



UNIVERSIDAD
MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA

TESIS

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
COLABORADORES CON ALTO Y BAJO NIVEL DE BURNOUT EN
UNA EMPRESA DE TELEMERCADOTECNIA DE LIMA
METROPOLITANA**

Autoras

EVELING ESTEFANY BLANCO BAZAN
(ORCID: 0000-0002-6181-8653)

CINTHIA LIZET SALAZAR AROTINCO
(ORCID: 0000-0002-54671155)

Asesor

Dr. Ambrosio Tomás Rojas
(ORCID: 0000-0002-9722-2501)

Para optar al Título Profesional de

PSICÓLOGA

LIMA - PERÚ
2021



Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Permite descargar la obra y compartirla, pero no permite ni su modificación ni usos comerciales de ella.



UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE EDUCACION Y PSICOLOGIA

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Ante el Jurado conformado por los docentes:

Mag. Mónica Rocío DEL AGUILA CHAVEZ	Presidenta
Mag. Jhoanna Isabel ALTAMIRANO BASURCO	Vocal
Mag. Juan José YARINGAÑO LIMACHE	Secretario

La Bachiller doña Cinthia Lizet Salazar Arotinco, ha sustentado su Tesis, titulada **“PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES CON ALTO Y BAJO NIVEL DE BURNOUT EN UNA EMPRESA DE TELEMERCADOTECNIA DE LIMA METROPOLITANA”** para optar al Título Profesional de Psicóloga.

El Jurado después de haber deliberado sobre la calidad de la sustentación de la citada Tesis, acordó declarar a la Bachiller:

CÓDIGO	APELLIDOS Y NOMBRES	CALIFICATIVO(*)
2012031	Cinthia Lizet SALAZAR AROTINCO	Aprobado por mayoría

Concluido el acto de sustentación, la Presidenta del Jurado levantó la Sesión Académica siendo las 12:00 horas, del día 13 de mayo del 2021.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTA

ASESOR

Dr. TOMAS ROJAS, Ambrosio



UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE EDUCACION Y PSICOLOGIA

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Ante el Jurado conformado por los docentes:

Mag. Mónica Rocío DEL AGUILA CHAVEZ	Presidenta
Mag. Jhoanna Isabel ALTAMIRANO BASURCO	Vocal
Mag. Juan José YARINGAÑO LIMACHE	Secretario

La Bachiller doña Eveling Estefany Blanco Bazan, ha sustentado su Tesis, titulada **“PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES CON ALTO Y BAJO NIVEL DE BURNOUT EN UNA EMPRESA DE TELEMERCADOTECNIA DE LIMA METROPOLITANA”** para optar al Título Profesional de Psicóloga.

El Jurado después de haber deliberado sobre la calidad de la sustentación de la citada Tesis, acordó declarar a la Bachiller:

CÓDIGO	APELLIDOS Y NOMBRES	CALIFICATIVO(*)
2012163	Eveling Estefany BLANCO BAZAN	Aprobado por mayoría

Concluido el acto de sustentación, la Presidenta del Jurado levantó la Sesión Académica siendo las 12:00 horas, del día 13 de mayo del 2021.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTA

ASESOR

Dr. TOMÁS ROJAS, Ambrosio

Dedicatoria

Dedicamos esta investigación a **DIOS** por habernos dado la fortaleza necesaria para lograr este trabajo tan importante y por todas sus bendiciones recibidas.

Dedicamos esta investigación a nuestros **PADRES** por su amor, confianza, fortaleza, apoyo moral, por el ejemplo de constancia que hemos recibido día a día de ellos y sobre todo por siempre estar ahí para sus hijas.

Dedicamos esta investigación a nuestras **HERMANAS** por su apoyo, cariño, ánimos para seguir adelante en los momentos de cansancio.

Dedicamos esta investigación a **TODAS** las personas (docentes, colegas, compañeros de trabajo, amigos) que con su experiencia y apoyo ayudaron a la culminación de este trabajo.

Reconocimientos

Al **Dr. Ambrosio Tomás Rojas** por todo su apoyo, paciencia y dedicación para poder llevar a cabo la realización de este trabajo tan importante.

A la empresa **Báyental** por permitir que se realicen la evaluación de su personal a cargo.

Tabla de contenido

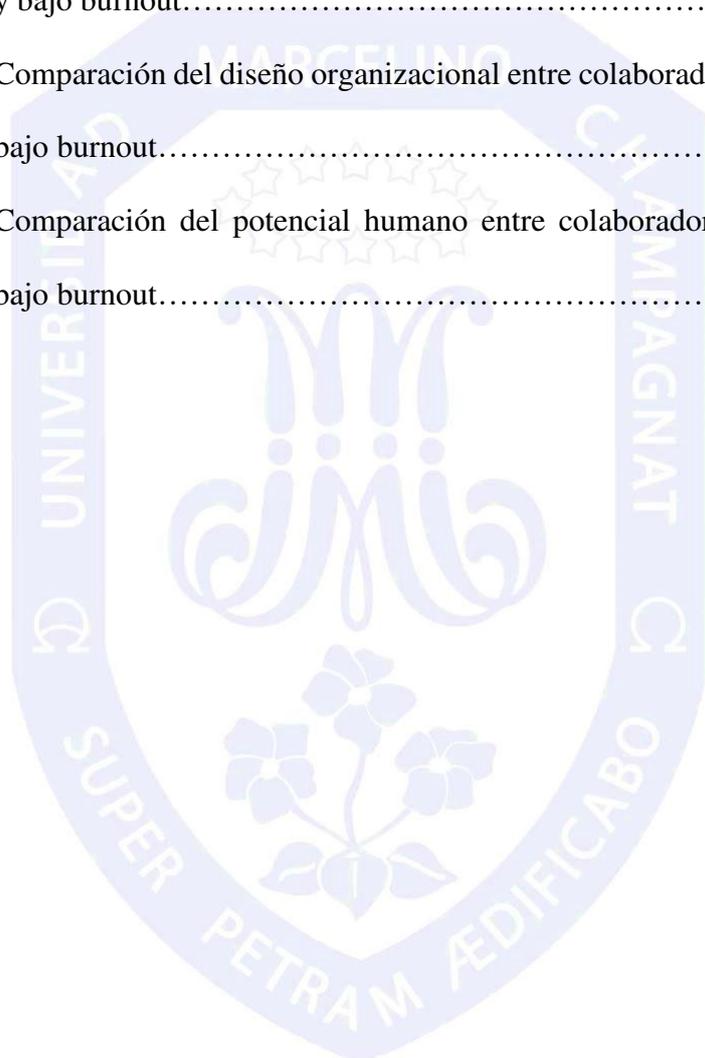
Dedicatoria.....	ii
Reconocimientos.....	iii
Contenido.....	iv
Lista de tablas.....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción.....	1
1. Planteamiento del problema.....	3
1.1 Presentación del problema.....	3
1.2 Definición del problema.....	7
1.2.1. Problema general.....	7
1.2.2. Problemas específicos.....	7
1.3. Justificación de la investigación.....	8
1.4. Objetivos.....	9
1.4.1. Objetivo general.....	9
1.4.2. Objetivos específicos.....	9
2. Marco teórico.....	10
2.1. Antecedentes.....	10
2.2 Bases teóricas.....	15
2.3. Definición de términos básicos.....	21
3. Hipótesis y variables.....	26
3.1 Hipótesis general.....	26
3.2. Hipótesis específicas.....	26
3.3. Variables.....	27

3.3.1 Definición conceptual.....	27
3.3.2. Operacionalización.....	28
4. Metodología.....	30
4.1. Tipo de investigación.....	30
4.2. Diseño de la investigación.....	30
4.3. Población y muestra.....	31
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
4.5. Procesamiento de datos.....	40
5. Resultados.....	42
5.1. Presentación de datos generales.....	42
5.2. Presentación y análisis de datos.....	43
6. Discusión de resultados.....	49
7. Conclusiones y recomendaciones.....	52
7.1. Conclusiones.....	52
7.2. Recomendaciones.....	53
Referencias.....	54
Apéndices.....	62
Apéndice A.....	63
Apéndice B.....	65
Apéndice C.....	66
Apéndice D.....	67
Apéndice E.....	68

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de las variables.....	29
Tabla 2	Distribución de la población según variables sociodemográficas.....	31
Tabla 3	Componentes del Cuestionario de Clima Organizacional.....	33
Tabla 4	<i>KMO</i> y prueba de esfericidad de Bartlett del Cuestionario de Clima Organizacional.....	35
Tabla 5	Análisis factorial exploratorio del Cuestionario de Clima Organizacional.....	35
Tabla 6	Análisis de fiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Clima Organizacional.....	36
Tabla 7	Componentes de la Escala de Medida del Burnout de Shirom-Melamed.....	37
Tabla 8	<i>KMO</i> y prueba de esfericidad de Bartlett de la Escala de Medida del Burnout de Shirom-Melamed.....	38
Tabla 9	Análisis factorial exploratorio de la Escala de Medida del Burnout de Shirom-Melamed.....	38
Tabla 10	Análisis de fiabilidad por consistencia interna de la Escala de Medida del Burnout de Shirom-Melamed.....	40
Tabla 11	Estadísticas descriptivas de la variable clima organizacional.....	42
Tabla 12	Estadísticas descriptivas de la variable burnout.....	43
Tabla 13	Evaluación de la distribución normal de la variable clima organizacional.....	44
Tabla 14	Evaluación de la distribución normal de la variable burnout.....	44

Tabla 15	Resultados del análisis cluster para la variable burnout.....	45
Tabla 16	Comparación del burnout entre clusters.....	46
Tabla 17	Comparación del clima organizacional entre colaboradores con alto y bajo burnout.....	46
Tabla 18	Comparación de la cultura organizacional entre colaboradores con alto y bajo burnout.....	47
Tabla 19	Comparación del diseño organizacional entre colaboradores con alto y bajo burnout.....	47
Tabla 20	Comparación del potencial humano entre colaboradores con alto y bajo burnout.....	48



Resumen

El objetivo general fue determinar si existen diferencias significativas en la percepción del clima organizacional en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercado de Lima Metropolitana. El diseño fue no experimental, transversal y comparativo. La muestra usada estuvo conformada por 300 colaboradores de ambos sexos entre 18 y 50 años de edad. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de Clima Organizacional y la Escala de Medida del Burnout de Shirom-Melamed, las cuales fueron sometidas a un análisis factorial exploratorio para determinar la validez basada en la estructura interna; además, se determinó la confiabilidad a través del análisis de consistencia interna. Los resultados indicaron que no existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción del clima organizacional entre los colaboradores con alto y bajo burnout, tanto a nivel de puntaje total como a nivel de dimensiones ($p > 0.05$).

Palabras clave: Burnout, clima organizacional, colaboradores, telemercado.

Abstract

The general objective was to determine if there are significant differences in the perception of the organizational climate in employees with high and low burnout levels in a telemarketing company in Lima Metropolitana. The design was non-experimental, transversal and comparative. The sample consisted of 300 employees of both sexes between 18 and over 50 years old. The instruments used were the Organizational Climate Questionnaire and the Shirom-Melamed's Burnout Measurement Scale, which were subjected to an exploratory factor analysis to determine the validity based on the internal structure, in addition, the reliability of internal consistency was determined. The results indicated that there are no statistically significant differences in the perception of the organizational climate among employees with high and low burnout, both at total score and at dimensions ($p > 0.05$).

Keywords: Burnout, employees, organizational climate, telemarketing.

Introducción

Al revisar la literatura con relación a las investigaciones en psicología, se puede apreciar una gran cantidad de investigaciones correlacionales bivariadas. La psicología organizacional no es ajena a ello. Al indagar sobre los estudios que traten de las variables clima organizacional y burnout, se encuentran también muchos estudios de tipo correlacional, muchos de ellos con resultados contradictorios y que solamente se limitan a calcular coeficientes de correlación sin precisar causalidad. En este sentido, la presente investigación indaga el estudio del clima organizacional y el burnout desde la perspectiva de un diseño de comparación de grupos.

El diseño seguido es el no experimental de comparación de grupos, por el cual se desea ofrecer información de cada una de las variables en estudio, identificando las diferencias que existen en la percepción del clima organizacional en colaboradores de alto y bajo nivel de burnout.

La investigación se ha dividido en siete capítulos, comenzando primero por desarrollar el problema de investigación, tomando en cuenta la descripción de la realidad problemática y la definición del problema de la investigación, indicando también la importancia del tema a investigar del problema general.

