esto se debe a que a veces los colaboradores mantienen relaciones sociales distantes entre ellos, debido a la carencia de compañerismo y amistad entre ellos, se apoyan de vez en cuando ya que cada uno se preocupa por sus propias tareas y realizan sus actividades de acuerdo a lo que se les manifiesta.

C) **Organizacional**

Tabla 13  
*Organizacional*

	Indicadores								Dimensión	
	Consideración de directivos		Recompensas		Esfuerzo		Liderazgo de directivos		Organizacional	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
Malo	6	23.1%	22	84.6%	1	4.0%	5	19.2%	<b>6</b>	<b>23.1%</b>
Regular	9	34.6%	4	15.4%	5	20.0%	15	57.7%	<b>13</b>	<b>50.0%</b>
Bueno	11	42.3%	0	0.0%	19	76.0%	6	23.1%	<b>7</b>	<b>26.9%</b>
	26	100.0%	26	100.0%	25	100.0%	26	100.0%	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

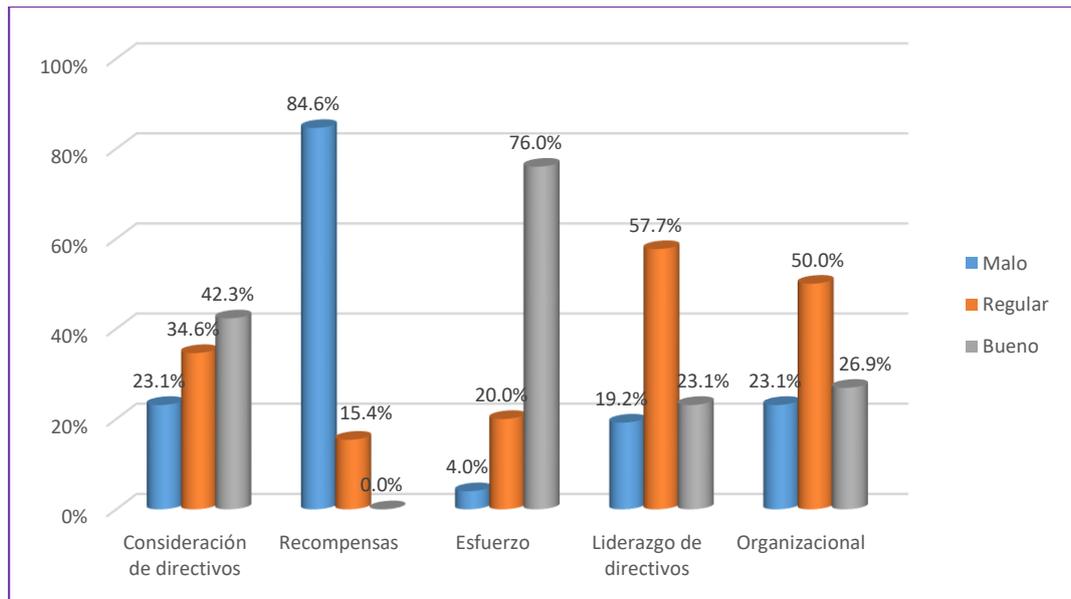


Figura 10: Dimensión Organizacional

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis de la dimensión organizacional:

#### - Indicadores

- En la figura 10, el indicador consideración de los directivos nos muestra que del total de los encuestados, el 42.3% se ubican en el nivel bueno, seguido del 34.6% en el nivel regular y el 23.1% en el nivel malo, esto se debe a que los colaboradores manifiestan que sus superiores se dirigen con respeto y amabilidad y a veces reciben apoyo de sus jefes.
- En el indicador recompensas, del total de los encuestados, el 84.6% se ubican en el nivel malo y el 15.4% en el nivel regular, esto se debe a que la mayoría de los trabajadores manifiestan que la empresa no les otorga bonos por su desenvolvimiento, no reciben ningún tipo de estímulo e incentivos dinerarios o no dinerarios, no reciben ningún reconocimiento por la calidad de su trabajo realizado.
- En el indicador esfuerzo, del total de los encuestados, el 76% se ubican en el nivel bueno, seguido del 20% en el nivel regular y el 4% en el nivel malo, esto se debe a que algunos de los trabajadores manifiestan que se



sienten responsables de su labor, se preocupan por la calidad de sus actividades y se sienten comprometidos con su trabajo, sin embargo se sienten desanimados y cumplen con su trabajo por obligación.

- En el indicador liderazgo de equipo, del total de los encuestados, el 57.7% se ubican en el nivel regular, seguido del 23.1% en el nivel bueno y el 19.2% en el nivel malo, esto se debe a que algunos trabajadores manifiestan que sus superiores a veces tienen la capacidad de toma de decisiones y el don de líder.

- **Dimensión**

- En la dimensión organizacional del Clima Laboral, del total de los encuestados, el 50% se ubican en el nivel regular, seguido del 26.9% en el nivel bueno y el 23.1% en el nivel malo, esto debe a que algunos de los directivos no se dirigen con amabilidad y respeto hacia sus subordinados y no tienen la capacidad de toma de decisiones, la empresa no se preocupa por recompensar el esfuerzo de sus colaboradores, lo que a su vez ocasiona que no trabajen con entusiasmo y dedicación.

