



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

RESOLUCIÓN N° 136-2006-CONAFU

RESOLUCIÓN N° 432-2014-CONAFU

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIAS Y ADMINISTRACION
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN ACEROS AREQUIPA S.A. SEDE
PISCO EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y organización

Presentado por:

Yackelin Guissella Cabezas Guizado

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en Administración y
Finanzas

Docente asesor:

Dra. Silvana Rosario Campos Martínez
Código Orcid 0000-0001-7031-9576

Ica-2020

DEDICATORIA

A mis queridos padres porque gracias a ellos pude concluir mis sueños y abrirme paso en mi carrera profesional, así como a mis familiares y amigos, les estoy muy agradecido

INDICE

CAPITULO I.....06

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

- 1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA
- 1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION
- 1.3 PROBLEMAS DE LA INVESTIGACION
 - 1.3.1 Problema Principal
 - 1.3.2 Problemas Secundarios
- 1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION
 - 1.4.1 Objetivo General
 - 1.4.2 Objetivos Específicos
- 1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACION
 - 1.5.1 Hipótesis General
 - 1.5.2 Hipótesis Secundarias
 - 1.5.3 Variables
- 1.6 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION
 - 1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación
 - 1.6.2 Método y Diseño de la Investigación
 - 1.6.3 Población y Muestra de la Investigación
 - 1.6.4 Técnica e instrumentos de Recolección de Datos
 - 1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación
 - a) Justificación e importancia

b) Limitaciones

CAPITULO II.....21

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.2 BASES TEÓRICAS

CAPITULO III.....42

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

CONCLUSIONES.....66

RECOMENDACIONES.....68

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....69

ANEXOS.....76

1. Matriz de consistencia
2. Consentimiento Informado
3. Encuestas – Cuestionario

INTRODUCCION

La pérdida de interés y entusiasmo por el trabajo actualmente representa uno de los principales problemas laborales de muchas empresa u organizaciones, siendo catalogado como un fenómeno laboral negativo. Se describen trabajadores asténicos, abúlicos y que parecían deprimidos.

Dentro del campo de la salud Maslach, un investigador en psicología social, mencionó cómo profesionales de la salud y los servicios sociales pueden perder todo el sentimientos emocionales y preocupación por sus clientes después de varios meses de escuchar sus problemas. Por lo tanto, el desgaste profesional se ha considerado una consecuencia del estrés crónico relacionado con el trabajo.

Actualmente en nuestro país existe un auge empresarial, por lo que temas como el estrés laboral y la cultura organizacional son puntos clave en el crecimiento de una empresa y sus capacidades de desarrollo. Tomando en cuenta al trabajador no solo como una unidad productora sino como un ser humano, considerando sus necesidades y requerimientos.

Nuestro trabajo busca el estudio de dichos factores y demostrar como la interacción los mismos puede ocasionar diversa sintomatología en los trabajadores. Así, buscamos no solo sensibilizar a los grupos empresariales para la consideración de sus trabajadores, sino que también presentamos diversas características que podrían ayudar a la mejora continua en los manejos organizacionales y a su consecuente crecimientos por parte de las empresas.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

A principios de los años 70, un médico psiquiatra, trabajador voluntario de una clínica para toxicómanos, noto y observo como al largo de la atención de los pacientes, el personal presentaba casos de desmotivación, abulia y en algunos casos la sensación de una pérdida progresiva de la energía. Se agruparon dentro de un síndrome y se agregaron algunas características de la depresión a los cuadros característicos, así también rasgos de ansiedad. (Mingote Adán, 1998; Moreno, González y Garrosa, 2001)

Asociadas a la falta de interés por el trabajo y la perdida de energía durante el desarrollo de sus actividades, se evidencio una falta de sensibilidad frente a los pacientes, así como alteraciones en su grado de conducta presentado casos de agresividad y menor comprensión respecto a los mismos. Se asociaban rasgos de personalidades evasivas y situadas dentro de sus colegas en el voluntariado. Se acuña el termino de "Burnout", haciendo referencia al encontrarse consumido o abatido por el ambiente laboral que se pudiera estar viviendo.

A principios de los 90, se caracterizó un poco más este tipo de cuadros y se estudiaron diversos factores intervinientes como la flexibilidad de los horarios, cantidad de horas laborables, sueldos y percepción de ganancias. Sobre todo, para aquellos casos en los cuales las exigencias eran mayores debido a un estatus socioeconómico de moderado a bajo.

Se agregaron algunos conceptos a esta de "Burnout", al asociarse con trabajos relacionados a prestación de servicios que tuvieran contacto con aquellas profesiones relacionadas al trato con un "Customer". Eran aquel grupo profesional el más vulnerable respecto a esas conclusiones como lo destacó Seligman. García-Izquierdo (1991)

Se llegó a la cartelización completa del cuadro y se conceptualizó en una primera instancia como un desgaste profesional asociado a servicios de salud. Dicho desgaste no solo consideraba el aspecto físico de la persona, sino que también un tipo de cansancio emocional y mental, teniendo como resultado la repercusión en su rendimiento en su centro de labores.

Algunas de las profesiones asociadas con el síndrome fueron sobre todo las que tenían contacto con individuo, aquellos trabajadores sociales, médico y profesores que sufrían de este síndrome repercutían su efecto en la calidad de atención a sus pacientes y alumnos. Sin embargo, el concepto de Burnout no fue excluyente a otro tipo de profesiones ya que se evidenciaron muchos otros estudios con la evidencia suficiente como para demostrar el impacto en términos de calidad y rendimiento que esto suponía para las empresas.

Así, desde un punto de vista económico, se asocia al concepto del Burnout, término como el desempeño, que, para Chiavenato, I. (2010) entra en la definición de los comportamientos que tiene los empleados dentro de un centro de trabajo para el logro de objetivos dentro de la institución o la persecución de metas comunes afines a la organización.

Otros conceptos asociados con alta repercusión fueron los de habilidades organizativas, la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo y la productividad. Dichos conceptos nutren la sintomatología y el contexto en el cual se desarrolla el "Burnout". Sin embargo, se toma otra actitud frente al problema cuando las empresas empleadoras encuentran este problema diversos motivos para despidos de personal

En Europa se evaluó la incidencia total de Burnout y se obtuvo que para España un total de 14.9%. Ubicándonos en un contexto más cercano tenemos que para América latina se centraba la incidencia en Argentina de 14,4% en Argentina y de 7.9% en Uruguay. Dentro de nuestro país se ha revelado una tasa total que se encuentra entre 2.5 – 5.9% de total de casos.

Múltiples estudios han tomado el primer concepto de Burnout como primordial y han centrado su estudio en aquellas carreras profesionales inteligentes relacionados

con a la presentación de serbios de salud. Así se obtuvo que para Médico una incidencia total de 12,1%, Enfermeras en un 7,2%, y Odontólogos, Psicólogos y Nutricionistas tuvieron cifras inferiores al 6%. Para tipificar mejor aquellos casos predominantes se buscó identificar el lugar de trabajo de muchos personales de salud, así se obtuvo que aquellos médicos que trabajan en urgencias eran aquellos que presentaron mayor incidencia con un total de 17% y cirujanos en un 15.5%. Por otra parte, los resultados más bajos de incidencia se obtuvieron en especialistas de anestesia y dermatología.

Como consecuencia de todo el estudio de la fenomenología que giraba en torno al Burnout se crearon diversas instituciones de mayor importancia, situadas en Latinoamérica, como Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional de Uruguay, creado a finales de los años noventa y a mediados de esa misma década el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral de México.

Actualmente el síndrome de Burnout es considerado un problema de carácter social, psicológico y emocional, teniendo como mayor impacto su afectación en diversos grupos profesionales al rededor del mundo. Degenerando en un gran impacto sobre los sistemas económico y sociales. Es considera un problema que se ha generado producto del trabajo excesivo de los grupos laborales y que representan un gran gasto económico para las empresas

La presente investigación, se centrará en el estudio de dicho problema, tomando con o punto de referencia el estudio de un personal administrativo, que como se dijo en líneas previas, también se puede ver afectado por dicho síndrome. Se buscará evidenciar no solo la incidencia del Síndrome de Burnout sino su repercusión y relación con la cultura organizacional manejada por los trabajadores de dicha empresa.

El presente trabajo se llevó a cabo en la sede Pisco de Aceros Arequipa SA. de donde se recolectó la información y se buscó tipificar el perfil de trabajador para determinar la presencia del síndrome de burnout y su relación la cultura organizacional

1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL

La presente investigación tuvo como lugar de desarrollo la empresa Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017

1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL

El desarrollo de la presente investigación tomó lugar en la sede Pisco de la empresa Aceros Arequipa S.A. en el periodo de Julio a Diciembre del 2017. Se evaluará sobre todo al personal administrativo de la empresa actualmente contratados y con participación dentro de la empresa.

El personal administrativo de esta empresa se ha categorizado con un nivel socioeconómico C y D, así como su categorización como nivel superior de educación.

1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

En el presente trabajo de investigación se determinó la prevalencia del síndrome de Burnout y el Estrés Laboral del personal administrativo. La siguiente investigación se encuentra dentro del marco de la salud ocupacional, desde donde se desarrollan diversas políticas de trabajo, buscando el objetivo de un mejor desempeño laboral de los trabajadores y su relación con la empresa.

1.3 PROBLEMAS DE LA INVESTIGACION

1.3.1 Problema Principal

¿Cuáles es la influencia del Estrés Laboral en la cultura organizacional del personal administrativo en Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017?

1.3.2 Problemas Secundarios

- ¿Cuál es la distribución del síndrome de Burnout y de sus componentes en Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017?
- ¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y las variables laborales, sociales y culturales en el personal administrativo en Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017?
- ¿Cómo es la cultura organizacional según sus dimensiones en Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017?
- ¿Cómo es la cultura organizacional del personal administrativo según sus características personales y laborales en Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.4.1 Objetivo General

Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en la cultura organizacional del personal administrativo en Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar distribución del síndrome de Burnout y de sus componentes sanitario hospitalario en el Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017
- Determinar la relación del síndrome de Burnout y las variables laborales, sociales y culturales en el personal administrativo en el

Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017

- Estudiar la cultura organizacional del personal administrativo según sus dimensiones en el Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017
- Analizar la cultura organizacional del personal administrativo según sus características personales y laborales en el Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017

1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACION

1.5.1 Hipótesis General

La prevalencia del Síndrome de Burnout influye significativamente en la cultura organizacional del personal administrativo en el Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017

1.5.2 Hipótesis Secundarias

- El síndrome de Bournout está determinado por la realización personal, bajo sentimiento de logro, despersonalización del personal administrativo en el Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a diciembre del 2017
- La cultura organizacional está determinada significativamente por Productividad, Características personales y la Pericia del personal administrativo en el Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017

1.5.3 Variables

VARIABLE DEPENDIENTE: SINDROME DE BURNOUT.

DEFINICIÓN OPERACIONAL: Conjunto de sintomatología relacionada con un estado de agotamiento, además de un concepto físico incluyendo esferas de comportamiento frente a situaciones de alta demanda y exigencia.

DIMENSIONES:

- a. Agotamiento emocional
- b. Realización Personal o Sentimiento de bajo logro
- c. Despersonalización

INDICADORES:

Descontento con la actividad realizada en la empresa – Distanciamiento del personal – Insensibilización del personal – Falta de motivación – Frustración – Niveles Bajos de autoestima – Cansancio emocional debido a demanda de trabajo- rendimiento laboral

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN ACEROS AREQUIPA S.A.
SEDE PISCO EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017**

| VARIABLE | DEF. OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICION | INSTRUMENTO |
|-------------------------------|--|--|--|--------------------|---|
| SINDROME DE BURNOUT | Conjunto de sintomatología relacionada con un estado de agotamiento, además de un concepto físico incluyendo esferas de comportamiento frente a situaciones de alta demanda y exigencia. | a. Agotamiento emocional b. Realización Personal o Sentimiento de bajo logro c. Despersonalización | Descontento con la actividad realizada en la empresa – Distanciamiento del personal – Insensibilización del personal – Falta de motivación – Frustración – Niveles Bajos de autoestima – Cansancio emocional debido a demanda de trabajo- rendimiento laboral | Bajo, Medio, Alto | ENCUESTA ESTRUCTURADA |
| CULTURA ORGANIZACIONAL | Se definen como precepciones, actitudes y hábitos compartidas por un mismo grupo de personas dentro de una organización. Dichos individuos conformantes del grupo además comparten creencias, valores tradiciones y se basan en una misma forma de interacción. Dicha cultura está representada por normas informales y no establecidas para una empresa, sino que forman parte del comportamiento diario de cada uno de los miembros, que pueden o no diferir de los intereses que represente la empresa. | Se evaluarán las 4 dimensiones en las cuales se basa la cultura organizacional como son: La cultura compartida entre los individuos, la imagen integrada, los valores y creencias y por último la comunicación entre los mismos. | Identificación con la empresa/institución – Pensamiento de grupo – Compromiso con el trabajo desempeñado en la empresa – Capacidad de planificación de trabajo – Cooperación y trabajo en grupo – Comportamiento en la empresa – Perspectivas u objetivos en común – Comunicación dentro de la empresa | Bajo, Medio, Alto | ENCUESTA ESTRUCTURADA + CUESTIONARIO |

VARIABLE INDEPENDIENTE: CULTURA ORGANIZACIONAL

DEFINICIÓN OPERACIONAL: Se definen como precepciones, actitudes y hábitos compartidas por un mismo grupo de personas dentro de una organización. Dichos individuos conformantes del grupo además comparten creencias, valores tradiciones y se basan en una misma forma de interacción. Dicha cultura está representada por normas informales y no establecidas para una empresa, sino que forman parte del comportamiento diario de cada uno de los miembros, que pueden o no diferir de los intereses que represente la empresa.

DIMENSIONES:

Se evaluarán las 4 dimensiones en las cuales se basa la cultura organizacional como son: La cultura compartida entre los individuos, la imagen integrada, los valores y creencias y por último la comunicación entre los mismos. Se obtendrá la información por medio de un cuestionario de 32 ítems.

INDICADORES:

Identificación con la empresa/institución – Pensamiento de grupo – Compromiso con el trabajo desempeñado en la empresa – Capacidad de planificación de trabajo – Cooperación y trabajo en grupo – Comportamiento en la empresa – Perspectivas u objetivos en común – Comunicación dentro de la empresa

1.6 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación

La presente investigación es de carácter descriptivo. Delimitado dentro de una línea de tiempo transversal. De naturaleza comparativa y ubicada en una línea de tiempo retrospectiva. Buscará describir las diversas características, así como la incidencia del Síndrome de Burnout y su relación con la cultura organizacional del personal administrativo.

NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La siguiente investigación es de tipo descriptivo.

1.6.2 Método y Diseño de la Investigación

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Nuestra investigación se basa en un carácter descriptivo, ya que el objeto de la investigación toma como punto de referencia evaluar diversas características de una situación en especial a través del tiempo o sobre un periodo determinado. Se analizó los datos reunidos para descubrir el grado de influencia que puedan tener las variables implicadas en el estudio. Se evalúa una Investigación Descriptiva, que busca describir un proceso y/o fenómeno para formular, rebatir o aceptar hipótesis precisas.

- Planificación: Se solicitó y se obtuvo el permiso correspondiente por parte del director del Aceros Arequipa S.A. correspondiente a la sede Pisco.
- Validación: Para corroborar la validez de las encuestas como instrumento de aplicación, se buscó la aprobación de expertos (02), especialistas en metodología (01), quienes evaluaron cada pregunta del cuestionario aplicado a la población de acuerdo con su coherencia y pertinencia

respecto a los objetivos planteados por el estudio. Luego de la pertinente evaluación se procedió al aplicativo del instrumento.

