

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



**“SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES AZÁNGARO,
PERIODO 2016”**

TESIS

PRESENTADO POR:

CCARI CALCINA LUZ MARINA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PROMOCIÓN: 2015 - II

PUNO - PERÚ

2017

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

TESIS
SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA
RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES AZÁNGARO, PERIODO
2016

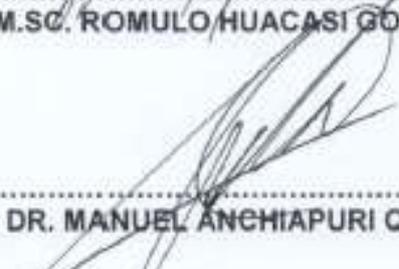
PRESENTADO POR:

BACH. CCARI CALCINA LUZ MARINA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

FECHA DE SUSTENTACIÓN 04 DE ENERO DEL 2017

APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

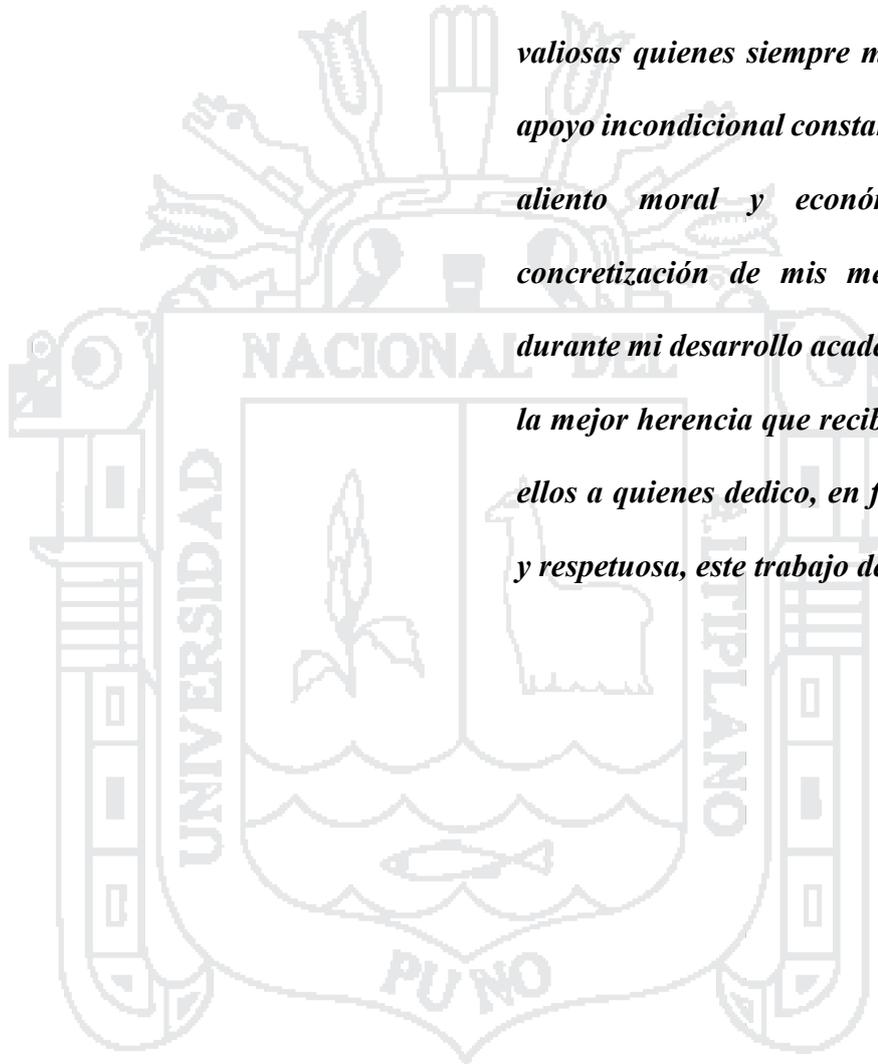
PRESIDENTE	:	 M.SC. GERMAN JORGE MOLINA CABALA
PRIMER MIEMBRO:	:	 DR. NICOLAS EDGAR ROQUE BARRIOS
SEGUNDO MIEMBRO	:	 M.SC. ROMULO HUACASI GONSALEZ
DIRECTOR	:	 DR. MANUEL ANCHIAPURI QUISPE

PUNO - PERU
2017

ÁREA: Administración de Recursos Humanos
 TEMA: Clima Organizacional

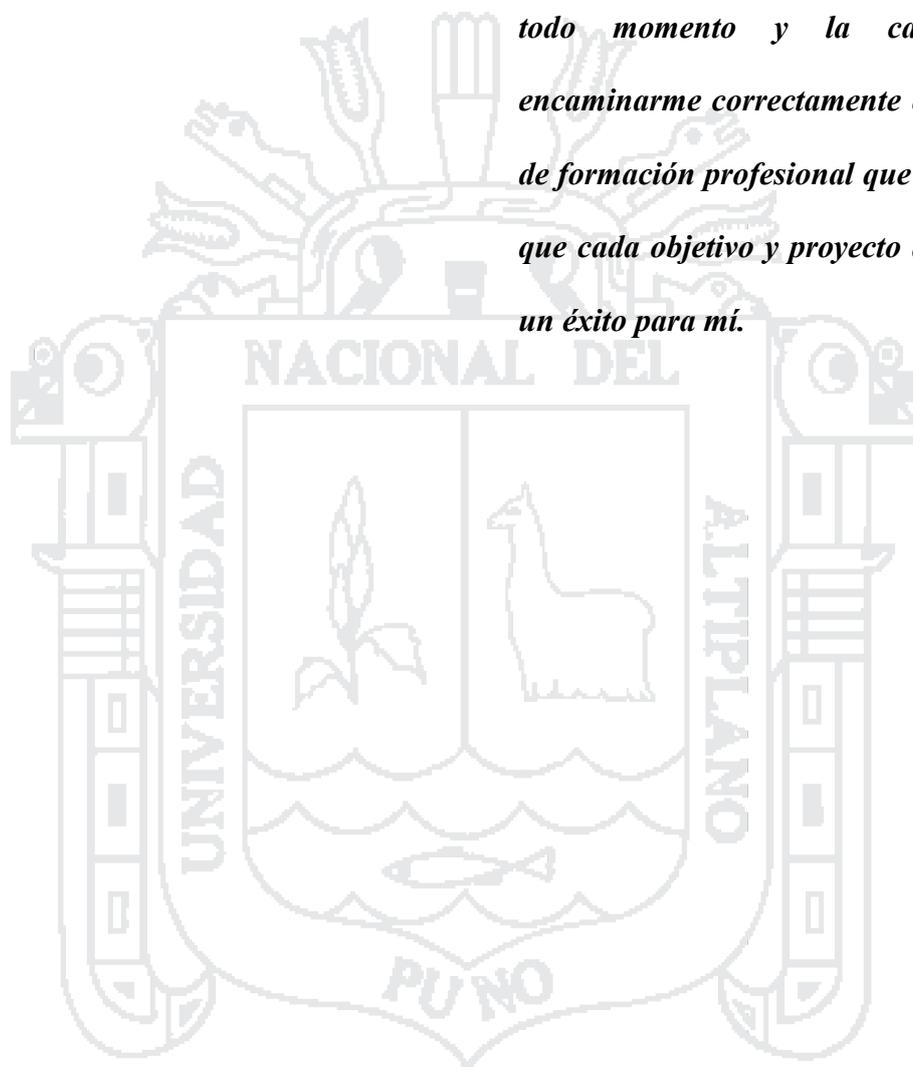
DEDICATORIA

Este logro fue posible gracias a mis padres Ángel y Rosa; personas muy valiosas quienes siempre me brindaron su apoyo incondicional constante e incansable aliento moral y económico para la concretización de mis metas propuestas durante mi desarrollo académico, ya que es la mejor herencia que recibo de ellos. Es a ellos a quienes dedico, en forma afectuosa y respetuosa, este trabajo de investigación.



AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso, por darme la preciosa vida, salud, fortaleza, sabiduría en todo momento y la capacidad de encaminarme correctamente en esta etapa de formación profesional que ha permitido que cada objetivo y proyecto anhelado sea un éxito para mí.



INDICE

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO	IV
INDICE.....	V
INDICE DE CUADROS	VII
INDICE DE GRÁFICOS	VIII
RESUMEN	IX
INTRODUCCIÓN	XI
CAPITULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Antecedentes del Proyecto.	3
1.3. Objetivos de la Investigación.....	8
CAPITULO II	
MARCO TEORICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	
2.1. Marco Teórico	10
2.1.1. Síndrome de Burnout.....	10
2.1.2. Causas del Burnout	12
2.1.3. Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	14
2.1.4. Cansancio Emocional o Sensación de Desgaste Físico y Mental.....	14
2.1.5. Despersonalización o Alteración en las Relaciones.....	15
2.1.6. Falta de Realización Personal o Sentimientos de Insuficiencia	15
2.1.7. Consecuencias del Burnout	18
2.1.8. Consecuencias para el Trabajador	18
2.1.9. Consecuencias para la Organización	19
2.1.10. Definición de Clima organizacional.	21
2.1.11. Características del Clima Organizacional.	25
2.1.12. Dimensiones del Clima Organizacional.....	26
2.1.13. Estructura.....	26
2.1.14. Recompensa	27
2.1.15. Relaciones	27
2.1.16. Identidad	27
2.2. Marco Conceptual	29
2.3. Hipotesis de la Investigación.....	31

2.4. Operacionalización de Variables.....	32
CAPITULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. Métodos de Investigación.....	33
3.1.1. Diseño de la Investigación	33
3.1.2. Tipo de Investigación	34
3.2.Población	34
3.3. Muestra	34
3.4. Tecnicas de Recolección y Procesamientos de Datos.....	35
CAPITULO IV	
CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN	
4.1. Ambito de Investigación	39
CAPITULO V	
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	
5.1. Analizar el Nivel de Síndrome de Burnout Según sus Dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Oficina Azángaro.	42
5.2. Analizar el Nivel de Clima Organizacional, Según sus Dimensiones Estructura, Recompensa, Relaciones e Identidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Oficina Azángaro.	51
5.3. Propuesta para un Programa de Manejo de Síndrome de Burnout, para Brindar Acciones Preventivas para la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro.....	62
5.4. Contrastación de la Hipótesis.....	69
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	75
BIBLIOGRAFIA.....	76
ANEXOS	77

INDICE DE CUADROS

CUADRO 01: Niveles de la Dimensión Cansancio Emocional.....	43
CUADRO 02: Niveles de la Dimensión Despersonalización	45
CUADRO 03: Niveles de la Dimensión Realización Personal.....	47
CUADRO 04: Nivel de Síndrome de Burnout en los Colaboradores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes Oficina Azángaro	49
CUADRO 05: Niveles de la Dimensión Estructura	51
CUADRO 06: Niveles de la Dimensión Recompensa	54
CUADRO 07: Niveles de la Dimensión Relaciones.....	56
CUADRO 08: Niveles de la Dimensión Identidad.....	58
CUADRO 09: Nivel del Clima Organizacional en los Colaboradores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes Oficina Azángaro	60

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01: Niveles de la Dimensión Cansancio Emocional.....	44
GRÁFICO 02: Niveles de la Dimensión Despersonalización	46
GRÁFICO 03: Niveles de la Dimensión Realización Personal.....	48
GRÁFICO 04: Nivel de Síndrome de Burnout en los Colaboradores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes Oficina Azángaro	50
GRÁFICO 05: Niveles de la Dimensión Estructura	53
GRÁFICO 06: Niveles de la Dimensión Recompensa	55
GRÁFICO 07: Niveles de la Dimensión Relaciones.....	57
GRÁFICO 08: Niveles de la Dimensión Identidad.....	59
GRÁFICO 09: Nivel del Clima Organizacional en los Colaboradores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes Oficina Azángaro	61

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado síndrome de Burnout y clima organizacional en la caja de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro periodo 2016, busca analizar la existencia de un nivel de síndrome de Burnout y clima organizacional en los colaboradores, ya que estos mantienen un contacto constante con los clientes y por consiguiente tienen una carga laboral significativa. La metodología utilizada es el método científico inductivo – deductivo, el diseño es no experimental y el tipo es descriptivo, las técnicas utilizadas son la observación y la encuesta con dos instrumentos el primero es el cuestionario MBI el cual mide el nivel de síndrome de Burnout y el segundo instrumento también es un cuestionario tomado de los autores Litwin y Stringer. Al analizar los resultados obtenidos a través del procesamiento estadístico, se puede concluir en lo siguiente: Existe un nivel bajo de síndrome de Burnout, ya que los resultados muestran que un (73%) de los colaboradores presentan un nivel de estrés bajo, la condición para que exista el síndrome de Burnout es que las dos primeras dimensiones tienen que ser altas y la tercera dimensión baja; por lo tanto los colaboradores pocas veces se sienten agotados por la carga de trabajo; en cuanto al clima organizacional se encuentra en un nivel aceptable se encuentra con un buen nivel con un (100%), la cual influye en las actitudes y el comportamiento de los individuos, haciendo una relación entre estas dos variables podemos decir que no existe un nivel alto de síndrome de Burnout puesto que perciben un buen clima organizacional.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Cansancio Emocional, Despersonalización, Realización Personal, Clima Organizacional, Estructura, Recompensa, Responsabilidad e Identidad.

ABSTRACT

The present research work titled Burnout syndrome and organizational climate in the savings and credit office of the Andes office Azángaro period 2016, seeks to analyze the existence of a level of Burnout syndrome and organizational climate in the collaborators, since they maintain a contact Constant with customers and therefore have a significant workload. The methodology used is the inductive - deductive scientific method, the design is non - experimental and the type is descriptive. The techniques used are observation and the survey with two instruments. The first one is the MBI questionnaire which measures the level of Burnout syndrome and the second instrument is also a questionnaire taken from the authors Litwin and Stringer. When analyzing the results obtained through statistical processing, it can be concluded that: There is a low level of Burnout syndrome, since the results show that a (73%) of the collaborators present a low level of stress, the condition For there to be Burnout syndrome is that the first two dimensions have to be high and the third dimension low; Therefore the collaborators seldom feel exhausted by the workload; (100%), which influences the attitudes and behavior of individuals, making a relationship between these two variables we can say that there is no one High level of Burnout syndrome since they perceive a good organizational climate.

Key words: Burnout Syndrome, Emotional Tiredness, Depersonalization, Personal Realization, Organizational Climate, Structure, Reward, Responsibility and Identity.

INTRODUCCIÓN

Una organización económica que produce o distribuye bienes o servicios para el mercado, con el propósito de obtener beneficios para sus titulares o dueños. Dentro de estas se encuentran diversos recursos (económicos, materiales, humanos etc.). Esta investigación se enfocara en el recurso humano específicamente al síndrome del burnout y el clima organizacional; las empresas dedicadas al rubro de banca y finanzas son una de las más demandadas por los profesionales recién egresados, debido a la línea de carrera que se puede lograr y a las diversas áreas del banco que permiten al profesional desarrollarse, desenvolverse y como resultado aumentar su experiencia profesional a través de la búsqueda de los objetivos de la empresa, que son establecidos por las gerencias.

En el Perú, muchas empresas han ingresado al mercado, ofertando productos y servicios financieros; la caja de ahorro y crédito los andes, obliga a sus trabajadores estar en constante actividad mental, enfocándolos a mantener un desempeño eficiente que permita lograr los objetivos. La caja de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro, busca lograr las metas de manera constante siempre; el trabajar directamente con otras personas para la venta de los productos y/o servicios, creando un clima de trabajo basado en metas y bajo presión, aquí nadie escapa de esta situación, pues todos, tienen más responsabilidades y presión, además todos deben entregar los resultados logrados a sus respectivos jefes, viéndose obligados día a día rendir al máximo de sus capacidades. Es ahí la importancia de vivir el trabajo diariamente, que en algunos casos los trabajadores llegan a vivirlo más que su propia vida, con lo que va generando ciertos problemas de estrés laboral, que en muchos casos

aumentan la magnitud de daño en la persona, este estrés crónico, es llamado síndrome de Burnout. También hay que recalcar que el clima tiene incidencia en los colaboradores, ya que ellos son capaces de percibir, observar y argumentar de lo que vive en su centro de trabajo. La estructura del informe consta de cuatro capítulos que a continuación se detalla en cuanto a su contenido:

Capítulo I: Se presenta la problemática, la misma que está desarrollada con la consideración del problema general y problemas específicos; así mismo el desarrollo de los antecedentes y los objetivos de la investigación la matriz de consistencia y las variables.

Capítulo II: Especifica el marco teórico y marco conceptual la formulación de la hipótesis.

Capítulo III: Contempla la metodología de la investigación el diseño, el tipo de población la muestra y las técnicas de recolección de datos.

Capítulo IV: Referido a las características del área de investigación y el ámbito de investigación, el ámbito geográfico, su localización, características organizacionales.

Capítulo V: Se exponen los resultados de la investigación la contratación de la hipótesis, las conclusiones recomendaciones bibliografía y anexo.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, se espera que las organizaciones sean eficientes en cuanto al servicio que brindan con la finalidad de lograr una mejor calidad. Las empresas cuentan con diversos recursos (económicos, materiales, humanos etc.) para poder ser competitivas dentro en una de globalización y emplean diversas estrategias para aprovechar y optimizar dichos recursos. El deseo de destacar y obtener resultados brillantes puede desembocar en estados de ansiedad y frustración, también la vida privada del trabajador o el no descansar lo suficiente. Estas diversas causas llevan a un impacto negativo, provocando que en el trabajador exista el síndrome de Burnout y por lo tanto inducen a que existan problemas laborales y sociales en las personas afectadas. El administrador debe ser capaz de detectar los síntomas del Burnout en sus trabajadores y evitar que exista este síndrome en la organización o en su defecto erradicar dicho síndrome. Para ello puede implementar diferentes estrategias:

fomentar el apoyo interpersonal, desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y clima laboral ó fortalecer vínculos sociales entre los compañeros, tanto en el aspecto emocional como profesional. El clima organizacional se compone de factores psicosociales, política interna y externa a nivel gestión, que funcionalmente genera un estilo de comportamiento personal grupal al interior de la organización que se proyecta hacia el cliente. La capacitación y actualización de los colaboradores y directivos es importante para que la organización enfrente una realidad competitiva cambiante en cuanto a su estructura organizacional.

La caja rural de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro, busca lograr las metas de manera constante siempre; el trabajar directamente con otras personas para la venta de los productos y/o servicios, creando un clima de trabajo basado en metas y bajo presión, aquí nadie escapa de esta situación pues todos, tienen más responsabilidades y presión, además todos deben entregar los resultados logrados a sus respectivos jefes, viéndose obligados día a día rendir al máximo de sus capacidades, ellos están sujetos a evaluaciones mensuales o trimestrales hechas por la gerencia o entre el mismo equipo de trabajo creando en el trabajador ciertos temores a ser despedidos.