#### 4.3.2. Resultados de la variable Clima Laboral

Tabla 14

*Clima Laboral*

	F	%
Malo	7	26.9%
Regular	11	42.3%
Bueno	8	30.8%
<b>Total</b>	26	100.0%

Fuente: Elaboración propia

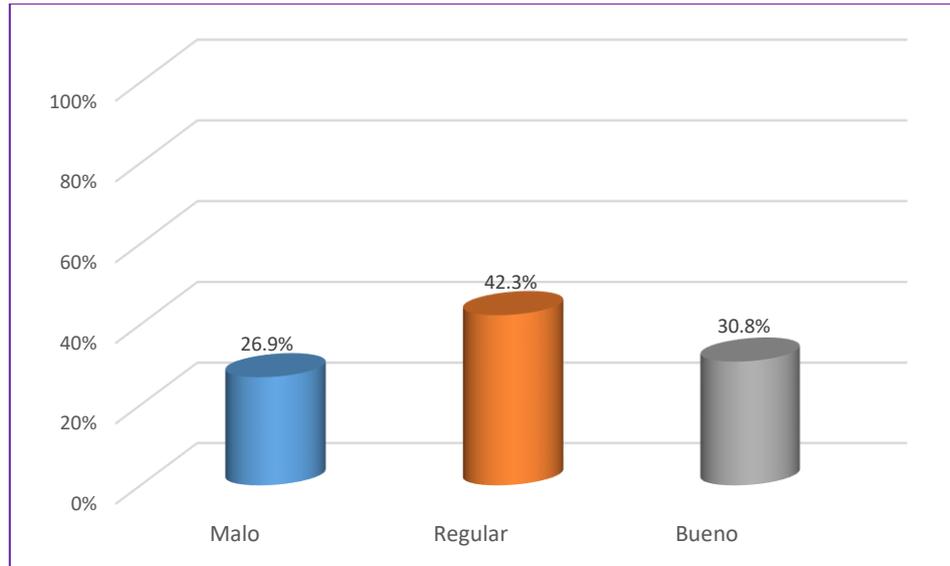


Figura 11: Variable Clima Laboral

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

- En la variable Clima Laboral, la figura 10 nos muestra que del total de los encuestados, el 42.3% se ubican en el nivel regular, seguido del 30.8 en el nivel malo y el 26.9% en el nivel bueno, podemos afirmar que el Clima Laboral es regular ya que los colaboradores manifiestan que no se sienten satisfechos y autónomos de su trabajo, las relaciones interpersonales entre compañeros no es muy cordial, y no existe apoyo entre ellos, debido a que se centran en realizar bien sus propias tareas, así mismo, sus jefes no los apoyan constantemente, y la empresa no valora el esfuerzo de sus colaboradores, y esto afecta en su desempeño y comportamiento dentro de la organización.

### 4.3.3. Comparación promedio de las dimensiones de la variable Clima Laboral

Tabla 15

*Comparación promedio de las dimensiones de la variable Clima Laboral*

	Promedio	Interpretación
Individual	3.16	Regular
Interpersonal	2.98	Regular
Organizacional	3.01	Regular
Clima laboral	3.03	Regular

Fuente: Elaboración propia

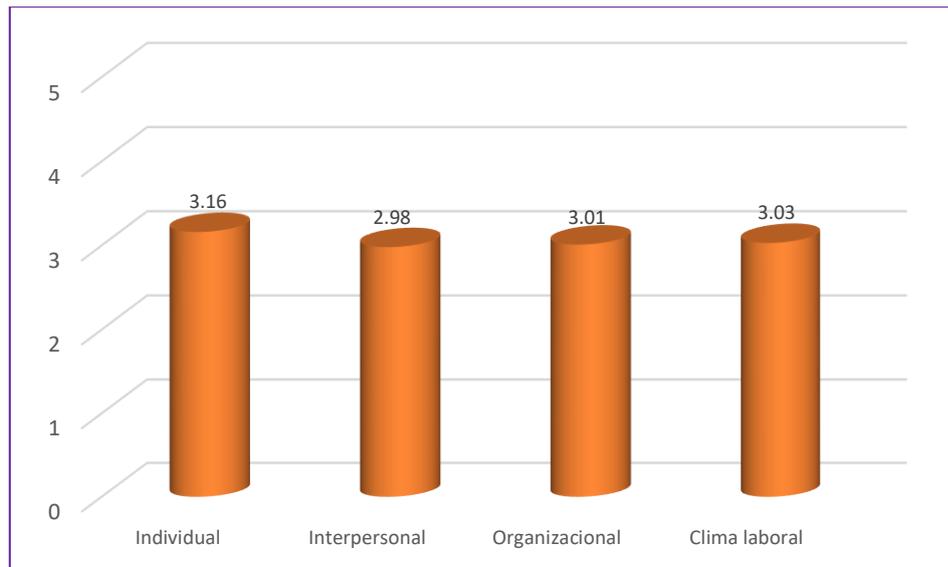


Figura 12: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Clima Laboral

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación y análisis:

- En la figura 12, la comparación promedio respecto a las dimensiones del Clima Laboral nos muestra que los colaboradores consideran al aspecto individual con un promedio de 3.16 lo que representa un nivel regular, seguido del aspecto organizacional interpersonal con 2.98 de promedio con un nivel regular, seguido del aspecto organizacional con 3.01 de promedio lo que representa un nivel regular, finalmente el clima laboral con un promedio de 3.03; lo que evidencia que el Clima laboral en los trabajadores de la gerencia de administración y finanzas de la empresa prestadora de servicios SEDACUSCO en el año 2019 es regular.