- Ejecución: Luego de extraer los datos correspondientes a la aplicación del instrumento, se realizó un análisis cuantitativo. Para evidenciar dichos resultados se plasmaron en tablas estadísticas con el objetivo de realizar un análisis más profundo.
- Publicación y / o informe de tesis: Se realiza un resumen y análisis metodológico, procediéndose a plantear conclusiones y recomendaciones

1.6.3 Población y Muestra de la Investigación

POBLACIÓN

La población de estudio está constituida por 174 trabajadores de la empresa Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017

MUESTRA

Se utilizó la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas, basándonos en los datos obtenidos de nuestra población que fueron 174 trabajadores de la empresa Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

En el presente trabajo de investigación tiene como muestra un total de 120 trabajadores de la empresa los cuales se estudiará la prevalencia del síndrome de burnout y la cultura organizacional, quienes pertenecen al Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017

1.6.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

TÉCNICAS

Como parte del estudio realizado se empleará la técnica de aplicación de encuestas, evidenciando en cada uno de sus ítems las dimensiones establecidas para dichas variables, así como el estudio de los diversos indicadores.

INSTRUMENTOS

Se utilizaron dos cuestionarios avocados principalmente en las dimensiones correspondientes a nuestras variables: Síndrome Burnout y cultura organizacional. Dichos cuestionarios fueron validados y aprobados por expertos.

FUENTES:

Se realizó el uso de la fuente primaria, la que consiste en la entrevista aplicada como parte del cuestionario a los trabajadores de la empresa Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017

1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación

a) Justificación e importancia

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación toma como justificación la alta incidencia del síndrome de Burnout que afecta cada día a más personas pertenecientes a diversos grupos ocupacionales y/o profesionales. Así también toma como punto de referencia el impacto que se ha venido estudiando en base al bajo rendimiento laboral, como principal consecuencia.

Dicho impacto también viene siendo un punto de referencia en lo que se incluye dentro de la prestación de servicios por parte de una organización. Organización

que busca una serie de actitudes y comportamientos avocados al cumplimiento de obligaciones dentro de la misma por parte del personal administrativo.

Es oportuno el estudio de este fenómeno, principalmente por las consecuencias que puede presentar como son aquellas afecciones psicosomáticas, principios de depresión y rasgos de ansiedad, que conllevan en conjunto a un pobre ejercicio de la profesión o de la actividad que se realiza dentro de una empresa. En casos mucho más severo se puede incluso incluir el abandono laboral como una de las consecuencias más severas.

Actualmente el concepto del síndrome de Burnout se encuentra íntimamente relacionado con aquellos profesionales de la salud que presentan servicios. Es en este grupo poblacional donde se ve la mayor tasa de incidencia y es también donde la falta de atención se torna un factor categórico en lo que se trata a atención del paciente ^{1,2,3,4,5}.

Dentro del Síndrome de Burnout se encuentran tres esferas que caracterizan al estado como una condición patológica: agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP) y falta de realización personal (RP) ⁶.

Sin embargo, muchos estudios han determinado su prevalencia no solo en profesionales de la salud sino también en otros grupos profesionales afines. ⁷⁻¹⁰, incluso en aquellos grupos de personas en formación hacia esas carreras. Un estudio relevante de mencionar es aquel se realizó en estados unidos donde se evaluaron estudiantes de medicina, obteniéndose como prevalencia total de 49,6% ¹¹. En términos generales en múltiples estudios se ha tipificado una cifra de prevalencia que varía desde un 40 a 60% en poblaciones mucho más reducidas de estudiantes de medicina ¹²⁻¹⁴. Así, podemos tomar encuentra la fenomenología del Síndrome de Burnout en el aspecto académica, no solo en el área laboral. Es dentro de este concepto donde se caracteriza al estrés académico como un símil del eres laboral. Múltiples condiciones han sido asociadas con este problema, como el hecho de establecer diversos requisitos para el ingreso de un estudiante hacia una entidad educativa. Es cierto que se

ha evidenciado que en el cumplimiento de estos requisitos se avoca el esfuerzo y la persistencia de este. Sin embargo, no se comentan los casos en los cuales el alumno no logra superar dichos obstáculos, desde donde devienen cuadros de “estrés académico” y toman como puntos de apoyo a la insatisfacción personal, desgaste y frustración. Dado el intenso impacto que tiene Síndrome de Burnout a nivel mundial es considerado como una condición de riesgo para los trabajadores en sus puestos de trabajo, además de significar un riesgo para la población estudiantil y el abandono de sus centros de estudio. ^{15,16}.

Desde la conceptualización de este síndrome y el potencial impacto sobre diversos aspectos se ha buscado la creación de un instrumento que permita medir el nivel de estrés. Para 1981 Maslach y Jackson desarrollan el Maslach Burnout Inventory (MBI), cuestionario que establecía los criterios de evaluación de una manera estandarizada y que fue considerado un instrumento de gran difusión. En un principio se consideró que solo aquellos grupos profesionales que estaban dedicados al sector salud eran susceptibles de desarrollar cuadros de Burnout, sin embargo, se demostró que no solo estos profesionales deberían ser considerados como grupos vulnerables, ya que dentro del sector instruía se evidenciaba un fenómeno similar, teniendo como equivalencia de “clientes” a los "objetos" con los cuales ellos tenían contacto.

Desde el punto de vista de la epidemiología tenemos como tasas de incidencia del Síndrome de Burnout en profesionales de la salud que oscilan entre un 31% hasta un 42,2% ^{17,18}. En lo que respecta al continente europeo, oscila entre 10% y 20% y se ha caracterizado como el sufrimiento de un desgaste profesional ⁷. Incluso se han caracterizado aquellos grupos profesionales de médicos en diversas categorías de atención, así tenemos que aquellos que pertenecen a un tipo de atención primaria van desde un 12%, 21,6% y 41,6% ^{19,20,21}. Dentro de nuestro contexto latinoamericano se obtuvo que en Colombia la prevalencia dentro del grupo profesional de enfermería fue de 1,9% y para México la cifra fue de 6,8% ²²⁻²⁵.

IMPORTANCIA

Ya en 1981, Cristian Maslach y Susan E. Jackson proponen un concepto para el síndrome de burnout basado en las esferas de estudio que incluían el cansancio emocional. La despersonalización de la persona y el sentimiento de baja realización personal en lo que respecta a un hábito tanto laboral como académico. Dicha definición ha obtenido diversos cambios y modificaciones con el paso de los años y sobre todo con las diversas aplicaciones en diversas instituciones.

Se debe tener en cuenta, además, los diversos cambios culturales, sociales, económicos, tecnológicos, que han cursado con un impacto significativo en nuestra realidad y percepción, por ende, en nuestra conducta. Dichos cambios han conllevado a muchas organizaciones a un nuevo enfoque en la valoración del trabajo y en el trato de sus empleados. Sin embargo, también han sucedido cambios en los cuales se han visto representados riesgos de carácter laboral y de carácter psicosocial, haciendo que el trabajador forme parte de una población vulnerable y afecte considerablemente su salud en general

La importancia de la presente investigación es demostrar cómo la diversa sintomatología que representa al síndrome de burnout afecta a la cultura organizacional de los trabajadores de la empresa Aceros Arequipa SA, que toma como su lugar de estudio la sede Pisco. De esta manera reconocer aquellos factores predisponentes que puedan generar una alteración en la cultura organizacional adoptada por los trabajadores de la empresa y solucionarlos a fin de no incurrir en la prestación de un servicio con un bajo rendimiento y/o calidad.

b) Limitaciones

Tendremos como limitaciones aquellos usuarios que tengan poca disponibilidad del personal administrativo para responder al cuestionario que se empleará. Así también, tenemos la falta de estudios similares en departamento del Perú como Pisco, y pocos a nivel de todo el territorio nacional.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Durante el año 2015 Ana B. Barragán et. al.²⁶ realiza una búsqueda exhaustiva de textos relacionados con el síndrome de Burnout, específicamente aplicado sobre personal sanitario durante los últimos 15 años. La búsqueda de dichas fuentes de investigación provino de Psycodoc y Dialnet. Además, las palabras claves como fuentes de búsqueda fueron “Burnout takecares” y Sanitarios Burnout”, se buscó bibliografía proveniente desde los años 2000 hasta 2015. Al final se obtuvo un total de 16 artículos para la revisión. Obtuvo como conclusión la descripción de la alta incidencia de Burnout en el personal sanitario, descrita por las múltiples investigaciones. Además, recalca el impacto que tiene este síndrome no solo sobre la salud del sanitario, sino que también afecta al personal del cual esta a cargo incluso llegando afecta esferas tanto familiares como sociales. Además, hace la aclaración de no encontrar diferencias significativas entre los estudios respecto a los términos de incidencia y relaciones causa y efecto. Una de estas relaciones que se plantean como resultado de dicha búsqueda son los años dentro de la institución, el cargo y la sensación de falta de realización. Deviniendo en un agotamiento tanto físico como emocional ligado al concepto de falta de autorrealización.

Por otro lado, podemos mencionar el trabajo realizado por Miguel Picasso-Pozo et. al.²⁷, realiza un estudio de tipo observacional sobre todo para determinar la incidencia del síndrome de Burnout en aquellos profesionales ligados a carreras médicas, en este caso personal de odontología. Obtuvo una muestra caracterizada por 140 alumnos de la facultad de la USMP, se utilizó el cuestionario de Maslach para la evaluación de la prevalencia del síndrome.

Además, se incidió en la búsqueda de la relación de los factores asociados al desarrollo de este síndrome con la incidencia de este. Obtuvo como resultado la

presencia de un total de 45% de estudiantes con. Lo que estudio denomina como, “agotamiento emocional” Además, evalúa criterios como eficacia académica y niveles de cinismo con cifras considerables de 41.4% y 45.7%. Así también durante el estudio de correlación de los factores encuentra una estadística significativa para el predominio del sexo masculino. Como parte de la descripción de sintomatología asociada se obtuvo del tipo psico somática, gasto intestinal y musco-esquelética.

Es importante recalcar que el estudio además aporta la clasificación de los estudiantes según el grado de Burnout que presenta. Se obtuvo que un preocupante 30.7% presento un grado severo y que además el 23.6% se encontraba considerado dentro del grado moderado. Como complemento el estudio manifiesta que el estado civil o las asociaciones de trabajo mas estudio, no alteran la incidencia y por ende no se encuentran una relación significativa entre estos términos con respecto al Síndrome de Burnout.

Dentro de los estudios para grupos poblacionales de trabajadores sanitario y dentro del contexto latinoamericano, cabe resaltar el estudio de le Dra. María Eugenia Galván ²⁸. Dicho estudio tuvo como objetivo el análisis de la situación de los recursos humanos relacionado con las con las UCIP de Argentina, específicamente la situación de los terapistas que pertenecían a estas instituciones. Se mantiene el uso del Maslach como cuestionario base para la evaluación de dicho síndrome. Se utilizo como muestra médicos que desarrollaban las actividades de terapistas pediátricos, siendo un total de 162. Nuevamente se emplean categorías como agotamiento emocional, que para este estudio representan 25% del total de la población estudiada. Así también se comenta sobre la falta de realización personal en un 6% y la despersonalización en un total de 31 terapistas, el equivalente a un total de 19% de la población. Se estableció además una relación directa de la prevalencia del síndrome con las condiciones de desempeño laboral en sector público o privado, además de la asociación entre las horas de trabajo y la prevalencia del síndrome, teniendo como punto de cohorte 36 hrs.

En el estudio de Ríos Castillo, et al. ⁽²⁹⁾ Se incluyó 60 empleados gubernamentales de diversos departamentos del sector educativo de la capital del Estado de San Luis Potosí. La investigación fue de carácter transversal se buscó identificar y tipificar los aspectos funcionales respecto a los valores de remuneración percibidos. La gran parte de la población estudiada era de la condición de operarios administrativos, 32% oscila entre 16-20 años. Se evaluaron diferentes categorías, sin embargo, una de la más resaltantes fue el área denominada como "Cansancio emocional", que comprendió indicativos de Desgaste psicológico y además físico que se plantean como consecuencia del contacto que tienen los empleados con el público en general y entre sus propios colegas. Se demostró que 52% presentaron una alta afectación. Dentro de la esfera remunerativa se evidenció que el 37% de la población percibió que el salario no correspondía al esfuerzo invertido, además de que el 37% manifestó que las posibilidades de ascenso no se presentaban en dichos departamentos. Todo esto representaron los principales motivos de insatisfacción.

Por otro lado, en el trabajo de García M, et al. ⁽³⁰⁾ se buscó la relación que existía entre la calidad de vida en el trabajo y tipificó la sintomatología que se puede presentar dentro del contexto del estrés laboral. Se evaluaron un total de 447 trabajadores del área administrativa de la universidad ecuatoriana. Se planteó un análisis de carácter descriptivo, caracterizando a un porcentaje total de 59.3% mujeres y 40.7% hombres. Se evaluó el tiempo promedio de servicio prestado a la institución y se obtuvo que fue de 18 años. Se utilizaron diversos cuestionarios: "CVT-GOHISALO" y "Evaluación de Síntomas de Estrés". Se obtuvo como resultados que el 76% de los trabajadores administrativos, nota la presencia de sintomatología con base en el estrés de niveles medio, alto y muy alto. Sin embargo, la sintomatología social como las alteraciones de comportamiento, intelectual o laboral, se evidenciaron asociadas a niveles bajos de estrés. El estudio pese a los niveles de estrés encontrados no evidenció la presencia de trastornos severos o de carácter crónico en el campo de la salud mental. Cabe recalcar que el total de población estudiada cumple con normativas de convivencia dentro de un entorno familiar y social, así como la capacidad de entablar buenas relaciones interpersonales familiares.

Quintero N. ⁽³¹⁾ en su investigación se basó en el estudio del clima organizacional y el desempeño laboral que presentó el personal de una empresa de Vigilantes Asociados de la Costa Oriental. La investigación tuvo un carácter descriptivo y fue de tipo cuantitativo aplicado a un campo de estudio. Se evaluaron un total de 82 trabajadores, obteniéndose una muestra de 45 trabajadores. El cuestionario aplicado para este estudio constó de una ficha para recolección de datos conteniendo un total de 36 preguntas con múltiples alternativas, que buscaban el estudio del clima laboral y el desempeño. Uno de los resultados más resaltantes fue aquel que se obtuvo frente a la pregunta ¿considera que el estado del clima organizacional aporta validez para una buena comunicación laboral?, obteniendo como respuesta mayoritaria “Siempre”, con un apoyo del 69% del total de la población. En esta misma línea de evaluación, ante la pregunta ¿Se encuentra motivado y con voluntad para cumplir con las responsabilidades asignadas dentro de la empresa? Se obtuvo que el análisis de los trabajadores arrojó el desinterés y el bajo nivel de compromiso que presentan los trabajadores, refiriendo que la empresa no les proporcionaba un salario adecuado, por lo tanto, ellos no se sentían motivados a realizar un trabajo eficiente. Sin embargo, frente a la opinión de la escala de remuneración se obtuvo un resultado positivo del 65%, lo cual nos traduce que este es un indicativo para el crecimiento personal y laboral de los trabajadores.

En el trabajo que presentó Madre Llanes J, et al. ⁽³²⁾ tuvo como lugar de estudio una institución de educación superior tecnológica ubicada en la ciudad de Mérida, Yucatán, México. La investigación fue de un tipo correlacional y tuvo como objetivo evaluar e identificar las variables de carácter social, dentro de ellas las variables organizacionales que se relacionaban con el aspecto económico; así como su relación con la prevalencia del Síndrome de Burnout. Se evaluaron un total de 66 trabajadores administrativos de diversos departamentos de dichas casas de estudios. Se utilizó el Maslach Burnout Inventory adaptado, considerando las variaciones para el ambiente administrativo. Se agregaron coeficientes de confiabilidad como Alfa de Cronbach. Se obtuvo que para la dimensión que se contaba relacionada con el agotamiento emocional 37.9%

(n=25) de los 66 sujetos. Dentro del aspecto de realización Personal 39.4% (n=26). Así también se evidencian niveles bajos de incidencia del Síndrome de Burnout y, de estos, la mayoría pueden ser asociados a la identificación de estrés positivo, inminente relacionado con variables que presenta el estudio como edad, antigüedad en la empresa y puesto en el que se desarrolla.