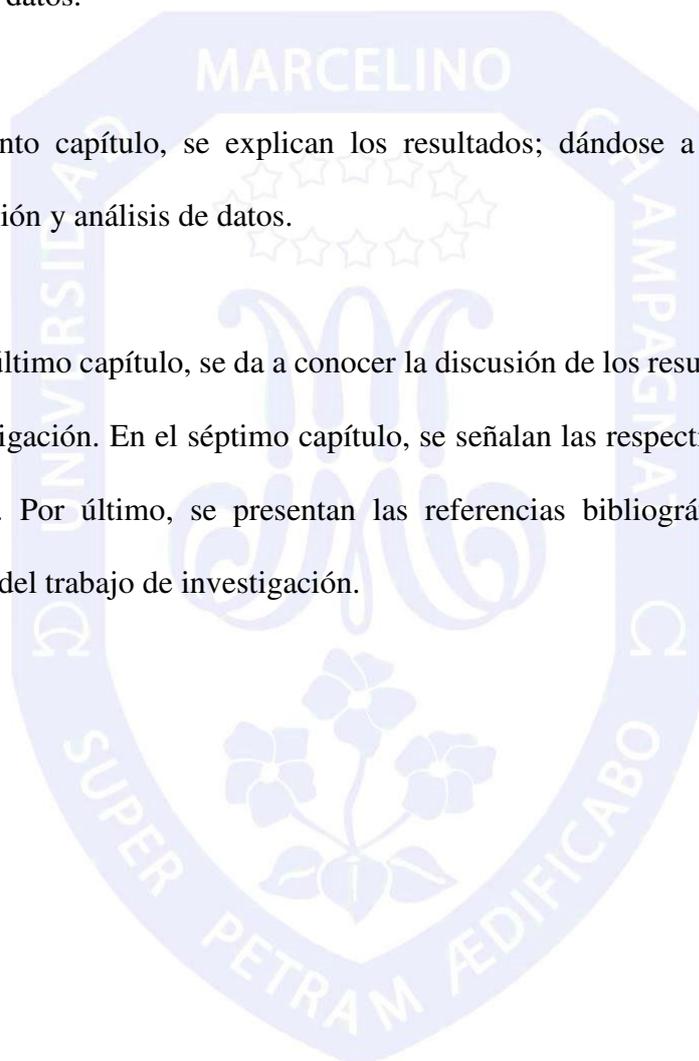
En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico, el cual contextualiza la investigación y los antecedentes tanto nacionales como internacionales.

En el tercer capítulo, se encuentran las hipótesis y variables, las cuales son las posibles respuestas que se podrían tener de los resultados del estudio.

En el cuarto capítulo, se presenta la metodología, es decir el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el procesamiento de datos.

En el quinto capítulo, se explican los resultados; dándose a conocer los datos generales, prestación y análisis de datos.

En el penúltimo capítulo, se da a conocer la discusión de los resultados obtenidos en la presente investigación. En el séptimo capítulo, se señalan las respectivas conclusiones y recomendaciones. Por último, se presentan las referencias bibliográficas y referencias correspondientes del trabajo de investigación.



1. Planteamiento del problema

1.1 Presentación del problema

En el ámbito de la psicología organizacional vemos que se ha investigado la relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en muchas ocasiones, sobre todo bajo diseños correlacionales bivariados (Arias y Zegarra, 2013; Bernal y Chávez, 2018; Castañeda, 2015; Gago, Martínez y Alegre, 2017; Miranda y Gálvez, 2016; Moreno y Hidalgo, 2010; Percca, 2017; Sandoval y Alvarado, 2014); sin embargo, estos modelos de estudios pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad, debido a que sus resultados no son elementos concluyentes los cuales puedan explicar la dependencia o presencia de ciertos atributos en determinados grupos de estudio.

Uno de los aspectos importantes en todo el mundo es el trabajo, que según Rodríguez (2005, p. 46), es un elemento intrínsecamente relevante y fuente esencial del estilo de vida de las personas, siendo así que el trabajo se torna en un ambiente de transformación del hombre, generando su autorrealización y a su vez creación de valores, así como un medio para regular la calidad de vida

Actualmente, la sociedad y las organizaciones empresariales se desarrollan de manera acelerada, generando en los colaboradores alteraciones internas en el contexto laboral, desencadenando estados emocionales intensos y reacciones, e impidiendo la ejecución de tareas específicas en forma eficiente y eficaz (Campos, 2006, p. 23). En esa perspectiva un buen clima organizacional se relaciona con los siguientes parámetros: la calidad del CEO (Chief Executive Officer), obtención de placer en el puesto de trabajo,

armonía del trabajo con la vida familiar, profesión y, en menor medida, las prestaciones de tipo social. La estabilidad junto con las condiciones laborales se relaciona en ocasiones con este elemento importante, es decir, en el ambiente laboral: sitio, iluminación, calefacción, la climatización, la ergonomía y la ausencia de elementos que afecten la salud de manera directa (ruidos, humos, gases, polvo); todo esto, para que el colaborador pueda regresar a su hogar en las mismas condiciones con las que inició su jornada laboral; de no suceder ello, es posible la existencia de altos niveles de estrés (Jiménez, 2008). El clima laboral u organizacional como factor intrínseco es toda organización, donde la comunicación interna posee un impacto significativo en el rendimiento y su manera de actuar de los colaboradores, lo cual generará que día con día los encargados de recursos humanos, los supervisores, los subgerentes o en su defecto el CEO de la organización, deben atender y vigilar constantemente sus variaciones para evitar una mala comunicación que afecte el rendimiento del locador.

Es así que un estudio correlacional puede pretender determinar si las personas con una calificación alta en una variable también tienen calificación alta en la siguiente variable; y si las personas con una baja calificación en una variable también tienen baja calificación en la siguiente. Las correlaciones dependen de la recolección de dos conjuntos de datos para determinar una relación lineal.

El sector salud o empresas destinadas a distintos rubros, no están lejos de un mal funcionamiento de clima organizacional, desencadenando muchos factores desfavorables que hacen que los colaboradores no puedan realizar de una manera efectiva el trabajando. En mucho caso se observa, el deseo de no ir a trabajar, frustración, depresión, que conllevan a generar Burnout en los trabajadores, que por consiguiente hace que el empleado tome la

medida de renunciar voluntariamente, elevando el grado de rotación, donde se puede observar una inestabilidad para los demás colaboradores. Navarro (2010) sostiene que la alta dirección, con el modelo de cultura organizacional y con sus sistemas de gestión, viene a ser los responsables de desarrollar el terreno adecuado para un adecuado clima laboral. En este sentido, Maslach y Jackson (2006) desarrollaron una línea de investigación centrada en los procesos emocionales; definiendo en un primer momento el burnout como “un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo” (2006, p 52). En esa perspectiva, Guillén y Guil (2011) señalan que el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización profesional o personal, dimensiones del burnout, identificados con carácter crónico y que acontecen dentro de la organización, se relacionan con desencadenantes como el espacio laboral, desenvolvimiento de funciones, relaciones interpersonales y realización de línea de carrera, estructura y supervisión de desempeño laboral según la política organizacional, todas ellas componentes del clima organizacional.

El estrés en nuestra vida cotidiana genera en muchas ocasiones respuesta a nuestros problemas, inclusive realizamos acciones que se piensan no somos capaces de hacer, lo cual genera que hagamos las cosas de manera más rápida para obtener resultados favorables, hasta un cierto punto podemos decir que no es malo para la vida, siempre y cuando se pueda manejar. El Burnout aparece cuando las estrategias generadas ante un problema no resultan óptimas, hace que la persona se sienta preocupada, ansiosa, molesta y agotada, siendo cada vez esto constante, donde el individuo genere efectos negativos para su salud. El síndrome de burnout, según Almendro y De Pablo (2011, como se citó en Dávila y Romero, 2010, p. 18) es un síndrome clínico descrito en 1974, donde se observó que los colaboradores sufrían

de manera paulatina la pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión.

Señalando Botero (2012), el síndrome de burnout tiene tres características principales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización profesional o personal. Por lo cual, y de acuerdo con lo anterior, se indaga en este estudio del clima organizacional y el burnout desde la perspectiva de un diseño de comparación de grupos, a fin de verificar los hallazgos reportados por estudios que solo han seguido un diseño correlacional. En este sentido, la presente investigación se rige bajo un diseño ex post facto, en donde no se establece control sobre las variables independientes, debido a que los efectos ya han ocurrido o son no manipulables (Kerlinger y Lee, 2002).

Según Calderón (2014) existe una relación significativa entre la dimensión de clima organizacional en general, percibido por los colaboradores, con las dimensiones relaciones interpersonales (21%), estilos de dirección (20%), retribución (18%) y claridad y coherencia en la dirección (18%). De acuerdo al párrafo precedente, se puede establecer que el clima organizacional tiene una influencia importante en el colaborador y el burnout, lo cual influye en muchos aspectos de la persona, ya sea en relación con los sentimientos que hace que se sienta desvalorado y fracasado (Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas, 2005).

En tal sentido, este estudio busca identificar si es que la percepción del clima organizacional está influenciada por presentar un síndrome de burnout alto o bajo. Por ello se empleará un diseño ex post facto, que se usa cuando no podemos ejercer control sobre las variables; es decir que no necesitan ser manipuladas las variables independientes, debido a

que los resultados, tanto de las variables independientes como de las dependientes, han ocurrido cuando se produce la recogida de datos (León y Montero, 2003).

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué diferencias existen en la percepción del clima organizacional en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de clima laboral en los colaboradores de una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana?
- ¿Cuál es el nivel de burnout en los colaboradores de una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana?
- ¿Qué diferencias existen en la percepción de la dimensión cultura organizacional en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana?
- ¿Qué diferencias existen en la percepción de la dimensión diseño organizacional en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana?
- ¿Qué diferencias existen en la percepción de la dimensión potencial humano en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana?

1.3. Justificación de la investigación

Para entender mejor la justificación de la actual investigación, se ha organizado dicha información a nivel teórico, práctico y metodológico.

1.3.1 A nivel teórico

La relevancia de investigar las variables clima organizacional y burnout con un diseño de investigación distinto a los realizados en investigaciones anteriores, permitirá confirmar los hallazgos de los estudios correlacionales y aportará al cuerpo de conocimientos en esta línea de investigación.

1.3.2 A nivel práctico

Según los resultados de este estudio, al obtener diferencias en la percepción del clima organizacional en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout, permitirá construir propuestas y planes de intervención que favorecerán la comunidad, salud y calidad de vida laboral, el desarrollo de un clima organizacional adecuado y en ese sentido se buscará intervenir en aquellos trabajadores identificados con altos niveles de burnout.

1.3.3 A nivel metodológico

La presente investigación aportará a la comunidad académica peruana, un nuevo instrumento para evaluar el burnout, determinando sus propiedades psicométricas en colaboradores de una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar si existen diferencias significativas en la percepción del clima organizacional en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana.

1.4.2. Objetivos específicos

- O₁. Describir el nivel de clima laboral en los colaboradores de una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana.
- O₂. Describir el nivel de burnout en los colaboradores de una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana.
- O₃. Determinar si existen diferencias significativas en la percepción de la dimensión cultura organizacional en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana.
- O₄. Determinar si existen diferencias significativas en la percepción de la dimensión diseño organizacional en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana.
- O₅. Determinar si existen diferencias significativas en la percepción de la dimensión potencial humano en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

En relación con las variables estudiadas, se cita los siguientes antecedentes, que fueron encontrados entre diciembre de 2017 hasta agosto de 2019. La presente información fue obtenida a través de las siguientes fuentes bibliográficas: base de datos EBSCO, ERIC, revista Scielo, revista electrónica Educare, portal Dialnet y repositorios de tesis, principalmente de la Universidad Marcelino Champagnat, Universidad Nacional Mayor de San Marcos y la Pontificia Universidad Católica del Perú.