#### 4.4. Pruebas de hipótesis

Para determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A. 2019, se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado. Para la toma de decisiones se considera:

- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P)  $> 0.05$  se acepta la hipótesis nula.



- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, para determinar grado de relación entre de las dimensiones del Síndrome de Burnout con la variable Clima Laboral, se utilizó coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene una variación de  $-1$  a  $1$ .

#### 4.4.1. Resultados para la relación entre las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout y la variable Clima Laboral

##### A) Agotamiento emocional y Clima Laboral

**Hipótesis nula:** No existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019.

**Hipótesis alterna:** Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019.

Tabla 16  
*Agotamiento emocional y clima laboral*

		Clima laboral						Total	
		Malo		Regular		Bueno			
		f	%	F	%	f	%	F	%
Agotamiento emocional	Bajo	0	0.0%	2	7.7%	6	23.1%	8	30.8%
	Medio	2	7.7%	9	34.6%	2	7.7%	13	50.0%
	Alto	5	19.2%	0	0.0%	0	0.0%	5	19.2%
Total		7	26.9%	11	42.3%	8	30.8%	26	100.0%
Prueba Chi cuadrado = 25.248						$p = 0.000$			
Correlación de Spearman						$r = -0.784$			

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación y análisis:**

Como  $p = 0.000 < 0.05$ , en la prueba Chi – cuadrado, se afirma que, existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es -0.784, el cual indica que existe una relación negativa fuerte.

**B) Despersonalización y Clima Laboral**

**Hipótesis nula:** No existe relación significativa entre la despersonalización y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019.

**Hipótesis alterna:** Existe relación significativa entre la despersonalización y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019.

Tabla 17  
*despersonalización y Clima Laboral*

		Clima laboral						Total	
		Malo		Regular		Bueno			
		f	%	f	%	f	%	F	%
Despersonalización	Bajo	0	0.0%	6	23.1%	7	26.9%	13	50.0%
	Medio	0	0.0%	5	19.2%	1	3.8%	6	23.1%
	Alto	7	26.9%	0	0.0%	0	0.0%	7	26.9%
Total		7	26.9%	11	42.3%	8	30.8%	26	100.0%
Prueba Chi cuadrado = 29.186						$p = 0.000$			
Correlación de Spearman						$r = -0.796$			

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Como  $p = 0.000 < 0.05$ , en la prueba Chi – cuadrado, se afirma que, existe relación significativa entre el despersonalización y el Clima Laboral en la



Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es -0.796, el cual indica que existe una relación negativa fuerte.

### C) Falta de eficacia profesional y Clima Laboral

**Hipótesis nula:** No existe relación significativa entre la falta de eficacia profesional y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019.

**Hipótesis alterna:** Existe relación significativa entre la falta de eficacia profesional y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019.

Tabla 18

#### *Eficacia profesional y Clima Laboral*

		Clima laboral						Total	
		Malo		Regular		Bueno			
		f	%	F	%	f	%	f	%
Eficacia profesional	Bajo	0	0.0%	6	23.1%	8	30.8%	14	53.8%
	Medio	6	23.1%	5	19.2%	0	0.0%	11	42.3%
	Alto	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.8%
Total		7	26.9%	11	42.3%	8	30.8%	26	7
Prueba Chi cuadrado = 16.177						$p = 0.003$			
Correlación de Spearman						$r = -0.766$			

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

Como  $p = 0.003 < 0.05$ , en la prueba Chi – cuadrado, se afirma que, existe relación significativa entre la eficacia profesional y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es -0.766, el cual indica que existe una relación negativa fuerte.



#### 4.4.2. Resultados para la relación entre la síndrome de burnout y la variable Clima Laboral

**Hipótesis nula:** No existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019.

**Hipótesis alterna:** Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019.

Tabla 19

##### *Síndrome de Burnout y Clima Laboral*

		Clima laboral						Total	
		Malo		Regular		Bueno		f	%
		f	%	F	%	f	%		
Síndrome de Burnout	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	8	30.8%	8	30.8%
	Medio	0	0.0%	11	42.3%	0	0.0%	11	42.3%
	Alto	7	26.9%	0	0.0%	0	0.0%	7	26.9%
Total		7	26.9%	11	42.3%	8	30.8%	26	100.0%
Prueba Chi cuadrado = 52.000						$p = 0.000$			
Correlación de Spearman						$r = -0.782$			

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

Como  $p = 0.000 < 0.05$ , en la prueba Chi – cuadrado, se afirma que, Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es -0.782, el cual indica que existe una relación negativa fuerte.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Entre los principales hallazgos podemos mencionar:

- Hipótesis general: Se acepta la hipótesis general. Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019.
- Hipótesis específica 1: Se acepta hipótesis específica 1. Existe relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019”
- Hipótesis específica 2: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna afirmando que, “Existe relación inversa y significativa entre el despersonalización y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019”
- Hipótesis específica 3: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna afirmando que, “Existe relación inversa y significativa entre el falta de eficacia profesional y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2019”

En comparación con el investigación Relación entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral del Personal del Policlínico Santa Rosa PNP, que llega a la conclusión que existe un clima laboral mayormente intermedio la mayor porción de personal presenta levemente el síndrome de Burnout y cuando el clima laboral es desfavorable hay presencia de un moderado síndrome de Burnout, respecto a este último punto se ha encontrado relación significativa entre el síndrome de burnout y el clima laboral.