Por lo tanto es pertinente preguntarnos:

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL.

¿Cuál es el nivel de Síndrome Burnout y Clima Organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes oficina Azángaro, Periodo 2016?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS.

- ¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout según sus dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes oficina Azángaro, Periodo 2016?
- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional según sus dimensiones: Estructura, Recompensa, Relaciones e Identidad, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes oficina Azángaro, Periodo 2016?
- ¿Es posible prevenir el Síndrome de Burnout mediante un programa de manejo para brindar acciones preventivas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes oficina Azángaro, Periodo 2016?

1.2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO.

- Arias (2011) En su tesis titulada “El Agotamiento Profesional (Síndrome de Burnout) en Trabajadores de una Industria de Transformación” Para optar el título Profesional de Licenciado en Administración; Tuvo como objetivo determinar la presencia del Burnout en el personal de las empresas afiliadas a la cámara nacional de la industria de transformación de Coatzacoalcos, Veracruz. Concluye:

Primero.- Como se demostró en las gráficas e interpretaciones se presentaron índices bajos de burnout dentro de las empresas afiliadas al sector CANACINTRA de Coatzacoalcos, Veracruz.

Segundo.- Es vital que los directivos se encuentren en constante comunicación con sus empleados, informarles que pueden llegar a desarrollar el agotamiento profesional sin que ellos se percaten de esta

situación y de esta forma poder elaborar un plan de acción para evitar que se pueda presentar esta enfermedad, ya que en el trabajador se produce un deterioro cognitivo consistente en la aparición de la frustración y el desencanto profesional, en una crisis de la capacidad percibida por el desempeño de la actividad.

Tercero.- Dentro de la organización las consecuencias que pueden presentarse con la existencia del burnout en sus trabajadores puede ser la baja productividad, altos índices de rotación, y ausentismo, cualquiera de las anteriores afecta de gran manera a las mismas.

- Cherro & Diaz (2015) En su tesis titulada " el síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de crédito del Perú, sucursal balta - Chiclayo, 2014." en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo-Perú. Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas; Tuvo como objetivo medir el síndrome de Burnout en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo. Concluye:
Primero.- Sí influye el síndrome de Burnout en el desempeño de los trabajadores profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo, demostrándose la existencia de una relación inversamente proporcional de grado medio entre las dimensiones del síndrome de Burnout, "agotamiento emocional" y "despersonalización" con el desempeño laboral (Correlación de Pearson -0.497 significativa y -0.520 altamente significativa respectivamente). Asimismo para la dimensión "realización personal" la existencia de una relación directamente proporcional de grado medio con el

desempeño de los trabajadores (Correlación de Pearson 0.584 altamente significativa).

Segundo.- El nivel actual del síndrome de Burnout en el Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo se divide en las tres dimensiones: Agotamiento emocional: Nivel medio – alto con 67.6%, reflejando este profesional y en una crisis existencial. Porcentaje a 25 colaboradores de 37. Despersonalización: Nivel medio – alto con 56.7%, reflejando este porcentaje a 21 colaboradores de 37. Realización personal: Nivel medio – bajo con 64.9%, reflejando este porcentaje a 24 colaboradores de 37. Con estos resultados se puede concluir que el nivel de síndrome de Burnout en el Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo es medio.

Tercero.- El nivel predominante de desempeño laboral es medio, de 37.8% de trabajadores profesionales, dividiéndose en dimensiones: Gestión: Predomina el nivel medio con 48.7%, porcentaje que refleja a 18 colaboradores. Liderazgo y Trabajo en Equipo: Al igual que el anterior, predomina el nivel medio con 46%, reflejando este porcentaje a 17 colaboradores. Personal: Predomina el nivel alto con 46%, porcentaje que refleja a 17 colaboradores.

- Charaja & Flores (2013) En su tesis titulada "Factores psicosociales y la presencia del síndrome de Burnout en estudiantes del área de biomédicas de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2013." Para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Tuvo como objetivo la relación de los factores psicosociales y síndrome de Burnout en estudiantes del área de biomédicas. Concluye:

Primero.- con respecto al Síndrome de Burnout el 81% de estudiantes de odontología tienen tendencia a presentar el síndrome, el 67.5% de estudiantes de enfermería tienen el síndrome en cuanto a las dimensiones predominantemente se evidencia que un 60% de enfermería presentan agotamiento emocional, 30.8% de odontología presentan despersonalización, 58.8% de estudiantes de medicina presentan baja realización personal.

Segundo.- en cuanto a los factores psicosociales, los intrapersonales en términos de autoeficacia y planificación del tiempo manifiestan un 67.5% de estudiantes de enfermería, 98% de odontología, en términos de retroalimentación y relaciones inter personales tienen menor Manifestación con un 67.5% los estudiantes de enfermería.

Tercero.- en un sentido académico en términos de sobrecarga de materias tienen mayor manifestación con un 82.5% los estudiantes de enfermería.

- Choque (2013) En su tesis titulada "Clima Organizacional y satisfacción laboral en la caja municipal de Ahorro y Crédito Arequipa- Sede llave." en la Universidad Nacional del Altiplano. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Concluye:
Primero.- Se ha evaluado el estado de clima organizacional de la caja de ahorro y crédito Arequipa – SEDE llave en 10 dimensiones: motivación, liderazgo, toma de decisiones: identidad, comunicación, estructura, innovación, conflicto-cooperación recompensa y confort de las cuales todas tienen calificativos de regulares a excelentes, cuyo promedio conjunto es de

3.41 el cual según la escala de interpretación nos da a entender que en forma global el estado del clima organizacional es bueno.

Segundo.- se determinó que el nivel general de satisfacción laboral es "satisfecho" con un puntaje de 3,71 (en base a 5) esto basado en el estudio de siete dimensiones las cuales son retribuciones económicas, condiciones de ambiente, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal en el trabajo; todas las dimensiones muestran indicadores positivos de satisfacción.

Tercero.- con una prueba estadística de chi-cuadrada al 95% de confiabilidad se determinó que relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Cuarto.- A partir de los comentarios y sugerencias de los mismos trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa-sede llave, ha sido posible sugerir algunos lineamientos de política para mejorar el clima organizacional y satisfacción laboral.

- Montaña (2014) En su tesis titulada "Clima Organizacional y Estrés Laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Puno, Periodo 2014" en la Universidad Nacional del Altiplano. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo proponer lineamientos que puedan ayudar a disminuir el estrés laboral y mejorar el clima organizacional en el Banco de la Nación. Concluye:
Primero.- el clima organizacional es percibido de nivel bajo equivalente al 47% los factores de mayor preponderancia son las relaciones

interpersonales deficientes debido a la saturación de la carga laboral, cortos tiempos para sí mismos y su familia, elevados niveles de saturación e incertidumbre por el ámbito de trabajo, así mismo se obtuvo que los colaboradores del banco tienen una percepción baja de la retribución económica y retribución social.

Segundo.- el síndrome del estrés en los colaboradores de la Agencia 1 Puno del banco de la nación está reflejado en el factor del agotamiento emocional en un 59% ocasionados por la responsabilidad de manejar altas cantidades monetarias, la rutina laboral, el ambiente laboral negativo, las malas relaciones interpersonales y exceso del horario de trabajo.

Tercero.- el clima organizacional y el estrés laboral son herramientas valiosas y fundamentales para la gestiona de las organizaciones por lo tanto de igual manera para esta institución financiera, es impredecible para la dirección saber cómo se encuentra el clima organizacional y que factores influyen negativamente en la misma.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL:

- Analizar el nivel Síndrome de Burnout y clima organizacional, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes oficina Azángaro, Periodo 2016.

OBJETIVO ESPECIFICO:

1. Analizar el nivel de Síndrome de Burnout según dimensiones: cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes oficina Azángaro, Periodo 2016.

2. Analizar el nivel de clima organizacional según dimensiones: Estructura, Recompensa, Relaciones e Identidad, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes oficina Azángaro, Periodo 2016.

3. Proponer un programa de manejo de Síndrome de Burnout, para brindar acciones preventivas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes oficina Azángaro, Periodo 2016.



CAPITULO II

MARCO TEORICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEORICO

2.1.1. SÍNDROME DE BURNOUT

El término de “Síndrome de Burnout” se desarrolló en la década de los setenta en Estados Unidos por el psicólogo Freudenberger, observa que muchos voluntarios, con los que trabajaba presentaban un proceso gradual de desgaste anímico y desmotivación. Mayormente, ese proceso duraba un año y era acompañado de síntomas físicos y psíquicos que denotaban un particular estado de estar “exhausto”. Posteriormente, la psicóloga social Christina Maslach, estudió la forma en que las personas se enfrentaban a la excitación emocional en su trabajo, llegando a conclusiones similares a las de Freudenberger. Ella estaba interesada en las estrategias cognitivas denominadas despersonalización. Estas estrategias se refieren a cómo los profesionales de la salud (enfermeras y médicos) mezclan la compasión con el distanciamiento emocional, evitando el involucramiento con la enfermedad o patología que

presenta el paciente y utilizando la "deshumanización en defensa propia", esto es el proceso de protegerse uno mismo ante situaciones estresantes respondiendo a los pacientes en forma despersonalizada; a partir de estas investigaciones el concepto del síndrome de Burnout comenzó a ser investigado en Canadá, Gran Bretaña, Francia, Alemania, Israel, Italia, España Suecia y Polonia. En cada país, se adaptó y se aplicó los instrumentos creados en Estados Unidos, especialmente el "Maslach Burnout Inventory" (MBI) otras investigaciones empíricas se han centrado en variables personales tales como locus de control, salud personal, relaciones con la familia, amigos y apoyo social.

Los factores materiales y humanos asociados han sido utilizados también como fuentes de investigación junto con las biografías personales de los trabajadores que presentan el síndrome de Burnout. Además, se han incorporado otras variables, por ejemplo, satisfacción laboral, estrés laboral, carga de trabajo, despidos, conflicto y ambigüedad de roles, y expectativas en el empleo; a su vez, se han investigado la relación de síndrome de Burnout con variables demográficas como edad, sexo y estatus marital.

Algunos autores, conceptualizaron al síndrome de Burnout como una pérdida progresiva del idealismo, de la energía y de los deseos por alcanzar objetivos que aparecen en los profesionales Como resultado de su condición de trabajo; otros autores dijeron que era un estado de agotamiento mental, emocional y físico causado por el estrés constante resultado de la implicación excesiva con la gente durante largos periodos de tiempo.

En general, se debe entender que el síndrome de Burnout o "Síndrome de quemarse por el trabajo" no es más que una respuesta a una situación crónica de estrés en el desempeño laboral que se presenta generalmente en personas

que trabajan prestando asistencia a otros. En un principio fue considerado exclusivo de aquellas profesiones de servicios sociales en las que se trabajaba en contacto directo con las personas a las que se les prestaban servicios; luego, se manifestó que también podría desarrollarse en individuos cuyo trabajo no exigiera dicho contacto.

2.1.2. CAUSAS DEL BURNOUT

“El Burnout es una respuesta inadecuada al estrés laboral crónico y en ella intervienen factores de la organización, de personalidad y de naturaleza laboral”

Gomez & Batiste (2008) Dice que “las personas perfeccionistas, competentes y vocacionales, con grandes expectativas, son más propensas a padecer este síndrome; ya que suelen ser personas implicadas y motivadas con baja tolerancia a la frustración”.

a) Edad

Aparece con más frecuencia en jóvenes y en solteros o separados. Una justificación a esto sería que en los jóvenes la motivación por desempeñarse con eficiencia en su ambiente laboral es elevada, pero en algunas situaciones, con el paso del tiempo, esta motivación y desempeño laboral se van desquebrajando al someterse a situaciones que generen malestar y frustración en el joven profesional.

b) Falta de formación

En muchas disciplinas y campos de conocimientos se premia demasiado la memoria y la exposición de exámenes que recojan las explicaciones,

mientras que se minusvalora el sentido común, la habilidad manual y la rapidez de reflejos para resolver un problema práctico. A esto se le suma, una insuficiente preparación en habilidades de comunicación interpersonal contribuyendo así a la aparición de problemas. Todo esto se puede entender con el dicho de que “la universidad es un mundo diferente al ámbito laboral”, puesto que mucho de los conocimientos teóricos adquiridos en los diversos centros educativos no son aplicados en la práctica, esto juega un papel importante en los aspectos psicológicos de los profesionales que no saben enfrentar situaciones de las que no tienen una base previa.

c) Acceso largo y penoso al mundo laboral

Las carreras universitarias son cada vez más largas y con mayor contenido teórico; después de su finalización, que en algunos casos pueden llegar a ser entre ocho o nueve años, el recién licenciado se encuentra muchas veces en paro o trabajando en algo que nada tiene que ver con sus estudios universitarios. Esto puede explicar la ya mencionada mayor frecuencia del síndrome en los jóvenes, cuando la lógica nos dice que esta patología tendría que predominar en trabajadores más avezados y “más quemados”.

d) Condiciones laborales

El entorno laboral es determinante para el estudio del Burnout. La burocratización y la rutina, unas deficientes condiciones ambientales (como por ejemplo malos olores, ruidos, etc.), falta de estabilidad laboral, horarios anti fisiológicos. También es específico el hecho de que la propia función no sea reconocida dentro de la organización laboral, dificultades entre la relación de compañeros de trabajo o soportar las impertinencias de un jefe

incompetente. Se debe tener en cuenta que las relaciones interpersonales conflictivas suponen una causa importante en el Burnout.

NATURALEZA DE LA ACTIVIDAD LABORAL

Hay trabajos que tienen un “plus de sufrimiento laboral” por su propia naturaleza: las profesiones de servicio en general por la irreversibilidad de caso que a veces se genera en el trato de trabajador/cliente y viceversa. Este puede ser el caso de los doctores o enfermeras que están en constante cercanía con la muerte, que aunque frecuentemente se llenen de satisfacción por curaciones eficientes, siguen siendo numerosas decepciones o sentimiento de impotencia y baja autoestima.

2.1.3. DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de Burnout tiene tres factores que lo determinan, estos son:

2.1.4. CANSANCIO EMOCIONAL O SENSACIÓN DE DESGASTE FÍSICO Y MENTAL

Bosqued (2008) este factor surge como consecuencia de la disminución de recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor le plantea, y se concreta en una creciente y continua fatiga en los niveles mental, físico y emocional que no se corresponde con la cantidad de trabajo efectuado. El individuo percibe que carece de energía y que ya ha llegado a su propio límite. Así mismo, presenta sensaciones de sobreesfuerzo y hastío emocional (irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral) que se produce a consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener con los clientes y entre ellos.

2.1.5. DESPERSONALIZACIÓN O ALTERACIÓN EN LAS RELACIONES

En muchos casos sobrevienen como un mecanismo de defensa del propio afectado que ha estado implicándose mucho en sus tareas y siente que, tras haberse venido a pique sus recursos emocionales, no puede continuar haciéndolas con la misma intensidad. Estos factores establecen una barrera entre él y las personas a quien se asiste, haciendo que el trato se vuelva distante e indiferente, también se puede entender como el desarrollo de actitudes cínicas por parte de los trabajadores que prestan servicios.

Gil Monte & Moreno (2007) especifican que “ésta dimensión se asocia con la excesiva separación hacia otras personas, silencio, uso de actitudes despectivas, e intentos de culpar a los usuarios de la propia frustración”.

2.1.6. FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL O SENTIMIENTOS DE INSUFICIENCIA

Es una sensación subjetiva a los dos factores anteriores. Aquí el colaborador se encuentra frustrado por la forma en que realiza su propio trabajo y los resultados conseguidos en él, que tienden a vivenciarse de forma negativa, como resultado de una insuficiencia profesional. La persona experimenta la baja autoestima, el fracaso profesional y la desmotivación, esto conlleva a la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo auto concepto como resultado, muchas veces inadvertido de las situaciones ingratas.

El agotamiento emocional representa la dimensión de tensión básica del síndrome de Burnout; la despersonalización expresa el contexto interpersonal en donde se desarrolla el trabajo del sujeto y la disminución del logro personal, representa la autoevaluación que realiza el individuo de su desempeño laboral y personal.

El síndrome sería una consecuencia de eventos estresantes que disponen al individuo a padecerlo y también sería necesaria la presencia de una “interacción” trabajador cliente intensa y/o duradera en el tiempo para que el síntoma se produzca.

ETAPAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Mansilla (2010) en el Manual de riesgos psicosociales en el trabajo, Teoría y práctica, hace referencia al estudio, respecto a las etapas por las que atraviesa el trabajador hasta llegar al Burnout:

- **Etapas de entusiasmo:** El trabajador experimenta su profesión como algo estimulante y los conflictos se interpretan como algo pasajero y con solución. El trabajador tiene elevadas aspiraciones y una energía desbordante.
- **Etapas de estancamiento:** Comienza cuando no se cumplen las expectativas sobre el trabajo y los objetivos empiezan a aparecer como difíciles de conseguir, aún con esfuerzo.
- **Etapas de frustración:** Es el periodo de la desilusión y de la desmotivación laboral, en la que brotan los problemas emocionales, físicos y conductuales
- **Etapas de apatía:** Se produce la resignación del trabajador ante la imposibilidad de cambiar las cosas.
- **Etapas de Burnout:** En esta etapa se llega a la imposibilidad física y psíquica de seguir adelante en el trabajo e irrumpe con fuerza la sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

SÍNTOMAS DEL BURNOUT

Cuando se dice que una persona padece de Burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel del público ordinario, se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, dicha comprensión tiende a hacerse en el lenguaje común, por lo que no se dimensiona el serio problema que se presenta (Bosqued, 2008). En realidad, el padecimiento de Burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome. A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros).

El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización. Dentro de los daños físicos que pueden padecerse debido al síndrome, si incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral. El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome. En el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia

las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo.

2.1.7. CONSECUENCIAS DEL BURNOUT

Tonon (2003) explica que las consecuencias del Burnout se dan en dos niveles: tanto para el trabajador como para la empresa en la que trabaja.

2.1.8. CONSECUENCIAS PARA EL TRABAJADOR

El trabajador se va viendo afectado poco a poco en su salud, debido a la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables a pesar de poner en juego todos sus recursos personales, Se produce un deterioro general; emocional, conductual y físico. Los síntomas de Burnout pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales:

- **Síntomas físicos:** malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres pérdida de los ciclos menstruales.
- **Síntomas emocionales:** distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad y de impotencia.
- **Síntomas conductuales:** conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada,

superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos). Estos síntomas tienen unas consecuencias negativas hacia la vida en general, disminuyendo la calidad de vida personal y aumentando los problemas familiares y en toda la red social extra laboral del trabajador, debido a que las interacciones se hacen tensas, la comunicación termina siendo deficiente y se tiende al aislamiento.