2.1.1 Internacionales

López (2015), en Ecuador, efectuó un estudio con la finalidad de establecer la influencia del síndrome de burnout y el clima organizacional en trabajadores del Ministerio de Electricidad y Energías Renovables del Ecuador. El diseño fue correlacional y uso una muestra de 57 servidores públicos. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario Maslach Burnout (Alfa de Cronbach = .74 en dimensión cansancio emocional; Alfa Cronbach = .57 en realización personal; y Alfa de Cronbach = .59 en despersonalización); y el Cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de Electricidad y Energías Renovables con una consistencia interna de Alfa de Cronbach = .77. Los hallazgos indicaron con respecto a burnout que un alto porcentaje de trabajadores (67%) se encuentra en situación de estrés, donde la despersonalización y la realización personal se encuentran afectados, sin embargo, no presentan agotamiento, lo que indica un sobre esfuerzo por realizar su desempeño laboral. En lo referente al clima organizacional, los servidores públicos se orientan a percibir un

clima inadecuado (65%), existiendo problemas en la motivación, comunicación entre los trabajadores y las autoridades, afectando las relaciones interpersonales y en la satisfacción laboral. Por otro lado, se encontró correlación significativa ($\chi^2 = 3,390, p < ,05$), permitiendo establecer la influencia del síndrome de burnout en el clima organizacional, lo que equivale a que el factor personal influye sobre lo social laboral. Podemos concluir que la despersonalización es la más influyente con el factor comunicación y motivación puesto que refleja actitudes, conductas y sentimientos, ya que al despersonalizarse se deteriora la comunicación y existe una pérdida de motivación de sí mismo.

Castro (2012) realizó una investigación que se orientó a instituir la importancia del clima laboral en el síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala. Empleando un diseño metodológico descriptivo y trabajándose con una población de 50 trabajadores del área administrativa comprendida, siendo las edades de 20 a 60 años, entre femenino y masculino, estado civil (soltero, casado, viudo, divorciado y/o separado) y diferentes niveles de instrucción. Las pruebas administradas fueron la encuesta que evaluó el clima laboral y el test psicométrico Maslach Burnout Inventory. El estudio concluyó que, en efecto, la percepción que los trabajadores tienen del clima laboral, influyó en el incremento de síntomas de estrés, los cuales se pueden incrementar al grado de presentar síndrome de burnout. Del 100% de los encuestados, el 34% coincide en que el clima laboral que se maneja en la organización es óptimo. De la muestra total, un 12% presento un índice considerable de padecer a futuro el síndrome de burnout.

Lubrańska (2011), en Polonia, realizó un estudio con el fin de verificar si el clima organizacional influye en el agotamiento, ocasionados por varios aspectos de la situación

laboral. El diseño fue correlacional y se involucró a 239 personas (122 mujeres, 117 hombres), de entre 21 y 66 años. En el estudio se utilizaron el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Inventario de Clima Organizacional. Los hallazgos demostraron, con respecto al análisis de correlación, el análisis de varianza de una vía y el análisis de regresión, la importancia del enlace entre el clima organizacional (y sus diversos aspectos) y el agotamiento. De acuerdo con la definición, el clima organizacional es la secuela de la percepción subjetiva de muchos escenarios.

Dávila y Romero (2010) realizaron un estudio que abordó la relación entre síndrome de burnout y la percepción de clima organizacional en médicos del área de emergencia; este estudio se dio en clínicas y hospitales del área metropolitana de Caracas, Venezuela. El estudio fue de tipo correlacional. La muestra tuvo a 130 colaboradores, siendo las edades entre los 24 y 53 años. Se utilizaron dos cuestionarios, el Cuestionario de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OTI) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Cuestionario validado Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Afrontamiento (CA). El estudio concluyó que, mientras menos favorable sea la percepción del clima, mayores serán los niveles de padecer el síndrome de burnout. En conclusión, es indispensable que las organizaciones sean conscientes del capital humano, del cual disponen para brindarles un óptimo lugar de trabajo en todos los sentidos.

2.1.2 Nacionales

Pacheco (2016) realizó una investigación que estuvo orientada a saber la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el clima organizacional en un grupo de licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima. La investigación fue de nivel básico y el diseño empleado fue descriptivo correlacional. La muestra fue de 118 licenciadas y técnicas

de enfermería. Los instrumentos empleados fueron el Maslach Burnout Inventory y la Escala de Clima Laboral de Palma. Los instrumentos que se utilizó fueron validados obteniendo un puntaje de .79 y .98 respectivamente. Los resultados indicaron una fuerte correlación (0.89) las cuales fueron, la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional, una correlación muy fuerte entre la despersonalización y clima laboral (0.92) y una fuerte correlación entre realización personal y clima laboral (0.87). Por lo anterior, cabe indicar que en la presente investigación sí existe una relación fuerte entre las variables; por lo que es importante evaluar estas dimensiones, debido a que cada organización posee su propia cultura organizacional presentando una realidad distinta una a la otra.

Quispe (2016) realizó una investigación que abordó estudiar la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores una empresa privada. Esta investigación fue de tipo no experimental transversal, descriptivo, comparativo y correlacional. Participaron 168 trabajadores de una compañía privada de Lima, siendo esta la muestra del estudio. Los instrumentos a utilizar son la escala de estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT-OMS) y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC). Para ambos instrumentos se obtuvieron las propiedades psicométricas. En los resultados que arrojo este estudio se puede evidenciar que existe una relación significativa entre las variables de estrés y clima laboral, al obtener como correlación bivariada una significación de $p < 0.00$. El nivel de estrés predominante en la muestra fue bajo (87.50%) y el clima laboral fue categorizado como favorable (44.05%).

Solís, Zamudio, Matzumura y Gutiérrez (2015) efectuaron un estudio con el propósito de disponer la relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital categoría III-2 de

Lima. El diseño utilizado fue correlacional, trabajando con una muestra 43 profesionales de enfermería. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de Clima Organizacional de MINSA, cuya consistencia interna fue de Alfa de Cronbach = .73 y el Maslach Burnout Inventory, cuya consistencia interna fue de Alfa Cronbach = .73. El estudio mostró como hallazgos que el clima organizacional se orientó hacia el nivel medio (81.4%) y el síndrome de burnout alcanzó un nivel bajo (86%). La correlación entre ambas variables fue baja y no significativa, indicando que el clima fue medianamente favorable, sin embargo, ello no estaba asociado al burnout ($Rho = - .11$). Se puede concluir, que parte importante de las diferencias obtenidas estuvieron acordes con la edad de los colaboradores, teniendo en cuenta las edades entre 28 y 42 años, quienes afrontan de distinta manera las dificultades que se presentan a diario.

Arias y Zegarra (2013) investigaron el clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. El estudio fue de tipo correlacional, teniendo como objetivo encontrar relaciones entre las variables mencionadas. Tomando en cuenta a 93 colaboradores del hospital (67.7% femenino y 32.3% masculino) para poder ser evaluados, siendo las edades entre 19 y 62 años, con una edad promedio de 34 años. El personal administrativo constituyó el 57% de la muestra y el 43% lo constituyó el personal de salud. Se emplearon el Cuestionario de Clima Organizacional, el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Conductas de Afrontamiento en Situaciones de Estrés. Los resultados obtenidos nos indican que existe un clima organizacional favorable y en consecuencia bajos niveles de síndrome de burnout en la gran mayoría de empleados. No encontrando relaciones significativas entre clima organizacional y burnout, pero sí entre clima organizacional y estilo de afrontamiento activo, siendo este el más predominante. De esta manera, el afrontamiento activo se relaciona con la edad, el género masculino o

femenino, estado civil (soltero, casado viudo, divorciado y/o separado), cantidad de número de hijos y el tipo de labor que se realiza el colaborador ($p < .05$). Se puede concluir que el hecho de haber un clima organizacional satisfactorio y un bajo nivel de síndrome de burnout en los locadores, podrían explicar los hallazgos. Por otro lado, se hallaron relaciones significativas entre edad, agotamiento emocional, clima organizacional y el estilo de afrontamiento activo.

A partir de la revisión de los antecedentes se puede observar que existen estudios que han intentado relacionar el clima organizacional y el síndrome de burnout, encontrándose que algunos señalan la presencia de una relación entre ambas variables y otros no han encontrado dicha relación. Se espera que la presente investigación contribuya a la aclaración de estos resultados discrepantes que se encuentran en la literatura.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Clima organizacional

La conceptualización de clima laboral se sustenta en la delimitación de factores organizacionales claramente con objetivos políticos, estructurales y reglas, hasta cualidades percibidas tan subjetivas como la cordialidad y la cooperación que se genera entre ellos (Dessler, 2011). Anzola (2003) señala que este se vincula a las percepciones relativamente permanentes que los colaboradores tienen de la organización, influyendo en el comportamiento de estos.

Toro (2008) considera el clima organizacional como la estimación donde las personas se constituyen en base a las realidades de trabajo. Por otro lado, Sudarsky (2009)

lo conceptualiza como la manera en que las políticas, destrezas administrativas, tecnologías y métodos de la toma de decisiones se ven reflejadas en la conducta de las personas que componen el equipó los cuales son influenciados por ellos. García (2009) lo define basándose en los sentimientos y pensamientos que el personal de la organización pueda percibir a través del ambiente donde lleva a cabo sus labores cotidianas, y del crecimiento personal que pueda lograr dentro de la empresa.

Por otro lado, el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) conceptualiza el clima organizacional como el ambiente en que se desarrollan las relaciones, normas y patrones de comportamiento en la organización, considerando el proceso interactivo que se dé entre los elementos, generando una organización productiva y eficiente o improductiva e ineficiente (Ministerio de Salud, 2008). Esta definición implicaba no solo a los factores objetivos y subjetivos de la organización, además contemplaba la orientación y consecuencias que generaba esta percepción en el contexto laboral.

Por su parte, Calderón (2014) menciona que el proceso interactivo de las variables, son las encargadas de generar cuatro tipos de clima organizacional. El sistema autoritario, genera un tipo de clima de desconfianza, temor e inseguridad generalizados, dado su sistema verticalista en su función. El sistema paternalista genera un tipo de clima condescendiente y de dependencia entre los colaboradores y las autoridades. El sistema consultivo, genera un tipo de clima de confianza, pero con mayores responsabilidades de parte de los colaboradores. Y el sistema participativo, genera un tipo de clima de confianza y genera voluntariamente niveles elevados de compromiso e identificación con la organización y sus objetivos. Las relaciones interpersonales entre el nivel jerárquico y los colaboradores son de confianza. Los tipos de clima organizacional, permite establecer características generales en

toda organización; al respecto, Rodríguez (2005) refiere que las características del clima son: ser permanente y estable en el tiempo, es decir, que el clima mantiene una forma y proceso durante un tiempo, existiendo cambios graduales o tiende a experimentar cambios por situaciones coyunturales (MINSALUD, 2008); influye sobre el comportamiento de los colaboradores, impactando inclusive en su desempeño (MINSALUD, 2008); ejerce influencia en el compromiso e identificación de los colaboradores, afectando ambos aspectos en la organización (MINSALUD, 2008). Además, una modificación del clima organizacional, afecta el comportamiento y actitudes de los colaboradores; un cambio de clima, afecta también a las variables estructurales de la organización y viceversa (estilos de dirección, políticas, planes de gestión, etc.); y, un clima de alarma al interior de la organización afecta el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores (MINSALUD, 2008).

De la revisión de las diferentes definiciones, se observa que existen aquellas que consideran al clima organizacional como un conjunto de aspectos materiales, normativos e interacciones que se establecen en el ambiente laboral. Por otro lado, también se observan definiciones que se basan en la percepción que tienen los colaboradores con relación al entorno en el que desempeñan sus funciones. Es precisamente, este último enfoque el que se tomará en cuenta en el desarrollo de la presente investigación.

2.2.2 Síndrome de burnout

Una segunda variable para estudiar en la presente investigación es el burnout, el cual se procederá a desarrollar a continuación.

El síndrome de burnout también denominado estrés crónico, síndrome de muerte, síndrome del quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional, está catalogado como la enfermedad del nuevo milenio.

Actualmente, en el ámbito organizacional, donde la competencia e inseguridad laboral, las exigencias del contexto laboral, los cambios que se dan a través de generaciones con el ritmo de vida y costumbres, la condicionan a un ritmo acelerado, se generan una serie de consecuencias como angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo en la salud de los individuos, concluyendo muchas veces en estrés.

Maslach y Jackson (2006), desde una perspectiva tridimensional, caracterizan al síndrome de burnout, como a) agotamiento emocional, definiéndola como cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos; b) despersonalización, entendiéndola como actitudes y respuestas negativas, dirigidas por lo general a los clientes y/o personas en este caso. Se acompaña de un aumento de irritabilidad y una pérdida de motivación. La persona no solo es ajena alejándose de las personas de su trabajo, sino que también se comporta de manera cínica, irritable, irónico, llegando incluso a utilizar en ocasiones etiquetas despectivas para referirse a los demás y, c) sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal, surge cuando se comprueba que lo que tiene que llevar a cabo superan su capacidad para atenderlas de forma óptima. La falta de logro personal en el trabajo, se ve reflejada en una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Como consecuencia se da la falta de apetito, caída de cabello, la impuntualidad, el aburrimiento, la poca tolerancia a los que le rodean, evitan las responsabilidades en el

trabajo, el ausentismo y en muchos casos realizan el abandono de la profesión, estos síntomas son habituales y típicos de esta patología laboral.