## 5.2. Limitaciones de estudio

En el desarrollo del estudio se han encontrado las siguientes limitaciones:

- Dificultades al aplicar la encuesta a todo el personal de la gerencia de administración y finanzas ya que todos se encontraban ocupados, en la mañana el personal tenía trabajo recargado, entonces se optó por encuestar en horas y días donde no tenían presión para que puedan realizar con tranquilidad y veracidad.
- Escasa información teórica actualizada del tema de investigación, por ello se realizó la búsqueda en distintas bibliotecas virtuales y físicas, y de esta manera se pudo obtener la información correcta para realizar nuestra investigación.

## 5.3. Comparación crítica con la literatura existente

- Los tres antecedentes identificados (Bernal Guarín & Ramírez Pallares , 2011), (Catañeda Chavez , 2015) y (Masías Amat, 2016), estudian la relación entre las variables síndrome de burnout y clima, donde los resultados hallados fue una correlación significativa entre los indicadores de Burnout con las dimensiones del Clima Laboral, de igual manera en la presente investigación intitulada “El Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS SEDACUSCO S.A 2019”, llegamos a la conclusión donde se afirma que existe relación directa y significativa entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS SEDACUSCO S.A.
- La principal diferencia con los resultados de nuestros antecedentes (Bernal Guarín & Ramírez Pallares , 2011), (Catañeda Chavez , 2015) y (Masías Amat, 2016), radica en que las dimensiones tomadas en las demás investigaciones coinciden, ya que todas se refieren a tres dimensiones principales del síndrome de burnout los cuales son: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, las mismas que relacionan significativamente con el clima laboral; a diferencia de nuestra investigación que tomamos como dimensiones las siguientes: agotamiento emocional, despersonalización y falta de eficacia profesional, los cuales fueron muy útiles para realizar la investigación.



- A nivel nacional, (Catañeda Chavez , 2015), investiga la relación que existe entre las variables de estudio, donde se halló como resultado que hay correlaciones negativas y significativas entre las el cansancio emocional, despersonalización y realización personal con con los factores: cohesión y comodidad; de manera significativa con implicancia, apoyo, autonomía, claridad, control e innovación. En cuanto a la presente investigación también se encuentra una relación negativa fuerte y significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y el clima laboral.
- (Masias Amat, 2016), realiza el estudio a nivel provincial, es decir, en la provincia de Cusco. Este trabajo de investigación encuentra que existe un clima laboral mayormente intermedio la mayor porción de personal presenta levemente el síndrome de Burnout y cuando el clima laboral es desfavorable hay presencia de un moderado síndrome de Burnout.

#### **5.4. Implicancias del estudio**

Los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación con la aplicación de diversas técnicas, sirven como antecedentes para estudios de investigación. Así mismo, la aplicación de estas técnicas en la recolección de la información, han sido de mucha ayuda para el análisis e interpretación de los resultados. La investigación recoge datos importantes de la empresa, la misma que permitirá resolver los problemas de la organización.



## CONCLUSIONES

En el estudio realizado a los trabajadores de gerencia de administración y finanzas de la empresa prestadora de servicios SEDACUSCO 2019 se arribó a las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo a la hipótesis planteada, existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral, donde el grado de relación mediante la correlación de spearman es  $-0.782$ , el cual indica que existe una relación negativa fuerte, es decir que existe relación inversa entre ambas variables, donde los trabajadores se sienten agotados física mental y emocionalmente debido al exceso de trabajo, así mismo se muestran cínicos y muestran actitud negativa e indiferente hacia su trabajo, además carecen de seguridad al momento de realizar sus tareas.
2. En cuanto al agotamiento emocional se concluye que existe relación inversa significativa con el Clima Laboral, así lo demuestra así lo demuestra la prueba estadística del chi-cuadrado  $p = 0.000 < 0.05$  con un grado de correlación  $-0.796$ , afirmando que los trabajadores se sienten fatigados debido a las diversas actividades que realizan y a la presión de su trabajo, así mismo sienten irritabilidad, desánimo y pesimismo ya que no se sienten valorados y reconocidos por la empresa.
3. Por otro lado en la dimensión despersonalización se concluye que existe relación inversa significativa con el Clima Laboral, así lo demuestra la prueba estadística del chi-cuadrado  $p = 0.000 < 0.05$  con un grado de correlación  $-0.796$ , afirmando que los trabajadores sienten desconfianza y tienen actitud negativa hacia su trabajo, así mismo existe conflictos entre compañeros ya que no existe la comunicación y trabajan de forma individual.
4. En cuanto la falta de eficacia profesional se concluye que existe relación inversa significativa con el Clima Laboral así lo demuestra la prueba estadística del chi-cuarado  $p = 0.000 < 0.05$  con un grado de correlación  $-0.766$ , afirmando que los trabajadores no se sienten motivados ya que no reciben ningún incentivo, por tanto muchas veces no llegan a cumplir los objetivos de la empresa.