2.1.9. CONSECUENCIAS PARA LA ORGANIZACIÓN

Los síntomas del Burnout tienen 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); disminuye 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 de dejar ese trabajo por otra ocupación con un creciente nivel de desmoralización y se puede llegar a una reconversión por parte del afectado profesional o al abandono de la profesión. Si la organización no favorece el necesario ajuste entre las 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.

MEDIDAS PARA AFRONTAR, INTERVENIR Y PREVENIR EL BURNOUT

Tonon (2003) dice que “cuando hablamos de afrontamiento nos referimos a una serie de respuestas cambiantes de tipo conductual que inicia un sujeto ante una situación que considera amenazante y que no tiene necesariamente que resultar un éxito en el manejo de esa situación, sino que el objetivo buscado puede ser la respuesta al estrés; Para afrontar el síndrome de Burnout se puede identificar distintos tipos de estrategias, como mejorar las habilidades de enfrentamiento de cada sujeto, lo cual implicaría que él mismo pueda generarse estrategias útiles tales como: distanciamiento del problema, intento de regular y controlar las propias respuestas emocionales, confrontación de la situación, aceptación de la responsabilidad y planificación de la estrategia. Según Mansilla, cuando el síndrome de Burnout se materializa no es fácil que el afectado tenga conciencia de ello, por lo que en primer lugar es preciso el apoyo de las personas cercanas, en función del nivel en que se producen:

INTERVENCIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN

Es conveniente tener en cuenta las siguientes medidas organizativas:

- Mejorar el clima laboral promoviendo el trabajo en equipo.
- Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo descentralizando la toma de decisiones.
- Disponer del análisis y definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflicto 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.
- Poner sistemas participativos y democráticos en el trabajo.
- Facilitar formación e información.
- Establecer líneas claras de autoridad.
- Mejorar las redes de comunicación organizacional.

2.1.10. DEFINICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL.

Una organización es un patrón de relaciones, por medio de las cuales las personas, bajo el mando de los gerentes, persiguen metas comunes. Además el primer paso crucial para organizar es el proceso de diseño organizacional: “el patrón específico de relaciones que los gerentes crean en este proceso se llama estructura organizacional, que es un marco que prepara a los gerentes para dividir y coordinar las actividades de los miembros de una organización”.

Etkin (2007) dice que utilizar el concepto de clima “tiene un sentido metafórico y refiere al estado del tiempo, en el cual se trabaja en la organización, si es favorable o contrario a las actividades, sobre todo en el plano de lo social”. Asimismo, manifiesta que el clima en la organización es un concepto que refiere a las apreciaciones subjetivas en el marco de las relaciones de trabajo. Se puede

considerar como una evaluación que refleja los estados de ánimo respecto a la organización y que afecta (moviliza o limita) los desempeños individuales y afirma que “el clima no es una causa en sí misma sino un enlace que se construye entre diferentes actores y que hace posible una relación virtuosa entre el individuo y la organización”. Por ejemplo, una estructura democrática favorece, aunque no determina, un ambiente en donde es posible una fuerte motivación que mejore el desempeño y esto a su vez permite sostener una estructura que se considera deseable. Basado en lo expuesto, es posible establecer la definición de clima organizacional.

Chiang, Martin, & Nuñez (2010) manifiesta que el “clima organizacional ha evolucionado a través de distintas aproximaciones conceptuales: Las primeras aportaciones resaltaron las propiedades o características organizacionales dominando en primera instancia los factores organizacionales o situacionales. Posteriormente aparecieron un segundo grupo de definiciones que dieron mayor relevancia a las representaciones cognitivas y representaciones en los que los factores individuales son determinantes”.

Una tercera aproximación conceptual ha considerado el clima como un conjunto de percepciones fundamentales o globales en que se considera la interacción entre la persona y la situación. Basado en ello, se presenta una serie de definiciones elaboradas por diferentes estudiosos sobre clima organizacional:

- a) es experimentada por sus ocupantes
- b) influye en su conducta
- c) puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características (o atributos) del ambiente.

El clima es fenomenológicamente externo al actor, pero está en la mente del observador. Chiang, Martin, & Nuñez (2010) considera que Litwin, vincula a un proceso psicológico que interviene entre el comportamiento y las características organizacionales.

Pulido (2003) define al clima organizacional como: “Toda situación laboral que implica un conjunto de características y factores de diferente origen (aptitudes, actitudes grupos, organización, infraestructura, etc.), por lo tanto se puede afirmar que el individuo se encuentra conviviendo y percibiendo un clima determinado por las características de su organización y su trabajo que afectará su desenvolvimiento en la sociedad”. El clima son las percepciones individuales de algunas variables.

Es decir, el clima organizacional es un conjunto de atributos específicos de una organización particular que puede ser inducido en el modo como la organización se enfrenta con sus miembros y su entorno. Para el miembro en particular dentro de la organización, el clima toma la forma de un conjunto de actitudes y expectativas que describen las características estáticas de la organización y las contingencias del comportamiento con el resultado.

El clima es como un conjunto de contenidos y la fuerza de los valores prevalentes, las normas, las actitudes, las conductas y los sentimientos de los miembros de un sistema social que pueden ser medidos operacionalmente a través de las percepciones de los miembros del sistema u otros medios observacionales u objetivos. Considera el clima con un concepto ecológico.

Se conceptúa como percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a los individuos a tener conocimiento del mundo y saber cómo

comportarse. Las percepciones del clima son descripciones psicológicamente fundamentales en las que hay acuerdo para caracterizar las prácticas y procedimientos de un sistema” Esta definición apunta al campo comportamental.

Una definición del espacio de convivencia: “el clima organizacional se refiere a las propiedades habituales típicas o características de un ambiente de trabajo concreto, su naturaleza, según es percibida y sentida por aquellas personas que trabajan en él o están familiarizadas con él”.

Catalogan al clima organizacional como “propiedades organizacionales percibidas que intervienen entre el comportamiento y las características organizacionales” En este sentido, el clima es parte inherente de la organización el cual es percibido por los integrantes a través del proceso interactivo de las personas con la institución y proyectado mediante comportamientos y actitudes.

Se define como un sistema simbólico creado, aprendido y transmitido internamente en la organización, con objeto de enfrentar las demandas del entorno en el cumplimiento de la misión” En este sentido, esta definición implica la adaptación externa y la integración interna de la institución.

ENFOQUES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.

El clima consiste en la descripción de las características de la organización, que diferencian a unas organizaciones de otras, son relativamente perdurables e influyen en la relación de las personas con el medio laboral. Perspectiva fenomenológica o subjetiva: Se considera al clima como un atributo de las personas, es de carácter subjetivo y su origen está en las percepciones que tienen los sujetos acerca de las diferentes características del contexto

laboral. Se pone el énfasis, pues, en las variables individuales, a diferencia del anterior, que lo ponía en las características de la organización.

Perspectiva interaccionista: El clima consiste en las percepciones personales globales que reflejan la interacción entre ambos tipos de factores: objetivos y subjetivos. Se intenta, por tanto, reconciliar la perspectiva subjetiva u objetiva, pues según los autores que siguen esta perspectiva, las perspectivas del clima no se deben solo a las características subjetivas u objetivas, sino a los esfuerzos de los individuos para comprender la organización y los roles que se desarrollan en esta.

2.1.11. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.

Una organización proyecta un determinado clima organizacional, influyendo en las actitudes y el comportamiento de los individuos. Las actitudes manifiestas pueden vincularse a aspectos como desempeño, producción, satisfacción, adaptación, etc. revistiéndola de ciertas características.

En tal sentido, es posible asumir que el clima organizacional posee las siguientes características:

- El clima se circunscribe al ambiente laboral. Ellas son percibidas directa o indirectamente por los colaboradores que se desempeñan en ese contexto ambiental.
- El clima repercute en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable mediadora entre el sistema organizacional y el comportamiento individual.

- Las características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, diferenciándose entre las una organizaciones, así como a nivel intraorganizacional
- El clima, las estructuras y características organizacionales, así como los individuos que la componen, conforman un sistema interdependiente y dinámico.

2.1.12. DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Si bien las características expuestas tipifican el clima en una organización, son las dimensiones quienes cumplen un rol importante en este proceso interactivo, como se detallará a continuación.

Litwin & Stringer (1968) indican que “existen nueve dimensiones vinculadas al clima en la organización: estructura, recompensa, relaciones, identidad, cooperación, estándares, conflictos, responsabilidad y desafío”. Pero se consideran para la presente investigación cuatro dimensiones: estructura, recompensa, relaciones, identidad; por ser las que se adaptan a la realidad descrita en la organización de estudio.

2.1.13. ESTRUCTURA

Representa la percepción que los miembros de una organización perciben con respecto a las reglas, procesos, trámites y otras limitaciones efectuados en el desarrollo laboral.

Méndez (2006) la dimensión estructura se conceptualiza: “Los directivos definen políticas, objetivos, deberes, normas, reglas, procedimiento, metas, estándares de trabajo que guían el comportamiento de las personas, las comunican e informan. Los empleados las conocen y las incorporan a sus

funciones y responsabilidad. Tal conocimiento permite identificar oportunidades de desarrollo y capacidad para tomar decisiones; además, propicia el trabajo en equipo y la calidad en el proceso de comunicaciones”

2.1.14. RECOMPENSA

Es la percepción de los miembros sobre la adecuación y aceptación de la recompensa recibida por el trabajo realizado.

Méndez (2006) explica la dimensión recompensa a la que denomina exactamente resultados y recompensas “La organización define sistemas de supervisión que propician en los empleados la correcta ejecución del trabajo asignado, así como el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. Tal situación los motiva a trabajar mejor con el propósito de alcanzar beneficios, como las recompensas y los estímulos a su rendimiento, determinados por la institución”.

2.1.15. RELACIONES

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales. Define la dimensión relaciones como: “Las relaciones interpersonales satisfactorias que el empleado tenga con el grupo de trabajo, con los supervisores y/o jefes, propicia el apoyo y colaboración para obtener resultados, así como un ambiente positivo que influye en el nivel de satisfacción”

2.1.16. IDENTIDAD

Es el sentimiento de pertenencia que los vincula a la organización, tornándose en un elemento importante y valioso para la institución y para los

individuos, ya que en ello se comparten los objetivos personales y los de la organización.

- a) **Relaciones interpersonales:** grado en que los empleados se ayudan entre sí y sus relaciones son respetuosas y consideradas. Estilo de dirección: grado en que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores.
- b) **Sentido de pertenencia:** grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas. Retribución: grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo
- c) **Disponibilidad de recursos:** grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de sus trabajos.
- d) **Estabilidad:** grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo. Claridad y coherencia en la dirección: grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.
- e) **Valores colectivos:** grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto. En relación a las dimensiones del clima organizacional, se plantea la existencia de la influencia del estado afectivo, circunscrito al clima organizacional en las actitudes de los colaboradores, las mismas que son medibles en forma objetiva.

Estas dimensiones complementan a las que se evaluarán en el estudio: estructura, recompensa, relaciones e identidad.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de Burnout es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

EL CANSANCIO EMOCIONAL

El agotamiento emocional es una respuesta al estrés, un mecanismo de defensa extremo que nuestra mente pone en marcha cuando no puede asimilar las situaciones que está viviendo. Un contexto de estrés laboral, personal o emocionales suficiente para desencadenar una respuesta de agotamiento emocional

DESPERSONALIZACIÓN

Estado psíquico experimentado por algunos enfermos mentales, por el cual se sienten extraños a sí mismos, a su cuerpo y al ambiente que los rodea.

RELACIONES INTERPERSONALES

Las relaciones interpersonales son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros.

ESTRUCTURA

Es el conjunto de elementos que caracterizan un determinado ámbito de la realidad o sistema. Los elementos estructurales son permanentes y básicos, no son sujetos a consideraciones circunstanciales ni coyunturales, sino que son la esencia y la razón de ser del mismo sistema.

Los elementos que configuran una estructura son definidos por unos rasgos básicos o característicos, y se diferencian o se individualizan los unos respecto a los otros por lo que llamamos rasgos distintivos. Habrá rasgos distintivos que nos permitirán aislar colectivos, grupos entre los colectivos e individuos entre los grupos.

RECOMPENSA

Una recompensa es ofrecida a menudo por un grupo como incentivo para la realización de una tarea a alguien no asociado generalmente al mencionado grupo.

RELACIONES

Conjunto de interacciones que se da en los individuos que pertenecen a una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones

humanas se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la organización.

Las relaciones pueden darse de diversos tipos: visual o comunicación no verbal, lenguaje icónico o lenguaje de las imágenes, que no sólo incluye la apariencia física, imagen corporal sino también los movimientos, las señales, lingüística, comunicación oral, afectiva y, también, los lenguajes creados a partir del desarrollo de las sociedades complejas como el político, económico, gestual, etcétera

IDENTIDAD

Conjunto de rasgos o características de una persona o cosa que permiten distinguirla de otras en un conjunto.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

HIPÓTESIS GENERAL.

Existe un nivel de Síndrome Burnout y un buen Clima Organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes oficina Azángaro, Periodo 2016?

HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- Existe un nivel de Síndrome Burnout según dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes oficina Azángaro, Periodo 2016?
- Existe un buen nivel de clima organizacional según dimensiones: Estructura, Recompensa, Relaciones e Identidad, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes oficina Azángaro, Periodo 2016?

2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DEPENDIENTE: SINDROME DE BURNOUT

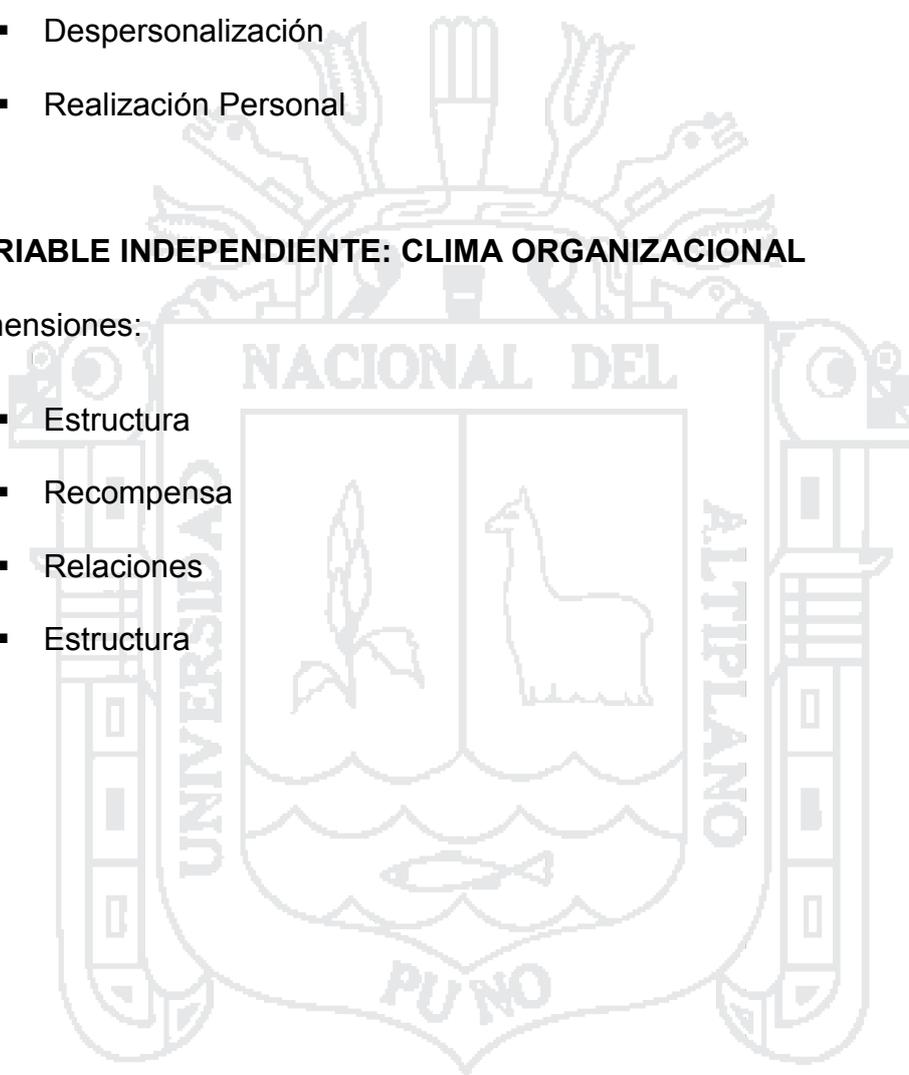
Dimensiones:

- Cansancio Emocional
- Despersonalización
- Realización Personal

VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensiones:

- Estructura
- Recompensa
- Relaciones
- Estructura



CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Método deductivo: En la presente investigación se hace uso del método deductivo, ya que se analizó mediante estudios desarrollados y validados niveles de síndrome de Burnout y clima organizacional, infiriendo a partir de los hallazgos que son del síndrome de Burnout y clima organizacional.

Método inductivo: Las cuales nos permiten llegar a conclusiones generales a partir de hechos particulares en este caso niveles específicos de Burnout y clima organizacional de toda la organización.

3.1.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación según (Hernández sampieri, Fernández, Collado & Batista Lucio 2006) manifiestan que la investigación realizada responde a un tipo no experimental, como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” transversal o transaccional, es el que consiste en la observación de fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos sin manipular ninguna variables y transaccional por que los datos

recolectados son en un solo momento; por lo cual es el de tipo de diseño que se aplicó a esta investigación.

3.1.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación a emplear en este estudio es descriptivo, el cual permite conocer la incidencia de las modalidades, niveles, características y los perfiles de las personas o grupos en una o más variables en una población que se someta a un análisis según Hernández, Fernández, & Babtista (2006)

3.2. POBLACIÓN

Hernández, Fernández, & Babtista (2006) manifiesta que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” Las poblaciones deben de situarse claramente entorno a características de su contenido en lugar y tiempo, para el presente trabajo de investigación se tomó la población de la oficina Azángaro de la caja rural de ahorro y crédito los andes.

3.3. MUESTRA

Se considera CENSAL ya que para esta investigación se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”.

**PERSONAL DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES
OFICINA AZANGARO**

N°	Personal	Número
1.-	Coordinadora de crédito	2
2.-	Asistente de crédito	2
3.-	Analista de crédito	6
4.-	Plataforma	5
5.-	Caja	2
6.-	Promotores	5
TOTAL		22

FUENTE: Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes Oficina Azángaro 2016

3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTOS DE DATOS

Son procedimientos concretos que el investigador aplica para lograr la información, son procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información de los cuales se vale el investigador.

OBSERVACIÓN: Es un procedimiento primordial de la investigación que se convierte en técnica científica, la técnica de la observación propiamente dicha es aquella que se da cuando el investigador está en contacto con el fenómeno o hecho, citado por Charaja (2011).

INSTRUMENTO: Se utilizó dos cuestionarios la primera para analizar el nivel de síndrome de burnout y la segunda para medir el clima organizacional.