Para Mansilla (2009) la necesidad de explicar el episodio del síndrome de burnout generó diversos modelos teóricos explicativos. Los modelos agrupan una serie de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome, y discuten a través de qué procesos los individuos llegan a sufrir de burnout.

Alonso (2014) refiere que los modelos explicativos del burnout son clasificados en tres grupos. El primero se vincula a la teoría sociocognitiva del yo, basada en la teoría de Bandura, quien explica la etiología de la misma, estableciendo que los conocimientos de las personas tienen una influencia en la manera de percibir y a la hora de realizar alguna actividad; a su vez, estos conocimientos se ven modificados por las manera de cambiar sus acciones, por la acumulación de las experiencias observadas en los demás, la creencia o grado de seguridad según la confianza por parte de un sujeto al demostrar su propias capacidades, siendo esto es lo que determinará el compromiso para lograr sus objetivos, que determinará ciertas reacciones emocionales, como la depresión o estrés, que acompañan a la acción.

Por otro lado, es posible establecer los elementos descriptivos de cómo progresa en la práctica un cuadro de burnout. Aguilera y Rodríguez (2010) mencionaron los elementos descriptivos y cómo se manifiestan.

1. En el nivel 0 aparecen síntomas como hiperactividad, dado que, al saturarse de trabajo, excesivamente, tienen la sensación de no contar con tiempo para hacer las cosas y al final expresan sentimientos de desengaño.
2. En el nivel 1 se presenta la falta de ganas de ir a trabajar y la presentación de malestares inespecíficos.
3. En el nivel 2 se hace evidente la molestia de ir al trabajo y de relacionarse con el entorno laboral. Pueden presentarse sentimientos de persecución. Se incrementa el ausentismo y se solicita rotación de puesto.
4. En el nivel 3 disminuye el rendimiento laboral y aparecen enfermedades psicosomáticas, inclusive se presenta la automedicación como alternativa de solución. En algunos casos se inicia la ingesta alcohólica.
5. En el nivel 4 se puede identificar la entrada a los vacíos, el alcoholismo, la drogadicción con diferentes tipos de fármacos, el tabaquismo, intentos de suicidio (diferentes maneras), trastornos significativos de alimentación, la poca capacidad para relajarse dentro y fuera de su centro laboral, se tiende a tomar conductas que le generen riesgos para la realización de los labores jugando con los límites de tiempos establecidos, generan un comportamiento ofuscante y/o provocadores, tienden a manifestar conductas no adecuadas que conllevan agresiones físicas y verbales, el ausentismo provoca una alta rotación en la empresa generando poca productividad, afectando el resultado final de su jornada laboral, y produciendo que un recurso habitual sea la propensión a abandonar el trabajo de manera directa o indirecta.

Rubio (2013) encuentra una conexión importante entre el cansancio emocional y el desgaste del compromiso por parte del profesional con los objetivos y fines de la entidad para la que trabaja. Los efectos que produce el burnout permiten observar y valorar el elevado coste que supone este fenómeno siendo este el causante del mal funcionamiento de las entidades en las que desempeñan su actividad laboral, especialmente desde la perspectiva de la calidad en la prestación de los servicios (Lázaro, 2012).

Luego de haber revisado la literatura con respecto a las variables estudiadas en la presente investigación, cabe mencionar que tanto la variable clima organizacional y burnout parten de las percepciones que tienen los colaboradores con relación a su entorno. Con respecto al clima organizacional, se le ha definido como la percepción de los factores objetivos y subjetivos de la organización y, gracias a las condiciones laborales que la organización le brinda, la persona valora su entorno de trabajo (MINSAs, 2008; Toro, 2008); mientras que al burnout se le explica en función a los conocimientos que la persona pueda tener y cómo estos influyen en lo que perciben y hacen (Alonso, 2014). Este aspecto en común, que poseen ambas variables, podría explicar su posible relación.

2.3. Definición de términos básicos

Clima organizacional

El clima laboral son las percepciones y experiencias compartidas que se generan dentro de la misma organización. El ambiente físico donde el trabajador se puede desenvolver día a día, las relaciones estrechas que puedan tener entre trabajadores y las diversas regularizaciones formales e informales que afectan el trabajo (MINSAs, 2008).

Cultura organizacional

Es el ambiente en que se desarrollan las relaciones, normas y patrones de comportamiento en la organización, considerando el proceso interactivo que se dé entre los elementos, generando una organización productiva y eficiente o improductiva e ineficiente (MINSAL, 2008).

Conflicto y cooperación

Es la sinergia entre el nivel de colaboración en el ejercicio de la labor de los miembros de la organización y el apoyo material y humano proporcionado por la institución (MINSAL, 2008).

Motivación

Son el conjunto determinado de estímulos del contexto organizacional, que provocan reacciones, intenciones, expectativas y actitudes naturales que se manifiestan en los colaboradores, generando condiciones intensamente positivas o negativas en el desempeño laboral (MINSAL, 2008).

Identidad

Implica un sentimiento de pertenencia y una sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización (MINSAL, 2008).

Diseño organizacional

Es la estructura que posee toda organización, conformada por cuatro elementos interrelacionados: coordinación de esfuerzos, objetivos en común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad (MINSAL, 2008).

Remuneración

Vinculado al sistema remunerativo de los colaboradores (MINSAs, 2008).

Toma de decisiones

Es la forma en que percibe y evalúa la información disponible y empleada para la toma de decisiones al interior de la organización, contemplando si es centralizada en los niveles jerárquicos o descentralizada con participación de los colaboradores (MINSAs, 2008).

Comunicación organizacional

Se basa en el proceso de redes existente en la organización, estableciendo canales de facilidad o dificultad de comunicación entre colaboradores, como con la organización (MINSAs, 2008).

Estructura

Entendida como aquella percepción acerca de las normas, procedimientos, gestiones, u otras restricciones que enfrentan en su ambiente organizacional los colaboradores a lo largo de su trabajo, contrastándose el énfasis burocrático sobre el ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado (MINSAs, 2008).

Potencial humano

Es el sistema social interno de la organización, el cual está conformado por personas y grupos. Los hombres y mujeres como ser viviente, razonante y con emociones, son parte fundamental de la organización la cual persiste para alcanzar sus metas (MINSAs, 2008).

Recompensa

Es la administración de premios de manera sostenida, incentivando la realización de labores adecuadas en el puesto, generando un desempeño eficiente y eficaz, así como a impulsar a mediano plazo el mejoramiento en aquellos cuyo desempeño no es óptimo (MINSa, 2008).

Innovación

Es la capacidad de ejercer la voluntad de manera personal o grupal de parte del personal jerárquico, los colaboradores, personal jerárquico y colaboradores de la organización en general, lo cual les lleve a experimentar cosas nuevas y realizar cambios que permitan la funcionalidad, o bien la generación de mejoramiento del servicio, la atención o la labor en general (MINSa, 2008).

Liderazgo

Es la capacidad de influencia, considerando que este no posee un patrón definido, ejercido por los niveles jerárquicos, en el comportamiento de los colaboradores, con el fin de obtener logros y resultados, dependiendo de condiciones como valores, normas, procedimientos y la coyuntura del contexto laboral (MINSa, 2008).

Confort

Es el esfuerzo realizado por el personal jerárquico, a fin de que los colaboradores, sientan un ambiente físico sano y agradable (MINSa, 2008).

Síndrome de burnout

Es la respuesta a un estrés emocional crónico caracterizado por agotamiento físico y psicológico, optando actitudes frías y despersonalizada con los demás, optando sentimientos de inadecuación a las tareas que se deben de realizar (Maslach y Jackson, 2006).

Cansancio emocional

Sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo (Maslach y Jackson, 2006).

Despersonalización

Es la descripción de una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o relaciones interpersonales del colaborador en la organización (Maslach y Jackson, 2006).

Realización personal

Siendo la realización o logros personales, que obtiene del trabajo realizado, siendo el que más impactó al sujeto (Maslach y Jackson, 2006).

3. Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis General

Existen diferencias significativas en la percepción del clima organizacional en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana.

3.2. Hipótesis específicas

- No se formularán hipótesis descriptivas sobre el clima organizacional debido a que no se cuenta con suficiente evidencia al respecto (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).
- No se formularán hipótesis descriptivas sobre el burnout debido a que no se cuenta con suficiente evidencia al respecto (Hernández et al., 2014).
- Existen diferencias significativas en la percepción de la dimensión cultura organizacional en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana.
- Existen diferencias significativas en la percepción de la dimensión diseño organizacional en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana.
- Existen diferencias significativas en la percepción de la dimensión potencial humano en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana.

3.3. Variables

Las variables del presente estudio se clasifican en independiente y dependiente (Alarcón, 2013).

3.3.1. Definición conceptual

Variable independiente: Burnout

Es la respuesta a un estrés emocional crónico caracterizado por agotamiento físico y psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y sentimiento de inadecuación a las tareas que se deben de realizar (Maslach y Jackson, 2006).

Variable dependiente: Clima organizacional

El clima organizacional es definido como las percepciones que se dan de manera compartida por los miembros de una empresa, con relación al trabajo, el ambiente físico que le brinda la entidad donde se labora, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él, de manera directa o indirecta, y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo (MINSa, 2008).

3.3.2. Operacionalización

Variable independiente: Burnout

Es la puntuación obtenida en la Escala de Medida de Burnout de Shirom-Melamed (SMBM), cuyas dimensiones son: fatiga física, fatiga mental y fatiga emocional.

Variable dependiente: Clima organizacional

Es la puntuación obtenida en el Cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de Salud del Perú, cuyas dimensiones son cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano.

A continuación, en la Tabla 1 se presenta la operacionalización de las variables

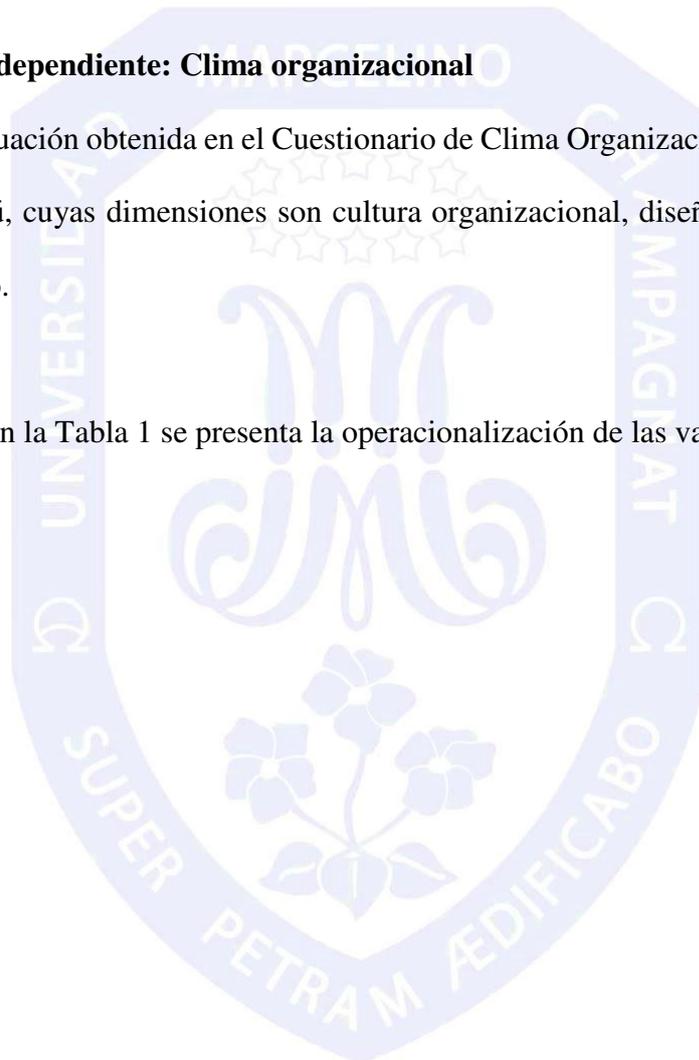


Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medida
Burnout	Fatiga física	Puntaje obtenido en la dimensión fatiga física	1, 2, 3, 4, 5, 6.	Intervalo
	Fatiga mental	Puntaje obtenido en la dimensión fatiga mental	7, 8, 9, 10, 11.	Intervalo
	Fatiga emocional	Puntaje obtenido en la dimensión fatiga emocional	12, 13, 14.	Intervalo
Clima organizacional	Cultura organizacional	Puntaje obtenido en la dimensión cultura organizacional	1, 8, 20, 23, 24, 26, 31, 33.	Intervalo
	Diseño organizacional	Puntaje obtenido en la dimensión diseño organizacional	3, 6, 10, 13, 14, 27, 29, 30, 34.	Intervalo
	Potencial humano	Puntaje obtenido en la dimensión potencial humano	4, 5, 7, 11, 12, 16, 17, 18, 19, 21, 25.	Intervalo

4. Metodología

4.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es cuantitativo, basándose de técnicas estadísticas para determinar las diferencias existentes en la variable dependiente, en función a la variable independiente (Hernández et al., 2014).