## RECOMENDACIONES

Después de analizar los resultados obtenidos se recomienda al administrador de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO lo siguiente:

1. En cuanto al síndrome de burnout se sugiere, promocionar y prevenir la salud física, mental y emocional de los trabajadores, implementando evaluaciones constantes para detectar indicios de estrés, para lo cual se necesitará del apoyo de un psicólogo quien determine la situación de cada trabajador y así mejorar el clima de la empresa promoviendo trabajo en equipo.
2. Para prevenir el agotamiento emocional se recomienda, fomentar programas de integración y socialización, mediante talleres y técnicas de relajación, los mismos que deben ser incluidos dentro de las políticas de la empresa, donde los trabajadores manifiesten sus emociones y mejoren la relación entre compañeros de área de trabajo, así mismo mejorar la comunicación mediante la realización de actividades dinámicas en grupos.
3. Así mismo; se recomienda en cuanto al despersonalización, promover una mayor integración creando espacios que permitan el intercambio interpersonal ya sea en horarios de refrigerio u otros, así mismo se sientan apoyados, seguros y realizados profesionalmente, mediante la implementación de actividades que fomenten el trabajo en equipo dentro del ambiente saludable, como la realización de actividades deportivas, las mismas que ayudan a reforzar el compañerismo.
4. Finalmente, en cuanto a la falta de eficacia profesional se recomienda, realizar actividades motivacionales, como capacitaciones semestrales para fortalecer sus conocimientos, y de esta manera se sientan importantes para empresa, lo cual hará que se sientan comprometidos.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles , M. A. (2008). *comportamiento organizacional*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Alves Farias, J. (2016). *El modelo "burnout"- engagement en enfermeros: el factor protector de la resiliencia*. España: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Arroyo Tovar, R. (2012). *Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Colombia : ECOE EDICIONES.
- Azcuenaga Linaza, L. (2014). *Manual practico para la prevencion de riesgos emergentes*. Madrid: Fundacion Confemetal.
- Bernal Guarin , F., & Ramirez Pallares , N. (2011). *Impacto de Burnout en el Bienestar y Clima de las Organizaciones*. Argentina.
- Bordas Martinez , M. J. (2016). *Gestión Estrategica del Clima Laboral*. Madrid: Editorial UNED.
- Bosqued , M. (2008). *Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* España: Grupo Planeta (GBS).
- Bueno Blanco, J. L. (2003). *Sea un formador excelente: una guía práctica para impartir formación en la empresa*. España : FC Editorial.
- Canahuire, A., Endara, F., & Morante, E. (2015). *¿Cómo hacer la tesis?* Cusco: Colograf S.R.L.
- Carrasco Diaz, S. (2013). *Tipo de Investigación Científica*. Perú: Editorial San Marcos.
- Catañeda Chavez , Y. (2015). *Síndrome de Burnout y Clima Social Laboral de los trabajadores asistenciales de ministerio de salud y seguro social de salud- Chepen* . Perú.
- Ccuchi, D. (2011). *Herramientas de management para enfrentar la incertidumbre*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Chapman , G., & White , P. (2011). *Los 5 lenguajes del aprecio en el trabajo: Como motivar al personal para mejorar su empresa* . Michigan : Editorial Portavoz.
- Chiang Vega , M., Martin Rodrigo , M., & Nuñez Partido , A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato , I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores,S.A.
- Departamento de asistencia tecnica para la prevencion de riesgos laborales. (2009). *Guia de prevencion de riesgos psicosociales en el trabajo*. Andalucia: Lienzo Grafico.
- Galarza, C. M. (2011). *Indicadores de gestion en recursos humanos y su impacto economico en la organización*. Lima: Tareas Asociación Grafica Educativa.



- González García, M. J. (2012). *Gestión eficaz del tiempo*. Malaga : Innovación Y Cualificación.
- Griffin , R., Philips, J., & Gully, S. (2017). *Comportamiento organizacional: Administración de personas y organizaciones*. Mexico: Cengage Learning editores.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado , C., & Del Pilar Baptista Lucio , M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico : Mc Graw Hill ediciones .
- Lacalle, G., Caldas, E., & Carrión, R. (2012). *El área de recursos humanos en la empresa (Recursos humanos y responsabilidad social corporativa)*. España: Editex.
- Llaneza Álvarez , J. (2006). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. España : Lex Nova.
- Louffat , E., Abad , N., Alves de Jesus , R., Calderon , L. F., Cordova , C., Fernandez , L., . . . Vargas, C. (2018). *Indicadores y mediciones aplicados a la gestión de personas*. Lima: Pearson.
- Macias B, L. (2011). *Maltrato Laboral*. Mexico: Fundación LAMB CRECIENHSA A.
- Masias Amat , Y. (2016). *Relacion entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral del personal del Policlínico Santa Rosa- Cusco - 2016*. Perú.
- Olivo, R. J. (2018). *El Síndrome de Burnout: causas y consecuencias* . Brasil : Amazon.com .
- Olmedo Jara, R. (2014). *Selección, elaboración, adaptación y utilización de materiales, medios y recursos didácticos en Formación Profesional para el Empleo. SSCE0110*. España: IC Editorial.
- Patlan Perez , J. (2013). *Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. Estudios Gerenciales*, 445-455.
- Patlan Perez , J., & Flores Herrera , R. (2013). *Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salu. Ciencia y Trabajo*, 131-139.
- Pintado Pasapera, E. A. (2014). *Comportamiento Organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. Perú: Autores Nacionales .
- Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Mexico: Editorial El Manual Moderno.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- SECPAL. (2008). *Guía de prevención de Burnout para profesionales de cuidados paliativos*. Madrid: Arán Ediciones.
- Solís , E., & Escobar , R. (2008). *Manual de capacitación en administración de pequeñas centrales Hidráulicas*. Soluciones Parcticas.
- Torres , X., & Baillés , E. (2015). *Comprender el estrés*. Barcelona: Amat.