La selección de los instrumentos se ha realizado de acuerdo a las variables el cuestionario de MBI para síndrome de burnout y para la otra variable se toma como referencia a Litwin y stringer para el clima organizacional.

Se ha desarrollado el Cuestionario estructurado dirigido a los colaboradores de la organización el primer instrumento consta de 22 preguntas para evaluar sus dimensiones cansancio emocional (9 ítems) despersonalización (5 ítems), realización personal (8 ítems) y el segunda instrumento consta de 40 preguntas para evaluar sus dimensiones que son: Estructuras (13 ítems), Recompensa (6 ítems), Relaciones (15 ítems), Identidad (6 ítems). Y para el segundo instrumento un cuestionario de 40 preguntas para evaluar sus dimensiones estructura (13 ítems) recompensa (6 ítems), relaciones (15 ítems) e identidad (6 ítems)

Administración. La escala es aplicada en forma individual y el tiempo de aplicación es aproximadamente de 20 minutos.

Escalas de medición del instrumento: La escala de medición es cuantitativa, En el primer cuestionario encontraremos una serie de preguntas (22 en total). Para cada una de ellas se pide a la persona que ha de hacerlo que señale la respuesta que crea oportuna según la frecuencia con que siente que le pasa lo que dice el enunciado. Las respuestas posibles, y su puntuación correspondiente, son:

- NUNCA= 0 puntos
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS= 1 punto
- UNA VEZ AL MES O MENOS= 2 puntos
- UNAS POCAS VECES AL MES= 3 puntos

- UNA VEZ A LA SEMANA= 4 puntos
- POCAS VECES A LA SEMANA= 5 puntos
- TODOS LOS DÍAS= 6

Las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 hacen referencia a los síntomas de un Cansancio emocional. Así, hablaremos de un alto nivel de cansancio emocional en aquellas personas que obtengan 27 ó más puntos; un cansancio intermedio en aquellas que obtengan entre 19 y 26; y un nivel bajo de cansancio en aquellas que obtengan menos de 19 puntos.

Las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22 hacen referencia a la denominada Despersonalización (que definíamos antes). En este sentido, hablamos de alto nivel de despersonalización cuando la persona obtiene 10 ó más puntos; un nivel intermedio de despersonalización en aquellos que obtengan entre 6 y 9 puntos; y un nivel bajo de despersonalización en aquellos que obtengan menos de 6 puntos.

Las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21 exploran la Falta de realización personal. Así, se supondrá baja realización en aquellas personas con una puntuación entre 0 y 33; intermedia entre 34 y 39; y alta sensación de logro en aquellos con más de 40 puntos.

En cuanto al segundo instrumento la escala de medición es cuantitativa considerando cinco categorías para establecer relaciones de orden, entre las que Tenemos: 1= Muy en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo y 5= Muy de acuerdo.

Para ello existe el puntaje mínimo y el máximo posible (40 y 200) estableciéndose 5 intervalos de igual tamaño.

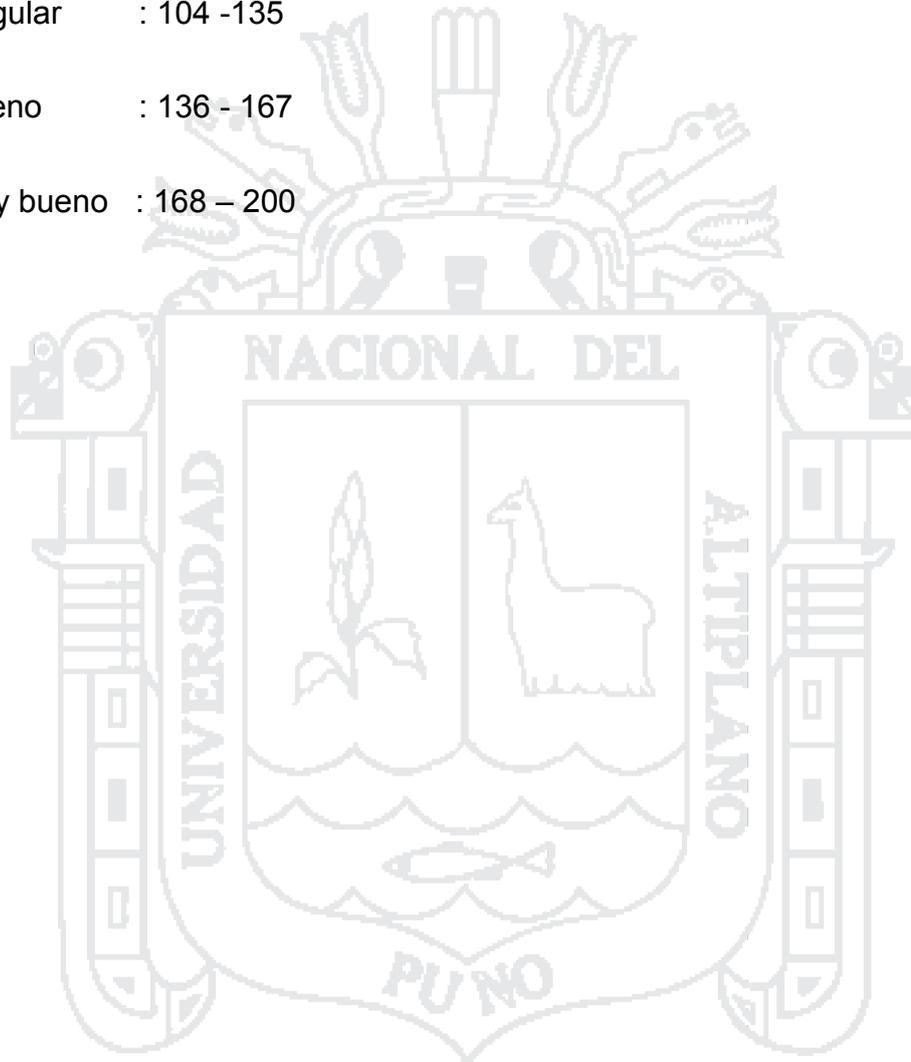
Muy malo : 40-71

Malo : 72 - 103

Regular : 104 -135

Bueno : 136 - 167

Muy bueno : 168 – 200



CAPITULO IV

CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

4.1. AMBITO DE INVESTIGACIÓN

La Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes (la Caja) fue constituida como una sociedad anónima en setiembre de 1996, con sede en Puno, bajo la denominación de “Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Aymaras S.A.” En noviembre de 1997, fue autorizada para operar por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, mediante Resolución SBS N° 816-97, iniciando actividades formalmente en diciembre de 1997. A fines de 1998, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, observó una serie de incumplimientos en el capital suscrito e intervino a la Caja. Ello motivó que a inicios de 1999, se produjera el ingreso de un nuevo grupo de accionistas, destacando el ingreso de la Asociación Rasuwillca, con cerca de 25% del accionariado. Posteriormente, en marzo de 1999, en Junta General de Accionistas se acordó cambiar la razón social a “Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.” Hasta el año 2001, la Caja se enfocó en el otorgamiento de créditos al sector rural por montos proporcionalmente elevados, como apoyo a la actividad agropecuaria por ser la principal actividad económica en el ámbito local de sus operaciones. En el año 2001, la Caja consciente de los riesgos que

implicaba la concentración de su cartera, sumado a los diversos problemas que afrontaba el sector, reflejados en los indicadores de morosidad y de pérdidas acumuladas, adoptó diversas medidas estratégicas con la finalidad de reducir la concentración de su cartera y el riesgo de la misma. Una de las medidas adoptadas, involucró el enfoque hacia créditos de bajos montos en las zonas urbanas y rurales, atomizando las colocaciones. Se cambió la estructura organizacional y se implementaron nuevos controles apoyados en un nuevo sistema informático. Los cambios implementados lograron traducirse en mejores resultados. A partir de este proceso, la Caja fue convirtiéndose en una entidad confiable y rentable, caracterizada por su sostenido crecimiento, integrándose como una alternativa de apoyo para el desarrollo empresarial y social de la región altiplánica del país. Ello se ha consolidado a partir del año 2010, con el ingreso de un nuevo accionista mayoritario, Peruvian Andes Corporation (“PAC”), el cual aporta la experiencia con que cuentan sus socios para perfeccionar el modelo de negocio de micro finanzas de la Caja, implantando mejores controles de gestión, fortaleciendo el patrimonio, y respaldando los planes estratégicos a mediano y largo plazo de la institución.

Visión

"Ser el Banco Rural Líder del Perú".

Misión

"Somos el Socio Financiero que Fomenta y Fortalece el Futuro de las Familias rurales del Perú".

Nuestros Valores

- Integridad.

- Respeto.
- Compromiso.
- Atención al socio.
- Transparencia.
- Responsabilidad

Quiénes Somos

Somos la Caja Rural líder del Perú. Somos la entidad financiera que mejor comprende, atiende y sirve a nuestros clientes sobre todo nuestros empresarios Rurales Andinos. Somos un equipo joven, emprendedor y decidido. Contamos con el mejor talento humano, una combinación excepcional de talento Peruano e internacional, que respeta los orígenes y las tradiciones Andinas y complementa con know-how y expertos de calibre mundial.

Creemos en nosotros y sabemos que podemos llevar a Caja Los Andes a ser el mejor banco del Perú.

Nuestro Cliente

Nuestro cliente, sobre todo nuestro cliente Rural Andino, es el corazón de Caja Los Andes. Nuestros clientes son nuestra razón de ser.

No vemos a nuestros clientes como personas pobres ni necesitadas, al contrario, los vemos como emprendedores dinámicos y de gran potencial.

Vamos de la mano con nuestros clientes y aportamos al desarrollo económico de nuestras comunidades Rurales Andinas. Somos mucho más que una entidad financiera. Somos el socio estratégico de nuestros clientes y sus comunidades.

CAPITULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se consideró el análisis respectivo y la interpretación partiendo de la interpretación partiendo de los datos de información recopilada a través de la aplicación de los cuestionarios dirigidos a los colaboradores de la caja rural de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro.

Objetivo específico 1: Analizar el nivel de Síndrome de Burnout según dimensiones: cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes oficina Azángaro, Periodo 2016. Se analizó el nivel de síndrome de Burnout mediante el cuestionario MBI en sus tres dimensiones.

5.1. ANALIZAR EL NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT SEGÚN SUS DIMENSIONES: AGOTAMIENTO EMOCIONAL, DESPERSONALIZACIÓN Y REALIZACIÓN PERSONAL, EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES OFICINA AZÁNGARO.

SÍNDROME DE BURNOUT- DIMENSIÓN CANSANCIO EMOCIONAL

Este factor surge como consecuencia de la disminución de recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor le plantea. Llegando a un estado en el que el trabajador siente que ya no puede, en el ámbito efectivo, dar más de sí. Se trata de una situación de agotamiento,

de falta de energía o de recursos emocionales propios, debido al desgaste diario y continuo con personas a las que hay que asistir como objetivo laboral y que pueden presentar problemas, como puede ser el caso de clientes.

CUADRO 01
NIVELES DE LA DIMENSION CANSANCIO EMOCIONAL

NIVELES	Nº PERSONAS	PORCENTAJE (%)
NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL BAJO	8	36%
NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL MEDIO	10	45%
NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL ALTO	4	18%
TOTAL	22	100%

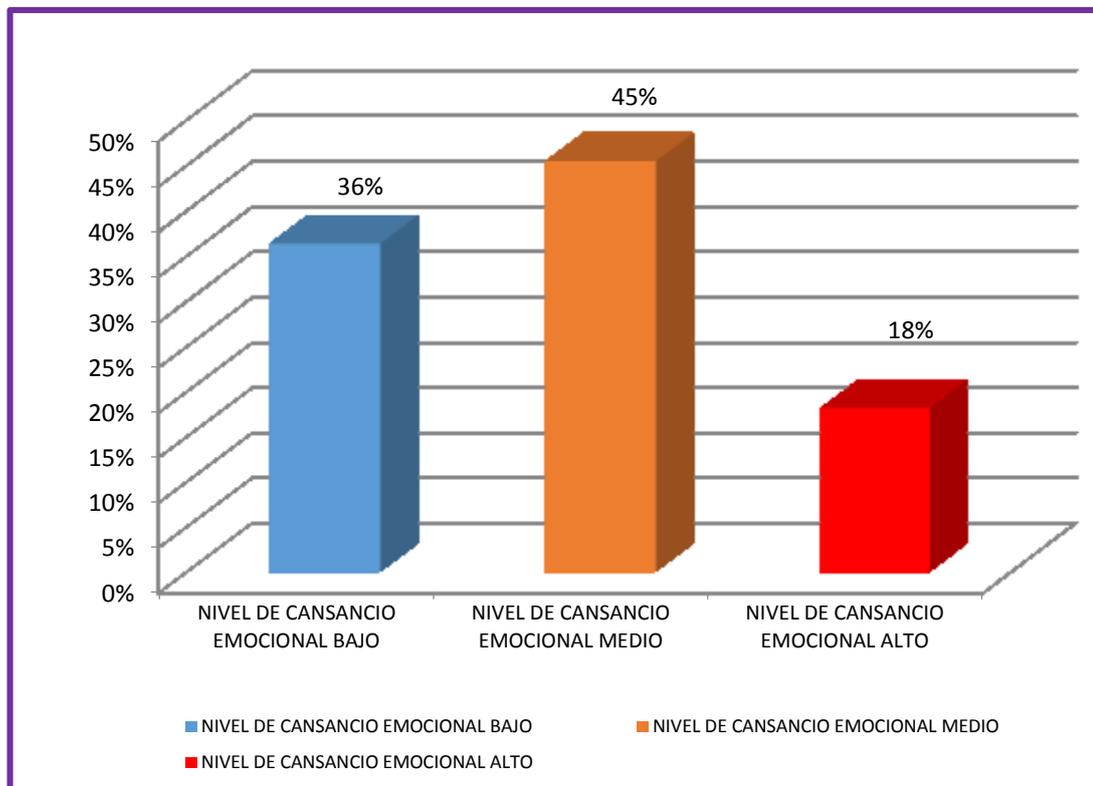
FUENTE: Encuesta 2016

ELABORACIÓN: Propia

En el cuadro destaca el nivel medio (45%) y el nivel bajo (36%) con respecto a la dimensión cansancio emocional de la variable síndrome de Burnout. Los del cuadro 1 y el grafico 1 permiten identificar los niveles de la dimensión cansancio emocional, cumpliéndose con el objetivo 1 de la investigación, que pretende identificar los niveles del síndrome de Burnout en su dimensión cansancio emocional en la caja rural de ahorro y crédito oficina Azángaro.

GRÁFICO 01

NIVELES DE LA DIMENSIÓN CANSANCIO EMOCIONAL



FUENTE: Cuadro N° 01
ELABORACIÓN: Propia

Nótese la predominancia del nivel medio con respecto a la dimensión cansancio emocional destaca en un (45 %) la cual nos dice que no carecen de energía, no presentan hastío emocional (irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral) la cual se produciría a consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener con los clientes y entre ellos.

SÍNDROME DE BURNOUT- DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN

Sobrevienen como un mecanismo de defensa del propio afectado que ha estado implicándose mucho en sus tareas y siente que tras haberse venido a pique sus recursos emocionales, no puede continuar haciéndolas con la misma intensidad. Estos factores establecen una barrera entre él y las personas a quien se asiste, también se puede entender como el desarrollo de actitudes cínicas por parte de los trabajadores que prestan servicios.

CUADRO 02

NIVELES DE LA DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN

NIVELES	Nº PERSONAS	PORCENTAJE (%)
NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN BAJO	6	27%
NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN MEDIO	8	36%
NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN ALTO	8	36%
TOTAL	22	100%

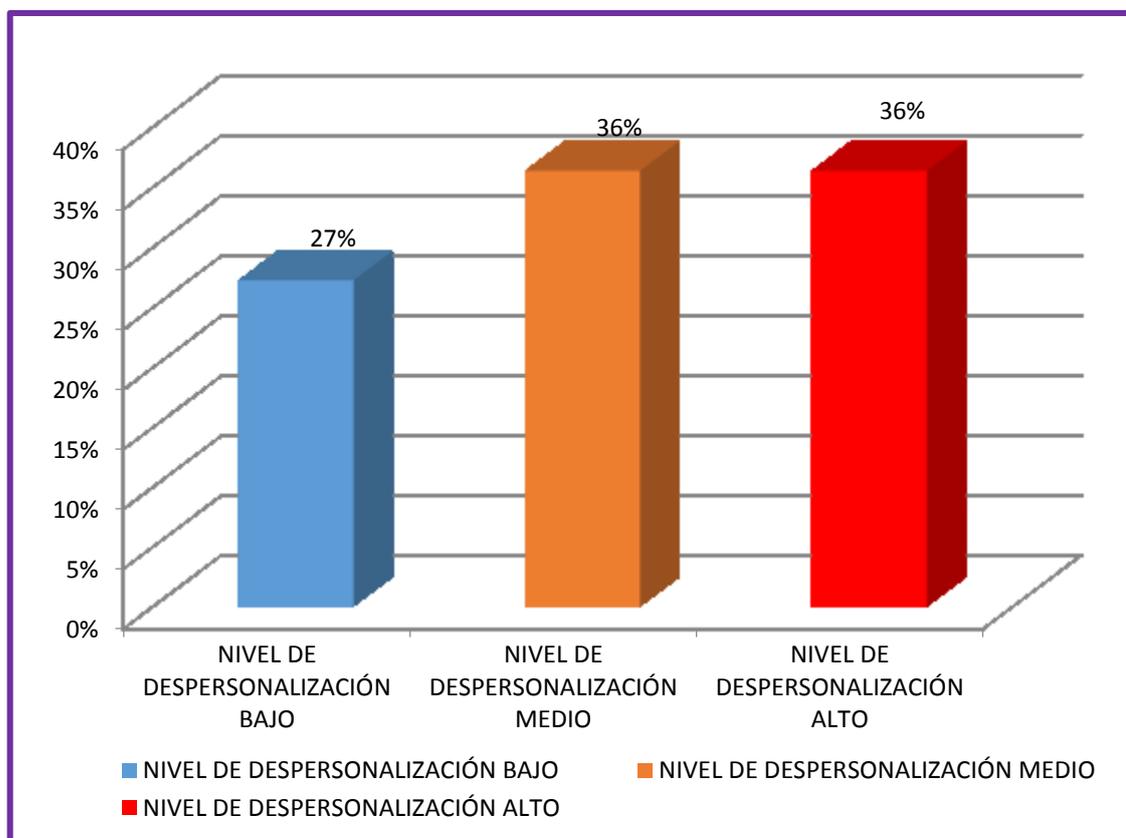
FUENTE: Encuesta 2016

ELABORACIÓN: Propia

En el cuadro destaca el nivel alto y medio con un (36%) y el nivel bajo con un (27 %) con respecto a la dimensión despersonalización del variable síndrome de Burnout. Los del cuadro 2 y el grafico 2 permiten identificar los niveles de la dimensión despersonalización, cumpliéndose con el objetivo 1 de la investigación, que pretende identificar los niveles del síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización en la caja rural de ahorro y crédito oficina Azángaro.