4.2. Diseño de la investigación

Es no experimental porque la investigación que se realiza no manipula deliberadamente las variables. Es decir, se trata de un estudio en el que no se varía de forma intencional la variable. Se observa el fenómeno o situaciones, tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. Se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por quien la realiza (Hernández, et al., 2014).

Así mismo es transversal o transeccional porque recolectan datos en un solo momento, un tiempo único, según Liu y Tucker (como se citó en Hernández et al., 2014). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Finalmente, es un diseño comparativo (Sierra, 2005), ya que se busca comparar el clima organizacional entre los colaboradores que presenten un nivel alto y bajo de burnout.

4.3. Población y muestra

La población estuvo constituida por 300 colaboradores que laboran en plataforma de ventas por teléfono, cuya distribución se muestra en la tabla 2. Se aprecia que la mayoría son mujeres (64%), entre 20 a 29 años (44%) con más de seis meses de servicio (36%) y que laboran mediante la modalidad de recibos por honorarios (65%), tal como se presenta en la Tabla 2.

Tabla 2

Distribución de la población según variables sociodemográficas

Variables sociodemográficas	<i>f</i>	%
Sexo		
Varones	109	36
Mujeres	191	64
Edad		
18 a 19 Años	30	9
20 a 29 Años	131	44
30 a 39 Años	73	24
40 a 49 Años	43	14
50 a más Años	23	8
Tiempo de servicio		
Menos de 6 meses	90	30
Más de 6 meses	108	36
1 a 2 años	75	25
3 a 5 años	27	8
Condición laboral		
Planilla	107	35
Recibo	193	65
Total	300	100

Nota: *f* = Frecuencias. Fuente: Departamento de Recursos Humanos – Mayo 2017.

Debido a que la población no es muy grande, se vio conveniente desarrollar un estudio censal, en donde participarán todos los colaboradores que se encuentren con contrato vigente.

4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Se empleó la técnica de la encuesta, la cual permitió obtener datos y opiniones impersonales de los participantes, dado que constituyen percepciones de manera amplificada, rápida, económica, a través de la cual se obtendrá la medición de las variables (Tenorio, 2008).

Cuestionario de Clima Organizacional (ver Apéndice A)

Fue construido por el Ministerio de Salud del Perú en el año 2008. La escala pretende conocer las percepciones en relación con el clima organizacional a través de tres subescalas: cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano, que a su vez lo conforman 11 sub-dimensiones. La medición se realiza por medio de 34 ítems, 28 que miden las 11 sub-dimensiones y 6 que miden sinceridad. Presenta alternativas de respuesta tipo Likert. En la Tabla 3 se presenta la estructura del instrumento.

Tabla 3

Componentes del Cuestionario de Clima Organizacional

Dimensión	Sub-dimensiones	Ítems
Cultura organizacional	Conflicto y cooperación	26, 24
	Motivación	33, 1, 8
	Identidad	23, 31, 20
Diseño organizacional	Toma de decisiones	3, 14
	Remuneración	27, 6
	Estructura	13, 10
	Comunicación organizacional	29, 30, 34
Potencial humano	Innovación	4,5,12, 17,
	Liderazgo	7,11
	Recompensa	21, 19, 16
	Confort	25, 18

Nota: Comité Técnico de Clima Organizacional – MINSA (2008).

Los rangos de puntuación del clima organizacional se categorizan en tres niveles: saludable (más de 84), por mejorar (entre 56 y 84) y no saludable (menos de 56).

Validez y confiabilidad

En relación con las propiedades psicométricas del cuestionario, posee validez de contenido, obtenido a través de juicio de expertos y de la metodología de focus group dándole la validez de claridad de los enunciados (MINSA, 2008). La confiabilidad se obtuvo trabajando con 1500 profesionales, técnicos y personal administrativo del área de salud, alcanzando una consistencia interna mediante el coeficiente Alfa Cronbach cercano a 1, indicando que el instrumento es confiable para la medición del clima organizacional (MINSA, 2008).

Posteriormente, en muestras menores, se obtuvieron propiedades psicométricas, en Lima. Solís, Zamudio, Matzumura y Gutiérrez (2015) reportaron validez de contenido a través de juicio de expertos y focus group, asimismo, la confiabilidad de consistencia interna alcanzó un Alfa de Cronbach = .73, indicando un buen nivel de confiabilidad. De igual manera, Coronado y Mayuri (2016) reportaron una consistencia interna con el coeficiente Alfa de Cronbach = .553, indicando una confiabilidad aceptable. En Arequipa Apancho y Condori (2016) establecieron la validez de contenido bajo la misma metodología del MINSA, así como validez de constructo mediante correlaciones ítem-total ($r = .942$) y una consistencia interna Alfa de Cronbach = .826.

Estudio Piloto

Se realizó un estudio piloto con los colaboradores para comprobar las propiedades psicométricas del instrumento. La validez del instrumento se evaluó mediante un análisis factorial exploratorio, obteniendo unos índices de bondad de ajuste adecuados con un valor de *KMO* igual a .733 que se encuentra dentro de los parámetros esperados. Asimismo, se obtuvo un $X^2=8489.715$; $p=0.000$, lo que deja en evidencia la pertinencia del análisis factorial, tal como se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4

KMO y prueba de esfericidad de Bartlett del Cuestionario de Clima Organizacional

KMO	Prueba de esfericidad de Bartlett		
	χ^2	gl	p-valor
0.733	8489.715	561	0.000

En la Tabla 5 se presenta la distribución de los ítems de acuerdo con las cargas factoriales halladas. Se empleó el método de extracción de Mínimos Cuadrados no Ponderados con rotación Oblimin, obteniéndose una estructura factorial tridimensional.

Tabla 5

Análisis factorial exploratorio del Cuestionario de Clima Organizacional

ítems	Factores		
	1	2	3
31	0.819		
26	0.739		
25	0.700		
23	0.686		0.302
33	0.664		
18	0.638		-0.404
30	0.570	0.440	
13	0.540		-0.305
34	0.540		
7	0.494	0.484	
10	0.485		
29	0.468	0.461	
24	0.421		
1	0.415		
17	0.377		
4			
8		0.840	
6		0.778	
3		0.751	
27		0.676	
19		0.669	
21		0.594	
16	0.357	0.515	
20			

Tabla 5 (Continuación)

Ítems	Factores		
	1	2	3
12			0.666
14		0.306	0.535
5	0.338		0.379
11			0.375
Autovalores	9.963	2.059	1.182
%V.E.	22.79%	18.70%	7.68%
Total V.E.	49.2%		

Los componentes del Cuestionario de Clima Organizacional fueron renombrados de acuerdo con las características en común que tenían los ítems de tal manera que el Factor 1 se denominó cultura organizacional, el Factor 2 es diseño organizacional y el Factor 3 es potencial humano. Cabe señalar que los ítems que se ubicaron en otros factores fueron descartados y prevaleció la teoría por encima del criterio estadístico.

En la Tabla 6 se muestra el análisis de fiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Clima Organizacional. En la dimensión de cultura organizacional se muestra una buena fiabilidad (Alfa = .790; Omega = .794), en la dimensión diseño organizacional se obtuvo una buena fiabilidad (Alfa=.758; Omega = .793). Finalmente, en la dimensión potencial humano (Alfa = .669; Omega = .677). Nunnally (1995) señala que para efectos de investigación se pueden aceptar coeficientes superiores a .50.

Tabla 6

Análisis de fiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Clima Organizacional

Dimensiones	Alfa	Omega	Ítems
Cultura organizacional	.790	.794	1, 23, 24, 26, 33
Diseño organizacional	.758	.793	3, 6, 14, 27, 30
Potencial humano	.669	.677	5, 11, 12

Escala de Medida del Burnout de Shirom-Melamed (ver Apéndice B)

Es una escala de evaluación del burnout, construida por Shirom-Melamed (Villar, 2015) en base a una teoría sobre el burnout, elaborada por ellos, basándose en la Teoría de Conservación de Recursos de Hobfoll. La escala consta de 14 ítems tipo Likert, que van desde 1 “Casi nunca”, hasta 7 “casi siempre”, de modo que a mayor puntuación, más burnout presenta la persona. Se puede obtener una puntuación de cada dimensión y una puntuación total de burnout. En la Tabla 7 se presenta la estructura del instrumento.

Tabla 7

Componentes de la Escala de Medida del Burnout de Shirom-Melamed

Variable	Dimensión	Ítems
Burnout	Fatiga física	1, 2, 3, 4, 5, 6.
	Fatiga mental	7, 8, 9, 10, 11.
	Fatiga emocional	12, 13, 14.

Validez y confiabilidad

La validez de constructo se comprobó mediante un análisis factorial confirmatorio, empleando el método de máxima verosimilitud: $X^2 = 647.74$, $p = .001$; NNFI = .758, CFI = .782, SRMR = .140, RMSEA = .103 (Shirom y Melamed, 2006).

Según Villar (2015), la Escala completa presenta buena confiabilidad de consistencia interna con un Alfa de Cronbach = .91. Del mismo modo, ocurre con sus tres factores: Cansancio emocional, con un Alfa de Cronbach = .84; fatiga física, con un Alfa de Cronbach = .87; y, cansancio cognitivo, con un Alfa de Cronbach = .93.

Estudio Piloto

Se realizó un estudio piloto con los colaboradores para comprobar las propiedades psicométricas del instrumento. La validez del instrumento, se evaluó mediante un análisis factorial exploratorio, obteniendo unos índices de bondad de ajuste adecuados con un valor de *KMO* igual a .678 que se encuentra dentro de los parámetros esperados. Asimismo, se obtuvo un $X^2=369.236$; $p=0.000$, lo que deja en evidencia la pertinencia del análisis factorial, tal como se muestra en la Tabla 8.

Tabla 8

KMO y prueba de esfericidad de Bartlett de la Escala de Medida del Burnout de Shirom-Melamed

<i>KMO</i>	Prueba de esfericidad de Bartlett		
	X^2	<i>gl</i>	<i>p</i> -valor
0.678	369.236	91	0.000

En la Tabla 9 se presenta la distribución de los ítems de acuerdo con las cargas factoriales halladas. Se empleó el método de extracción de Mínimos Cuadrados no Ponderados con rotación Oblimin. Se adoptó la solución brindada con el Método Paralelo, obteniéndose una estructura factorial tridimensional.

Tabla 9

Análisis factorial exploratorio de la Escala de Medida del Burnout de Shirom-Melamed

Ítems	Factores		
	1	2	3
5	0.710		
7	0.374		
4	0.374		
6	0.368		
3	0.353		
13		0.466	

Tabla 9 (Continuación)

Ítems	Factores		
	1	2	3
12		0.443	
14		0.428	
8		0.396	
9		0.317	
10		0.316	
11		0.311	
2			0.412
1			0.385
Autovalores	1.607	0.688	0.324
%V.E.	8.67%	8.11%	4.28%
Total V.E.	21.07%		

Los componentes de la Escala de Medida del Burnout de Shirom-Melamed fueron renombrados de acuerdo con las características en común que tenían los ítems, de tal manera que el Factor 1 se denominó fatiga física, el Factor 2 se denominó fatiga mental y emocional. El Factor 3 fue descartado debido a que solo tenía dos ítems que correspondían a otra dimensión, según la estructura original del instrumento. Cabe señalar que los ítems que se ubicaron en otros factores fueron descartados y prevaleció la teoría por encima del criterio estadístico.