- Uribe Prado , J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Mexico: Editorial El Manual Moderno.
- Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. Mexico: Editorial Manual Moderno.
- Valero Hernández, C. (2012). *La Gerencia De La Desconfianza: Un Enfoque Interpretativo Sobre La Cultura Y El Comportamiento Del Latinoamericano En El Entorno Organizacional*. Estados Unidos : Palibrio.



# ANEXOS



ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL SINDROME DE BURNOUT Y EL CLIMA LABORAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA EPS.

SEDACUSCO S.A. 2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE/ DIMENSIONES	Técnicas e Instrumentos
¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS? SEDACUSCO S.A 2018?	Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A. 2018.	Existe relación inversa y significativa entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2018.	<b>Síndrome de Burnout</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>D1:</b> Agotamiento emocional</li> <li>• <b>D2:</b> despersonalización</li> <li>• <b>D3:</b> Falta de eficacia profesional</li> </ul>	<b>Investigación:</b> Correlacional <b>Nivel de Investigación:</b> Descriptiva <b>Diseño de investigación:</b> No experimental <b>Población:</b> 26 <b>Muestra:</b> 26 <b>Técnicas:</b> - Encuesta <b>Instrumentos:</b> - Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS		
<b>PE1:</b> ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS? SEDACUSCO S.A. 2018?	<b>OE1.</b> Identificar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A. 2018.	<b>H.E.1:</b> Existe relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2018		
<b>PE2:</b> ¿Qué relación existe entre la despersonalización y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS? SEDACUSCO S.A. 2018?	<b>OE2.</b> Identificar la relación que existe entre la despersonalización y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A. 2018.	<b>H.E.2:</b> Existe relación inversa y significativa entre la despersonalización y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2018	<b>Servicio</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>D1:</b> Individual</li> <li>• <b>D2:</b> Interpersonal</li> <li>• <b>D3:</b> Organizacional</li> </ul>	
<b>PE3.</b> ¿Qué relación existe entre la falta de eficacia profesional y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS? SEDACUSCO S.A. 2018?	<b>OE3.</b> Identificar la relación que existe entre la falta de eficacia profesional y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A. 2018.	<b>H.E.3:</b> Existe relación inversa y significativa entre la falta de eficacia profesional y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS. SEDACUSCO S.A 2018.		



ANEXO 02: MATRIZ DEL INSTRUMENTO

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL CLIMA LABORAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA  
EPS. SEDACUSCO S.A. 2019

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	REACTIVOS	CRITERIO DE EVALUACION
Síndrome de burnout	Agotamiento emocional	Irritabilidad	21%	2	1. ¿Usted siente que le falta energía para tener una productividad constante?	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
					2. ¿Usted se ha vuelto irritable con sus compañeros de trabajo, jefes o clientes?	
		Pesimismo		2	3. ¿Usted cree que al final del día todo se soluciona por si solo?	
					4. ¿Usted cree que el esfuerzo que realiza es en vano?	
		Fatiga Física		1	5. ¿Usted siente disminución de su capacidad física por el exceso de trabajo?	
		Fatiga Mental		1	6. ¿Usted siente disminución de su capacidad mental por el exceso de trabajo?	
	Fatiga emocional	1	7. ¿Usted considera que la tensión de su trabajo afecta su comportamiento?			
	Despersonalización	Actitud Negativa	18%	2	8. ¿Usted cree que existe conflictos entre compañeros de trabajo?	
		Indiferente			9. ¿Usted pierde interés por la calidad de sus tareas en su trabajo?	
		Enojo	2	10. ¿Usted se deja llevar por los prejuicios laborales de sus compañeros de trabajo?		
				11. ¿Usted se enoja fácilmente al tratar con sus compañeros debido a la ineficiencia de tareas?		
		Desconfianza	2	12. ¿Usted siente desconfianza de sus compañeros de trabajo?		
			13. ¿Usted coopera con sus compañeros de trabajo?			
		Eficiencia	6%	1	14. ¿Usted es capaz de conseguir sus metas usando la menor cantidad de recursos?	



	Falta de Eficacia profesional	Eficacia		1	15. ¿Usted tiene la capacidad de lograr los resultados que la empresa espera?	
Clima laboral	Individual	Satisfacción de los trabajadores	12%	2	16. ¿Su trabajo es reconocido por la empresa?	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
		Autonomía en el trabajo		2	17. ¿Usted se siente satisfecho con el logro de sus objetivos?	
				2	18. ¿Usted goza de libertad para elegir como realizar sus actividades?	
		2		19. ¿A usted le brindan oportunidad de decidir la forma más conveniente de realizar sus actividades?		
	Interpersonal	Relaciones sociales	15%	2	20. ¿Existe compañerismo entre los trabajadores?	
		Unión y apoyo		3	21. ¿Existe atmosfera de amistad en su trabajo?	
				3	22. ¿Usted se siente comprometido con su organización?	
				3	23. ¿Usted recibe apoyo de sus compañeros de trabajo?	
	Organizacion al	Consideración de directivos	29%	2	24. ¿Existe comunicación para realizar el trabajo en equipo?	
		Beneficios y recompensas		2	25. ¿Los superiores se dirigen con respeto y amabilidad?	
				2	26. ¿Usted recibe apoyo de sus superiores?	
		Esfuerzo y esfuerzo		3	27. ¿La empresa le otorga bonos?	
				3	28. ¿La empresa otorga estímulos pecuniarios?	
				3	29. ¿La empresa otorga estímulos no pecuniarios?	
Liderazgo de directivos		3		30. ¿Se siente Usted responsable del trabajo que realiza?		
		3		31. ¿Se preocupa Usted por la calidad de sus actividades?		
2	32. ¿Se siente comprometido con su trabajo?					
2	33. ¿El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo?					
2	34. ¿Al jefe le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización?					
<b>TOTAL</b>			<b>100%</b>	<b>34</b>		