GRÁFICO 02

NIVELES DE LA DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN



FUENTE: Cuadro N° 02

ELABORACIÓN: Propia

Nótese la predominancia del nivel alto y medio con un (36%) pero que no son significativos por lo tanto podemos identificar; que no existe un distanciamiento hacia otras personas, tampoco el uso de actitudes despectivas e intentos de culpar a los usuarios de la propia frustración, los colaboradores pueden continuar haciendo sus tareas a la misma intensidad.

SÍNDROME DE BURNOUT- REALIZACIÓN PERSONAL

Es una sensación subjetiva a los dos factores anteriores. Aquí el profesional se encuentra frustrado por la forma en que realiza su propio trabajo y los resultados conseguidos en él, que tienden a vivenciarse de forma negativa, como resultado de una insuficiencia profesional. El síndrome sería una consecuencia de eventos estresantes que disponen al individuo a padecerlo y también sería necesaria la presencia de una “interacción” trabajador cliente intensa y/o duradera en el tiempo para que el síntoma se produzca.

CUADRO 03
NIVELES DE LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL

NIVELES	Nº PERSONAS	PORCENTAJE (%)
NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL BAJO	4	18%
NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL MEDIO	2	9%
NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL ALTO	16	73%
TOTAL	22	100%

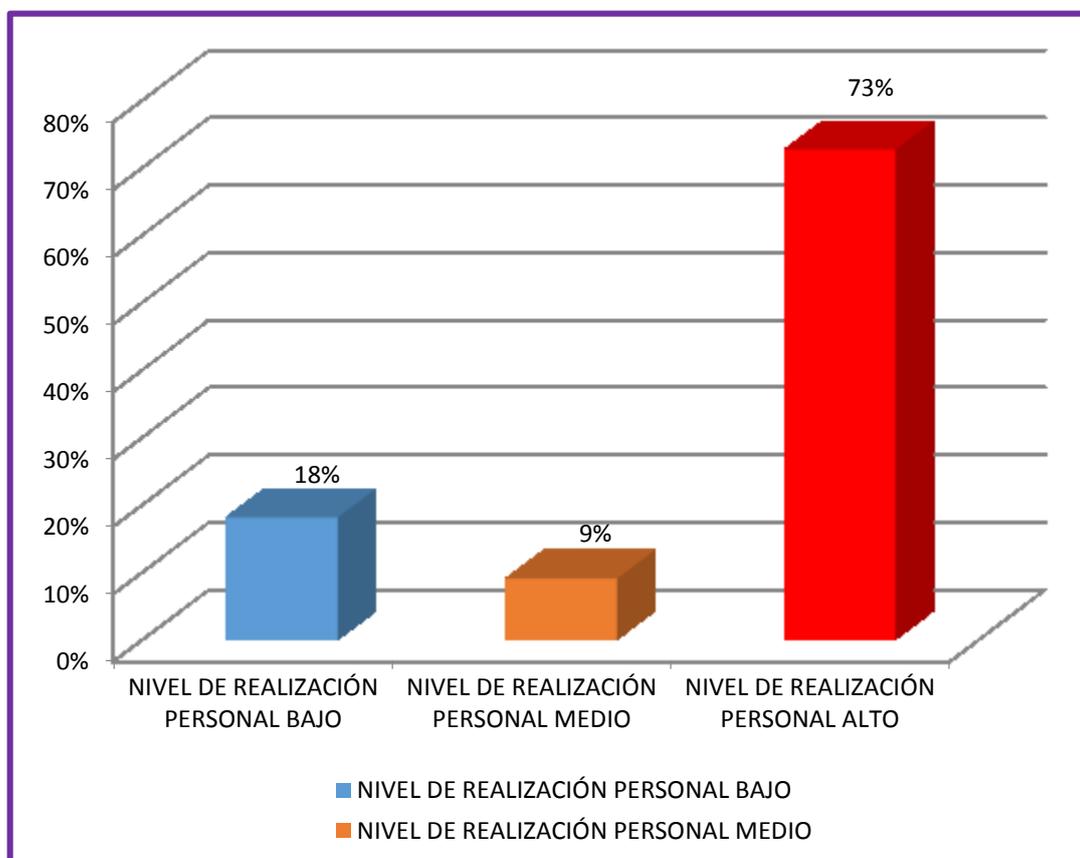
FUENTE: Encuesta 2016

ELABORACIÓN: Propia

En el cuadro destaca el nivel alto (73%), el nivel medio (9 %) y un nivel bajo con un (18%) con respecto a la dimensión realización personal de la variable síndrome de Burnout. Los del cuadro 3 y el grafico 3 permiten identificar los niveles de la dimensión realización personal, cumpliéndose con el objetivo 1 de la investigación, que pretende identificar los niveles del síndrome de Burnout en su dimensión realización personal en la caja rural de ahorro y crédito oficina Azángaro.

GRÁFICO 03

NIVELES DE LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL



FUENTE: Cuadro N° 03

ELABORACIÓN: Propia

Nótese la predominancia del nivel alto con respecto al síndrome de Burnout (73 %) Los colaboradores no experimentan una baja autoestima, fracaso profesional ni tampoco una desmotivación, mantienen una confianza en la realización personal, sin embargo existen unos porcentajes menores, pero son porcentajes mínimos.

NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES OFICINA AZÁNGARO.

El síndrome sería una consecuencia de eventos estresantes que disponen al individuo a padecerlo.

CUADRO 04

NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES OFICINA AZÁNGARO

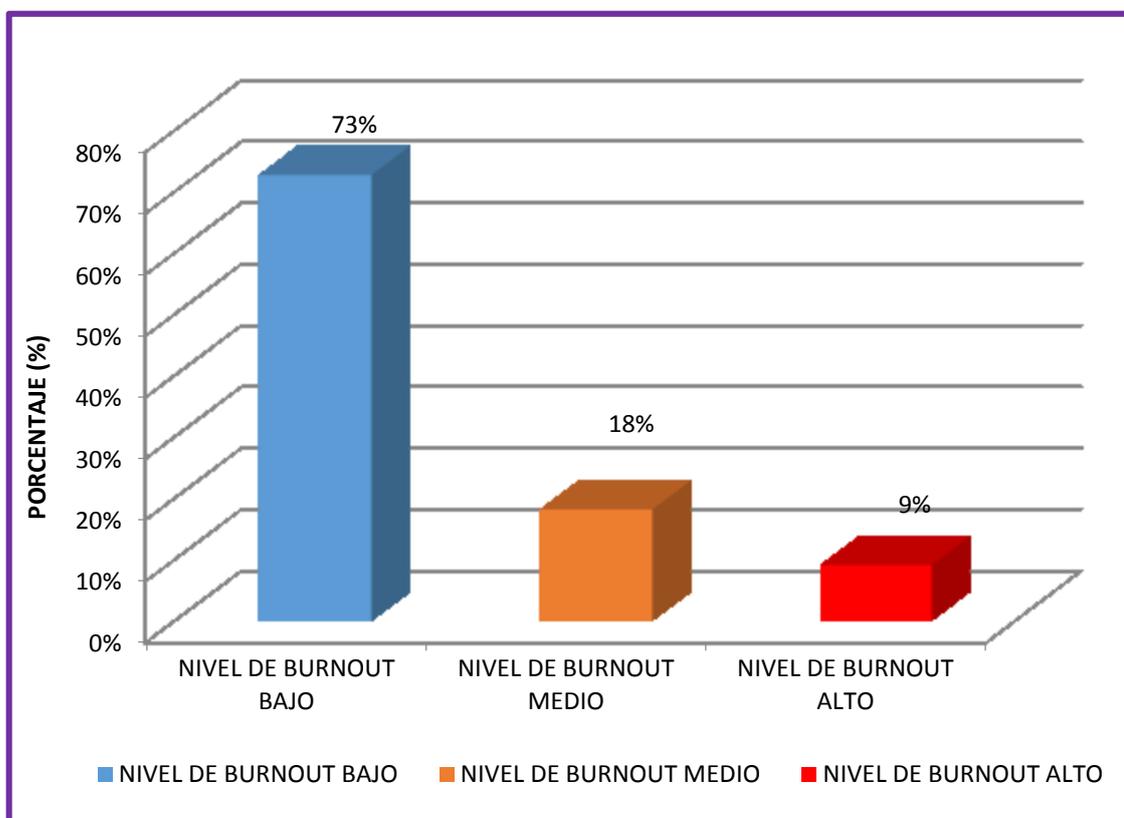
NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT		
NIVELES	Nº PERSONAS	PORCENTEJE (%)
NIVEL DE BURNOUT BAJO	16	73%
NIVEL DE BURNOUT MEDIO	4	18%
NIVEL DE BURNOUT ALTO	2	9%
TOTAL	22	100%

FUENTE: Encuesta 2016

ELABORACIÓN: Propia

En el cuadro destaca un nivel bajo (73 %), medio (18 %) y alto (9%) con respecto a la variable síndrome de Burnout. Los resultados del cuadro 4 y el gráfico 4 permiten identificar los niveles de síndrome de burnout, cumpliéndose con el objetivo general de la investigación que pretende identificar los niveles del síndrome de Burnout en la caja rural de ahorro y crédito oficina Azángaro.

GRÁFICO 04

NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES OFICINA AZÁNGARO

FUENTE: Cuadro N° 04
ELABORACIÓN: Propia

Nótese en el gráfico, según la aplicación del instrumento MBI en la caja rural de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro se encuentra dentro del nivel bajo, sin embargo no se descarta la posibilidad de que más adelante pueda manifestarse el síndrome de Burnout, puesto existen índices donde manifiestan un estrés leve. Estos resultados coinciden con la de Arias (2011) quien realizó su investigación, sobre el Síndrome del Burnout en trabajadores de una industria de transformación, obtuvo como resultado que el personal no padece de este síndrome. Pero existe riesgo de padecerlo; por lo mismo los resultados arrojaron que en la dimensión de cansancio emocional el índice es medio, y que los trabajadores pocas veces se sienten agotados o fatigados por la carga de

trabajo. En lo que respecta a términos de despersonalización no existe, ya que el trabajador se preocupa por tener satisfecho al cliente siendo amable y atento con él. Con respecto al asunto de la dimensión de realización personal la gran mayoría los colaboradores se sienten realizados.

Objetivo específico 2: Analizar el nivel de clima organizacional según dimensiones: Estructura, Recompensa y Relaciones e identidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes oficina Azángaro, Periodo 2016. Se analizó el nivel de clima organizacional mediante el cuestionario según las dimensiones; planteadas por Litwin y stringer.

5.2. ANALIZAR EL NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN SUS DIMENSIONES ESTRUCTURA, RECOMPENSA, RELACIONES E IDENTIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES OFICINA AZÁNGARO.

CLIMA ORGANIZACIONAL - DIMENSIÓN ESTRUCTURA

Representa la percepción que los miembros de una organización perciben con respecto a las reglas, procesos, trámites y otras limitaciones efectuados en el desarrollo laboral

CUADRO 05

NIVELES DE LA DIMENSIÓN ESTRUCTURA

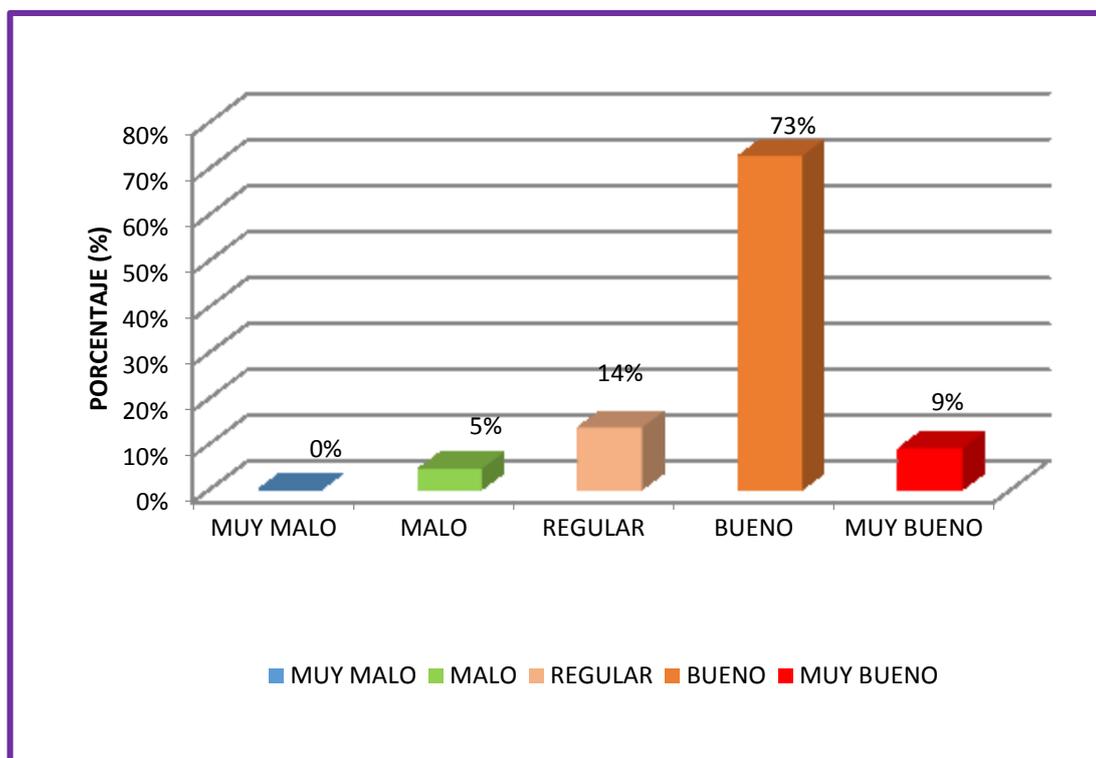
MEDIDAS DE FRECUENCIA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	1	5%
REGULAR	3	14%
BUENO	16	73%
MUY BUENO	2	9%
TOTAL	22	100%

FUENTE: Encuesta 2016

ELABORACIÓN: Propia

En el cuadro destaca un buen nivel con un (73 %) seguido de un nivel regular (14 %), un nivel muy bueno con un (9%) y finalmente un nivel malo con un (5%) en la dimensión estructura de la variable clima organizacional. En el cuadro 5 y el grafico 5 permiten identificar los niveles de la dimensión estructura, cumpliéndose con el objetivo 2 de la investigación, que pretende identificar los niveles del clima organizacional en su dimensión estructura en la caja rural de ahorro y crédito oficina Azángaro.

GRÁFICO 05
NIVELES DE LA DIMENSIÓN ESTRUCTURA



FUENTE: Cuadro N° 05
ELABORACIÓN: Propia

Nótese la predominancia del buen nivel con un (73%) respecto a la dimensión estructura en la cual los colaboradores manifiestan que los directivos definen políticas, objetivos, deberes, normas, reglas, procedimiento, metas, estándares de trabajo los cuales guían el comportamiento de las personas; así mismo los empleados las conocen y las incorporan a sus funciones y responsabilidad. Sin embargo existe un reducido porcentaje de colaboradores que manifiestan que no se pone en conocimiento las oportunidades de desarrollo y capacidad para tomar decisiones; además no se propicia el trabajo en equipo.

CLIMA ORGANIZACIONAL - DIMENSIÓN RECOMPENSA

Es la percepción de los miembros sobre la adecuación y aceptación de la recompensa recibida por el trabajo realizado.

CUADRO 06
NIVELES DE LA DIMENSIÓN RECOMPENSA

MEDIDAS DE FRECUENCIA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	8	36%
BUENO	14	64%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	22	100%

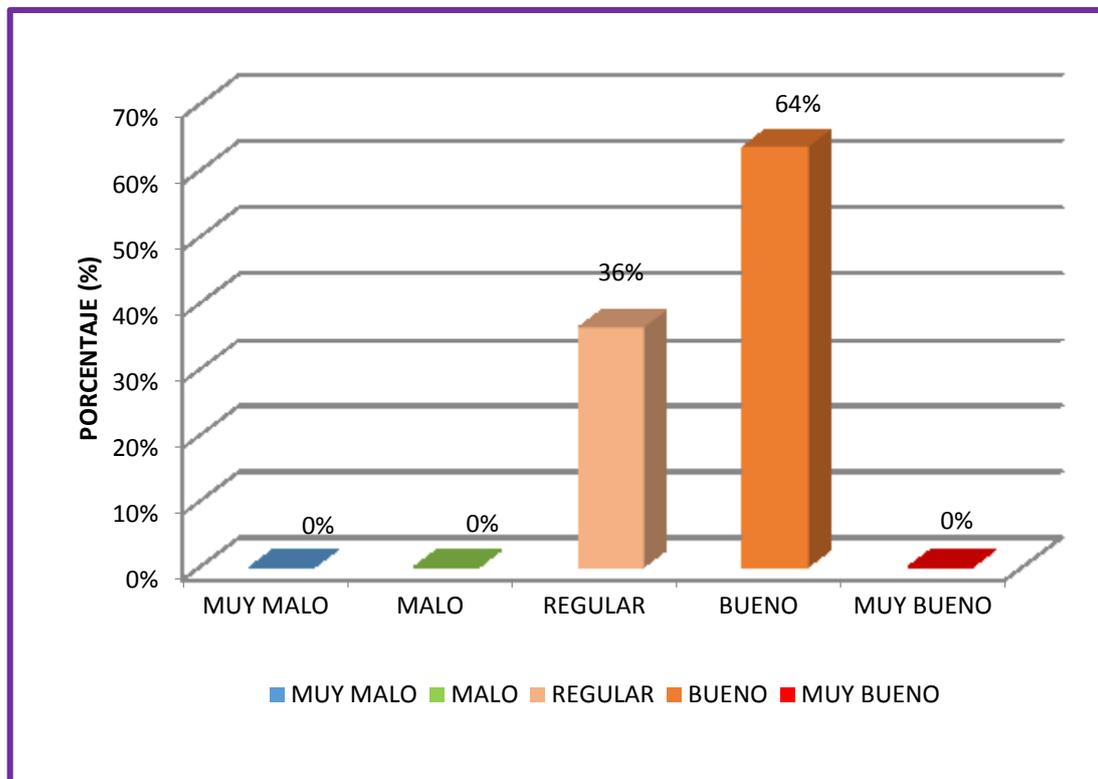
FUENTE: Encuesta 2016

ELABORACIÓN: Propia

En la tabla destaca el buen nivel con un (64 %) y el nivel regular (36 %) con respecto a la dimensión recompensa de la variable clima organizacional. Los de la tabla 6 y el grafico 6 permiten identificar los niveles de la dimensión recompensa, cumpliéndose con el objetivo 2 de la investigación, que pretende identificar los niveles del clima organizacional en su dimensión recompensa en la caja rural de ahorro y crédito oficina Azángaro.