Dentro de este contexto Oramas Viera A. ⁽³³⁾ nos presenta su estudio donde se buscó identificar el impacto que genera la relación del estrés laboral y el síndrome de burnout, evaluado en los docentes del nivel primario, asociado al impacto de su eficiencia en el trabajo. Se obtuvo una muestra de 621 docentes del nivel primario provenientes de cuatro provincias, se empleó como instrumento de estudio una “Escala sintomática de estrés” y el “Maslach Burnout Inventory”. Se trata de un estudio descriptivo, de característica transversal. El estudio refleja la presencia de un ambiente laboral de estrés para un total de 88.24%, así como una incidencia de burnout en 67.5%. Se concluye el volumen de trabajo como uno de los factores predominantes para dichas cifras. Así también se evalúan diversas escalas para el estudio del agotamiento emocional, dentro de las dimensiones del burnout, teniendo como tasa de incidencia un total de 64.4%. Se demostró que la edad era uno de los factores con mayor asociación al estrés laboral, e inversa con el burnout. Se identificaron como factores intervinientes la edad de los docentes y la provincia donde se desempeñaban. El estudio concluye con la sensibilización de la población en general con respecto a estas cifras alarmantes referentes a la población docente de dicho país y cuestiona las condiciones laborales de dicha población.

Ghaddar A. ⁽³⁴⁾ en esta investigación lo que se buscó fue encontrar la relación entre el ambiente social en el trabajo y la salud mental de sus trabajadores. Se describen diversos factores que se encuentran relacionados con los riesgos psicosociales. Se evaluaron un total de funcionarios de la provincia de Granada en España, formando parte de un estudio transversal. Se obtuvo como resultados principales la alta cantidad de grupos laborales categorizado como “en riesgo”, sobre todo a los puestos laborales como vigilantes, y respecto a las exigencias psicológicas predominantes en la población femenina. La conclusión a la que

llega el estudio es un alto riesgo psicosocial por parte de la población penitenciaria y su fuerte relación con la baja percepción de salud mental.

En el estudio que planteó Arias Gallegos, et al. ⁽³⁵⁾ que tuvo como objetivo identificar y evaluar los sucesos vitales, su frecuencia y su relación con el estrés por parte de 100 trabajadores de una empresa en una provincia de Perú. La empresa evaluada, se mantuvo relacionada al rubro de la minería en sus aspectos de asistencia y mantenimiento. Se evaluaron 3 grupos de trabajadores: ingenieros, administrativos y mecánicos. Se evidenció edades de 19 a 55 años. El instrumento utilizado en el trabajo fue la Escala de Evaluación de Reajuste Social de Holmes y Rahe. Se obtuvo como resultados que los cambios percibidos por parte de los trabajadores fueron en los hábitos de alimentación y de sueño, logro personal y estatus económico. Así también el personal administrativo del estudio, planteo como puntos a destacar las responsabilidades en el trabajo. Dentro de la población de inferiores predominaron valores familiares como el matrimonio y las vacaciones. Sin bajero es esta población la que obtiene puntajes más elevados con respecto a la escala de estrés. Es de aquí de donde deriva las principales conclusiones del estudio los ingenieros tienen un nivel de estrés más alto frente a aquellos del personal mecánico y los administrativos, principalmente afectados por dichos valores sociales. El estudio también demostró que un total de 34 trabajadores fueron categorizados como "Crisis de vida considerable". La gran mayoría de la población se encontró dentro de la categoría de "Crisis moderada de vida".

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1 SINDROME DE BURNOUT Y ESTRÉS LABORAL

Desde 1911 se plantea un concepto tentativo para el término estrés, la investigadora Walter Cannon conceptualiza el termino atribuyéndolo a todo estímulo con la capacidad de alterar el equilibrio del medio interno y alterar los procesos de autorregulación.

Durante el año 1936 Hans Selye, utiliza este termino para referirse a la capacidad de respuesta de nuestro organismo frente a estímulos negativos excesivo como parte de una adaptación.

A nivel mundial se ha establecido que la presencia del estrés en nuestras vidas puede ser desencadenado en contextos tanto domésticos como laborales. Es de acuerdo con este concepto que la Organización mundial de la salud hace referencia al termino como una reacción que se desencadena ante la presencia de exigencias en su lugar de laburo, así como las exigencias que no se encuentren en armonía con sus capacidades y conocimientos. Generando así, situaciones en las que se ponga a prueba conocimientos y habilidades ³⁶.

Se ha demostrado ampliamente la presencia de presión durante el desempeño de un trabajador afecta de manera postea en su trabajo, además de brindarle la motivación para la realización de un trabajo. Esto asociado a las condiciones adecuadas para la realización de la labor hacen de esa presión un punto sobre el cual se basa el correcto funcionamiento de alguna empresa o institución.

Entonces, se puede diferenciar un “Estrés bueno” de aquel “Estrés malo”, este último considerado también como patológico. Dentro del primer término se pueden observar que la exigencia y la capacidad el individuo por la superación son términos que pueden ser controlados, obteniendo como resultado un desarrollo cognitivo superior asociado a sentimientos y emociones positivas respecto a la actividad realizada. Sin embargo, para su contraparte el “Estrés malo”, también considerado como “Distrés” según su etimología griega, la situación no se encuentra controlada, ya que la situación supera al individuo generan en el que la superación no tenga éxitos y que los resultados cognitivos sean negativos, así como el conjunto de sensaciones y emociones asociados al mismo ³⁷.

Entonces se ha establecido que el trabajo es una experiencia que puede estar acompañada por diversos estresores y reacciones como consecuencia de estos, que pueden tener un carácter de cronicidad con respecto al tiempo e intensidad

de la presentación. Se debe agregar también que el considerar el trabajo como el eje generador de dichas situaciones, también plantea diferentes condiciones para su desarrollo. Generando así una población laboral vulnerable frente al sentimiento de estrés y por ende llegar a producir un impacto negativo sobre su trabajo.

Por parte de las ciencias sociales se han descrito 2 modelos de estrés laboral: el modelo demanda-control, proveniente de Norteamérica y el modelo de crisis de gratificación en el trabajo, orientado hacia la población europea. En el primer modelo lo que se propone es que la presencia de 2 dimensiones que resultan en la exigencia del trabajo : Cantidad y tipo de demanda y la segunda que hace referencia al control de las tareas asignadas en un trabajo. Últimas investigaciones han agregado una tercera dimensión, que hace referencia a la esfera social, en forma de apoyo social. Se le atribuye una especial importancia a esta última dimensión dado que su ausencia promueve el aumento de intensidad en el impacto de la reacción, condicionada por el factor estresante.

El segundo modelo se plantea en Alemania y es caracterizado por la crisis de gratificación en el trabajo. Se establece que esta crisis se desarrolla a partir de la relación que existe entre la función que se desempeña en un trabajo y la reciprocidad social. Tiene como principio: "A un esfuerzo dado se le deben conceder ciertas gratificaciones". Dichas gratificaciones pueden ser expresadas de diversas formas: Remuneraciones económicas, estima, reconocimiento del trabajo realizado, estabilidad laboral. Así, lo que busca el modelo es identificar aquellas situaciones por las cuales este equilibrio se ve afectado, presentando contextos laborales en los cuales alto esfuerzo es seguido por una baja recompensa.

ETIOLOGIA DEL SINDROME DE BURNOUT

Respecto a las causas del síndrome de burnout, han sido ampliamente estudiadas y se han establecido en dos esferas, una social que tiene que ver con

aquellos factores laborales y una esfera individual, que hace referencia a diversas características de la personalidad del individuo.

Como parte de la esfera social, específicamente en el contexto de la familia y la herencia Middeldorp et al. Busco demostrar la asociación de estos lazos respecto al síndrome de burnout, sin obtener mayor asociación significativa. Sin embargo, la importancia del estudio radica en el valor que se le debe atribuir a factores exógenos comunes. También descritos por el estudio como características ambientales compartidas. Parte de los resultados mostrados en el estudio incluían la relación que podían diversos factores sobre la prevalencia de esta patología. La asociación significativa que demuestra el estudio es a nivel de la educación de los padres, de modo que cuanto mayor es el nivel cultural que tienen, mayores son los niveles de burnout de los hijos ³⁷.

Como parte de la clasificación del SB, podemos destacar los estudios de Maslach y colaboradores analizan los factores provenientes de los contextos laborales condicionantes del Burnout y se clasifican en 2 grandes subgrupos: Tipo de trabajo y aquellos basados en las características de la labor que desempeñan en una empresa ⁸. Se realiza un estudio en Dinamarca que refuerza la clasificación de dichos factores como parte del concepto del SB, parte del estudio también incluyo el estudio de “factores organizativos del trabajo” como factor asociado y pone en manifiesto algunos componentes relacionados con la presencia de Burnout que pueden influir como: la existencia de jerarquías, el sistema de un manejo de reglas y la presencia de recursos sin criterios de equidad.

Así como parte de las causas del SB tenemos que la dirección en la cual la organización orienta al trabajador, las diversas oportunidades que tiene para superarse, las oportunidades de promoción, incluso la estabilidad laboral es aquellas que lo conllevan a un mayor esfuerzo y tiempo dedicado a su desempeño laboral ³⁹.

EVALUACION DEL SINDROME DE BURNOUT

En el año 1970 Maslach y Jackson, describen el instrumento para el estudio del síndrome de Burnout, apoyados sobre la base de estudios de casos. Maslach elabora un cuestionario con una serie de ítems dirigidos a diversos profesionales relacionados con la atención de servicios de salud, obteniendo como resultado para el año 1981 el Maslach Burnout Inventory.

Este cuestionario propuesto por Maslach fue traducido al español, siendo validado por Gil Monte, P en el año 2002. Dentro del contenido del cuestionario podemos apreciar 22 ítems que hacen referencia a la relación que tiene el sujeto con su trabajo y el impacto que se observa sobre sus sentimientos, emociones y pensamientos. Maslach y Jackson plantean la división de la escala en 3 subgrupos de evaluación: La despersonalización, el cansancio emocional y la falta de realización personal.

Las dimensiones establecidas para este cuestionario se centran en los 3 subgrupos previamente mencionados. El cansancio emocional, que dentro del cuestionario consta de nueve ítems, valora la vivencia del trabajador exhausto debido a las elevadas demandas de la labor desempeñado en el trabajo. La despersonalización, que dentro del cuestionario consta de 5 ítems, brinda una idea del grado de apatía, indiferencia y poca sensibilidad que puede presentar el trabajador. Por último la falta de realización personal, que dentro del cuestionario consta de 8 ítems, valora los sentimientos de realización que pueda presentar el trabajador dentro de una institución.

Desde el punto de vista de fiabilidad, un estudio en 1986 demostró valores de fiabilidad de Cronbach de 0.80 de consistencia interna. El estudio también buscó evaluar los valores de fiabilidad de los diversos subgrupos propuestos previamente obteniendo valores de 0.90 para el cansancio emocional, 0.79 para la despersonalización y 0.71 para la falta de realización personal. Debido a los múltiples estudios demostrando la fiabilidad del cuestionario, es considerado el más utilizado a nivel internacionales.

Sin embargo, el cuestionario no se ha mantenido constante, en 1996 Maslach junto Leiter y Schaudeli, publican algunas modificaciones para el cuestionario original. Los cambios realizados en el cuestionario se realizan basados en la idea de su aplicación fuera del personal sanitario, que hasta el momento era el personal mas afectado y estudiado respecto a dicho síndrome. La estandarización de este cuestionario permitió no solo evaluar personal del ámbito médico, sino que también a aquellos grupos de trabajadores fuera del ámbito de la salud.

El carácter de modificación del cuestionario le confiere el nombre de MBI-General Survey (MBI-GS). Así también se han descrito modificaciones específicas para grupo profesionales, como el cuestionario planteado por Monte en el 2002 que evalúa grupos de profesores.

LA CULTURA ORGANIZACIONAL

George Herbert Mead en su libro “Mind, Self and Society”, publicado en el año 1934, describe características relacionadas con la cultura organizacional. Muestra un análisis del psicológico partiendo del comportamiento y la interacción de las personas con su realidad. Plantea que el comportamiento es producto de la interacción de las experiencias frente a encuentro sociológicos. Dichas experiencias generan diversos componentes que crean puentes de comunicación dentro de una sociedad.

Para el año 1996, Luckman y Berguer, retoman el tema desde el punto de vista perspectivo, plantean las corrientes de 2 sistemas: Escuela idealista y la escuela adaptacionista. La primera basada en el principio de que la cultura resida en las mentes de los participantes, en forma de ideas, creencias y valores compartidos. Por otro lado, la escuela adaptacionista plantea la cultura como un patrón de forma evolutiva dentro de los sistemas de conducta que se transmite entre los participantes y se ve influenciado por su entorno social a través del tiempo.

Durante el año 1992, dentro de su obra “Niveles de cultura”, Schein plantea la unión de ambas escuelas, llegando a la creación de tres niveles de cultura organizacional. De esta manera dentro del primer nivel, se hace referencia a todo lo observable. Dentro de este primer nivel tenemos a la tecnología, arte y patrones de comportamiento. En el segundo nivel se interpreta como el nivel en el cual las personas explican y haciendo uso de la razón para justificar lo que hacen y dicen y como el primer nivel toma mayor sentido respecto a dichas interpretaciones. Por último, durante el tercer nivel se puede observar ideas y supuestos de las personas que gobiernan su justificación y su conducta, así como su interacción con los miembros de la comunidad

Componentes de la Cultura Organizacional.

Se han descrito diversos componentes de la cultura como: Ideologías, creencias, actitudes, valores y artefactos. Específicamente en el apartado de creencias tenemos que se basan en diferentes interpretaciones de la realidad, en base a diferentes aprendizajes y relación con el medio. Así tenemos:

- Creencias primitivas: Aquellas que son relacionadas con verdades sobre la realidad, la naturaleza como primer contacto y los valores de las personas, así como el compromiso que tienen. Son aquellas creencias en las cuales existe una aceptación absoluta.
- Creencias primitivas, pero sin Consenso: Producto de interacciones sociales dentro de un sistema. El ser humano y su relación con el entorno generan una situación específica y se plantea frente a la sociedad como un denominador, que puede ser aceptado o no por todos los componentes.
- Creencias desarrolladas por autoridad: Aquellas que son consideradas en un primer momento como primitivas, pero que luego no obtienen el consenso absoluto de toda la población involucrada.

Dentro del ámbito corporativo Golembiewski se preocupó por definir las ideologías, definiendo como patrones de creencias que son compartidos por los individuos. Dichas ideologías provocaron en los empleados un determinado

patrón de conducta, que puede tener un impacto dentro de su ámbito familiar como personal, incluso, sugiere Golembiewski, hasta llegar a tomar decisiones financieras, dentro de su vida cotidiana como el establecimiento de desarrollo educacional para sus hijos, partidos políticos afines hasta el medio de transporte que utilizaran para el desplazamiento en la ciudad.

Como parte del concepto de cultura tenemos al compromiso, valor que reflejara las creencias como el comportamiento de la gente. La sociedad actúa bajo este modelo porque se encuentra ligado al concepto de lo correcto, lo que implica un refuerzo positivo frente al concepto del compromiso.

Como parte de un entendimiento más completo sobre cultura, se debe definir a partir de valores adoptados por las personas, más que por las que solo se comunican de persona a persona. Dentro del campo comercial, se pone en manifiesto entonces un tratado empirista entre vendedor y públicos, ambos refiriendo que es “así como están acostumbrados a la transacción de compra y venta” Sin embargo, este enunciado más allá de ser alentador se torna en una racionalización de las actitudes que se obtienen para enfrentar dicha situación.

Regan y Swindle & Phelps diferenciaron los valores que rigen la cultura de una sociedad frente a los valores que se pueden implementar en una organización. Así muchas de las definiciones previas sobre cultura obtienen una reinterpretación para las organizaciones laborales.

El concepto de una cultura organizativa revela su importancia a finales de los años 70, aunque ya desde principios de los años 30 muchas de las escuelas se encontraban interesadas en el estudio de las relaciones humanas. Además, incidían en el estudio del aspecto humano de una organización empresarial y así obtener mejores resultados provenientes de sus trabajadores y su desempeño.

IMPORTANCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Como se ha descrito previamente la importancia del conocimiento de una cultura organizacional dentro de una empresa tiene diversas ventajas:

- Identificar los problemas dentro de una empresa u organización, así como la capacidad de proponer soluciones asertivas y oportunas.
- Integrar al personal bajo los mismos objetivos y relacionarlos con los que plantea la organización.
- La capacidad de agrupación del personal en grupos que compartan una misma visión a la vez, esta tenga una relación con la de la empresa. Se busca además el apoyo mutuo y el cumplimiento de tareas de manera más práctica.
- Explorar e identificar las necesidades que presenta el personal que labora dentro de la empresa, con el fin de lograr la satisfacción y la correcta motivación de todos los grupos laborales.
- Desarrollar el concepto de desempeño laboral entre los trabajadores, previamente motivados y conformes con su labor dentro de la empresa. De tal modo que los procesos dentro de la empresa puedan desarrollarse de manera más efectiva tanto en aspectos de ejecución como de planeamientos.

CLASIFICACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Robbins plantea un sistema de clasificación de acuerdo con la fortaleza que presenta la cultura organizacional en una empresa. Dicha clasificación además clasifica los puntos que deseen corregir para obtener un mayor desempeño y satisfacción del usuario interno de las empresas.

| CARACTERISTICAS | DEBIL | FUERTE |
|-------------------------|--|---|
| AUTONOMIA INDIVIDUAL | Supervision estrecha El personal tiene poca libertad en su trabajo | Supervision general. El personal tiene libertad de resolver los problemas de su cargo. |
| ESTRUCTURA | Puesto de trabajo estandarizado. Reglas y procedimientos no debidamente formalizados | Puestos de trabajo flexibles. Reglas y procedimientos no formalizados. |
| APOYO | La gerencia centra más su atención en la producción y muestra un escaso interés por su personal. | La gerencia muestra gran interés, ayuda y afabilidad por su personal. |
| RECOMPENSA Y DESEMPEÑO | Se aprecian y premian la fidelidad, el esfuerzo, la cooperación. Se desconocen los niveles productivos del personal. | Las compensaciones y ascensos que se otorgan al personal están basados en su nivel de productividad. |
| TOLERANCIA AL CONFLICTO | La gerencia mantiene un nivel mínimo de conflicto constructivo, debido a la presencia de conflictos disfuncionales o destructivos. | La gerencia intencionalmente aumenta la intensidad de conflicto funcional o constructivo, lo suficiente para que siga siendo viable autocritico y creativo. |
| TOLERANCIA AL RIESGO | Baja propensión al riesgo. No se estimula al trabajador a ser innovador. | Elevada propensión al riesgo. Se alienta y utiliza el talento creativo e innovador del personal. |

Como parte de las herramientas para el aporte laboral de estos tiempos y como concepto relacionado a la cultura organizacional, tenemos a la comunicación organizacional. Dicha transmisión de información se da entre trabajadores y trabajadores, empleadores y empleados, empleados y organización. El contenido de dicha información también permite la identificación de logros, metas en común y dirección de la empresa.

Esta comunicación permitirá a los departamentos de recursos humanos respectivos, una idea del desarrollo de la empresa y la productividad de las diversas áreas de trabajo.

EL ESTRÉS EN LA ACTUALIDAD DENTRO DEL ENTORNO LABORAL

Como parte del estudio del estrés laboral, es importante describir el estrés a nivel de los centros laborales. Específicamente en los entornos laborales de aquellas empresas que buscan una mejora en los términos de su cultura organizacional. Se describen 2 factores predominantes en esta problemática, los factores estresantes y el entorno laboral. La interacción de dichos factores tiene como resultado el malestar del trabajador como individuo y como base de una estructura empresarial. Sin embargo, es importante recalcar que como parte del control de este fenómeno se han introducido últimamente diversas técnicas de relajación que buscan la tranquilidad del trabajador, así como su bienestar psicológico.⁴²

FACTORES ESTRESANTES:

Analizando el contexto del personal sanitario, uno de los principales desencadenantes del estrés es el contacto con aquellos pacientes con pronóstico reservado compatible con un cuadro terminal, frente a sus familiares angustiados. Dicha relación interpersonal representa un alto grado de insatisfacción para el personal tratante. Se hayan también dentro de este punto termino como: Frustración, vulnerabilidad, llanto e irreversibilidad a determinada situaciones.⁴³

Otro factor desencadenante es la toma de decisiones dentro de un equipo laboral. Dicho sentimiento reluce en aquellas situaciones en las cuales se busca una integración de grupo laborales, a fin de mejorar el sistema de trabajo. Sin embargo, también puede ser un desencadenante contraproducente. Uno de los principales problemas para este punto son la ambigüedad y los conflictos de rol.⁴³

Entorno laboral

Dentro de lo que respecta a entorno laboral tenemos a condiciones relacionadas con el ambiente de trabajo, por ejemplo, el ruido, la falta de privacidad para la

realización de ciertas labores, el deficiente control de la temperatura ambiental, incluso el no contar con instalaciones sanitarias adecuadas. Todo esto predispone al trabajador a una confusión organizacional, que ineffectivamente se avocaran en la presencia de estrés. Así también se describe que aquellos entornos en lo que se maneje un sistema sumamente autoritario o excesivamente liberal también pueden llevar a las crisis psicológicamente estresantes.⁴⁴

La principal sugerencia frente a estos fenómenos es alterar las condiciones de trabajo en beneficio de los trabajadores y apertura el dialogo con los mismo, a fin de conocer sus comentarios, quejas y sugerencias. Esto obtenga que sus trabajadores puedan sentir no solo que forman parte de un equipo, sino que también son escuchados dentro de su empresa. Con respecto a la apertura de la comunicación, existen actualmente normativas que exigen a los empleadores ofrecer entornos de trabajo con el menor nivel de estrés posible.⁴⁴

Las consecuencias de no implementar dichos cambios sobre la empresa radican en el cambio de actitud por parte de un personal, con ausencia de compromiso sobre la empresa y finalmente con la dimisión del trabajador. Sin embargo, desde el punto de vista del desempleado, ele estrés sigue presente, ya que la búsqueda de empleo, así como la inestabilidad laboral, se presentan como nuevos factores desencadenantes de altos niveles de estrés. ⁴⁴

LA COMUNICACIÓN CON EL EMPLEADOR Y LA DESCRIPCIÓN OPORTUNA DE SU TRABAJO

Cada empresa u organización debe tener una descripción específica de la normativa que se maneja, donde deben estipularse las responsabilidades del trabajo acorde al pale que se desempeña en la empresa. Existen empresas en las cuales es posible negociar una descripción de trabajo, obteniendo como resultado la disipación de cualquier sensación de impotencia que se pueda identificar. En este tipo de contratos el empleado ayuda a la redacción de su contrato, se siente capaz de hacer objeciones e insistir en lo que desea. Termina

siendo un consenso tanto del empleador como de empleado, en el cual usted no está obligado a realizar algo con lo que no estuvo de acuerdo previamente. La importancia del desarrollo de este tipo de interacción radica en las expectativas que se generan en el trabajador, que excluyen cualquier sentimiento de impotencia y por el contrario sienten la necesidad de retribución de compromiso e identificación con la empresa.⁴⁵⁻⁴⁷

Es importante recalcar que la descripción del trabajo tiene fecha de término. Se ha propuesto establecer una fecha específica para una evaluación sobre las actividades asignadas y las metas cumplidas a fin de mejorar la experiencia mutua con esta descripción de trabajo inicial. Al evaluar dicho desempeño se puede observar los resultados de la aplicación de dicha estrategia. Sin embargo, advierten los estudios que de no generar esa comunicación y que el estilo de trabajo no sea el adecuado, se tiene que optar por la búsqueda de un nuevo empleo, pese a la presencia del estrés en el camino a un nuevo lugar de trabajo, es más importante considerar que su trabajo sea una fuente de respeto y pueda sentirse satisfecho con la realización de este.^{18-20.}

FACTORES ESTRESANTES DE LA INSTITUCIÓN

Dentro de la misma institución es probable que no se obtengan las relaciones interpersonales adecuadas, factor que, asociado a la sobrecarga del trabajo y la presión por el cumplimiento de metas, apoyen al desarrollo del estrés. Otros factores que interactúan con las relaciones personales son la escasa promoción y la falta de seguridad laboral, factores ampliamente compartidos y difundidos dentro de un espacio en la organización.⁴⁹

FACTORES ESTRESANTES EN EL PROPIO PROFESIONAL

Producto de la esfera personal son factores que irán en torno al idealismo, perfeccionismo e inseguridad por parte de los empleados. La falta de organización y distribución de labores tanto en la vida laboral como privada. Aquellos problemas familiares, incluso sentimentales que pueden afectar su capacidad de trabajo y desempeño. Vivir bajo la concepción única de la vocación, son parte de los tantos factores que conforman este punto.²³

Como parte de este punto también se incluye la falta de comunicación bidireccional por parte del empleador y el empleado, sobre todo para la comunicación de las actividades a realizar dentro de la empresa. Dentro de los profesionales sanitarios, este punto se traduce en desarrollar un excesivo sentimiento de responsabilidad por la evolución de los pacientes, concepto que se encuentra ligado al contacto con los familiares de estos. Por lo tanto, se ubica a dichos profesionales dentro de un grupo con alta vulnerabilidad respecto a este síndrome.⁵⁰

REACCIONES ANTE FACTORES ESTRESANTES/ESTRÉS.

Se han descrito múltiples reacciones frente a los factores estresantes que presentan los empleados. Dichas reacciones son consecuencia de la coexistencia de 2 factores: el enfrentamiento y la adaptación. Todo esto se puede ver reflejado en las diversas reacciones que se pueden tener frente a un proceso de crisis, así como la resolución de esta.⁵¹. En la siguiente tabla se tratarán de explicar dichas reacciones agrupándolas en 3 grandes grupos:

| | |
|-----------------------------|--|
| Factores estresantes | Eventos o condiciones (trauma) que provocan reacciones físicas o psicosociales en una persona determinada en condiciones particulares. |
| Reacciones | Respuestas biológicas o psicosociales de una persona ante factores estresantes, las cuales varían en intensidad, eficacia e idoneidad. |
| Efectos del Estrés | Resultados físicos o psicosociales y consecuencias acumulativas de las reacciones; algunos de ellos son positivos o favorables. |

Sin embargo, para determinar las características de las reacciones que pueden verse en situaciones de estrés, tenemos diversos condicionantes como: La tarea asignada por la organización/empresa, las capacidades o recursos que tiene el individuo para afrontar la situación y las el contexto para el desarrollo de la tarea. Si el individuo logra controlar o dominar la situación de estrés el resultado deviene en el crecimiento tanto laboral como psíquico. Se puede concluir que el sistema de estrés dentro de una empresa es de características fluctuante y dinámico, con muchos factores intervinientes.⁵²

Algunos de los factores estresantes se ven exacerbado en su respuesta o inhibición por diverso acontecimiento de la vida del empleado. Se muestra una lista con esos eventos:

- Edad, con respecto a la etapa del crecimiento en el cual se encuentra
- Recursos tanto intelectuales como actitudinales para reaccionar.
- Grado de apoyo dentro del empresa en cual labora.
- Capacidad para influir sobre potenciales cambios en el ambiente laboral.
- Grado de significancia que se le asigna al evento estresante.
- Interpretación del ambiente y factor estresante.

Las respuestas frente a una situación de estrés se encuentran relacionados con la incidencia de factores biológico-específicos, inducidos por un grupo de estímulos. Dichas reacciones, consideradas dentro de un contexto biológico, se pueden interpretar como respuestas fisiológicas como parte de mecanismo de auto preservación del ser humano, determinadas por agentes externos.⁵³

Se ha demostrado la homeostasis del ser humano en sus múltiples procesos fisiológicos, así también dentro del plano cognoscitivo el estrés es considerado un factor desequilibrante. Así se concluye que es preciso evaluar la intensidad del efecto causado por el estrés a fin de identificar posibles situaciones para su control. En la búsqueda de dichas situaciones de control se ha demostrado que cuando un individuo anticipa daños psicológicos o físicos, aumenta la respuesta de estrés.⁵⁴

Como uno de los principales desencadenantes de las situaciones de estrés tenemos a los factores **estresantes**; ampliamente mencionadas en el estudio. Mencionadas previamente como estímulos tanto externos como internos de cualquier naturaleza (físico, químico, acústico o somático como sociocultural). Es respecto a esta reflexión que se debe realizar la búsqueda activa del completo conocimiento y comprensión de los estados de estrés a fin de propiciar la supresión de dichos factores,⁵⁵

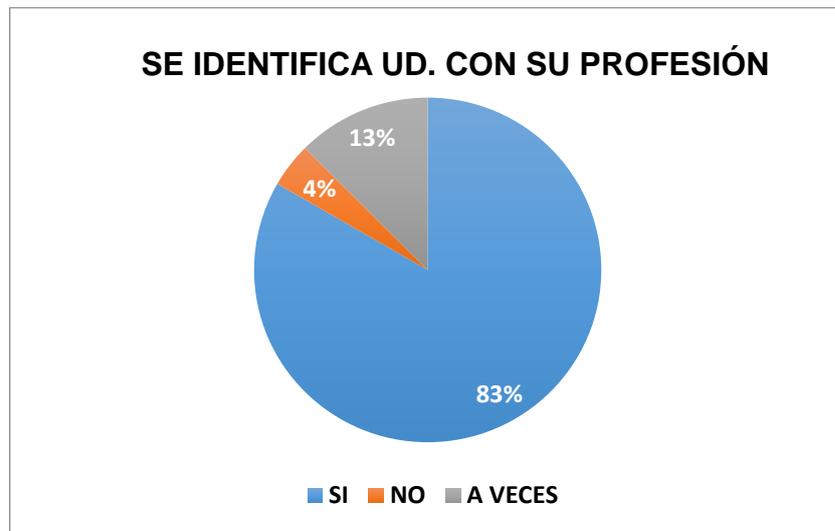
CAPITULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

1. IDENTIFICACION CON LA PROFESION – VALORES Y CREENCIAS

| PRIMERA DIMENSION - VALORES Y CREENCIAS | | |
|---|---------------------|---------------------|
| Se identifica Ud. con su profesión | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 100 | 83% |
| NO | 5 | 4% |
| A VECES | 15 | 13% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Dentro de los resultados a la primera pregunta de identificación con la profesión y labor que desempeña en la organización/empresa, podemos observar como la gran mayoría de empleados se encuentra identificado, representado por un 83%. Sin embargo, existe una minoría de aquellos que a veces se identifican con su profesión, esto debido a diversos aspectos de realización personal o ambiente suministrado por la empresa.

2. IDENTIFICACION CON LA INSTITUCION

| PRIMERA DIMENSION - VALORES Y CREENCIAS | | |
|---|---------------------|---------------------|
| Se siente identificado con su institución | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 50 | 42% |
| NO | 45 | 38% |
| A VECES | 25 | 21% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Respecto a la pregunta sobre la identificación con la institución se obtuvo que la mayoría de los trabajadores, si se encuentran identificados y comprometidos, siendo representado este valor con un 42%. Sin embargo, se puede ver como un grupo considerable de trabajadores no se encuentra identificado con la empresa, representados con un valor de 37%

3. PERCEPCION DE LA IDENTIFICACION DE TERCEROS

| PRIMERA DIMENSION - VALORES Y CREENCIAS | | |
|---|---------------------|---------------------|
| La mayoría de los miembros de la institución están comprometidos con su trabajo | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 50 | 42% |
| NO | 35 | 29% |
| A VECES | 35 | 29% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Respecto a esta pregunta es importante recalcar que la percepción que tienen los trabajadores frente al compromiso que presentan otros trabajadores es que la mayoría Sí se encuentra comprometido (42%). Sin embargo, tal como en la pregunta hacia los propios trabajadores, existen porcentajes de rechazo frente a este compromiso (29%), así como un grupo poblacional que a veces se identifica y compromete con la empresa.