En la Tabla 10 se muestra el análisis de fiabilidad por consistencia interna de la Escala de Medida del Burnout de Shirom-Melamed. En la dimensión de fatiga física se obtuvo una fiabilidad aceptable (Alfa = .553; Omega = .568) y en la dimensión fatiga mental y emocional se obtuvo una fiabilidad aceptable (Alfa=.546; Omega = .550). Nunnally (1995) señala que para efectos de investigación se pueden aceptar coeficientes superiores a .50.

Tabla 10

Análisis de fiabilidad por consistencia interna de la Escala de Medida del Burnout de Shirom-Melamed

Dimensiones	Alfa	Omega	Ítems
Fatiga física	.553	.568	3, 4, 5, 6
Fatiga mental y emocional	.546	.550	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14

4.5. Procesamiento de datos

Para el procedimiento de recolección de datos se realizaron las coordinaciones con las autoridades de la empresa de telemercadotecnia de Lima, a quienes se les informó sobre el propósito de la investigación y se les solicitó su apoyo.

Una vez conseguido el permiso correspondiente y antes de empezar la aplicación de los instrumentos, se realizó una presentación formal: “Buenos días, somos estudiantes de Psicología de la Universidad Marcelino Champagnat y estamos realizando una investigación con el fin de estudiar la percepción del clima organizacional en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout”.

Previamente, se hizo la entrega del consentimiento informado a los participantes. En este documento se mencionó a los investigadores responsables, la finalidad del estudio y el carácter anónimo y confidencial de la prueba. También, se brindó a los participantes una dirección electrónica en caso deseen realizar alguna consulta adicional.

Las pruebas se aplicaron durante el horario establecido por la organización y se desarrollaron colectivamente, aplicando primero el Cuestionario de Clima Organizacional y posteriormente la Escala de Burnout. La duración de cada instrumento fue alrededor de

quince minutos cada uno y se realizó en un día hábil. Las instrucciones fueron dadas de acuerdo con lo establecido por cada instrumento. Una vez concluido este proceso, se realizó un control de calidad de la información, descartando instrumentos con ítems sin responder o desarrollados incorrectamente.

El procesamiento de los datos se realizó mediante el programa estadístico IBM SPSS en su versión 25, para lo cual se diseñó una matriz en el programa Microsoft Excel para ingresar los datos obtenidos y luego exportarlos.

Posteriormente, se calcularon las estadísticas descriptivas, tales como media, desviación estándar y coeficiente de variación. Por otro lado, para realizar el análisis inferencial, se evaluó la normalidad de los datos a través del estadístico Kolmogorov-Smirnov y, las comparaciones de grupos con la *U* de Mann Whitney. Adicionalmente, se empleó el análisis cluster de K medias. Los datos serán analizados con un nivel de significancia de $p < .05$.

5. Resultados

5.1. Presentación de datos generales

En la Tabla 11 se presentan las medias y desviaciones estándar para la variable clima organizacional. Con respecto a las medias, no se pueden comparar debido a que no existe un baremo para la muestra del estudio y, además, en caso se elabore uno, este se tendría que construir con los mismos datos empleados para el cálculo de las medidas descriptivas, en consecuencia, se tendría como resultado que los datos se encontrarían alrededor de esta media. Con respecto a los coeficientes de variación, se halló que todos indican la presencia de una dispersión aceptable en todas las dimensiones y en el puntaje total.

Tabla 11

Estadísticas descriptivas de la variable clima organizacional

Variable	Media	D.E.	C.V.
Cultura organizacional	15.54	1.73	11.11
Diseño organizacional	15.41	2.31	14.99
Potencial humano	8.93	1.31	14.66
Clima organizacional	39.88	4.54	11.39

Nota: D.E. = Desviación estándar, C.V. = Coeficiente de variación.

En la Tabla 12 se presentan las medias y desviaciones estándar para la variable burnout. Con respecto a las medias, no se pueden comparar debido a que no existe un baremo para la muestra del estudio y, además, en caso se elabore uno, este se tendría que construir con los mismos datos empleados para el cálculo de las medidas descriptivas, en consecuencia, se tendría como resultado que los datos se encontrarían alrededor de esta

media. Con respecto a los coeficientes de variación, se halló que en todas las dimensiones la dispersión los puntajes es elevada.

Tabla 12

Estadísticas descriptivas de la variable burnout

Variable	Media	D.E.	C.V.
Fatiga física	7.35	2.910	39.61
Fatiga mental y emocional	11.93	3.577	29.99
Burnout	19.27	5.002	25.95

Nota: D.E. = Desviación estándar, C.V. = Coeficiente de variación.

5.2. Presentación y análisis de datos

Prueba de normalidad de las variables

En la Tabla 13 se puede observar que el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov (*KS*) para el puntaje total de clima organizacional es de 0.2731 ($p < 0.01$), lo que indica que las puntuaciones totales no presentan distribución normal. En la dimensión cultura organizacional el coeficiente *KS* fue igual a 0.310 ($p < 0.01$), lo que indica que las puntuaciones de esta dimensión no presentan distribución normal. Asimismo, en la dimensión diseño organizacional el coeficiente *KS* fue de 0.340 ($p < 0.01$), lo que muestra que las puntuaciones de la dimensión no presentan distribución normal. Finalmente, en el caso de la dimensión potencial humano tiene un coeficiente *KS* de 0.316 ($p < 0.01$), lo que quiere decir que las puntuaciones de esta dimensión no presentan distribución normal.

Tabla 13

Evaluación de la distribución normal de la variable clima organizacional

Variable	<i>N</i>	<i>KS</i>	<i>p</i> -valor
Cultura organizacional	300	0.310	.000
Diseño organizacional	300	0.340	.000
Potencial humano	300	0.316	.000
Clima organizacional	300	0.273	.000

En la Tabla 14 se puede ver que el coeficiente *KS* es de 0.120 ($p < 0.01$), lo que indica que las puntuaciones totales no presentan distribución normal. En la dimensión fatiga física se halló un coeficiente *KS* de 0.161 ($p < 0.01$), lo que indica que las puntuaciones de la dimensión no presentan distribución normal. Finalmente, en la dimensión fatiga mental y emocional se halló un coeficiente *KS* de 0.119 ($p < 0.01$), es decir, que las puntuaciones no presentan distribución normal.

Tabla 14

Evaluación de la distribución normal de la variable burnout

Variable	<i>N</i>	<i>KS</i>	<i>p</i> -valor
Fatiga física	300	0.161	.000
Fatiga mental y emocional	300	0.119	.000
Burnout	300	0.120	.000

Determinación de los participantes con alto y bajo burnout

Para conseguir dicotomizar a los sujetos entre alto y bajo burnout, se procedió con el análisis cluster, el cual es un estadístico multivariante que permite obtener clasificaciones. Para este propósito, al tratarse de obtener dos grupos y al tener puntuaciones en esta variable, se empleó el método cluster denominado *K*-Medias de interacción y clasificación, el cual

dividió a la muestra en dos grupos con medias lo más distantes posibles, de tal manera que, si se encuentran diferencias significativas entre estas medias, entonces la media mayor identificará al grupo problema y la media menor identificará al grupo “normal”. En la Tabla 15 se observa el resultado del análisis cluster. Se aprecia que en el grupo uno se ubican 86 sujetos y en el grupo 2 se ubican 214.

Tabla 15

Resultados del análisis cluster para la variable burnout

Iteración	Cambiar en centros de clústeres	
	1	2
1	10.065	6.705
2	1.549	0.596
3	0.816	0.366
4	0.000	0.000
Centros de cluster finales	26	17
Número de casos en cada cluster	86	214

Para identificar si el cluster 1 o cluster 2 corresponde al grupo con alto o bajo burnout y, considerando que la Escala de Medida del Burnout de Shirom-Melamed indica que a mayor puntaje existe más burnout, se realizó una comparación entre ambos clusters para encontrar diferencias significativas. Se empleó la prueba U de Mann-Whitney, cuyo resultado se observa en la Tabla 16. Se observa que, al comparar los rangos medios de ambos grupos con respecto al burnout, existen diferencias significativas ($U = 0.000$; $Z = -13.579$; $p = 0.000$) a favor del cluster 1, que presenta el mayor rango promedio, es decir, este ha sido identificado como el grupo con alto burnout. Al cluster 2 se le identificará como el grupo con bajo burnout.

Tabla 16

Comparación del burnout entre clusters

Variable	Grupos	Rangos	<i>U</i>	<i>Z</i>	<i>P</i>
Burnout	Cluster 1	257.5	0.000	-13.579	0.000
	Cluster 2	107.5			

Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis general: Existen diferencias significativas en la percepción del clima organizacional en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana.

Se empleó la prueba *U* de Mann-Whitney cuyo resultado se observa en la Tabla 17. Se observa que, al comparar los rangos medios de los grupos con alto y bajo burnout con respecto al clima organizacional, se halló que no existen diferencias significativas ($p > 0.05$), a pesar de que el grupo con bajo burnout obtuvo un puntaje mayor en su percepción del clima organizacional.

Tabla 17

Comparación del clima organizacional entre colaboradores con alto y bajo burnout

Variable	Grupos	Rangos	<i>U</i>	<i>Z</i>	<i>P</i>
Clima organizacional	Alto burnout	138.98	8211.0	-1.575	0.115
	Bajo burnout	155.13			

Contrastación de la hipótesis específica 1

Hipótesis específica 1: Existen diferencias significativas en la percepción de la dimensión cultura organizacional en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana.

Se empleó la prueba U de Mann-Whitney, cuyo resultado se observa en la Tabla 18. Se observa que, al comparar los rangos medios de los grupos con alto y bajo burnout con respecto a la cultura organizacional, se halló que no existen diferencias significativas ($p > 0.05$), a pesar de que el grupo con bajo burnout obtuvo un puntaje mayor en su percepción de la cultura organizacional.

Tabla 18

Comparación de la cultura organizacional entre colaboradores con alto y bajo burnout

Variable	Grupos	Rangos	U	Z	P
Cultura organizacional	Alto burnout	138.20	8144.5	-1.746	0.081
	Bajo burnout	155.44			

Contrastación de la hipótesis específica 2

Hipótesis específica 2: Existen diferencias significativas en la percepción de la dimensión diseño organizacional en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana.

Se empleó la prueba U de Mann-Whitney, cuyo resultado se observa en la Tabla 19. Se observa que, al comparar los rangos medios de los grupos con alto y bajo burnout con respecto al diseño organizacional, se halló que no existen diferencias significativas ($p > 0.05$), a pesar de que el grupo con bajo burnout obtuvo un puntaje mayor en su percepción del diseño organizacional.

Tabla 19

Comparación del diseño organizacional entre colaboradores con alto y bajo burnout

Variable	Grupos	Rangos	U	Z	P
Diseño organizacional	Alto burnout	137.67	8098.5	-1.808	0.071
	Bajo burnout	155.66			

Contrastación de la hipótesis específica 3

Hipótesis específica 3: Existen diferencias significativas en la percepción de la dimensión potencial humano en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana.

Se empleó la prueba U de Mann-Whitney, cuyo resultado se observa en la Tabla 20. Se observa que, al comparar los rangos medios de los grupos con alto y bajo burnout con respecto al potencial humano, se halló que no existen diferencias significativas ($p > 0.05$), a pesar de que el grupo con bajo burnout obtuvo un puntaje mayor en su percepción del potencial humano.

Tabla 20

Comparación del potencial humano entre colaboradores con alto y bajo burnout

Variable	Grupos	Rangos	U	Z	P
Potencial humano	Alto burnout	140.35	8329.0	-1.467	0.142
	Bajo burnout	154.58			

6. Discusión de resultados

La discusión del presente estudio se organiza en función de las hipótesis formuladas, las implicancias de los resultados, la contrastación de estos con investigaciones similares y las limitaciones. Asimismo, se empieza con la hipótesis específica, para concluir con la hipótesis general.

Con respecto a las hipótesis específicas 1, 2 y 3 que indicaban la existencia de diferencias significativas en las dimensiones del clima organizacional, respectivamente, entre colaboradores con alto y bajo burnout, no se obtuvo suficiente evidencia como para probarlas. Se encontró que no existen diferencias estadísticamente significativas entre cada una de estas dimensiones del clima organizacional entre colaboradores con alto y bajo burnout.

Este mismo resultado se encontró al contrastar la hipótesis general, la cual enunciaba la existencia de diferencias estadísticamente significativas en la percepción del clima organizacional entre colaboradores con alto y bajo burnout.