GRÁFICO 06

NIVELES DE LA DIMENSIÓN RECOMPENSA



FUENTE: Cuadro N° 06

ELABORACIÓN: Propia

Nótese la predominancia de un buen nivel con un (64%) con respecto a la dimensión recompensa podemos decir que los colaboradores manifiestan que el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, los motiva a trabajar mejor con el propósito de alcanzar beneficios, como las recompensas y los estímulos a su rendimiento. También se puede observar que no todos los colaboradores están contentos con el sistema de recompensas que se manejan tampoco con la supervisión que propician en los jefes para la correcta ejecución del trabajo,

CLIMA ORGANIZACIONAL – DIMENSIÓN RELACIONES

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales.

CUADRO 07
NIVELES DE LA DIMENSIÓN RELACIONES

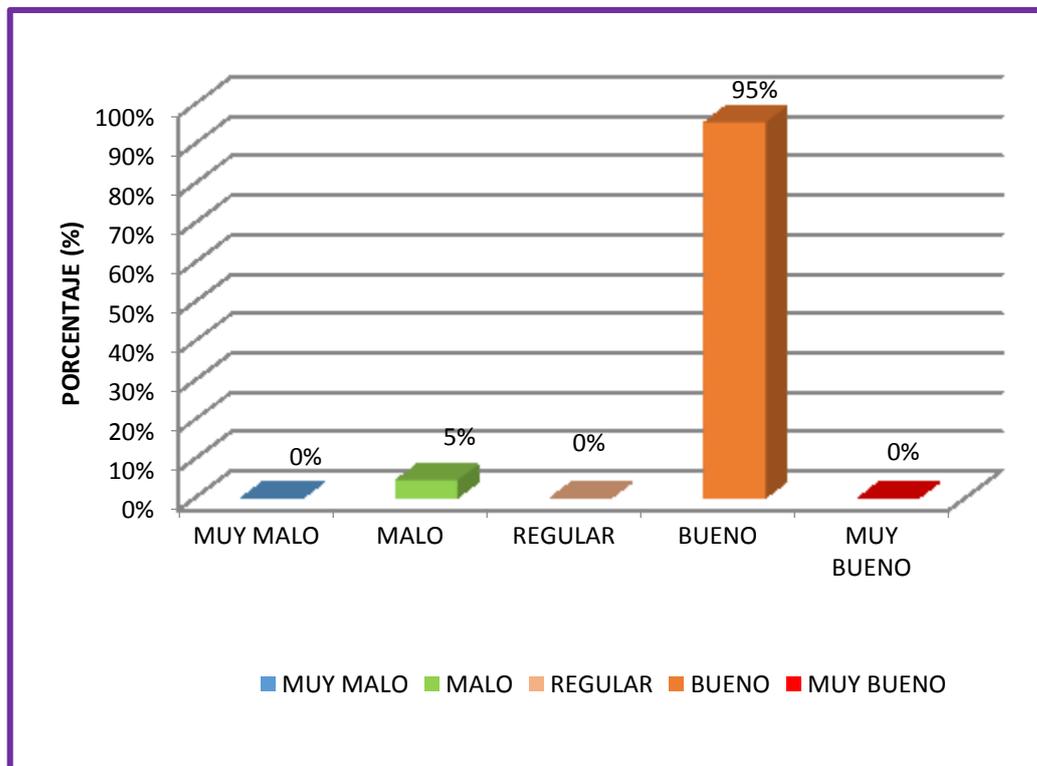
MEDIDAS DE FRECUENCIA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	1	5%
REGULAR	0	0%
BUENO	21	95%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	22	100%

FUENTE: Encuesta 2016

ELABORACIÓN: Propia

En el cuadro destaca en un buen nivel con un (95 %) y el nivel malo con un (5%) con respecto a la dimensión relaciones de la variable clima organizacional. En el cuadro 7 y el grafico 7 permiten identificar los niveles de la dimensión relaciones, cumpliéndose con el objetivo 2 de la investigación, que pretende identificar los niveles del clima organizacional en su dimensión relaciones en la caja rural de ahorro y crédito oficina Azángaro.

GRÁFICO 07
NIVELES DE LA DIMENSIÓN RELACIONES



FUENTE: Cuadro N° 07
ELABORACIÓN: Propia

Nótese la predominancia con un buen nivel que es de un (95%) con respecto a la dimensión relaciones las cuales nos manifiestan que las relaciones interpersonales entre los colaboradores en su mayoría son satisfactorias con el grupo de trabajo, con los supervisores y/o jefes, se propicia el apoyo y colaboración para obtener resultados, así como un ambiente positivo que influye en el nivel de satisfacción.

CLIMA ORGANIZACIONAL - DIMENSIÓN IDENTIDAD

Es el sentimiento de pertenencia que los vincula a la organización, tornándose en un elemento importante y valioso para la institución y para los individuos, ya que en ello se comparten los objetivos personales y los de la organización”.

CUADRO 08
NIVELES DE LA DIMENSIÓN IDENTIDAD

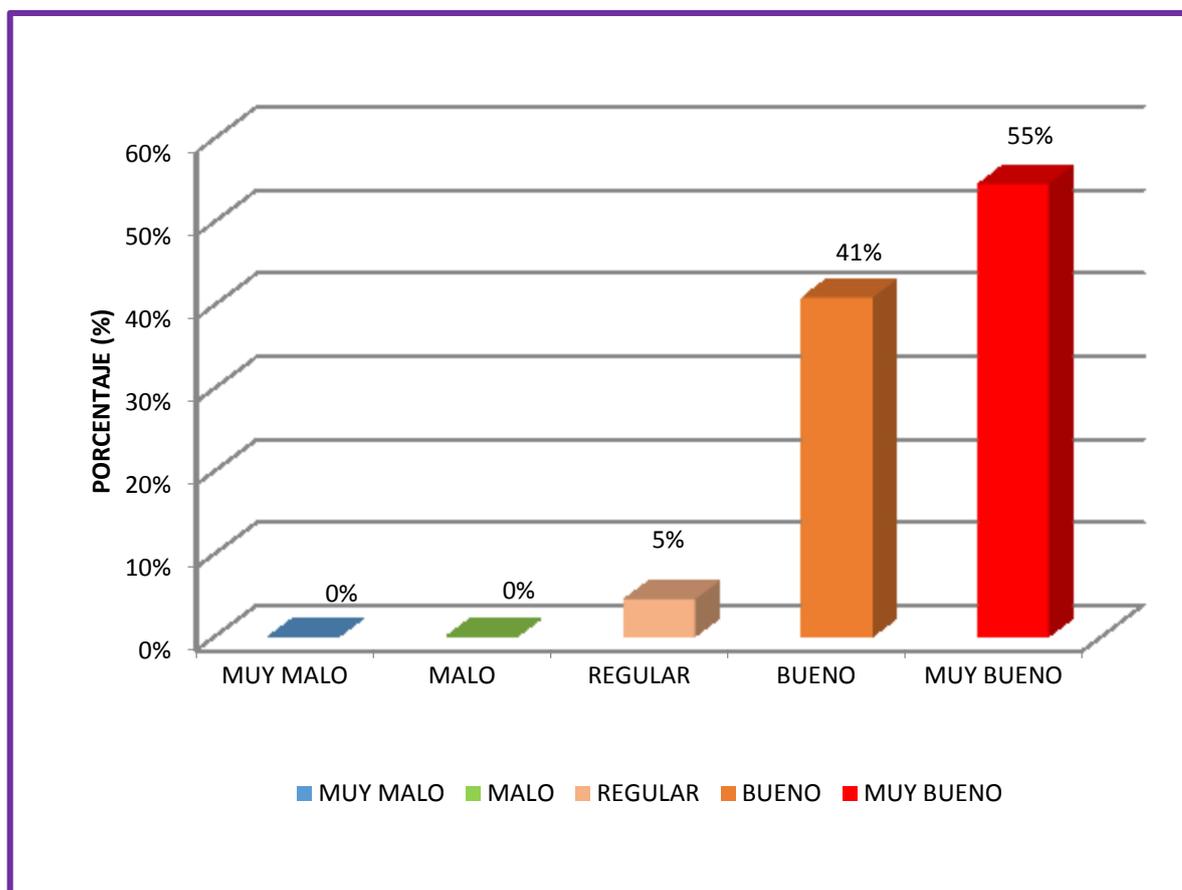
MEDIDAS DE FRECUENCIA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	1	5%
BUENO	9	41%
MUY BUENO	12	55%
TOTAL	22	100%

FUENTE: Encuesta 2016

ELABORACIÓN: Propia

En el cuadro destaca el nivel muy bueno con un (55 %), el nivel bueno con un (41 %) y el nivel regular con un (5%) con respecto a la dimensión identidad de la variable clima organizacional. En el cuadro 8 y el grafico 8 permiten identificar los niveles de la dimensión identidad, cumpliéndose con el objetivo 2 de la investigación, que pretende identificar los niveles del clima organizacional en su dimensión identidad en la caja rural de ahorro y crédito oficina Azángaro.

GRÁFICO 08
NIVELES DE LA DIMENSIÓN IDENTIDAD



FUENTE: Cuadro N° 08
ELABORACIÓN: Propia

Nótese la predominancia del nivel muy bueno con un (55%) con respecto a la dimensión identidad, los colaboradores comparten el sentimiento de orgullo y sentirse parte de la organización donde laboran, para ello comienza por reconocerse a sí mismos para luego integrarse a la organización para así interactuar en grupo. Ellos llevan consigo una identidad internalizada que se ve reflejada en la actuación y comportamiento de los compañeros de trabajo y otros miembros de la organización.

NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES OFICINA AZÁNGARO.

El clima tiene un carácter subjetivo y su origen está en las percepciones que tienen los sujetos acerca de las diferentes características de su contexto laboral.

CUADRO 09

NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES OFICINA AZÁNGARO

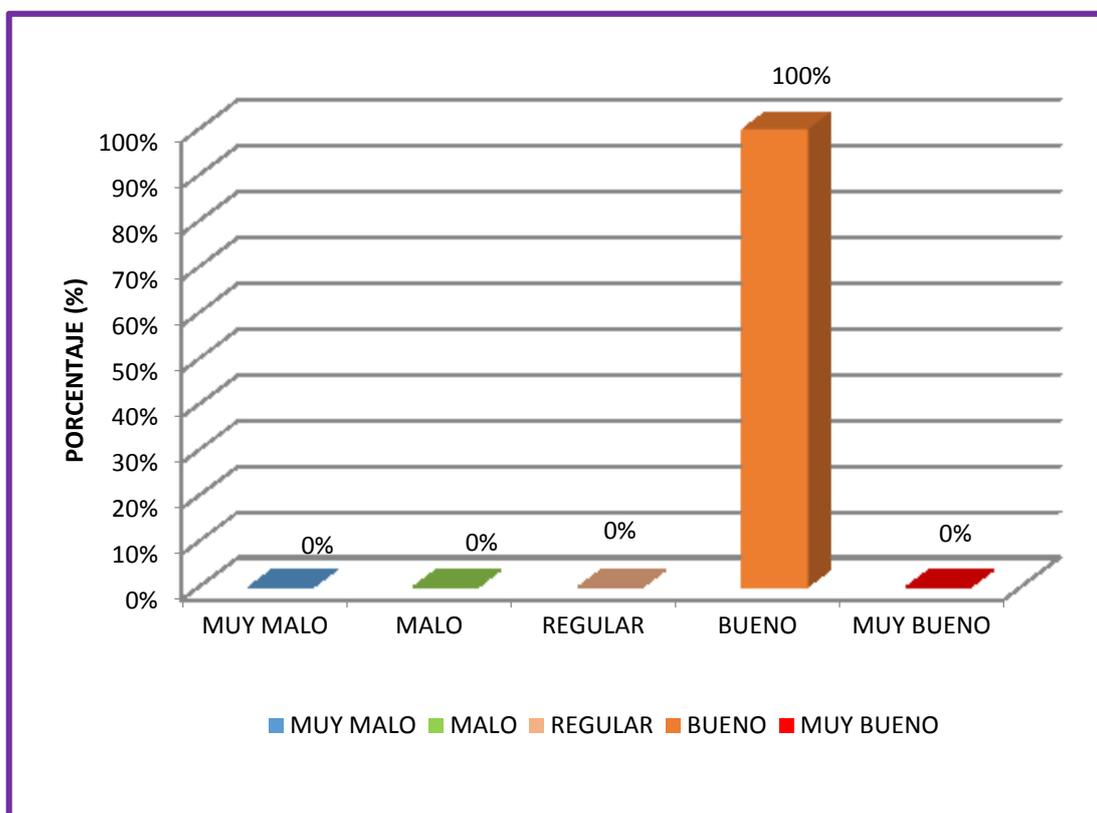
RESPUESTA	N° PERSONAS	PORCENTAJE (%)
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
BUENO	22	100%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	22	100%

FUENTE: Encuesta 2016

ELABORACIÓN: Propia

En el cuadro destaca el nivel aceptable (100 %) con respecto al variable clima organizacional. Los resultados del cuadro 7 y el gráfico 7 permiten identificar los niveles de clima organizacional, cumpliéndose con el objetivo general de la investigación que pretende identificar los niveles del clima organizacional en la caja rural de ahorro y crédito oficina Azángaro.

GRÁFICO 09

NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES OFICINA AZÁNGARO

FUENTE: Cuadro N° 09

ELABORACIÓN: Propia

Nótese la predominancia de un buen nivel con un (100%) respecto al clima organizacional. Son las percepciones que los colaboradores tienen y los procesos que ocurren dentro de su ambiente influyen de manera positiva y directa en la conducta y el comportamiento de sus colaboradores. Esta afirmación coincide con Aguado (2012) quien afirmó que el adecuado clima organizacional existente en las organizaciones favorece a que los colaboradores asimilen los valores y asuman una conducta ética en su desempeño, convirtiéndose el clima de la organización en una guía con respecto al fortalecimiento de la identidad, estructura y demás características organizacionales.

Objetivo específico N° 3 proponer un programa de manejo de Síndrome de Burnout, para brindar acciones preventivas para la caja rural de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro periodo 2016.

5.3. PROPUESTA PARA UN PROGRAMA DE MANEJO DE SÍNDROME DE BURNOUT, PARA BRINDAR ACCIONES PREVENTIVAS PARA LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES AZÁNGARO.

Desarrollados los resultados en el síndrome de Burnout se encuentra un nivel bajo, sin embargo no se descarta la posibilidad de padecer este síndrome, por ello se toma como una medida de precaución “mediante un programa de manejo del síndrome de Burnout”

RESPONSABLE

Queda a responsabilidad de la organización, la implementación del Programa de Manejo del Síndrome de Burnout.

DIRIGIDO A

El programa de Manejo Síndrome de Burnout está dirigido a todo el personal que labora en la caja de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro.

RECURSOS

- Equipo de Audiovisual (retroproyector, computadora)
- Mobiliario (mesas y sillas)
- Material Didáctico

PLANIFICACIÓN

Primera Fase:

Dentro la primera fase el personal, podrá comprender en qué consiste el Síndrome del Burnout, conociendo sus causas, consecuencias, síntomas y medidas preventivas.

Sesión #1 Conociendo el “Síndrome de Burnout”**Objetivo:**

Que el personal conozca en qué consiste el Síndrome de Burnout y como éste puede afectarlos.

Actividad	Tiempo	Material
Bienvenida Se presentará a las personas la guía de las actividades, luego se hará una Presentación del tema.	5 minutos	Ninguno
Conociendo el “Síndrome de Burnout” Se expondrá el Síndrome del Burnout, por medio de una presentación en PowerPoint, explicando su definición, causas, consecuencias, síntomas y medidas preventivas.	30 minutos	Material Audiovisual.
Preguntas y Respuestas Se dará espacio para que los participantes, hagan preguntas y comentarios acerca del Síndrome.	10 minutos	Ninguno
Despedida Se despedirá a los participantes, haciendo entrega de un trifold, el cual contiene la información vista durante la sesión.	5 minutos	Trifoliales

FUENTE: Apiquian (2007) *El Síndrome de Burnout en las Empresas*

APOYO TEORICO PARA EL FACILITADOR**Segunda Fase:**

La segunda fase, consiste en que el colaborador conozca el término estrés.

Sesión #2 Conociendo el “Estrés”

Objetivo: Brindar la información básica sobre el estrés, el cual servirá para hacerle frente o mantenerlo bajo control

Actividad	Tiempo	Material
<p>Conociendo el “Estrés”</p> <p>Se expondrá el Estrés, por medio de una presentación en PowerPoint, explicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se produce? • ¿Qué lo provoca? • ¿Cuáles son las causas más frecuentes? • ¿Qué podemos hacer para reducirlo? • ¿Cómo manejarlo? • Prevención y manejo del estrés 	45 minutos	Audiovisual.
<p>Preguntas y Respuestas</p> <p>Se dará espacio para que los participantes, hagan preguntas y comentarios acerca del Síndrome.</p>	10 minutos	Ninguno
<p>Despedida</p> <p>Se despedirá a los participantes, haciendo entrega de un trifoliar, el cual contiene la información vista durante la sesión.</p>	5 minutos	Trifoliales

FUENTE: Apiquian (2007) *El Síndrome de Burnout en las Empresas*

APOYO TEÓRICO (PARA EL FACILITADOR)

Conociendo el “Síndrome de Burnout” como estado de agotamiento emocional provocado por un proceso de estrés crónico.

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de estar quemado, síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. Cuando se dice que una persona padece de burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel social se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada. En realidad, el padecimiento de burnout es más que un cansancio habitual, este envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome.

A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros). El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización. Dentro de los daños físicos que pueden padecerse debido al síndrome, se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral.

CAUSAS

- Suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, y altos niveles de exigencia.
- El síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, etc.), como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, otros).

CONSECUENCIAS

Consecuencias físicas

- Dolores musculares
- Dolores de espalda
- Fatiga crónica
- Asma
- Taquicardia

Consecuencias psicológicas

- Frustración, irritabilidad
- Ansiedad
- Baja autoestima
- Sensación de inferioridad
- Desconcentración

Consecuencias para la empresa

- Infracción de normas
- Absentismo, abandono
- Accidentes

- Pérdida de calidad de servicio
- Disminución de rendimiento

MEDIDAS PREVENTIVAS

Desde el punto de vista individual: conociendo las propias emociones, limitaciones y logros, buscando un equilibrio entre la actividad laboral y la extra laboral (familia, amigos, deporte, cultura, etc.). Un ejercicio rítmico moderado de una duración de 5 a 30 minutos puede producir efectos tranquilizadores, y un ejercicio vigoroso y rutinario puede reducir los niveles de ansiedad.

Desde el punto de vista profesional: tratando de adecuar nuestras capacidades a la demanda cuando sea posible, intentando aprender de la experiencia propia y de los compañeros, valorando ejecuciones exitosas del trabajo, tratando de ser realistas con el trabajo, gestionando correctamente los tiempos de trabajo y de descanso, trabajando en equipo y delegando cuando proceda, etc.