4. TRABAJO EN EQUIPO – CULTURA COMPARTIDA

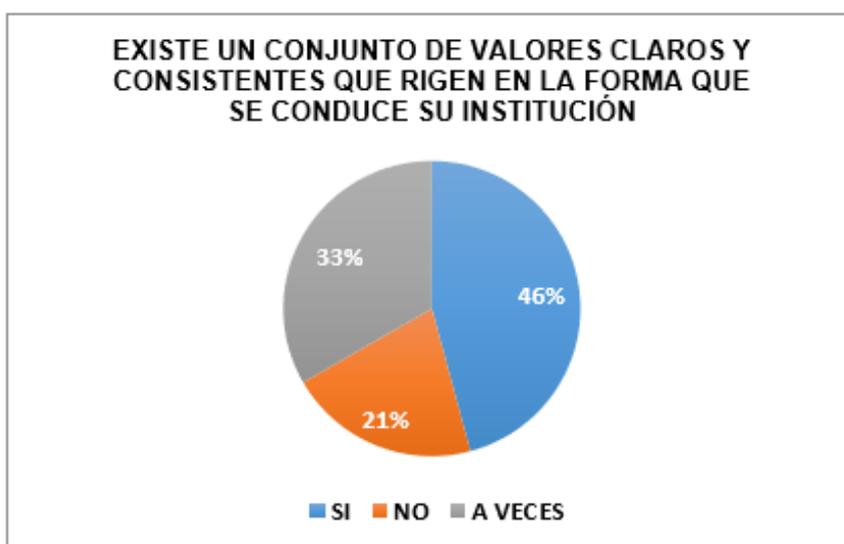
| SEGUNDA DIMENSION – CULTURA COMPARTIDA | | |
|---|---------------------|---------------------|
| Trabajar en su grupo profesional es formar parte de un equipo | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 40 | 33% |
| NO | 50 | 42% |
| A VECES | 30 | 25% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Dentro de la segunda dimensión tenemos a la cultura compartida. En el apartado de trabajar con un grupo profesional y la percepción de formar parte de un equipo, tenemos una distribución determinada por la respuesta negativa (42%), de lo cual se puede inferir que pese a encontrarse identificados con sus grupos profesionales, la población no muestra disponibilidad de formar equipos de trabajo y mucho menos la percepción de que actualmente pertenezcan a uno.

5. PRECEPCION DE VALORES DE LA INSTITUCION

| SEGUNDA DIMENSION – CULTURA COMPARTIDA | | |
|---|---------------------|---------------------|
| Existe un conjunto de valores claros y consistentes que rigen en la forma que se conduce su institución | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 55 | 46% |
| NO | 25 | 21% |
| A VECES | 40 | 33% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Frente a la percepción de un conjunto de valores dentro de la institución la mayoría de los trabajadores refirieron una respuesta positiva, represando por un total de 55 trabajadores (46%). Sin embargo, dicho porcentaje no representa ni la mitad de los trabajadores de toda la empresa, lo cual representa que probablemente la empresa no ha generado el conjunto de valores que puedan regir la conducta de los trabajadores.

6. INCUMPLIMIENTO DE DEBERRES DENTRO DE LA EMPRESA

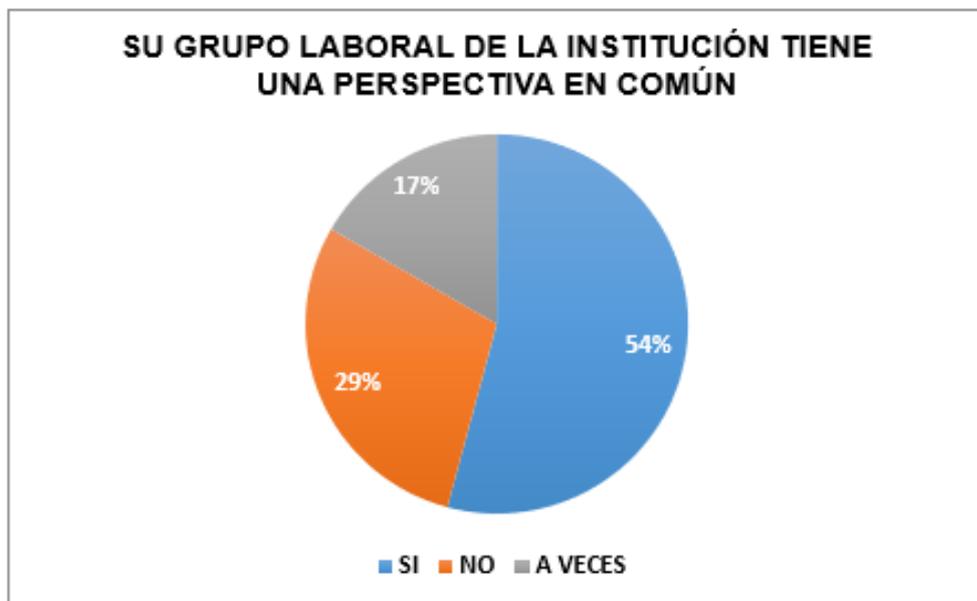
| SEGUNDA DIMENSION – CULTURA COMPARTIDA | | |
|--|---------------------|---------------------|
| Ignorar los valores esenciales de su institución le ocasionara problemas | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 60 | 50% |
| NO | 15 | 13% |
| A VECES | 45 | 38% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Frente al dilema que representa el incumplimiento de valores dentro de la institución, se puede apreciar como la gran mayoría considera afirmativa la respuesta, exactamente por un número total de 60 trabajadores y representados por un 50% del total. Sin embargo, se puede apreciar un preocupante 38% que no considera un problema ignorar aquellos valores instituidos por la empresa.

7. GRUPO LABORAL Y PERSPECTIVA COMUN

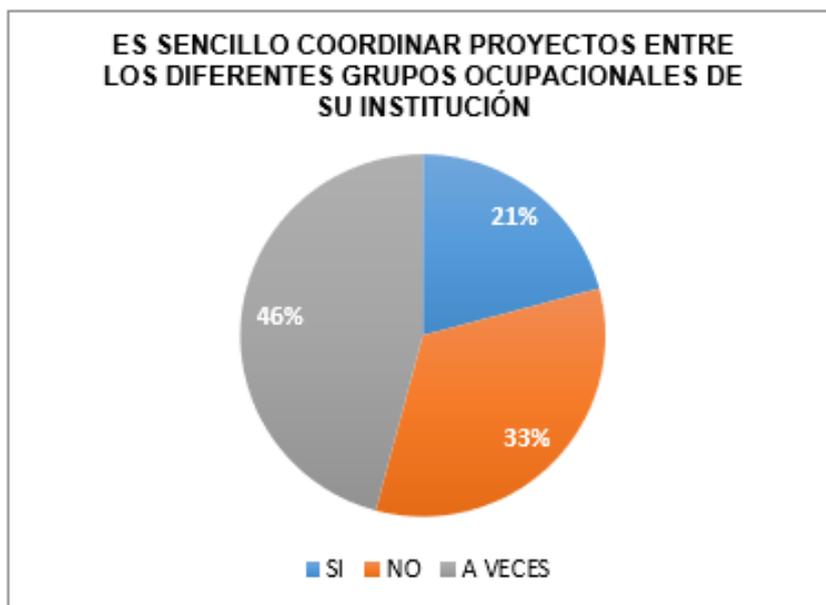
| TERCERA DIMENSION – IMAGEN COMPARTIDA | | |
|---|---------------------|---------------------|
| Su grupo laboral de la institución tiene una perspectiva en común | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 65 | 54% |
| NO | 35 | 29% |
| A VECES | 20 | 17% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Como parte del estudio de la tercera dimensión que es la imagen compartida, se estudia como parte de una perspectiva de trabajo en grupo se hizo el cuestionamiento sobre una perspectiva común y su desempeño laboral en la institución, frente a lo cual se obtuvo que la gran mayoría respondió afirmativamente caracterizado por más de la mitad de la población de estudio (54%), el compartir una imagen tiene que ver con la relación que puedan tener los trabajadores de dicha empresa, así como la opinión de los mismos sobre su trabajo.

8. DIFICULTAD DE COORDINACION DE PROYECTOS EN LA EMPRESA

| TERCERA DIMENSION – IMAGEN COMPARTIDA | | |
|---|---------------------|---------------------|
| Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos ocupacionales de su institución | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 25 | 21% |
| NO | 40 | 33% |
| A VECES | 55 | 46% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Ante la pregunta sobre la facilidad que tiene los trabajadores para la coordinación de diferentes proyectos, la repuesta mayoría fue “A veces”, representado por casi la mitad de la población de estudio (46%) de lo que se puede inferir que respecto a ciertas situaciones es más fácil coordinar proyectos que frente a otras. Dicha situación también nos habla del poco consenso que puede ofrecer a la empresa a diversas situaciones, o de la interacción adecuada de los grupos profesionales para diversos proyectos.

9. DIRECCION DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVOS EN COMUN

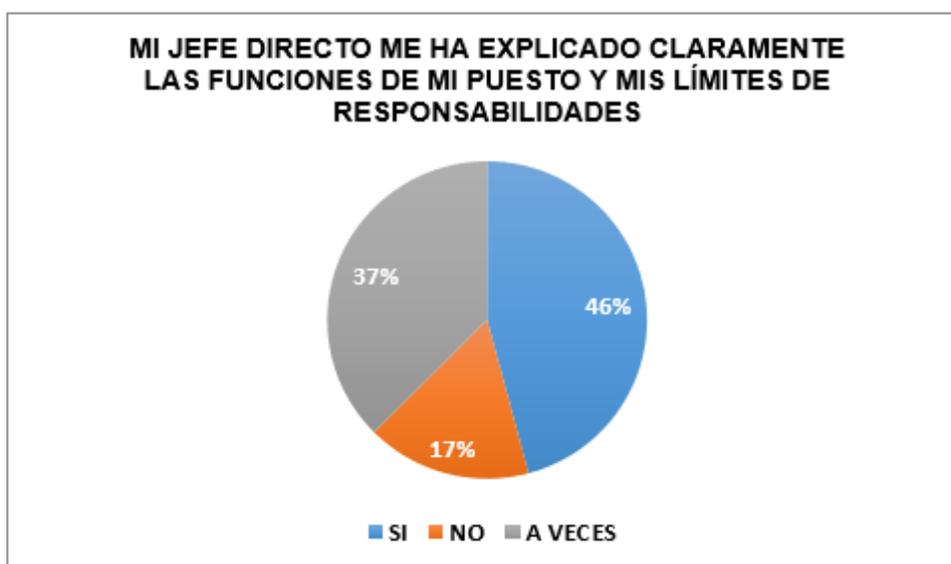
| TERCERA DIMENSION – IMAGEN COMPARTIDA | | |
|--|---------------------|---------------------|
| La dirección de la organización nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 45 | 38% |
| NO | 20 | 16% |
| A VECES | 55 | 46% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Frente al cuestionamiento sobre la interacción entre la dirección de la empresa y los objetivos de los grupos profesionales, se obtuvo que la gran mayoría sienten que “A veces” se encuentran en armonía dichos conceptos. Lo cual asociado con la pregunta previa nos hace pensar que existen ciertas situaciones en la empresa donde se evidencia un objetivo común para los trabajadores y la empresa, pero esta situación no es de carácter constante.

10. COMUNICACIÓN CON SUPERIORES Y DESIGNACION DE RESPONSABILIDADES

| CUARTA DIMENSION – COMUNICACIÓN | | |
|--|---------------------|---------------------|
| Mi jefe Directo me ha explicado claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 55 | 46% |
| NO | 20 | 17% |
| A VECES | 45 | 38% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACION: Como parte del estudio de la cuarta dimensión, tenemos la comunicación dentro de los trabajadores o grupo profesionales entre ellos y para con la empresa. Ante la pregunta si el trabajador ha recibido las funciones por parte de su superior, así como los límites de su trabajado se obtuvo una respuesta afirmativa mayoritaria, representada por un 46%, sin embargo, todavía existe un 17% el cual siente que no ha sido informado de manera correcta.

11. COMUNICACIÓN SOBRE TAREA DENTRO DE LA EMPRESA

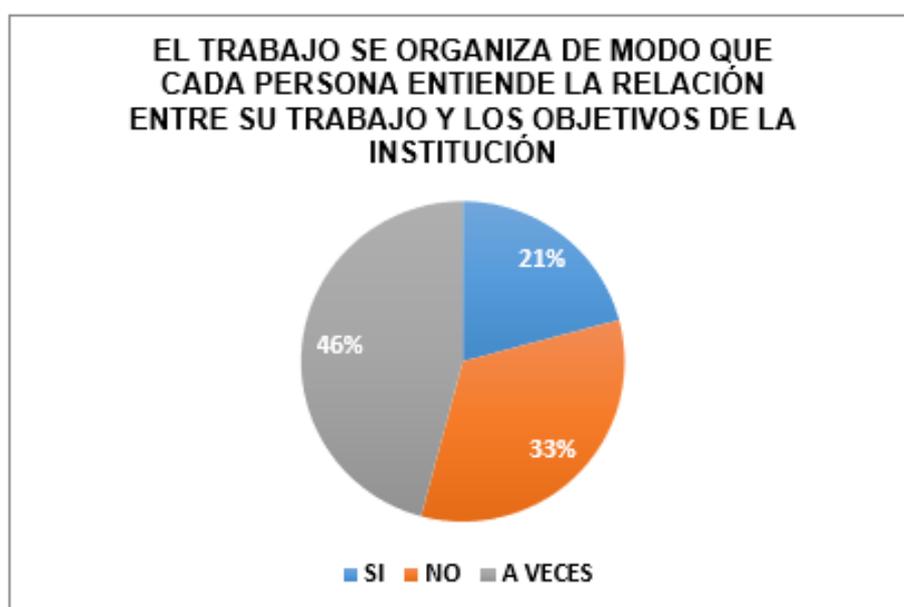
| CUARTA DIMENSION – COMUNICACIÓN | | |
|--|---------------------|---------------------|
| Recibo “en forma oportuna” la información que requiero para mi trabajo | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 55 | 46% |
| NO | 25 | 21% |
| A VECES | 40 | 33% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Como parte del estudio de la segunda dimensión tenemos la recepción de información oportuna para el correcto desempeño de los trabajadores de la empresa. Dentro de esta evaluación se obtuvo que la mayoría de los trabajadores Sí reciben la información de manera oportuna, representados por un 46%. Sin embargo, es importante considerar que dicho porcentaje no representan ni a la mitad de la población, por lo que se puede inferir que no todos los trabajadores reciben dicha información, afectando de alguna manera su desempeño en el trabajo que realizan.

12. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y PRECEPCION DE LOS OBJETIVOS

| CUARTA DIMENSION – COMUNICACIÓN | | |
|---|---------------------|---------------------|
| El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la institución | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 25 | 21% |
| NO | 40 | 33% |
| A VECES | 55 | 46% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Frente a la pregunta sobre la interacción del trabajador, su trabajo y los objetivos se obtuvo que “A veces” estos tres conceptos y encuentran relacionados, representado por un 46%. Sin embargo, un porcentaje considerable (33%) de los trabajadores considera que el trabajador no se organiza de acuerdo con objetivos de la institución, y que no todas las personas entienden dicha relación.

13. SENSACIÓN DE AHOGO SIN ESFUERZO FISICO

| PRIMERA DIMENSION – RESPUESTA CORPORAL | | |
|--|---------------------|---------------------|
| ¿Ha tenido la sensación de ahogo sin haber realizado esfuerzo físico durante la jornada laboral? | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 60 | 50% |
| NO | 15 | 13% |
| A VECES | 45 | 38% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Como parte del estudio de la primera división respecto a al Estrés Laboral – Síndrome de Burnout, se plantea la pregunta sobre la sintomatología por parte de los pacientes durante sus actividades laborales. Así, tenemos que la mayoría de los trabajadores (50%) ha sentido en el momento de su jornada de trabajo la sensación de ahogo no asociado a un trabajo físico extenuante. Lo cual describe una realidad preocupante en la empresa.