Estos hallazgos indicarían que el burnout no sería una variable determinante en la percepción del clima laboral ni de sus componentes; sin embargo, en todas las comparaciones realizadas, el grupo con bajo burnout tenía una puntuación superior en el clima organizacional y sus dimensiones.

Los resultados del presente estudio se contradicen con los hallazgos de Dávila y Romero (2010), Lubrańska (2011), López (2015) y Pacheco (2016), quienes sostienen la relación existente entre el clima organizacional y el burnout; sin embargo, los hallazgos del presente estudio coinciden con Arias y Zegarra (2013), Solís, Zamudio, Matzumura y Gutiérrez (2015), quienes sostienen que las variables clima organizacional y burnout no se encuentran relacionadas.

La literatura revisada reporta resultados contradictorios con respecto a la relación entre el clima organizacional y el burnout, a pesar de que ambas variables partan del ámbito cognitivo; es decir, el clima organizacional y burnout parten de las percepciones (MINSAL, 2008; Toro, 2008) y pensamientos (Alonso, 2014), lo cual sugeriría hallar una posible relación entre ambas variables; sin embargo, al parecer esto no es determinante para demostrarlo.

Estos resultados contradictorios, empleando diseños correlacionales, así como el presente estudio, que empleó un diseño de comparación de grupos, tal vez deban considerar otras variables que representen un rol mediador en el estudio del clima organizacional y el burnout. Ello se plantea debido a que en las organizaciones existen procesos interactivos que se dan entre los elementos que determinan su productividad o ineficiencia (MINSAL, 2008). Esto implica no solo los factores objetivos y subjetivos de la organización, además contempla la orientación y consecuencias que generaba esta percepción en el contexto laboral.

Una limitación fundamental, estuvo determinada por la necesidad de dividir a la muestra en colaboradores con alto y bajo burnout, no contándose con baremos para poder

resolverla. En tal sentido, se trabajó con los puntajes y se determinaron los grupos de comparación con un método estadístico. Ello no nos permite determinar empíricamente si los colaboradores de la organización han llegado hasta el estrés crónico o burnout alto, solamente los categoriza de acuerdo con sus respuestas en el instrumento empleado para medir la variable. Sin embargo, este procedimiento constituye una aproximación a la clasificación de los colaboradores para poder contrastar las hipótesis.

Por otro lado, otra limitación estuvo constituida por la carencia de estudios en los que se haya empleado la Escala de Medida del Burnout de Shirom-Melamed, debido a que aún no es muy conocida aún. La mayoría de los antecedentes han empleado el Maslach Burnout Inventory; sin embargo, este instrumento viene teniendo serios cuestionamientos como, por ejemplo, se le cuestiona su base teórica y científica debido a que las tres dimensiones que lo componen no fueron deducidas teóricamente, sino que estas se obtuvieron como resultado del Análisis Factorial Exploratorio (AFE), en tal sentido representan tres variables que son independientes y por ello no pueden combinarse en una sola medida puesto que no representan adecuadamente el núcleo del constructo (Shirom y Melamed, 2006). Por ello se decidió emplear la Escala de Medida del Burnout de Shirom-Melamed con la cual se halló que el burnout no sería determinante en la percepción del clima organizacional.

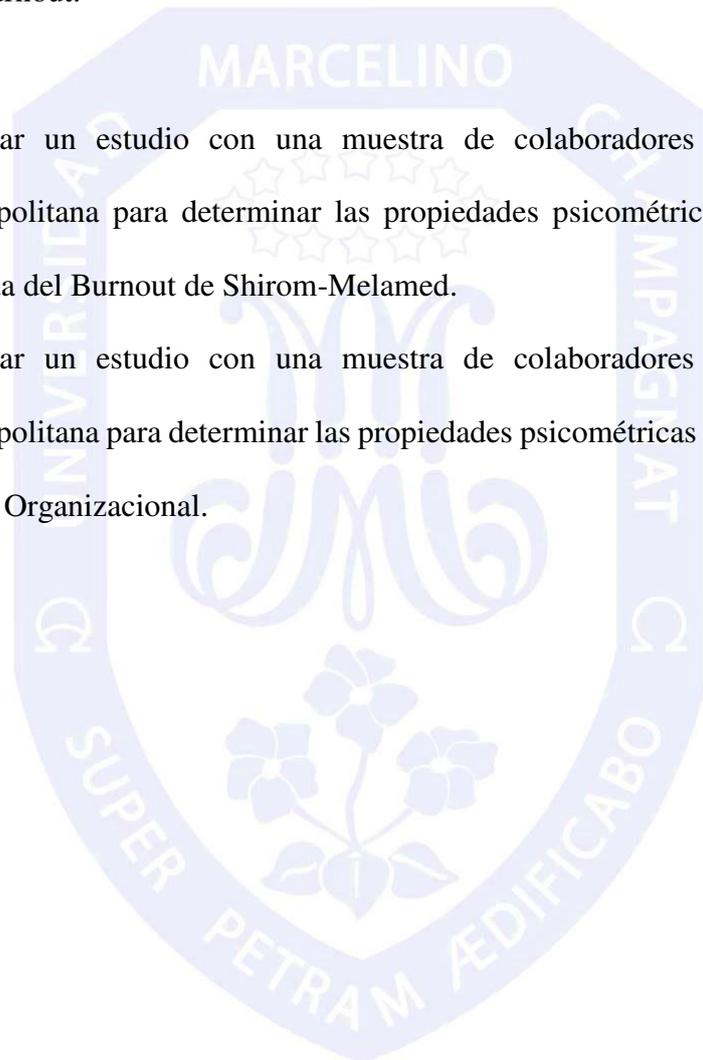
7. Conclusiones y recomendaciones

7.1. Conclusiones

1. No existen diferencias significativas en la percepción del clima organizacional en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana.
2. No existen diferencias significativas en la percepción de la dimensión cultura organizacional en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana.
3. No existen diferencias significativas en la percepción de la dimensión diseño organizacional en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana.
4. No existen diferencias significativas en la percepción de la dimensión potencial humano en colaboradores con alto y bajo nivel de burnout en una empresa de telemercadotecnia de Lima Metropolitana.

7.2. Recomendaciones

1. Indagar sobre posibles variables mediadoras para la relación entre clima organizacional y burnout.
2. Realizar investigaciones en otras empresas para estudiar el clima organizacional y el burnout.
3. Realizar un estudio con una muestra de colaboradores a nivel de Lima Metropolitana para determinar las propiedades psicométricas de la Escala de Medida del Burnout de Shirom-Melamed.
4. Realizar un estudio con una muestra de colaboradores a nivel de Lima Metropolitana para determinar las propiedades psicométricas del Cuestionario de Clima Organizacional.



Referencias

- Aguilera, V. y Rodríguez, M. (2010). *Intervenir en el estrés y el burnout enfoque cognitivo-conductual*. México: Manuel Pando Moreno.
- Alarcón, R. (2013). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Ricardo Palma.
- Alonso, E. (2014). *El síndrome de burnout en trabajo social*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Valladolid, Valladolid, España.
- Anzola, M. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Bogotá. Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Apancho, G. y Condori, K. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y centro quirúrgico, hospital regional Honorio Delgado, Arequipa*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional San Agustín, Arequipa. Recuperado de <https://www.repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2357>
- Arias, W. y Zegarra, J. (2013). Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. *Revista Psicológica*, 15(1), 37-54. Recuperado de http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R_PSI/article/view/210

Bernal, L. y Chávez, M. (2018). El clima organizacional y su relación con el burnout en el laboratorio clínico. *RICS Revista Iberoamericana de las Ciencias de la Salud*, 7(13), 85 - 99. <https://doi.org/10.23913/rics.v7i13.64>

Botero, C. (2012). Riesgo psicosocial, intralaboral y “burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de administración*, 28(48), 117-132. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225025860002>

Campos, D. (2006). *Causas y efectos del stress laboral*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-stress-laboral.shtml>

Calderón, L. (2014). *El clima organizacional y su influencia en la atención al cliente en la plataforma de atención de la oficina de normalización previsional La Libertad*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

Castañeda, Y. (2015). *Síndrome de burnout y clima social laboral de los trabajadores asistenciales de Ministerio de Salud y Seguro Social de Salud – Chepén*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1805/1/RE_PSICOLOGIA_S%C3%8DNDROME.BURNOUT.Y.CLIMA.SOCIAL.LABORAL_TESIS.pdf

Castro, L. (2012). *El síndrome de burnout*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Castro-Leyvi.pdf>

- Coronado, G. y Mayurí, R. (2016). *Clima organizacional percibido por el personal de enfermería en los servicios de medicina de un hospital nacional, MINSA, Lima, 2016.* (Tesis de licenciatura). Universidad Norbert Wiener, Lima.
- Dávila, J. y Romero, P. (2010). *Relación entre síndrome de burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia.* (Tesis de grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Dessler, G. (2011). *Organización y administración: Enfoque situacional.* México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Gago, K., Martínez, I. y Alegre, A. (2017). Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. *PSIENCIA. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 9. doi:10.5872/psiencia/9.4.21
- García, O. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, 52. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- Guillén, C. y Guil R. (2011). *Psicología del trabajo para relaciones laborales.* México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* México D.F: McGraw-Hill Education.

- Jiménez, D. (2008). *Los cimientos de un buen clima laboral*. Recuperado de <http://www.degerencia.com/articulo/loscimientosdeunbuenclimalaboral>.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. (4º ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S. A.
- Lázaro, S. (2012). *El desgaste profesional en los trabajadores*. Madrid: Universidad de Comillas.
- León, O. y Montero, I. (2003). *Métodos de investigación en psicología y educación*. (3º ed.). Madrid: McGraw-Hill.
- López, A. (2015). *El síndrome de burnout y cómo este influye con el clima organizacional dentro del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable del Ecuador*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Recuperado de www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7626/1/T-UCE-0007-242i.pdf
- Lubrańska, A. (2011). Organizational climate and burnout syndrome. *Medycyna Pracy*, 62(6), 623–631.
- Mansilla, F. (2009). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica*. Madrid: Síntesis
- Maslach, C. y Jackson, S. (2006). Burnout: un estudio psicosocial. En: Jones JW. *El síndrome de burnout*. California: Berkely University of California.

MINSA (2008). *Metodología para el estudio de clima organizacional*. Lima: Autor.

Miranda, J. y Gálvez, N. (2016). Clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadores de una red de servicios de salud en Cajamarca – Perú. *Revista Tzhoecoen*, 8(2). Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=tyrct=jyq=yesrc=sysource=webycd=yved=2ahUKEwj2g7ehtuDrAhXoILkGHZmBCIo4ChAWMAR6BAgGEAEyurl=http%3A%2F%2Frevistas.uss.edu.pe%2Findex.php%2Ftzh%2Farticle%2Fdownload%2F400%2F390yusg=AOvVaw1raq2ZSVodBIi2ALrLtBPL>

Moreno, A. y Hidalgo, M. (2010). Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la Guajira (Colombia). *Psicogente*, 13(24), 292-305. Recuperado de <http://www.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/psicogente/index.php/psicogente>

Navarro, E. (2010). *Reglas de oro de un buen clima laboral*. Recuperado de <http://www.elmundo.es/sudinerro/noticias/noti12.html>

Nunnaly, J. (1995). *Teoría psicométrica*. México: Trillas.