**ANEXO 03: INSTRUMENTO**  
**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**CUESTIONARIO QUE SE APLICARÁ A LOS TRABAJADORES DE LA**  
**GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA EPS. SEDACUSCO**  
**S.A**

El siguiente cuestionario se realiza con el objetivo de conocer qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A., para lo cual le suplicamos responder con total sinceridad ya que consideramos que su opinión es sumamente valiosa como trabajador interno de la empresa. Así mismo aclararle que la información brindada por Ud. Es estrictamente confidencial.

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A veces
4. Casi Siempre
5. Siempre

<b>Síndrome de Burnout</b>					
<b>Agotamiento emocional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. ¿Usted siente que le falta energía para tener una productividad constante?					
2. ¿Usted se ha vuelto irritable con sus compañeros de trabajo, jefes o clientes?					
3. ¿Usted cree que al final del día todo se soluciona por si solo?					
4. ¿Usted cree que el esfuerzo que realiza es en vano?					
5. ¿Usted siente disminución de su capacidad física por el exceso de trabajo?					
6. ¿Usted siente disminución de su capacidad mental por el exceso de trabajo?					
7. ¿Usted considera que la tensión de su trabajo afecta su comportamiento?					
<b>Despersonalización</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8. ¿Usted cree que existe conflictos entre compañeros de trabajo?					
9. ¿Usted pierde interés por la calidad de sus tareas en su trabajo?					



10. ¿Usted se enoja fácilmente al tratar con sus compañeros de trabajo?					
11. ¿Usted se enoja fácilmente al tratar con los clientes que presentan reclamos?					
12. ¿Usted siente desconfianza de sus compañeros de trabajo?					
13. ¿Usted coopera con sus compañeros de trabajo?					
<b>Falta de eficacia profesional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14. ¿Usted es capaz de conseguir sus metas usando la menor cantidad de recursos?					
15. ¿Usted tiene la capacidad de lograr los resultados que la empresa espera?					
<b>Clima Laboral</b>					
<b>Individual</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16. ¿Su trabajo es reconocido por la empresa?					
17. ¿Usted se siente satisfecho con el logro de sus objetivos?					
18. ¿Usted goza de libertad para elegir como realizar sus actividades?					
19. ¿A usted le brindan oportunidad de decidir la forma más conveniente de realizar sus actividades?					
<b>Interpersonal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20. ¿Existe compañerismo entre los trabajadores?					
21. ¿Existe atmosfera de amistad en su trabajo?					
22. ¿Usted se siente comprometido con su organización?					
23. ¿Usted recibe apoyo de sus compañeros de trabajo?					
24. ¿Existe comunicación para realizar el trabajo en equipo?					
<b>Organizacional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25. ¿Los superiores se dirigen con respeto y amabilidad?					
26. ¿Usted recibe apoyo de sus superiores?					
27. ¿La empresa le otorga bonos?					
28. ¿La empresa otorga estímulos pecuniarios?					
29. ¿La empresa otorga estímulos no pecuniarios?					
30. ¿Se siente Usted responsable del trabajo que realiza?					
31. ¿Se preocupa Usted por la calidad de sus actividades?					
32. ¿Se siente comprometido con su trabajo?					
33. ¿El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo?					
34. ¿Al jefe le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización?					



### Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Nunca.	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento:  $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento:  $\bar{X}_{min} = 1$

Rango:  $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud:  $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{3} = 1.33$

### Construcción de la Baremación:

Promedio	Interpretación de a variable	
	Síndrome de Burnout	Clima laboral
1 – 2.33	Bajo	Malo
2.34 – 3.66	Medio	Regular
3.67 – 5.00	Alto	Bueno



**DATOS REALES**

Falta de eficacia profesional	
Eficiencia	Eficacia
p14	p15
1	5
5	5
4	5
4	4
5	5
5	5
4	5
4	4
3	5
5	5
4	5
5	4
4	4
4	4
4	4
4	4
4	5
4	4
4	5
4	4
4	4
4	4
4	4
4	5
4	5
5	5
1	4

3.96

4.54

**DATOS INVERTIDOS**

Falta de eficacia profesional	
Eficiencia	Eficacia
p14	p15
5	1
1	1
2	1
3	2
3	2
1	1
3	3
2	2
3	3
1	1
2	2
1	2
2	2
2	2
2	3
3	2
2	2
2	3
2	2
2	2
3	3
2	3
2	3
2	2
2	1
1	3
5	4