14. AUMENTO DE PERCEPCION DE LATIDOS

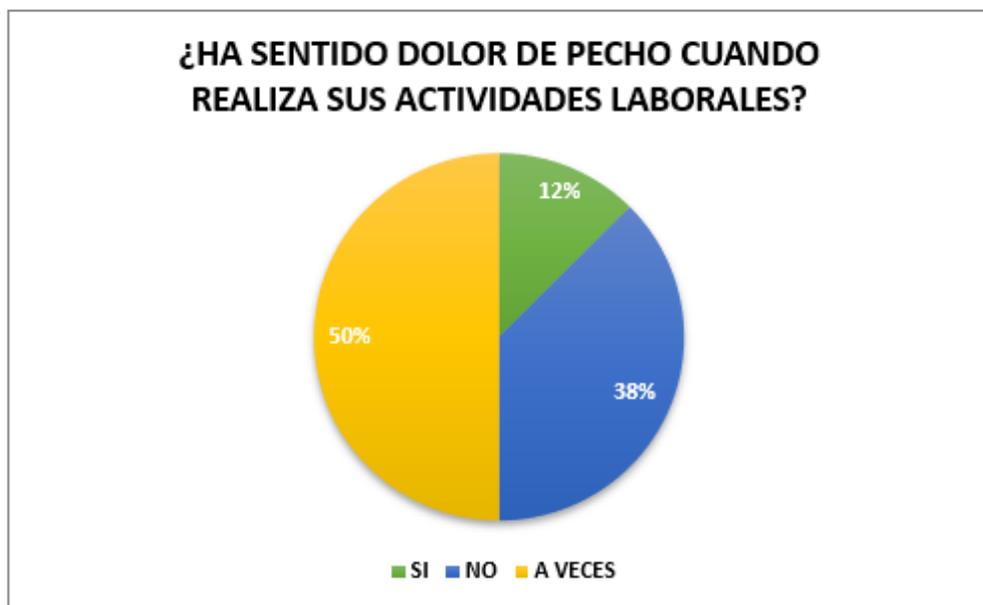
| PRIMERA DIMENSION – RESPUESTA CORPORAL | | |
|--|---------------------|---------------------|
| ¿Mientras desarrolla sus actividades laborales siente que su corazón late rápidamente? | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 25 | 21% |
| NO | 40 | 33% |
| A VECES | 55 | 46% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Continuando con la evaluación de sintomatología proveniente de las actividades laborales por parte de los grupos laborales se encontró que a veces sienten que su “corazón late rápidamente”. En términos médicos es la presencia de palpitaciones, término subjetivo como parte de la evaluación de un paciente. Un 21% de la población evaluada ha descrito una sensación franca de palpitaciones durante las actividades laborales.

15. DOLOR DE PECHO

| PRIMERA DIMENSION – RESPUESTA CORPORAL | | |
|--|---------------------|---------------------|
| ¿Ha sentido dolor de pecho cuando realiza sus actividades laborales? | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 15 | 12% |
| NO | 45 | 38% |
| A VECES | 60 | 50% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Como parte del estudio de la sintomatología también tenemos la presencia algún episodio de agina, durante las actividades laborales y se obtiene una respuesta similar a la anterior caracterizada por “a veces” sentir dichos episodios en un total de la mita de la población (50%), es importante recalcar la descripción del dolor y de sus diversas características ya que también se encuentra una población la cual no ha sentido dicha sensación (38%) lo cual puede verse influenciado por percepciones personales del nivel situación o localización del dolor.

16. VARIANZA PONDERAL

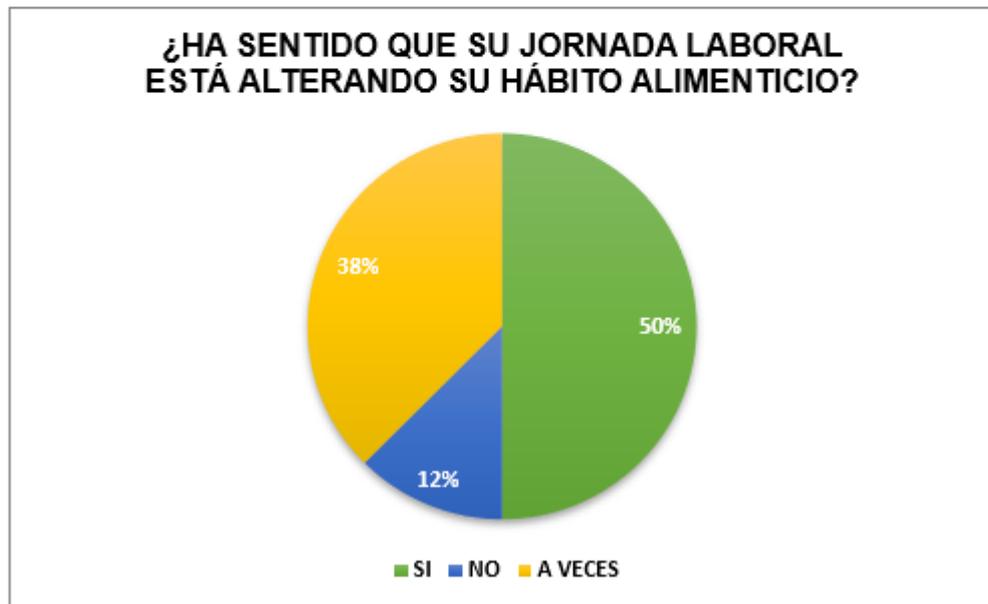
| PRIMERA DIMENSION – RESPUESTA CORPORAL | | |
|--|---------------------|---------------------|
| Siente que ha aumentado de peso, en su periodo como trabajador de esta empresa | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 55 | 46% |
| NO | 25 | 21% |
| A VECES | 40 | 33% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACION: Para el siguiente apartado tenemos la percepción de la varianza ponderal de los trabajadores, respecto a su periodo de empleo en dicha empresa, para lo cual se obtuvo una respuesta afirmativa en casi un 46% de la población estudiada. Los cambios en el peso se encuentran relacionado a estado de ansia edad o estrés, cuyo factor desencadenante pueden estar inmiscuido en nuestras actividades diarias, una de ellas el trabajo.

17. ALTERACION DE HABITOS ALIMENTICIOS

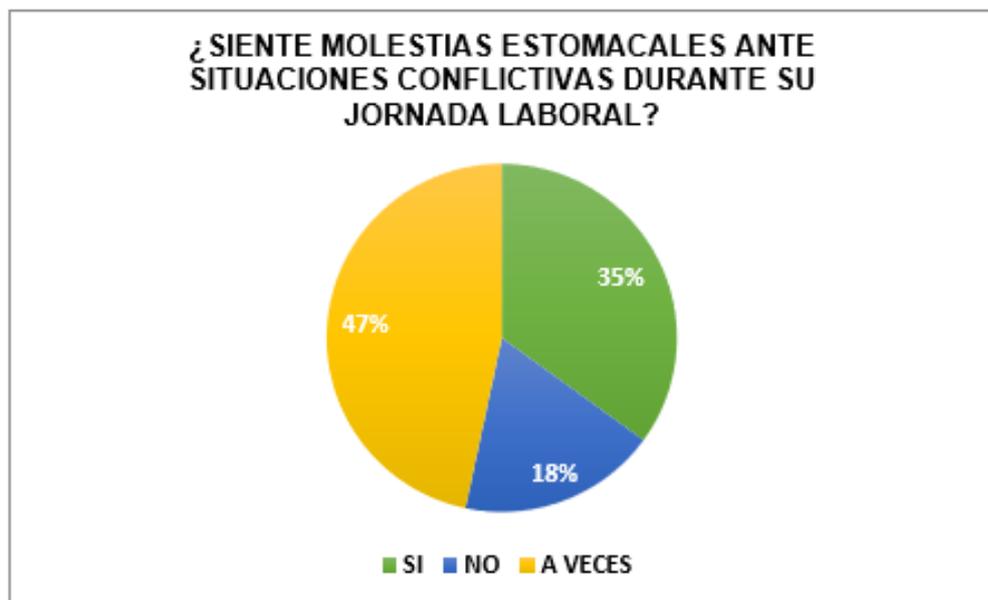
| PRIMERA DIMENSION – RESPUESTA CORPORAL | | |
|--|---------------------|---------------------|
| ¿Ha sentido que su jornada laboral está alterando su hábito alimenticio? | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 60 | 50% |
| NO | 15 | 13% |
| A VECES | 45 | 38% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Juntamente con el estudio de la percepción de la varianza ponderal, se puede asociar con la alteración de hábitos dietéticos, como es el caso del siguiente apartado. Se pudo apreciar que la mitad de la población estudiada 50% ha sentido que sus hábitos alimenticios han variado con respecto a la obtención de su empleo en la empresa. Así también es importante recalcar que otro gran porcentaje 38% considera que “A veces” ha sentido que han variado su dieta.

18. MOLESTIAS ESMOTACALES

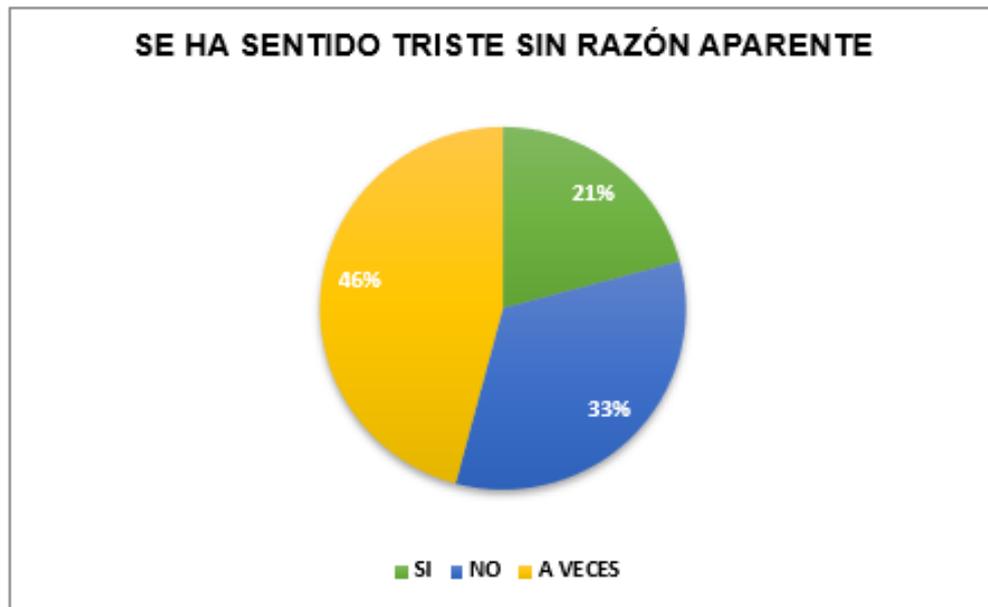
| PRIMERA DIMENSION – RESPUESTA CORPORAL | | |
|--|---------------------|---------------------|
| ¿ Siente molestias estomacales ante situaciones conflictivas durante su jornada laboral? | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 42 | 35% |
| NO | 22 | 18% |
| A VECES | 56 | 47% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Además de los cambios en los hábitos alimenticios también se indagó sobre las molestias estomacales, para lo cual se obtuvo que un total de 56 trabajadores refirieron “A veces” sentir dichas molestias, respuesta ligada al hecho que dichas situaciones conflictivas no son de carácter constante. Sin embargo, un preocupante 35% refirió que en cada una de estas situaciones presentaba esta sintomatología.

19. EVALUACION DEL ESTADO DE ANIMO

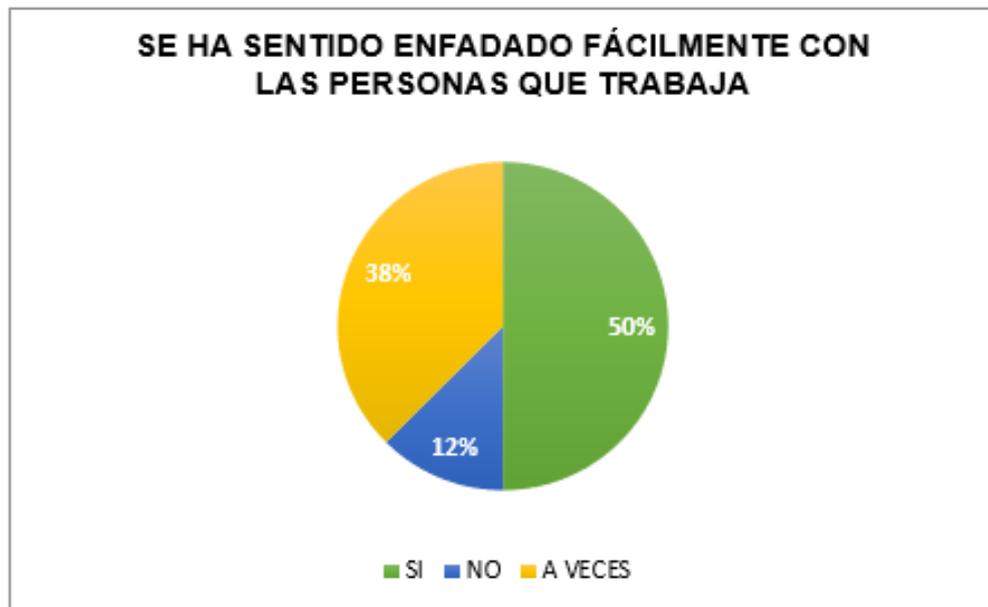
| PRIMERA DIMENSION – RESPUESTA CORPORAL | | |
|---|---------------------|---------------------|
| Se ha sentido triste sin razón aparente | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 25 | 21% |
| NO | 40 | 33% |
| A VECES | 55 | 46% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Como parte de la evaluación sintomatológica del síndrome de Burnout también se evalúa los síntomas provenientes de patologías depresivas, como es el caso de esta pregunta, donde vemos como la gran mayoría de los trabajadores en algún momento se han sentido triste sin ninguna razón aparente. La cantidad mayoritaria esta representada por la respuesta “A veces” con un 46%. Sin embargo, es oportuno considerar al 21% de la población que ha presentado cuadros francos de tristeza sin una razón aparente.

20. EVALUACION DEL ESTADO DE ÁNIMO

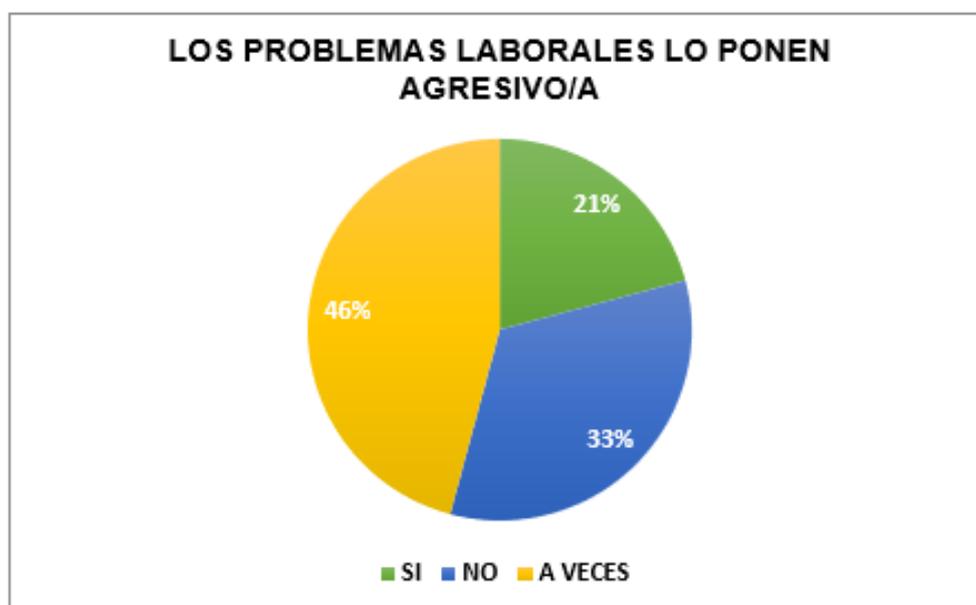
| SEGUNDA DIMENSION – RELACION CON EL ENTORNO | | |
|--|---------------------|---------------------|
| Se ha sentido enfadado fácilmente con las personas que trabaja | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 60 | 50% |
| NO | 15 | 13% |
| A VECES | 45 | 38% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Dentro del estudio del síndrome de Burnout, en cuanto a su segunda dimensión, tenemos la evaluación de la relación con el entorno. Así como primer ítem tenemos a la propensión que tienen los trabajadores frente a situaciones de estrés. Se obtuvo como porcentaje significativo una respuesta afirmativa en un 50% demostrando que 1 de cada 2 trabajadores se encuentra propenso a una reacción de enfado frente a alguna situación enfrentada de manera individual y en grupo.