Desde el punto de vista de la organización: fomentando un buen clima laboral, facilitando la formación de los trabajadores en habilidades personales útiles para afrontar las demandas del trabajo, valoración y motivación del personal, etc.

FOMENTAR UN BUEN CLIMA LABORAL

Para que exista un buen clima laboral, los jefes son los que se hacen cargo de ello mediante un sistema de gestión, basada en la relación de la empresa con sus empleados en el día a día, las gestión de las normas internas, la comunicación interna, la capacitación según necesidades, la retribución por desempeño y procesos que afecten el ambiente de trabajo.

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL

El clima laboral es un trabajo de todos los días, el cual se va construyendo y fortaleciendo de a pocos, para ello se necesita de la iniciativa de la empresa y ayuda de todo el personal que labora en ella, esto servirá como una estrategia que aumentará la productividad.

¿Qué acciones debe realizar la empresa?

- Prestar atención a las relaciones Es esencial que se preste atención a cómo es el trato entre el personal, incluso del jefe hacia los demás empleados, de aquí parte la disposición del trabajador por hacer bien su trabajo.
- Grado de compromiso Esto se genera por el grado de compromiso que tenga principalmente la empresa con el colaborador, si ésta les hace sentir que está comprometida con ellos, ellos también devolverán con la misma actitud.
- Definir puestos y funciones específicas Todo buen trabajo en equipo tiene como raíz una buena estructura de funciones, ya que se evita duplicar tareas y se brinda una información más clara al trabajador acerca de para qué y cuál es su aporte en la organización, lo que da valor al trabajo realizado.

¿Qué acciones debe realizar el empleado?

Acepta la crítica constructiva

Recuerda, la crítica muchas veces no nos gusta pero es necesaria, porque te ayuda a mejorar, por eso aprende a escuchar lo que las otras personas tienen que decir respecto a tu desempeño, y evalúalo, tómalo como un aporte para tu desarrollo profesional.

Intégrate

Trata de conocer a tus compañeros, es más agradable trabajar en un ambiente de confianza.

Agradece

Siempre agradece por la ayuda brindada por algún compañero, así sea mínima.

No perjudicarás

No hable de los demás, ni sea el acusete del grupo. Tan sencillo como, no hagas a otros lo que no te gustaría que te hagan a ti.

¿CÓMO AFRONTAR LAS DEMANDAS DE TRABAJO?

Expresar las emociones: el trabajador debe compartir cómo se siente, ya que por medio de esto se identifica el estado físico emocional en el que se encuentra.

Tomar descanso: Cada trabajador debe tomarse por lo menos 10 minutos cada tres horas para descansar y tomar la suficiente agua, de esta manera se logrará recuperar energías para seguir con las actividades.

Administrar el tiempo: Las personas deben saber administrar el tiempo para que cada cosa que se realiza en el día, ya que un horario bien administrado genera mayor productividad y tranquilidad.

5.4. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Una vez desarrollado los resultados, los cuales nos permitirán dar respuesta a las preguntas formuladas, se prosiguió en confirmar o rechazar la hipótesis

CONTRASTACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Existe un nivel de Síndrome Burnout según sus dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

Según el instrumento MBI aplicado en sus dimensiones cansancio emocional, despersonalización, relaciones interpersonales que tienen los

colaboradores de la caja de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro. Comprendido en un nivel bajo, los cuales no muestran niveles alarmantes. Los resultados arrojaron que en la dimensión de agotamiento emocional el índice es medio con un (45%) y que los trabajadores pocas veces se sienten agotados o fatigados por la carga de trabajo. En lo que respecta a términos de despersonalización no existe se cuenta con un nivel medio con un (36%), ya que el trabajador se preocupa por tener satisfecho al cliente siendo amable y atento con él. También en lo que respecta a la dimensión de realización personal contamos con un (73%) de los colaboradores que manifestaron que si existe un apoyo social y oportunidades para desarrollarse profesionalmente. Como puede observar en las tablas 1,2 y 3 según la aplicación del instrumento MBI para que exista el síndrome de Burnout las dos primeras dimensiones tienen que ser altas y la tercera bajo; en la presente investigación no se encontraron estos niveles; lo cual permite validar la hipótesis planteada con respecto a la existencia de un bajo nivel de síndrome de Burnout, Por lo tanto se confirma la hipótesis.

CONTRASTACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Existe un buen nivel de clima organizacional según sus dimensiones: estructura, recompensa, relaciones e identidad.

Existe un buen nivel según el cuestionario de clima organizacional tomada de los autores litwin y stringer, en sus dimensiones estructura, recompensa, relaciones e identidad que tienen los colaboradores de la caja de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro. Como se puede observar en las tablas 5, 6, 7, 8 los hallazgos permitieron visualizar como los colaboradores observan el clima organizacional. Así se determina niveles “buenos” de clima organizacional con respecto a la dimensión estructura se observa que un (73%) opinan que existen

un buen clima seguido de un (14%) opinan que el clima es regular, con respecto a la dimensión recompensa se observa un (64%) opinan que existe un buen clima seguido de un (36%) opinan que es regular, en la dimensión relaciones un (95%) opinan que existe un buen clima y tan solo un (5%) opinan que es malo y con respecto a la dimensión Identidad se observa que un (55%) opinan que es muy bueno seguido de un (41%) opinan que es bueno. en la caja rural los andes oficina Azángaro y que influye en las actitudes y el comportamiento de los individuos. Las actitudes manifiestas pueden vincularse a aspectos como desempeño, producción, satisfacción, adaptación, etc. Los resultados en cuanto al estudio estadístico por dimensiones, arrojan un Buen nivel de clima organizacional existente favorece a que los colaboradores asimilen los valores y asuman una conducta ética en su desempeño, convirtiéndose el clima de la organización en una guía con respecto al fortalecimiento de la identidad, estructura y demás características organizacionales. Con respecto a las dimensiones mencionadas por lo tanto se confirma la hipótesis específica.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Existe un nivel bajo de síndrome de Burnout y un buen nivel de clima organizacional en la caja de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro, periodo 2016

Según la aplicación de los instrumentos se determina que existe un nivel bajo de síndrome de Burnout, ya que el gráfico N° 4 nos muestran datos de un (73%) un nivel de estrés bajo, la condición para que exista el síndrome de Burnout es que las dos primeras dimensiones tienen que ser altas y la tercera dimensión baja, sin embargo no se muestra así. En cuanto al clima organizacional en el gráfico N° 9 se encuentra con un buen nivel con un (100%), no llegan al nivel óptimo. Pero si perciben un buen clima organizacional,

haciendo una relación entre estas dos variables podemos decir que no existe un nivel alto de síndrome de Burnout, puesto que se percibe un buen clima organizacional; según los colaboradores de la caja de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro. Es decir se valida la hipótesis general.



CONCLUSIONES

Al analizar e interpretar los resultados obtenidos a través del procesamiento estadístico realizado y del planteamiento teórico que sustenta esta investigación, se puede concluir lo siguiente:

PRIMERO:

Existe un nivel bajo de síndrome de Burnout, ya que el gráfico N° 4 nos muestran datos de un (73%) un nivel de estrés bajo, la condición para que exista el síndrome de Burnout es que las dos primeras dimensiones tienen que ser altas y la tercera dimensión baja, la cual no se encuentra en una situación de riesgo y en cuanto al clima organizacional se encuentra en un nivel aceptable, en el gráfico N° 9 se encuentra con un buen nivel con un (100%), no llegan al nivel óptimo, haciendo una relación entre estas dos variables podemos decir que no existe un nivel alto de síndrome de Burnout puesto que perciben un buen clima organizacional y que su ambiente de trabajo les permite satisfacer sus necesidades y expectativas, Aunque no en el nivel óptimo que se requiere.

SEGUNDO:

Existe un nivel bajo de síndrome de Burnout; los resultados arrojaron que en la dimensión de agotamiento emocional el índice es medio con un (45%) y que los trabajadores pocas veces se sienten agotados o fatigados por la carga de trabajo. En lo que respecta a términos de despersonalización no existe, se cuenta con un nivel medio con un (36%), ya que el trabajador se preocupa por tener satisfecho al cliente siendo amable y atento con él. También en lo que respecta a la dimensión de realización personal contamos con un (73%) de los colaboradores que manifestaron que si existe un apoyo social y oportunidades

para desarrollarse profesionalmente. Esto afirma que existe un nivel bajo de estrés en los colaboradores de la caja rural de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro.

TERCERO:

Existe un nivel aceptable de clima organizacional con respecto a la dimensión estructura se observa que un (73%) opinan que existen un buen clima seguido de un (14%) opinan que el clima es regular, con respecto a la dimensión recompensa se observa un (64%) opinan que existe un buen clima seguido de un (36%) opinan que es regular, en la dimensión relaciones un (95%) opinan que existe un buen clima y tan solo un (5%) opinan que es malo y con respecto a la dimensión Identidad se observa que un (55%) opinan que es muy bueno seguido de un (41%) opinan que es bueno. Esto afirma que existe un buen nivel, el cual influye en las actitudes y el comportamiento de los individuos. Las actitudes manifiestas pueden vincularse a aspectos como desempeño, producción, satisfacción, adaptación, etc. que tienen los colaboradores de la caja rural de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro.

RECOMENDACIONES

En base a los hallazgos en la investigación es posible sugerir lo siguiente:

PRIMERO:

Es importante informar a los colaboradores sobre el Síndrome de Burnout, tanto de sus causas, síntomas, como consecuencias, ya que así será una manera fácil y apropiada de poner en conocimiento y tomar medidas preventivas. En función al clima organizacional, se sugiere elaborar programas de capacitación en mejoramiento del clima organizacional, a fin de enmendar deficiencias y limitaciones a manera preventiva.

SEGUNDO:

Aunque no tengan un nivel alto de síndrome de Burnout, es importante tener un equilibrio entre la vida laboral con la vida personal, hay que planificar las actividades y evitar la acumulación del trabajo ya que cuando esto ocurre se presentan síntomas de ansiedad, nervios y estrés. Hay que saber reconocer las limitaciones y solicitar ayuda cuando se requiera, la comunicación es clave para este aspecto. No está de más Practicar algún deporte, programarse.

TERCERO

En base a este estudio, se sugiere realizar conferencias, talleres, consultorías, estudios, etc... sobre el tema clima y cultura organizacional, con la finalidad de lograr que las organizaciones se encuentren a la vanguardia en el trabajo de este tema. Se sugiere a los encargados de la administración de la agencia participar de manera activa en el fortalecimiento del clima organizacional, en especial en la dimensión relaciones, a fin de contribuir al desarrollo de la calidad.

BIBLIOGRAFIA

- Apiquian, A. (2007). *El síndrome de Burnout en las Empresa*. Mexico: Universidad Anáhuac Mexico Norte.
- Arias, O. (2011). *El Agotamiento Profesional (Síndrome de Burnout) en Trabajadores de una Industria de Transformación*. Mexico.
- Bosqued, M. (2008). *El Síndrome de Burnout Que es y Como Superarlo*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- Charaja, D. R., & Flores, Y. L. (2013). *Factores Psicosociales y la Presencia del Síndrome de Burnout en Estudiantes del Área de Biomédicas de la Universidad Nacional del Altiplano, 2013*. Puno.
- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la Metodología de la Investigación*. Puno: Sagitario.
- Cherro, M., & Diaz, M. (2015). *El Síndrome de Burnout y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores Profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo, 2014*. Chiclayo.
- Chiang, M., Martin, J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el Clima Laboral y la Satisfacción Laboral*. Madrid: Comillas.
- Choque, M. (2013). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Sede Ilave*. Puno.
- Etkin, J. (2007). *Capital Social y Valores en la Organización*. Buenos Aires: Granica.
- Gil Monte, P., & Moreno, B. (2007). *El Síndrome de Quemarse Por el Trabajo*. España: Pirámide.
- Gomez, A., & Batiste, X. (2008). *Guía de Prevención de Burnout para Profesionales de Cuidados Paliativos*. España: Aran ediciones.
- Hernández, R. C., Fernández, C., & Babtista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard Business school Press.
- Méndez, C. E. (2006). *Clima Organizacional en Colombia*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Pulido, C. (2003). *Clima Organizacional una Medida del Éxito*. Lima: Athanor.
- Tonon, G. (2003). *Calidad de Vida y Desgaste Profesional*. Buenos Aires: Espacio Editorial.



ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS
<p>Problema general</p> <p>Cuál es el nivel de síndrome de Burnout y el clima organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro periodo 2016?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar el nivel de síndrome de Burnout y el clima organizacional, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe un nivel bajo de Síndrome de Burnout y un buen Clima Organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>	Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	- Sensación de no ser capaz de cumplir las necesidades del trabajo. - Percibir situaciones inacabables.	Cuestionario	1,2,3,6,8, 13,14,16, 20
<p>Problema específico 1</p> <p>Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout según sus dimensiones: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>	<p>Objetivo específico 1</p> <p>Analizar el nivel de Síndrome de Burnout según sus dimensiones: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>	<p>Hipótesis específica 1</p> <p>Existe un nivel bajo de Síndrome de Burnout según sus dimensiones: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>		Despersonalización	- Dificultad para tolerar a sus compañeros de trabajo. - Duda de sí mismo. - Actitud distante hacia el trabajo.		5,10,11,15 22
<p>Problema específico 2</p> <p>Cuál es el nivel de Clima Organizacional según sus dimensiones: Estructura, Recompensa, Relaciones e Identidad, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>	<p>Objetivo específico 2</p> <p>Analizar el nivel de Clima Organizacional según sus dimensiones: Estructura, Recompensa, Relaciones e Identidad, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>	<p>Hipótesis específica 2</p> <p>Existe un buen nivel de Clima Organizacional según sus dimensiones: Estructura, Recompensa, Relaciones e Identidad, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>	Clima Organizacional	Realización personal	- Sensación de no estar llevando bien el trabajo. - Obsesión por la perfección en la realización del trabajo.	Cuestionario	4,7,9,12, 17,18,19, 21
<p>Problema general</p> <p>Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout según sus dimensiones: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar el nivel de Síndrome de Burnout según sus dimensiones: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe un nivel bajo de Síndrome de Burnout según sus dimensiones: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>		Estructura	- La institución cuenta con una organización establecida en su reglamento interno. - Participan todos los integrantes de la institución al momento de decidir. - Las decisiones son tomadas en asamblea. - Se respetan las opiniones		1, 2,3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
<p>Problema específico 1</p> <p>Cuál es el nivel de Clima Organizacional según sus dimensiones: Estructura, Recompensa, Relaciones e Identidad, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>	<p>Objetivo específico 1</p> <p>Analizar el nivel de Clima Organizacional según sus dimensiones: Estructura, Recompensa, Relaciones e Identidad, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>	<p>Hipótesis específica 1</p> <p>Existe un buen nivel de Clima Organizacional según sus dimensiones: Estructura, Recompensa, Relaciones e Identidad, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>	Relaciones	Recompensa	- Siento que la organización contribuye a mi desarrollo profesional - Muestran interés por mis resultados. - Recompensan a mi esfuerzo en mis deberes.	Cuestionario	14, 15, 16, 17, 18, 19
<p>Problema específico 2</p> <p>Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout según sus dimensiones: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>	<p>Objetivo específico 2</p> <p>Analizar el nivel de Síndrome de Burnout según sus dimensiones: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>	<p>Hipótesis específica 2</p> <p>Existe un nivel bajo de Síndrome de Burnout según sus dimensiones: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>		Identidad	- Madurez para superar los conflictos de manera asertiva. - Cooperación entre miembros de la Organización. - Buenas Relaciones humanas		20,21,22, 23,24, 25, 26, 27,28, 29,30, 31, 32, 33,34
<p>Problema general</p> <p>Cuál es el nivel de Clima Organizacional según sus dimensiones: Estructura, Recompensa, Relaciones e Identidad, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar el nivel de Clima Organizacional según sus dimensiones: Estructura, Recompensa, Relaciones e Identidad, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe un buen nivel de Clima Organizacional según sus dimensiones: Estructura, Recompensa, Relaciones e Identidad, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016.</p>	Identidad	Identidad	- Identidad con la organización. - Compromiso con la organización. - Disfruto trabajar en esta organización.	Cuestionario	35,36, 37, 38,39, 40

ANEXO N° 2 CUESTIONARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

DATOS PERSONALES

Sexo:..... Edad:.....
 Estado Civil:..... Área:.....

Instrucciones para responder el cuestionario

A continuación encontrará una serie de enunciados respecto a su trabajo, solicitamos su opinión sincera al respecto No hay respuestas correctas o incorrectas; todas son valiosas pues se refieren a su opinión. Debe contestar, colocando un Aspa (x) sobre la columna que usted considere.

Sus respuestas son confidenciales y quedarán en el anonimato. Se procesarán únicamente con fines estadísticos

Para responder cada pregunta:

Elija uno de los grupos que aparecen y marque una X en el cuadro que Ud. elija

SINDROME DE BURNOUT	Nunca	Una vez al año	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diario
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2. Al final de mi jornada laboral me siento agotado.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar.							
4. Comprendo fácilmente cómo se sienten los clientes.							
5. Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos.							
6. Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los clientes.							
8. Me siento desgastado por mi trabajo							
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los clientes.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis clientes.							
16. Mis compañeros me brindan apoyo cuando los necesito.							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis clientes.							
18. Me siento animado (a) después de trabajar con mis clientes.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. En mi trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en mi trabajo.							
22. Pienso que los clientes me culpan por alguno de sus problemas.							