2.27

2.15



## Resultados de los ítems considerados para medir la variable síndrome de Burnout

Dimensión	Indicador	Pregunta	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total		
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Agotamiento emocional	Irritabilidad	P1	¿Usted siente que le falta energía para tener una productividad constante?	0	0.0%	3	11.5%	15	57.7%	8	30.8%	0	0.0%	26	100.0%
		P2	¿Usted se vuelto irritable o impaciente con sus compañeros de trabajo, jefes o clientes?	13	50.0%	7	26.9%	4	15.4%	2	7.7%	0	0.0%	26	100.0%
	Pesimismo	P3	¿Usted cree que al final del día todo se soluciona por si solo?	12	46.2%	7	26.9%	2	7.7%	4	15.4%	1	3.8%	26	100.0%
		P4	¿Usted cree que el esfuerzo que realiza es en vano?	2	7.7%	4	15.4%	9	34.6%	7	26.9%	4	15.4%	26	100.0%
	Fatiga Física	P5	¿Usted siente disminución de su capacidad física por el exceso de trabajo?	4	15.4%	9	34.6%	5	19.2%	5	19.2%	3	11.5%	26	100.0%
	Fatiga Mental	P6	¿Usted siente disminución de su capacidad mental por el exceso de trabajo?	3	11.5%	8	30.8%	5	19.2%	8	30.8%	2	7.7%	26	100.0%
	Fatiga emocional	P7	¿Usted considera que la tensión de su trabajo afecta su comportamiento?	4	15.4%	6	23.1%	9	34.6%	2	7.7%	5	19.2%	26	100.0%
Despersonalización	Actitud negativa	P8	¿Existe conflictos entre compañeros de trabajo?	4	15.4%	8	30.8%	10	38.5%	1	3.8%	3	11.5%	26	100.0%
	Indiferente	P9	¿Usted pierde interés por la calidad de sus tareas en su trabajo?	2	7.7%	10	38.5%	5	19.2%	8	30.8%	1	3.8%	26	100.0%
		P10	¿Usted se enoja fácilmente al tratar con sus compañeros de trabajo?	3	11.5%	10	38.5%	8	30.8%	2	7.7%	3	11.5%	26	100.0%
	Enojo	P11	¿Usted se enoja fácilmente al tratar con los clientes que presentan reclamos?	2	7.7%	12	46.2%	6	23.1%	5	19.2%	1	3.8%	26	100.0%
		Desconfianza	P12	¿Usted siente desconfianza de sus compañeros de trabajo?	3	11.5%	4	15.4%	14	53.8%	3	11.5%	2	7.7%	26
	P13		¿Usted coopera con sus compañeros de trabajo?	7	26.9%	7	26.9%	3	11.5%	6	23.1%	3	11.5%	26	100.0%
Falta de eficacia profesional	Eficiencia	P14	¿Usted es capaz de conseguir sus metas usando la menor cantidad de recursos?	5	19.2%	13	50.0%	6	23.1%	0	0.0%	2	7.7%	26	100.0%
	Eficacia	P15	¿Usted tiene la capacidad de lograr los resultados que la empresa espera?	6	23.1%	11	42.3%	8	30.8%	1	3.8%	0	0.0%	26	100.0%



## Resultados de los ítems considerados para medir la variable clima laboral

Dimensión	Indicador	Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre			
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Individual	Satisfacción de los trabajadores	P16	12	46.2%	3	11.5%	8	30.8%	3	11.5%	0	0.0%	26	100.0%
		P17	0	0.0%	2	7.7%	7	26.9%	8	30.8%	9	34.6%	26	100.0%
	Autonomía en el trabajo	P18	1	3.8%	1	3.8%	13	50.0%	3	11.5%	8	30.8%	26	100.0%
		P19	1	3.8%	8	30.8%	10	38.5%	3	11.5%	4	15.4%	26	100.0%
Interpersonal	Relaciones sociales	P20	4	15.4%	6	23.1%	11	42.3%	3	11.5%	2	7.7%	26	100.0%
		P21	4	15.4%	6	23.1%	9	34.6%	6	23.1%	1	3.8%	26	100.0%
	Apoyo	P22	1	3.8%	2	7.7%	5	19.2%	2	7.7%	16	61.5%	26	100.0%
		P23	5	19.2%	7	26.9%	7	26.9%	5	19.2%	2	7.7%	26	100.0%
Organizacional	Consideración de directivos	P24	6	23.1%	7	26.9%	7	26.9%	5	19.2%	1	3.8%	26	100.0%
		P25	1	3.8%	8	30.8%	5	19.2%	6	23.1%	6	23.1%	26	100.0%
		P26	2	7.7%	8	30.8%	6	23.1%	6	23.1%	4	15.4%	26	100.0%
	Recompensas	P27	10	38.5%	9	34.6%	3	11.5%	1	3.8%	3	11.5%	26	100.0%
		P28	18	69.2%	4	15.4%	3	11.5%	1	3.8%	0	0.0%	26	100.0%
	Esfuerzo	P29	20	76.9%	2	7.7%	4	15.4%	0	0.0%	0	0.0%	26	100.0%
		P30	1	3.8%	1	3.8%	2	7.7%	13	50.0%	9	34.6%	26	100.0%
P31		0	0.0%	1	3.8%	6	23.1%	10	38.5%	9	34.6%	26	100.0%	
Liderazgo de directivos	P32	1	3.8%	1	3.8%	4	15.4%	1	3.8%	19	73.1%	26	100.0%	
	P33	4	15.4%	2	7.7%	7	26.9%	12	46.2%	1	3.8%	26	100.0%	
		P34	1	3.8%	7	26.9%	10	38.5%	7	26.9%	1	3.8%	26	100.0%