21. AGRESIVIDAD FRENTE A PROBLEMAS LABORALES

| SEGUNDA DIMENSION – RELACION CON EL ENTORNO | | |
|---|---------------------|---------------------|
| Los problemas laborales lo ponen agresivo/a | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 25 | 21% |
| NO | 40 | 33% |
| A VECES | 55 | 46% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Como complemento del anterior ítem estudiado podemos abordar de manera mas directa la propensión de los trabajadores a generar reacciones agresivas. Se obtuvo como resultados que la gran mayoría refirió “A veces” caracterizado por un 46%. La poca relación de la respuesta respecto al anterior punto tocado puede deberse a la interpretación de “con las personas que trabaja” mientras que en este punto tenemos una respuesta mucho mas individual.

22. PRECEPCION DEL TRABAJO

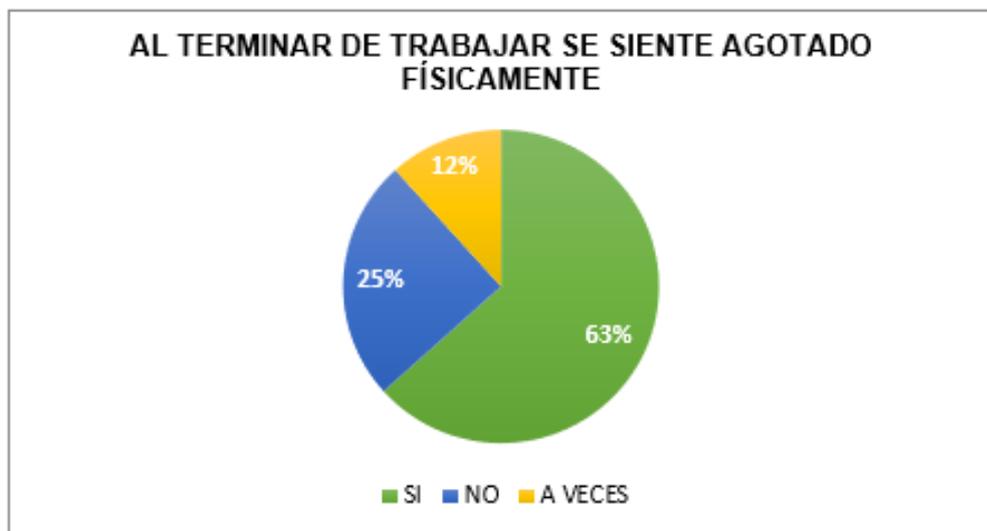
| SEGUNDA DIMENSION – RELACION CON EL ENTORNO | | |
|---|---------------------|---------------------|
| Su trabajo le resulta monótono y aburrido | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 55 | 46% |
| NO | 20 | 17% |
| A VECES | 45 | 38% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Respecto a la relación con su entorno tenemos a la valoración del trabajo y a la precepción de este, así se obtuvo que una gran mayoría (46%) considera que su trabajo le resulta monótono y aburrido. Dichos indicadores hablan de un personal de trabajado desmotivado y sin desempeñar sus roles de trabajo con la mejor eficiencia. Además de considerar que las actividades realizadas no son adecuadas para su grado de desempeño.

23. AGOTAMIENTO FISICO

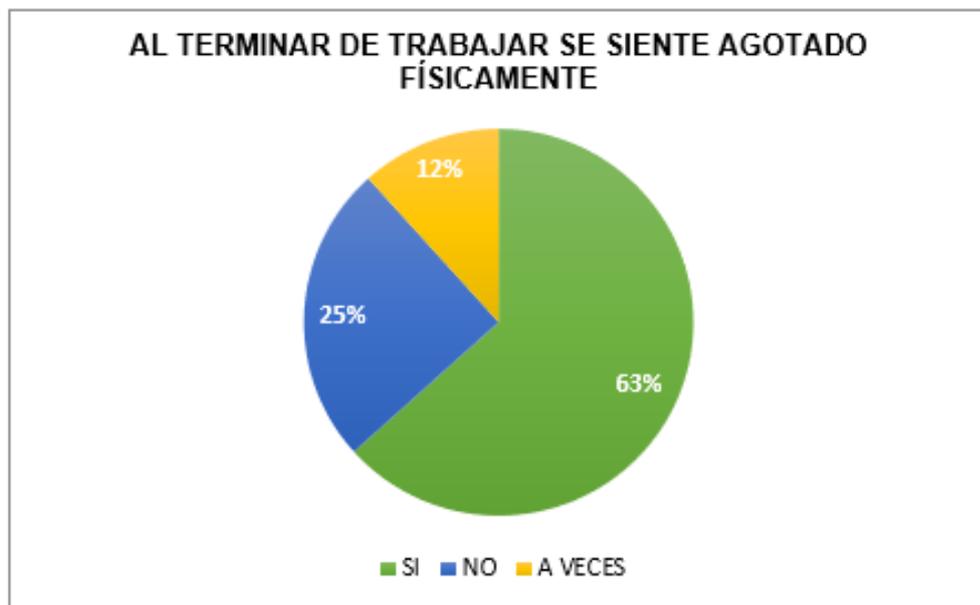
| SEGUNDA DIMENSION – RELACION CON EL ENTORNO | | |
|---|---------------------|---------------------|
| Al terminar de trabajar se siente agotado físicamente | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 76 | 63% |
| NO | 30 | 25% |
| A VECES | 14 | 12% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Como parte del estudio de la percepción luego del trabajo, tenemos a la pregunta de como se siente al terminar una jornada laboral, la respuesta mayoritaria fue positiva, represando por un 63%. Lo que nos da a relucir una población ampliamente agotada respecto a sus jornadas de trabajo, papel que desempeñan y aplicación de capacidades en el trabajo. Sin embargo, es esperanzador como un 25% de los trabajadores no se sienten así luego de las jornadas de trabajo.

24. ALTERACION DE LOS HÁBITOS DE SUEÑO

| SEGUNDA DIMENSION – RELACION CON EL ENTORNO | | |
|---|---------------------|---------------------|
| Las tensiones están alterando mis hábitos del sueño | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
| SI | 78 | 65% |
| NO | 12 | 10% |
| A VECES | 30 | 25% |
| TOTAL | 120 | 100% |



INTERPRETACIÓN: Por último, se evalúa si la tensión generada en el entorno laboral de los trabajadores ha alterado los hábitos de sueño, se obtiene como respuesta mayoritaria (63%), la respuesta afirmativa. Lo cual es esperable debido a diversos puntos tocados previamente donde hemos podido apreciar como la relación con el entorno altera una diversidad de funciones biológicas de los trabajadores.

CONCLUSIONES

- La conclusión principal del trabajado de investigación radica en la demostración de la influencia del síndrome de Burnout en la cultura organizacional de la empresa Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017. Hemos visto como diversos resultados han demostrado como la sintomatología del síndrome de Burnout ha influido sobre la cultura organizacional.
- Dentro del estudio de la sintomatología del síndrome de Burnout, se plantea la pregunta sobre la sensación de ahogo durante las jornadas laborales. Así, tenemos que la mayoría de los trabajadores (50%) ha sentido en el aun momento de su jornada de trabajo la sensación de ahogo no asociado a un trabajo físico extenuante. Lo cual describe una realidad preocupante en la empresa.
- Con respecto a las variables laborales la gran mayoría de empleados se encuentra identificado con su profesión, representado por un 83%. De donde se deduce una población comprometida con su profesión y la labor para la cual han sido instruidos. Además, respecto a la pregunta sobre la identificación con la intuición se obtuvo que la mayoría de los trabajadores, sí se encuentran identificados y comprometidos, siendo representado este valor con un 42% del total.
- Dentro del apartado de cultura organización tenemos que frente a la percepción de un conjunto de valores dentro de la institución la mayoría de los trabajadores refirieron una respuesta afirmativa, represando por un total de 55 trabajadores (46%). Sin embargo, dicho porcentaje no representa ni la mitad de los trabajadores de toda la empresa, lo cual representa que probablemente la empresa no ha generado el conjunto de valores que puedan regir la conducta de los trabajadores. Por otro lado, se ha podido apreciar que, frente al cuestionamiento sobre una perspectiva común y su desempeño laboral en la institución, se obtuvo

que la gran mayoría respondió afirmativamente (54%). De lo cual se puede concluir que a pesar de que la empresa no genera un sistema de valores dentro de sus trabajadores, estos comparten una imagen con dicha empresa y refieren tener una perspectiva en común.

- Frente al análisis de la cultura organizacional según sus características laborales, tenemos al cuestionamiento sobre la interacción entre la dirección de la empresa y los objetivos de los grupos profesionales, se obtuvo que la gran mayoría sienten que “A veces” se encuentran en armonía dichos conceptos. Lo cual nos hace pensar que existen ciertas situaciones en la empresa donde se evidencia un objetivo común para los trabajadores y la empresa, pero esta situación no es de carácter constante.

RECOMENDACIONES

- El oportuno informe de resultados a la empresa Aceros Arequipa S.A. sede Pisco, en beneficio de sus trabajadores y como parte del proceso de mejoramiento de sus procesos de atención y trabajo laboral
- Es importante considerar que la carga de estrés en los trabajadores esta causando sintomatología compatible con el cuadro de síndrome de Burnout, además de afectar su calidad de vida. Se recomienda evaluación medica de los trabajadores, por parte de la empresa.
- Es importante generar un sistema de valores dentro de la empresa e incluir a los trabajadores en ella, lo cual brindara un compromiso e identificación de estos.
- Se considera importante reforzar los conceptos de perspectiva común y su desempeño laboral, dentro de la población de grupos profesionales a fin de obtener mejores resultados desde un punto de vista de la productividad, así como lograra la realización y la resolución de obstáculos de los trabajadores.
- Promover la comunicación de los trabajadores con la empresa a fin de concretar y discutir los puntos tocados, para llegar a habilitar un mejor ambiente laboral y se pueda desarrollar las labores de manera armoniosa teniendo en cuenta los valores de respeto y equidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Thomas N. Resident burnout. JAMA 2004;292:2880- 2889.
2. Albaladejo R, Villanueva R, Ortega P, Astacio P, Calle ME, Dominguez V. Síndrome de burnout en el personal de enfermería en un hospital de Madrid. Rev Esp Salud Publica 2004; 78: 505-516.
3. Álvarez-Hernández G, Medécigo-Vite S, Ibarra-García C. Prevalence of burnout syndrome in medical residents from a pediatric hospital in Sonora, Mexico - 2008. Bol Med Hosp Infant Mex 2010; 67:40-46.
4. Merino E. Síndrome de burnout en trabajadores del Servicio de Pediatría del Hospital Sullana, 2007. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2009.
5. Gamonal Y, García C, Silva Z. Síndrome de burnout en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas. Rev Enferm Herediana 2008; 1: 33-39.
6. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. Maslach Burnout Inventory Manual. 3th ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1996
7. Guido Evans F. Síndrome de burnout en residentes de cirugía y cirujanos generales de tres hospitales de Lima Metropolitana, 2006: un estudio piloto. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2006.
8. Jamanca R, Vega C, Zanabria D. Síndrome de burnout en personal médico del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2007.

9. Guevara C, Henao D, Herrera J. Síndrome de desgaste profesional en médicos internos y residentes. Hospital Universitario del Valle, Cali, 2002. Colomb Med 2004; 35: 173-178.
10. Aguilar A, Gutiérrez R. El fenómeno de burnout en médicos en dos hospitales de Lima-Perú. Rev Psicol Herediana 2007; 2:1-13
11. Dyrbye L, Thomas M, Massie S, Power D, Eacker A, Harper W, et al. Burnout and suicidal ideation among U.S. medical students. Ann Intern Med 2008; 149: 334- 341.
12. Dyrbye L, Thomas M, Harper W, Massie S, Power D, Eacker A, et al. The learning environment and medical student burnout: a multicentre study. Med Educ 2009; 43: 274-282.
13. Dyrbye L, Thomas M, Huschka M, Lawson K, Novotny P, Sloan J, et al. A Multicenter study of burnout, depression, and quality of life in minority and nonminority US medical students. Mayo Clin Proc 2006; 81: 1435-1442.
14. Santen S, Holt D, Kemp J, Hemphill R. Burnout in medical students: Examining the prevalence and associated factors. South Med J 2010; 103: 758-764.
15. Pereda L, Márquez F, Hoyos M, Yáñez M. Síndrome de burnout en médicos y personal paramédico. Salud Mental 2009;32:399-404.
16. Estela L, Jiménez C, Landeo J, Tomateo J, Vega J. Prevalencia de síndrome de burnout en alumnos del séptimo año de medicina de una universidad privada de Lima, Perú. Rev neuropsiquiatr 2010;73(4):147-56.
17. Grau A, Flichtentrei D, Suñer R, Font S, Prats M, Braga, F. El burnout percibido o sensación de estar quemado en profesionales sanitarios:

prevalencia y factores asociados. Información psicológica. 2008; (91-92): 64-79.

18. Corredor P, Monroy F. Descripción y comparación de patrones de conducta, estrés laboral y burnout en personal sanitario. *Hacia promoci. Salud*, 14 (1): 109-123.
19. Castañeda A, García G. Prevalencia del síndrome de agotamiento profesional (burnout) en médicos familiares mexicanos: análisis de factores de riesgo. *Rev. Colomb. Psiquiatr.* 2010; 39 (1): 67-84.
20. Dickinson B, González S, Fernández O, Palomeque R, González Q, Hernández V. Burnout Syndrome among Mexican Primary Care Physicians. *Archivos en Medicina Familiar.* 2007; 9 (2): 75-79.
21. Matía C, Cordero G, Mediavilla B, Pereda R. Prevalencia de burnout y variables asociadas en los médicos de atención primaria de Burgos. *Atención Primaria.* 2006; 38(1): 58-59.
22. Tuesca R, Iguarán M, Suárez M, Vargas G, Vergara D. Síndrome de Desgaste Profesional en enfermeras/os del área metropolitana de Barranquilla. *Salud Uninorte.* 2006; 22 (2): 84-91.
23. Palmer Y, Prince R, Searcy R, Compean B. Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería de 2 hospitales mexicanos. *Enferm Clín.* 2007; 17 (5): 256- 260.
24. Aranda C, Pando M, Torres T, Salazar J, Franco S. Factores psicosociales y síndrome de burnout en médicos de familia. México. *An Fac Med.* 2005; 66 (3): 225-231.

25. Illera D. Síndrome de Burnout, aproximaciones teóricas. Resultado de algunos estudios en Popayán. Revista De La Facultad Ciencias De La Salud. 2006; 8(9): 25-30.
26. Ana B. Barragán. et. al. Variables relacionadas y prevalencia del burnout en profesionales sanitarios European Journal of Health Research 2015, Vol. 1, Nº 1 (Págs. 5-14).
27. Miguel Picasso-Pozo et. al. síndrome de burnout en estudiantes de odontología de una universidad peruana. Kiru 9(1), 2012.
28. María Eugenia Galván et. al. Síndrome de desgaste profesional (burnout) en médicos de unidades de cuidados intensivos pediátricos en la Argentina.
29. Ríos Castillo, J. Burnout en personal administrativo de una dependencia gubernamental: análisis de sus factores relacionados. Investigación y ciencia - Universidad Autónoma de Aguascalientes. 2007; 37:26-34.
30. García M, González R, Aldrete M, Acosta M, León S, 2014. Relación entre Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal Administrativo Universitario. Cienc Trab. May-Ago; 16 [50]:97-102.
31. Quintero N. CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EMPRESA VIGILANTES ASOCIADOS COSTA ORIENTAL DEL LAGO. NEGOTIUM. 2008;9(3):33-51.
32. Madero Llanes J. BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA DE YUCATÁN, MÉXICO. Revista Electrónica de Psicología Iztacala. 2018;16(3):741-762.