ANEXO N° 03 CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

	Muy en desa- cuerdo	En desa- cuerdo	Ni en desa- cuerdo ni deacu- erdo	De acu- erdo	Muy de acu- cuerdo
1. Considero que es necesario el establecimiento de reglas.					
2. Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas					
3. En esta organización existe orden					
4. Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente definidas					
5. La normas facilitan mi desempeño					
6. Los procedimientos ayudan en la realización de mis tareas.					
7. La cantidad de materiales son necesarios para apoyar la realización de mi trabajo					
8. Es importante la información plasmada y recabada					
9. La cantidad de trámites son necesarios para dar un buen servicio.					
10. Los ritmos de trabajo me parecen adecuados					
11. Puedo opinar para mejorar los procedimientos					
12. Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo					
13. La organización otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo					
14. La organización ha contribuido en mi desarrollo profesional					
15. La organización institución me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades					
16. En general, mis jefes aprovechan mis esfuerzos para que logren un buen desempeño laboral.					
17. En general, mis jefes reconocen y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas					
18. Mi jefe inmediato muestra interés en el resultado de mi trabajo					
19. Mi jefe inmediato reconoce mi esfuerzo en la realización de mi trabajo.					
20. Mi jefe inmediato me motiva para realizar mi trabajo					
21. Mi jefe inmediato utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo estimulantes y satisfactorias					
22. En esta organización trabajamos con espíritu de equipo					
23. En esta organización es sencillo ponerse de acuerdo					

24. Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito					
25. El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la organización.					
26. En esta institución se valora el trabajo y el esfuerzo					
27. Mi jefe inmediato tiene la capacidad para ayudar, motivar y dirigir proyectos personas					
28. Mi jefe inmediato es claro en la asignación de las tareas					
29. Mi jefe inmediato brinda seguridad para que realice mi trabajo.					
30. Mi jefe inmediato mantiene una comunicación abierta con todos en la organización					
31. Mi jefe inmediato es imparcial al otorgar, o tratar a cada quien, en las mismas circunstancias de la misma manera					
32. En esta organización se toma en cuenta las diferentes ideas de los demás.					
33. Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización					
34. Mi jefe inmediato reconoce los derechos, dignidad y decoro de los demás					
35. Mi jefe inmediato muestra agrado, afecto y respeto hacia los demás					
36. Me siento orgulloso de trabajar en esta organización					
37. Me siento parte importante de esta Institución					
38. Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo					
39. Considero importante la actividad que realiza mi organización					
40. Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la Institución					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

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

ARTICULO CIENTIFICO

"SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA RURAL
DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES AZÁNGARO, PERIODO 2016"

AUTOR:

BACH: LUZ MARINA CCARI CALCINA

COORDINADOR:

DE INVESTIGACIÓN

.....
DR. MANUEL ANCHIAPURI QUISPE

PUNO - PERÚ

2017

**“SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA RURAL
DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES AZANGARO, PERIODO 2016.”**

**“BURNOUT SYNDROME AND ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE RURAL
BOX OF SAVINGS AND CREDIT LOS ANDES AZANGARO, PERIOD 2016”**



LUZ MARINA CCARI CALCINA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ARTÍCULO CIENTÍFICO**SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES AZANGARO, PERIODO 2016.**

BURNOUT SYNDROME AND ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE RURAL BOX OF SAVINGS AND CREDIT LOS ANDES AZANGARO, PERIOD 2016

AUTOR: LUZ MARINA CCARI CALCINA

CORREO ELECTRONICO: luz1_mar @ hotmail.com

ESCUELA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado síndrome de Burnout y clima organizacional en la caja de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro periodo 2016, busca analizar la existencia de un nivel de síndrome de Burnout y clima organizacional en los colaboradores, ya que estos mantienen un contacto constante con los clientes y por consiguiente tienen una carga laboral significativa. La metodología utilizada es el método científico inductivo – deductivo, el diseño es no experimental y el tipo es descriptivo, las técnicas utilizadas son la observación y la encuesta con dos instrumentos el primero es el cuestionario MBI el cual mide el nivel de síndrome de Burnout y el segundo instrumento también es un cuestionario tomado de los autores Litwin y Stringer. Al analizar los resultados obtenidos a través del procesamiento estadístico, se puede concluir lo siguiente: Existe un nivel bajo de síndrome de Burnout, ya que nos muestran datos de un (73%) un nivel de estrés bajo, la condición para que exista el síndrome de Burnout es que las dos primeras dimensiones tienen

que ser altas y la tercera dimensión baja, la cual no se encuentra en una situación de riesgo; por lo tanto los colaboradores pocas veces se sienten agotados por la carga de trabajo; en cuanto al clima organizacional se encuentra en un nivel aceptable se encuentra con un buen nivel con un (100%), la cual influye en las actitudes y el comportamiento de los individuos, haciendo una relación entre estas dos variables podemos decir que no existe un nivel alto de síndrome de Burnout puesto que perciben un buen clima organizacional.

PALABRAS CLAVES: Síndrome de Burnout, Cansancio Emocional, Despersonalización, Realización Personal, Clima Organizacional, Estructura, Recompensa, Responsabilidad e Identidad.

ABSTRAC

The present research work titled Burnout syndrome and organizational climate in the savings and credit office of the Andes office Azángaro period 2016, seeks to analyze the existence of a level of Burnout syndrome and organizational climate in the collaborators, since they maintain a contact Constant with customers and therefore have a significant workload. The methodology used is the inductive - deductive scientific method, the design is non - experimental and the type is descriptive. The techniques used are observation and the survey with two instruments. The first one is the MBI questionnaire which measures the level of Burnout syndrome and the second instrument is also a questionnaire taken from the authors Litwin and Stringer. When analyzing the results obtained through statistical processing, we can conclude the following: There is a low level of Burnout syndrome, since we show data of a (73%) a low stress level, the condition for the existence of the syndrome Of Burnout is that the first two dimensions have to be high and the third dimension low, which is not in a

situation of risk; Therefore the collaborators seldom feel exhausted by the workload; (100%), which influences the attitudes and behavior of individuals, making a relationship between these two variables we can say that there is no one High level of Burnout syndrome since they perceive a good organizational climate.

Key words: Burnout Syndrome, Emotional Tiredness, Depersonalization, Personal Realization, Organizational Climate, Structure, Reward, Responsibility and Identity.

INTRODUCCIÓN

Una organización económica que produce o distribuye bienes o servicios para el mercado, con el propósito de obtener beneficios para sus titulares o dueños. Dentro de estas se encuentran diversos recursos (económicos, materiales, humanos etc.). Esta investigación se enfocara en el recurso humano específicamente al síndrome del burnout y el clima organizacional; las empresas dedicadas al rubro de banca y finanzas son una de las más demandadas por los profesionales recién egresados, debido a la línea de carrera que se puede lograr y a las diversas áreas del banco que permiten al profesional desarrollarse, desenvolverse y como resultado aumentar su experiencia profesional a través de la búsqueda de los objetivos de la empresa, que son establecidos por las gerencias.

En el Perú, muchas empresas han ingresado al mercado, ofertando productos y servicios financieros; la caja de ahorro y crédito los andes, obliga a sus trabajadores estar en constante actividad mental, enfocándolos a mantener un desempeño laboral eficiente que permita lograr los objetivos. la caja de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro, se busca lograr las metas de manera constante siempre; el trabajar

directamente con otras personas para la venta de los productos y/o servicios, creando un clima de trabajo basado en metas y bajo presión, aquí nadie escapa de esta situación, pues todos, tienen más responsabilidades y presión, además todos deben entregar los resultados logrados a sus respectivos jefes, viéndose obligados día a día rendir al máximo de sus capacidades, ellos están sujetos a evaluaciones mensuales o trimestrales hechas por la gerencia o entre el mismo equipo de trabajo creando en el trabajador ciertos temores a ser despedidos por su baja productividad. Es ahí la importancia de vivir el trabajo diariamente, que en algunos casos los trabajadores llegan a vivirlo más que su propia vida, con lo que va generando ciertos problemas de estrés laboral, que en muchos casos aumentan la magnitud de daño en la persona y en más personas. Este estrés crónico, es llamado síndrome de Burnout. También hay que recalcar que el clima tiene incidencia en los colaboradores, ya que ellos son capaces de percibir, observar y argumentar de lo que vive en su centro de trabajo.

MATERIALES Y MÉTODOS

El diseño de la investigación según Hernandez, Fernandez, & Batista (2006) manifiestan que la investigación realizada responde a un tipo no experimental, como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” transversal o transaccional, es el que consiste en la observación de fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos sin manipular ninguna variables y transaccional por que los datos recolectados son en un solo momento; por lo cual es el de tipo de diseño que se aplicó a esta investigación. El tipo de investigación a emplear en este estudio es descriptivo, el cual permite conocer la incidencia de las modalidades, niveles, características y los perfiles de las personas o grupos en una o más variables en una

población que se someta a un análisis según Hernández Fernández & Batista (2006). manifiesta que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” Las poblaciones deben de situarse claramente entorno a características de su contenido en lugar y tiempo, para el presente trabajo de investigación se tomó la población de la oficina Azángaro de la caja rural de ahorro y crédito los andes. Se considera CENSAL ya que para esta investigación se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”. Se utilizó dos cuestionarios la primera para analizar el nivel de síndrome de burnout y la segunda para medir el clima organizacional. La selección de los instrumentos se han realizado de acuerdo a las variables el cuestionario de MBI para síndrome de burnout y para la otra variable se toma como referencia a Litwin y stringer para el clima organizacional. Se ha desarrollado el Cuestionario estructurado dirigido a los colaboradores de la organización el primer instrumento consta de 22 preguntas para evaluar sus dimensiones cansancio emocional (9 ítems) despersonalización (5 ítems), realización personal (8 ítems) y el segunda instrumento consta de 40 preguntas para evaluar sus dimensiones que son: Estructuras (13 ítems), Recompensa (6 ítems), Relaciones (15 ítems), Identidad (6 ítems). Y para el segundo instrumento un cuestionario de 40 preguntas para evaluar sus dimensiones estructura (13 ítems) recompensa (6 ítems), relaciones (15 ítems) e identidad (6 ítems)

RESULTADOS

NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES OFICINA AZÁNGARO.

El síndrome sería una consecuencia de eventos estresantes que disponen a los colaboradores a padecerlo. Haciendo una recopilación entre las tres dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Llegamos al establecimiento de un nivel general con respecto al síndrome de Burnout.

CUADRO N° 1

NIVEL DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

NIVELES	N° PERSONAS	PORCENTEJE (%)
NIVEL DE BURNOUT BAJO	16	73%
NIVEL DE BURNOUT MEDIO	4	18%
NIVEL DE BURNOUT ALTO	2	9%
TOTAL	22	100%

FUENTE: Encuesta 2016

ELABORACIÓN: Propia

Según la aplicación del instrumento MBI en la caja rural de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro se encuentra dentro del nivel bajo, sin embargo no se descarta la posibilidad de que más adelante pueda manifestarse el síndrome de Burnout, puesto existen índices donde manifiestan un estrés leve. Estos resultados coinciden con la de Arias (2011) quien realizó su investigación, sobre el Síndrome del Burnout en trabajadores de una industria de transformación, obtuvo como resultado que el personal no padece de este síndrome. Pero existe riesgo de padecerlo; por lo mismo

los resultados arrojaron que en la dimensión de cansancio emocional el índice es medio, y que los trabajadores pocas veces se sienten agotados o fatigados por la carga de trabajo. En lo que respecta a términos de despersonalización no existe, ya que el trabajador se preocupa por tener satisfecho al cliente siendo amable y atento con él. Con respecto al asunto de la dimensión de realización personal la gran mayoría los colaboradores se sienten realizados.

TABLA N° 2 NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES OFICINA AZÁNGARO

El clima organizacional en la caja rural de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro es un factor importante para los colaboradores.

Haciendo una recopilación entre las cuatro dimensiones de estructura, recompensa, relaciones e identidad, se llegó al establecimiento de un nivel general con respecto al clima organizacional.

CUADRO N° 2
NIVEL DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

RESPUESTA	N° PERSONAS	PORCENTAJE (%)
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
BUENO	22	100%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	22	100%

FUENTE: Encuesta 2016

ELABORACIÓN: Propia

Se puede notar la predominancia de un buen nivel con un (100%) respecto al clima organizacional. Son las percepciones que los colaboradores tienen y los procesos que ocurren dentro de su ambiente influyen de manera positiva y directa en la conducta y el comportamiento de sus colaboradores. Esta afirmación coincide con Bosqued, (2008) quien afirmó que el adecuado clima organizacional existente en las organizaciones favorece a que los colaboradores asimilen los valores y asuman una conducta ética en su desempeño, convirtiéndose el clima de la organización en una guía con respecto al fortalecimiento de la identidad, estructura y demás características organizacionales.

DISCUSIÓN

Para el respectivo análisis de resultados de la primera variable en la presente investigación será necesario citar a Gil Monte & Moreno (2007) quien menciona que el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional.

Arias (2011) expone que es un problema que afecta tanto en lo personal, social, laboral y económico. Se puede presentar por las exigencias tanto en la vida cotidiana como en el trabajo donde las empresas cada día exigen más a sus trabajadores, y es dentro de esta donde se origina el estrés laboral, provocando en el trabajador agotamiento emocional o llegar a la despersonalización.

Dentro de la investigación realizada se indicó que el estrés que sufren los colaboradores, presentan índices bajos con un (73%) de burnout, como se demostró en las tablas e interpretaciones, nos dice que no carecen de energía, no presentan hastío emocional (irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral), no existe un distanciamiento hacia otras personas, tampoco el uso de actitudes despectivas e

intentos de culpar a los usuarios de la propia frustración, no experimentan una baja autoestima, fracaso profesional ni mucho menos una desmotivación, dentro de la caja rural de ahorro y crédito los andes Azángaro, sin embargo ello no evita elaborar planes de prevención los cuales encaminen al fomento y desarrollo para que haya colaboradores, que no padezcan el síndrome de burnout, que sean capaces de lograr objetivos y así aumentar la productividad.

De igual manera esta investigación concuerda con los resultados en el estudio que realizó Arias (2011) en donde los sujetos no estaban afectados por el padecimiento del síndrome, no se encontraban en una situación de riesgo, pero sin embargo se tenían que tomar ciertas medidas.

Para la descripción de la segunda variable, clima organizacional, se tomara el concepto de Litwin & Stringer (1968) mencionan que corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización, los cuales están vinculadas con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones, la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias.

En cuanto a los resultados, coinciden con la investigación de Aguado, (2012) quien llevo a la conclusión que existía un adecuado y aceptable clima organizacional en la institución educativa de Ventanilla y que influye en las actitudes y el comportamiento de los individuos.

Dentro de la variable clima organizacional en la investigación realizada presentan un buen nivel con un (100%) como se observa en las tablas e interpretaciones. Los colaboradores manifiestan que los directivos definen políticas, objetivos, deberes,

normas, reglas, procedimiento, metas, estándares de trabajo los cuales guían el comportamiento de las personas; así mismo los empleados las conocen y las incorporan a sus funciones y responsabilidad, las relaciones interpersonales entre los colaboradores en su mayoría son satisfactorias con el grupo de trabajo, con los supervisores y/o jefes, se propicia el apoyo y colaboración para obtener resultados, los colaboradores comparten el sentimiento de orgullo y sentirse parte de la organización donde laboran, para ello comienza por reconocerse a sí mismos para luego integrarse a la organización para así interactuar en grupo.

Según la aplicación de los instrumentos se determina que existe un nivel bajo de síndrome de Burnout la condición para que exista el síndrome de Burnout es que las dos primeras dimensiones tienen que ser altas y la tercera dimensión baja, sin embargo no se muestra así. En cuanto al clima organizacional encuentra con un buen nivel no llegan al nivel óptimo. Pero si perciben un buen clima organizacional, podemos decir que no existe un nivel alto de síndrome de Burnout, puesto que se percibe un buen clima organizacional.

CONCLUSIONES

Al analizar e interpretar los resultados obtenidos a través del procesamiento estadístico realizado y del planteamiento teórico que sustenta esta investigación, se puede concluir lo siguiente:

- Existe un nivel bajo de síndrome de Burnout, ya que el gráfico N° 1 nos muestran datos de un (73%) un nivel de estrés bajo, la condición para que exista el síndrome de Burnout es que las dos primeras dimensiones tienen que ser altas y la tercera dimensión baja, la cual no se encuentra en una situación de

riesgo y en cuanto al clima organizacional se encuentra en un nivel aceptable, en el gráfico N° 2 se encuentra con un buen nivel con un (100%), no llegan al nivel óptimo, haciendo una relación entre estas dos variables podemos decir que no existe un nivel alto de síndrome de Burnout puesto que perciben un buen clima organizacional y que su ambiente de trabajo les permite satisfacer sus necesidades y expectativas, Aunque no en el nivel óptimo que se requiere.

- Existe un nivel bajo de síndrome de Burnout; los resultados arrojaron que en la dimensión de agotamiento emocional el índice es medio con un (45%) y que los trabajadores pocas veces se sienten agotados o fatigados por la carga de trabajo. En lo que respecta a términos de despersonalización no existe se cuenta con un nivel medio con un (36%), ya que el trabajador se preocupa por tener satisfecho al cliente siendo amable y atento con él. También en lo que respecta a la dimensión de realización personal contamos con un (73%) de los colaboradores que manifestaron que si existe un apoyo social y oportunidades para desarrollarse profesionalmente. Esto afirma que existe un nivel bajo de estrés en los colaboradores de la caja rural de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro.
- Existe un nivel aceptable de clima organizacional con respecto a la dimensión estructura con un (73%) opinan que existen un buen clima , con respecto a la dimensión recompensa se observa un (64%) opinan que existe un buen clima, en la dimensión relaciones un (95%) opinan que existe un buen clima y con respecto a la dimensión Identidad se observa que un (55%) opinan que es muy bueno. Esto afirma que existe un buen nivel, el cual influye en las actitudes y el comportamiento de los individuos. Las actitudes manifiestas pueden vincularse

a aspectos como desempeño, producción, satisfacción, adaptación, etc. que tienen los colaboradores de la caja rural de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro.

Se sugiere:

- Es importante informar a los colaboradores sobre el Síndrome de Burnout, tanto de sus causas, síntomas, como consecuencias, ya que así será una manera fácil y apropiada de poner en conocimiento y tomar medidas preventivas. En función al clima organizacional, se sugiere elaborar programas de capacitación en mejoramiento del clima organizacional, a fin de enmendar deficiencias y limitaciones a manera preventiva.
- Aunque no tengan un nivel alto de síndrome de Burnout, es importante tener un equilibrio entre la vida laboral con la vida personal, hay que planificar las actividades y evitar la acumulación del trabajo ya que cuando esto ocurre se presentan síntomas de ansiedad, nervios y estrés. Hay que saber reconocer las limitaciones y solicitar ayuda cuando se requiera, la comunicación es clave para este aspecto. No está de más Practicar algún deporte, programarse.
- En base a este estudio, se sugiere realizar conferencias, talleres, consultorías, estudios, etc... sobre el tema clima y cultura organizacional, con la finalidad de lograr que las organizaciones se encuentren a la vanguardia en el trabajo de este tema. Se sugiere a los encargados de la administración de la agencia participar de manera activa en el fortalecimiento del clima organizacional, en especial en la dimensión relaciones, a fin de contribuir al desarrollo de la calidad.

BIBLIOGRAFIA

- Aguado, M. (2012). *Clima Organizacional en una Institucion Educativa de Ventanilla*. Peru.
- Arias, O. (2011). *El Agotamiento Profesional (Sindrome de Burnout) en Trabajadores de una Industria de Trasmformacion*. Mexico.
- Bosqued, M. (2008). *El Sindrome de Burnout Que es y Como Superarlo*. Barcelona: Editorial Paidos Ibérica.
- Gil Monte, P., & Moreno, B. (2007). *Sindrome de Quemarse en el Trabajo*. España: Pirámide.
- Hernandez, R., Fernandez, & Batista, P. (2006). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw-Hill.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard Business school Press.
- Pulido, C. (2003). *Clima Organizacional*. Lima: Athamor.
- Tonon, G. (2003). *Calidda de Vida Y Desgaste Profesional*. Buenos Aires: Espacio Editorial.