33. ORAMAS VIERA A. "ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES CUBANOS DE ENSEÑANZA PRIMARIA" [Doctorado]. INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LOS TRABAJADORES; 2013.
34. Ghaddar A. ESTRES LABORAL Y SALUD MENTAL EN FUNCIONARIOS DEL CENTRO PENITENCIARIO ALBOLOTE. Escuela Andaluza de Salud Pública; 2006.
35. Arias Gallegos W. Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. Revista Cubana de Salud Pública 2012. 012;38(4):525-535.
36. Leka S, Griffiths A, Cox T. ¿Que es el estrés laboral?. La organización del trabajo y el estrés. Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones. [Internet]. Organización Mundial de la Salud; 2004. [acceso 5 de octubre de 2005]. Disponible en:
http://www.who.int/-occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
37. Middelorp CM, Stubbe JH, Cath DC, Boomsma DI. Familial clustering in burnout: a twin-family study. Psychol. Med. 2005; 35 (1): 113-120.
38. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job Burnout. Annu Rev Psychol 2001; 52 (1): 397-422.
39. Borritz M, Bultmann U, Rugulies R, Christensen KB, Villadsen E, Kristensen TS. Psychosocial work characteristics as predictors for burnout: findings from 3 year follow up of de PUMA Study. J. Occup. Environ. Med 2005; 47(8): 1015-1025.
40. Golembiewski, R. (1979). *Approaches to Planned Change, Part I: Orienting Perspectives and Micro-level Interventions*. Marcel Dekker, New York. New York.
41. Gross, W., & Shichman, S. (1987). *How to grow an organizational culture*. *Personnel*, Sept.: 52-56

42. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.) McGraw Hill.
43. Kovach, B. (1986). *The derailment of fast-track managers*. *Organizational Dynamics, autumn: 41-48*.
44. Lawrence, P., & Lorsch, J. (1967). *Organization and Environment*. Harvard University Press, Cambridge.
45. Lazarus, R. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
46. Lazarus, R. (1991). *Psychological Stress and the Coping Process*.
47. Loli P., A., Galicia Fernando, A. V., & Jorge, L. P. (2008). *Agotamiento laboral en profesionales de salud de Lima Metropolitana*. Peru: Universidad Mayor de San Marcos, Lima – Perú.
48. Martin, J., & Siehl, C. (1983). *Organizational Culture and counter-culture: An uneasy symbiosis*. *Organizational Dynamics, autumn: 52-64*.
49. Morales Lindo, C. M. (2007). *Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, Perú-2007*. Perú.
50. Oliveira Santos Ana, C. L. (2010). *Profesionales de la salud mental: Estrés y los factores de estrés de estrés y los factores de estrés en la salud mental en el trabajo profesional Brasil abril*.
51. Pascale, R. (1984). *Fitting new employees into the company culture*. *Fortune, May 28:28-40*.
52. Pattison, H., & Gross, H. (1996). *Pregnancy, work and women's well-being: a review*. *Work & Stress; 10: 72-87*.
53. Rockeach, M. (1968). *Beliefs, Attitudes and Values*.

54. Rodríguez, & Cols. (2008). *Burnout en profesionales de enfermería que trabajan en Centros Asistenciales de la Octava Región, Chile, Diciembre 2008.*
55. Sánchez Castro, A. (2008). *Cultura organizacional y gestión de recursos humanos en los Institutos Tecnológicos de la Provincia de Chanchamayo; Huancayo . Perú.*

ANEXOS

1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN ACEROS AREQUIPA S.A. SEDE PISCO EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017”

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INSTRUMENTO | POBLACION Y MUESTRA |
|--|--|--|---|---|------------------------------|---|
| <p>¿Cuáles es la influencia del Estrés Laboral en la cultura organizacional del personal administrativo en Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017?</p> <p>PROBLEMA SECUNDARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la distribución del síndrome de Burnout y de sus | <p>Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en la cultura organizacional del personal administrativo en Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la distribución del síndrome de Burnout | <p>El síndrome de Bournout está determinado significativamente por el agotamiento emocional, realización Personal o Sentimiento de bajo logro y despersionalización en el personal administrativo en el Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a</p> | <p>SINDROME BURNOUT</p> <p>CULTURA ORGANIZACIONAL</p> | <p>Agotamiento emocional Realización personal o sentimiento de bajo logro</p> <p>valores y creencias, cultura compartida, imagen integrada y comunicación</p> | <p>ENCUESTA ESTRUCTURADA</p> | <p>En el presente trabajo académico se tendrá como muestra a 120 trabajadores de la sede Pisco de la empresa Aceros Arequipa S.A. durante el periodo Julio a Diciembre 2017</p> |

| | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|--|
| <p>componentes en Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y las variables sociodemográficas y laborales en el personal administrativo en Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017? • ¿Cómo es la cultura organizacional | <p>y de sus componentes sanitario hospitalario en el Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación del síndrome de Burnout y las variables sociodemográficas y laborales en el personal administrativo en el Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017 • Estudiar la cultura organizacional del | <p>Diciembre del 2017</p> <p>HIPOTESIS SECUNDARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> •El desempeño laboral está determinado significativamente por Productividad, Características personales y la Pericia del personal administrativo en el Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017 | | | | |
|---|---|---|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>según sus dimensiones en Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la cultura organizacional del personal administrativo según sus características personales y laborales en Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017? | <p>personal administrativo según sus dimensiones en el Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la cultura organizacional del personal administrativo según sus características personales y laborales en el Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017 | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

2.Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

RESOLUCIÓN N° 136-2006-CONAFU

RESOLUCIÓN N° 432-2014-CONAFU

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN ACEROS AREQUIPA S.A. SEDE PISCO EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017”

Yo.....
.....con DNI N°.....doy el
consentimiento para que el BACH. (NOMBRE DE LA AUTORA), utilice la información del presente trabajo de investigación de tesis titulado **“CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN ACEROS AREQUIPA S.A. SEDE PISCO EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017”**A su vez, el tesista se compromete a mantenerme informado acerca de los resultados obtenidos en dicho trabajo de investigación.

.....

Firma

Lima.....de.....del 2018

3.Encuestas – Cuestionario



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

RESOLUCIÓN N° 136-2006-CONAFU

RESOLUCIÓN N° 432-2014-CONAFU

ENCUESTA

Estimados trabajadores por medio de la presente los saludamos y solicitamos se sirvan a responder la presente encuesta con objetividad y sinceridad para poder realizar una mejora continua de la empresa la misma que será de forma anónima y confidencial.

OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en la cultura organizacional del personal administrativo en Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017

NOMBRE Y APELLIDOS:

SEXO: F () M ()

EDAD:

| VARIABLE INDEPENDIENTE – CULTURA ORGANIZACIONAL | | | | |
|---|---|----|----|---------|
| PRIMERA DIMENSION - VALORES Y CREENCIAS | | SI | NO | A VECES |
| 1 | Se identifica Ud. con su profesión | | | |
| 2 | Se siente identificado con su institución | | | |
| 3 | Cree Ud. que es responsable con sus actividades laborales | | | |
| 4 | Existe un conjunto de valores claro y consistente que rigen la forma en que nos conducimos | | | |
| 5 | La mayoría de los miembros de la institución están comprometidos con su trabajo | | | |
| 6 | La información de la institución se consigue fácilmente cuando se le necesita | | | |
| 7 | La planificación del trabajo diario es continua | | | |
| 8 | Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos profesionales | | | |
| SEGUNDA DIMENSION – CULTURA COMPARTIDA | | | | |
| 9 | Trabajar en su grupo profesional es formar parte de un equipo | | | |
| 10 | Acostumbra a hacer tareas en equipo | | | |
| 11 | Los grupos profesionales y no los individuos son los principales pilares de su institución | | | |
| 12 | El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la institución | | | |
| 13 | Existe un conjunto de valores claros y consistentes que rigen en la forma que se conduce su institución | | | |
| 14 | Ignorar los valores esenciales de su institución le ocasionara problemas | | | |
| 15 | Existe un código de ética que guie su comportamiento y le ayude a distinguir de lo correcto | | | |
| 16 | Le resulta fácil lograr el consenso aun en temas difíciles | | | |



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

RESOLUCIÓN N° 136-2006-CONAFU

RESOLUCIÓN N° 432-2014-CONAFU

ENCUESTA

| VARIABLE INDEPENDIENTE – CULTURA ORGANIZACIONAL | | | | |
|--|---|-----------|-----------|----------------|
| TERCERA DIMENSION – IMAGEN COMPARTIDA | | SI | NO | A VECES |
| 17 | Su grupo laboral de la institución tiene una perspectiva en común | | | |
| 18 | Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos ocupacionales de su institución | | | |
| 19 | Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos | | | |
| 20 | Los comentarios y recomendaciones del cliente conducen a menudo a introducir cambios | | | |
| 21 | Compara continuamente el progreso con los objetivos trazados | | | |
| 22 | Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros | | | |
| 23 | La organización tiene una visión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo | | | |
| 24 | La dirección de la organización nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar | | | |
| CUARTA DIMENSION – COMUNICACION | | | | |
| 25 | Los lidere y directores tienen una perspectiva a largo plazo | | | |
| 26 | El pensamiento a corto plazo compromete a menudo a nuestra visión a largo plazo | | | |
| 27 | Mi jefe Directo me ha explicado claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades | | | |
| 28 | El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la institución | | | |
| 29 | Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo | | | |
| 30 | La información que recibo siempre es a través de rumores o canales informales de comunicación | | | |
| 31 | Recibo "en forma oportuna" la información que requiero para mi trabajo | | | |
| 32 | La información que recibo es útil e importante para el desarrollo de mis actividades | | | |



ENCUESTA

Estimados trabajadores por medio de la presente los saludamos y solicitamos se sirvan a responder la presente encuesta con objetividad y sinceridad para poder realizar una mejora continua de la empresa la misma que será de forma anónima y confidencial.

OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en la cultura organizacional del personal administrativo en Aceros Arequipa S.A. sede Pisco en el periodo de Julio a Diciembre del 2017

NOMBRE Y APELLIDOS:

| VARIABLE DEPENDIENTE – ESTRÉS LABORAL | | | | |
|---------------------------------------|--|----|----|---------|
| PRIMERA DIMENSION – ESPUESTA CORPORAL | | SI | NO | A VECES |
| 1 | ¿Ha tenido la sensación de ahorro sin haber realizado esfuerzo físico durante la jornada laboral? | | | |
| 2 | ¿Ante situaciones conflictivas en el trabajo, se altera su respiración? | | | |
| 3 | ¿Mientras desarrolla sus actividades laborales siente que su corazón late rápidamente? | | | |
| 4 | ¿Ha notado que sus problemas respiratorios se agudizan a medida que transcurre su jornada laboral? | | | |
| 5 | ¿Ha sentido dolor de pecho cuando realiza sus actividades laborales? | | | |
| 6 | Ante situaciones de tensión en el trabajo, ¿Siente que se le acelera el pulso? | | | |
| 7 | La planificación del trabajo diario es continua | | | |
| 8 | Siente que ha aumentado de peso, en su periodo como trabajador de esta empresa | | | |
| 9 | ¿Ha sentido que su jornada laboral está alterando su hábito alimenticio? | | | |
| 10 | ¿Ha sentido adormecimiento de brazos y piernas mientras realiza sus actividades laborales? | | | |
| 11 | Se siente rígido cuando termina su jornada laboral | | | |
| 12 | Sufre de dolor de espalda continuamente | | | |
| 13 | Se ha sentido triste sin razón aparente | | | |
| 14 | Ha tenido deseos de llorar sin motivos | | | |
| 15 | Cuando termina su jornada de trabajo se siente vacío/a | | | |
| 16 | Se ha sentido irritado por distracciones relativamente pequeñas | | | |
| 17 | ¿Siente molestias estomacales ante situaciones conflictivas durante su jornada laboral? | | | |



ENCUESTA

| VARIABLE DEPENDIENTE – ESTRÉS LABORAL | | | | |
|--|---|-----------|-----------|----------------|
| SEGUNDA DIMENSION – RELACION CON EL ENTORNO | | SI | NO | A VECES |
| 18 | Se ha sentido enfadado fácilmente con las personas que trabaja | | | |
| 19 | Los problemas laborales lo ponen agresivo/a | | | |
| 20 | Se ha vuelto criticón y solo busca defectos en su centro de trabajo | | | |
| 21 | Ante situaciones conflictivas suele quedarse paralizado | | | |
| 22 | Al terminar de trabajar se siente agotado físicamente | | | |
| 23 | Su trabajo le resulta monótono y aburrido | | | |
| 24 | Se siente defraudado con su trabajo | | | |
| 25 | Tiene pensamientos negativos de su trabajo | | | |
| 26 | Desearía no ir al trabajo | | | |
| 27 | Se siente liberado cuando no sale de su trabajo | | | |
| 28 | Las tensiones están alterando mis hábitos del sueño | | | |



**FORMATO DE VALIDEZ SUBJETIVA DE
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ESCALA DE OPINIÓN DEL EXPERTO
APRECIACION DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE
MEDICIÓN**

| N° | ASPECTOS A CONSIDERAR | SI | NO |
|----|---|----|----|
| 1 | El instrumento tiene estructura lógica. | | |
| 2 | la secuencia de presentación de ítems es óptima | | |
| 3 | El grado de dificultad o complejidad de los ítems. | | |
| 4 | Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles. | | |
| 5 | Los reactivos reflejan el problema de investigación. | | |
| 6 | El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación. | | |
| 7 | Los ítems permiten medir el problema de investigación. | | |
| 8 | Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | | |
| 9 | El instrumento abarca las variables, sub variables e indicadores. | | |
| 10 | Los ítems permiten contrastar la hipótesis. | | |

FECHA:...../...../.....

NOMBRE Y APELLIDOS



**FORMATO DE VALIDEZ SUBJETIVA DE
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ESCALA DE OPINIÓN DEL EXPERTO
APRECIACION DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE
MEDICIÓN**

| N° | ASPECTOS A CONSIDERAR | SI | NO |
|----|---|----|----|
| 1 | El instrumento tiene estructura lógica. | | |
| 2 | la secuencia de presentación de ítems es óptima | | |
| 3 | El grado de dificultad o complejidad de los ítems. | | |
| 4 | Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles. | | |
| 5 | Los reactivos reflejan el problema de investigación. | | |
| 6 | El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación. | | |
| 7 | Los ítems permiten medir el problema de investigación. | | |
| 8 | Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | | |
| 9 | El instrumento abarca las variables, sub variables e indicadores. | | |
| 10 | Los ítems permiten contrastar la hipótesis. | | |

FECHA:...../...../.....

NOMBRE Y APELLIDOS



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

RESOLUCIÓN N° 136-2006-CONAFU
RESOLUCIÓN N° 136-2006-CONAFU

RESOLUCIÓN N° 432-2014-CONAFU
RESOLUCIÓN N° 432-2014-CONAFU

**FORMATO DE VALIDEZ SUBJETIVA DE
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ESCALA DE OPINIÓN DEL EXPERTO
APRECIACION DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE
MEDICIÓN**

| N° | ASPECTOS A CONSIDERAR | SI | NO |
|----|---|----|----|
| 1 | El instrumento tiene estructura lógica. | | |
| 2 | la secuencia de presentación de ítems es óptima | | |
| 3 | El grado de dificultad o complejidad de los ítems. | | |
| 4 | Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles. | | |
| 5 | Los reactivos reflejan el problema de investigación. | | |
| 6 | El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación. | | |
| 7 | Los ítems permiten medir el problema de investigación. | | |
| 8 | Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | | |
| 9 | El instrumento abarca las variables, sub variables e indicadores. | | |
| 10 | Los ítems permiten contrastar la hipótesis. | | |

FECHA:...../...../.....

NOMBRE Y APELLIDOS