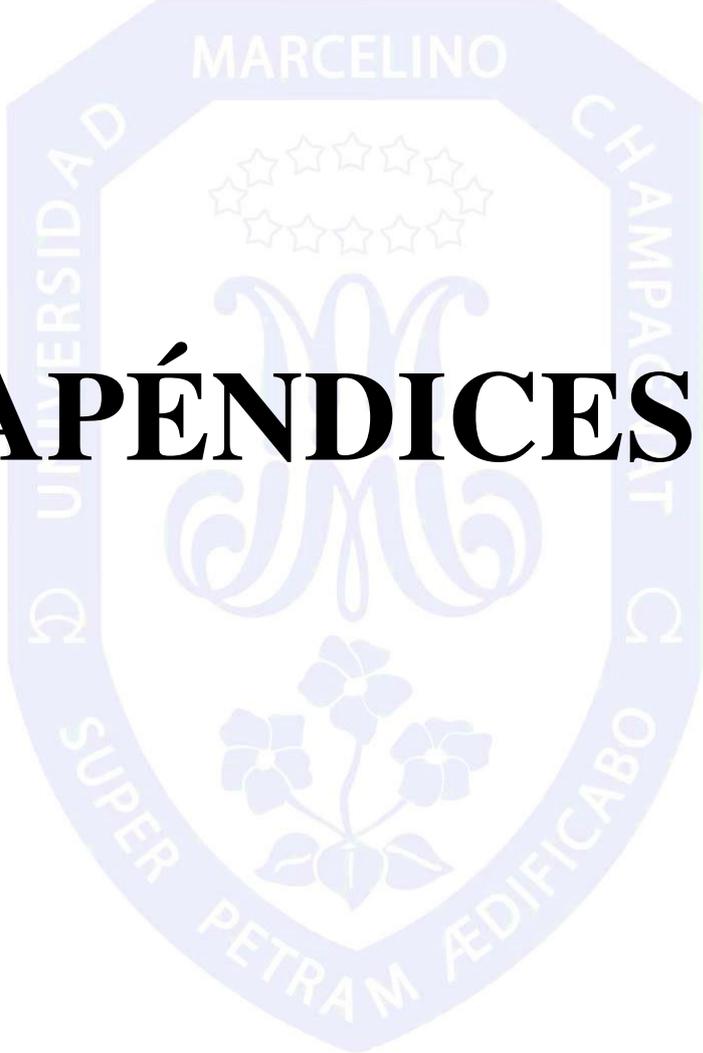
Pacheco, S. (2016). *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú. Recuperado de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/574>

- Percca, M. (2017). *Clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora, período 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6852/Percca_Cutipa_Maribel_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Atalaya, M. y Huertas, R. (2005). El Síndrome del "Quemado" por Estrés Laboral Asistencial en grupos de Docentes Universitarios. *Revista IIPSI*, 8(2), 87-112.
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Perú, Lima. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/.../QUISPE%20GAMIO%2C%20SHERLLEY%20KATH>
- Rodríguez, D. (2005) a *Diagnóstico organizacional*. México: Alfa y Omega.
- Rodríguez, D. (2005). b *Análisis de clima organizacional en la secretaría de comunicaciones y transportes Centro Colima*. Universidad de Colima. Argentina. Recuperado de http://digeset.uco.mx/tesis_posgrado/PDF/Delia_Rdgz_Rosas.PDF
- Rubio, J. (2013). *Calidad de vida y desgaste profesional: Una mirada del síndrome de burnout*. Buenos Aires: Espacio.

- Sandoval, A. y Alvarado, J. (2014). *Clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Barranca- 2014*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/62>
- Sierra, R. (2005). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica*. Madrid: Thomson.
- Shirom, A. y Melamed, S. (2006). A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals. *International Journal of Stress Management*, 13(2), 176–200. Recuperado de <https://doi.org/10.1037/1072-5245.13.2.176>
- Solís, Z., Zamudio, L., Matzumura, J. y Gutiérrez, H. (2015). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital categoría III – 2 de Lima. *Revista Horizonte Médico*, 16(4) 32-38. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=371649170006>
- Sudarsky, J. (2009). *Diagnóstico e intervención en desarrollo organizacional*. Colombia. Universitaria de América.
- Tenorio, J. (2008). *Técnicas de investigación documental*. México: McGraw Hill.
- Toro, A. (2008). *Desempeño y productividad*. Medellín. Colombia. CINCEL Ltda.

Villar, J. (2015). *Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement*. (Tesis de doctorado). Universidad de Sevilla, Sevilla.



The background features a large, faint watermark of the University of Champagnat logo. The logo is a shield-shaped emblem with a blue border. At the top, it reads "MARCELINO" and "CHAMPAGNAT". The central part contains a crown of stars above a large, stylized "M". Below the "M" is a floral design with three flowers. At the bottom, the Latin motto "SUPER PETRAM AEDIFICABO" is written. The word "UNIVERSIDAD" is also visible on the left side of the shield.

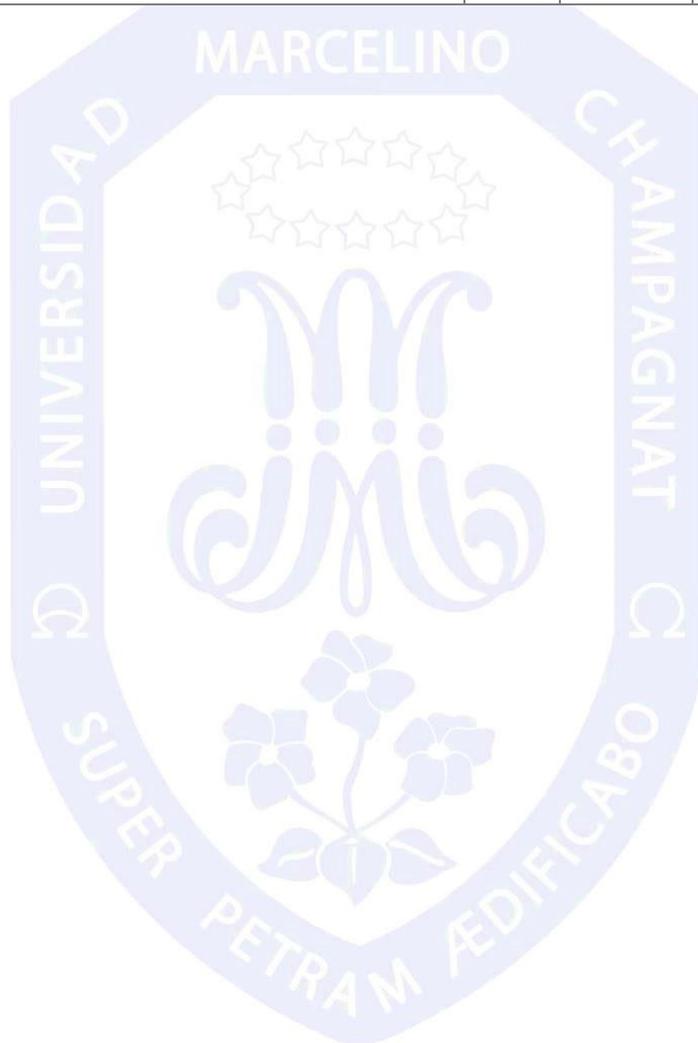
APÉNDICES

APÉNDICE A

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

	ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemen te	Siempre
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer	1	2	3	4
2	Me río de bromas	1	2	3	4
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
4	La innovación es característica de nuestra organización	1	2	3	4
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	1	2	3	4
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	1	2	3	4
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	1	2	3	4
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
9	Las cosas me salen perfectas	1	2	3	4
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	1	2	3	4
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	1	2	3	4
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
14	En mi organización participo en la toma de decisiones				
15	Estoy sonriente	1	2	3	4
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	1	2	3	4
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	1	2	3	4
18	La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización	1	2	3	4
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4
22	Cometo errores	1	2	3	4
23	Estoy comprometido con mi organización	1	2	3	4
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	1	2	3	4
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	1	2	3	4
27	Mi salario y beneficios son razonables	1	2	3	4
29	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4

	ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemen te	Siempre
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4
31	Me interesa el desarrollo de mi organización	1	2	3	4
32	He mentido	1	2	3	4
33	Recibo buen trato en mi establecimiento	1	2	3	4
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4



APÉNDICE B

CUESTIONARIO PARA LA ESCALA DE MEDIDA DE BURNOUT DE SHIROM- MELAMED

		<i>Nunca o casi nunca</i> 1	<i>Muy pocas veces</i> 2	<i>Pocas veces</i> 3	<i>A veces</i> 4	<i>Bastante a menudo</i> 5	<i>Muy a menudo</i> 6	<i>Siempre o casi siempre</i> 7
1	Me siento cansado							
2	Por la mañana, no tengo fuerzas para ir al trabajo							
3	Me encuentro físicamente agotado							
4	Estoy harto							
5	Estoy "sin pilas"							
6	Me siento quemado							
7	Pienso con lentitud							
8	Tengo dificultades para concentrarme							
9	Siento que no pienso con claridad							
10	Siento que no puedo pararme a pensar							
11	Tengo dificultades para pensar en cosas complejas							
12	Siento que no soy sensible a las necesidades de mis compañeros ni de los pacientes							
13	Siento que no soy capaz de interesarme emocionalmente por mis compañeros ni por los pacientes							
14	Siento que no soy capaz de conectar con mis compañeros ni con los pacientes							

APÉNDICE C

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación se realiza para la tesis de Licenciatura de Eveling Blanco y Cinthia Salazar de la Universidad Marcelino Champagnat. La meta de este estudio es indagar sobre las variables clima organizacional y burnout.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar un cuestionario que tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si aún persisten sus dudas puede hacerlas al siguiente correo electrónico: estefanyblanco736@gmail.com / cinliz.16@gmail.com

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, para la tesis de Licenciatura de Eveling Blanco y Cinthia Salazar de la Universidad Marcelino Champagnat. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es indagar sobre las variables clima organizacional y burnout.

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos. Reconozco que la información que yo provea en esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

(en letras de imprenta)

APÉNDICE D

PERMISO PARA EL EMPLEO DE LA ESCALA DE MEDIDA DE BURNOUT DE SHIROM-MELAMED

Fwd: RE: application for permission to use your SMBM questionnaire

----- Mensaje reenviado -----

De: "Samuel Melamed" <smelamed@post.tau.ac.il>
 Fecha: may 8, 2018 5:26 AM
 Asunto: RE: application for permission to use your SMBM questionnaire
 Para: "Estefy blanco" <estefanyblanco736@gmail.com>
 Cc:

You are welcome to use the SMBM.

We recommend to use the total score only and not the 3 subscale.

So you can delete the letters P, C and E from the left column.

By the way SMBM mean Shirom- Melamed Burnout Measure and not what

you wrote

Samuel Melamed

From: Estefy blanco [mailto:estefanyblanco736@gmail.com]
Sent: Tuesday, May 08, 2018 12:35 AM
To: smelamed@post.tau.ac.il
Subject: application for permission to use your SMBM questionnaire

Santiago de Surco, LIMA, May 07, 2018 Dear The students of the university Marcelino Champagnat BLANCO BAZÁN, Eveling Estefany and SALAZAR AROTINCO, Cinthia Lizet, students of the Psychology career request permission to use Maslach burnout inventory Questionnaire (SMBM) to apply in the research project of the thesis that we are posing, a significant group of telemarketing collaborators. The aforementioned test would be applied this year 2018, but the request for this letter is to obtain your permission to apply it. The reason for the request lies in the need to determine the feasibility of the requirement. I hope that it will be possible to respond to our concern as soon as possible, thanking you in advance for your kind cooperation. Thanks in advance. BLANCO BAZÁN, Estefany Eveling SALAZAR AROTINCO, Cinthia Lizet.

Santiago de Surco, LIMA, 07 de Mayo de 2018

Estimado

<https://outlook.live.com/owa/>

1/2

APÉNDICE E

PERMISO PARA EL EMPLEO DEL CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL-

	PERÚ Ministerio de Salud	Oficina General de Gestión de Recursos Humanos	*DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES* *AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL*
--	---------------------------------	--	--

Lima, **17 JUL. 2018**

OFICIO N° 2217-2018-OGGRH-ODRH-EBS/MINSA

**UNIVERSIDAD
MARCELINO CHAMPAGNAT**

23 JUL. 2018

Hora:
TRÁMITE DOCUMENTARIO

Señor
CESAR SERNA SERNA
DECANO
Universidad Marcelino Champagnat
Presente.-
Av. Mariscal Castilla 1270 - Santiago de Surco

REFERENCIA: Expediente N° 18-059734-001
Carta de fecha 08/06/2018

De mi consideración:

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicita el consentimiento para utilizar el instrumento "Documento Técnico: Metodología para el estudio de Clima Organizacional – V.02", que fue aprobado por Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA de 02 de setiembre de 2008.

Al respecto, debemos precisar que el documento solicitado es de conocimiento público y podría ser usado a su discrecionalidad, informándoles que fue diseñado en el ámbito de aplicación de las organizaciones de salud del Ministerio de Salud y es de referencia o aplicabilidad para las organizaciones de salud de los subsectores, según lo consideren, sin perjuicio de lo mencionado, dejamos a su criterio la aplicabilidad en una empresa de Mercadotecnia.

Sin otro particular, me suscribo a usted.

Atentamente

C. GALASCA

.....
AURA ELISA QUINONES LJ
Directora General
Oficina General de Gestión de Recursos Humanos
MINISTERIO DE SALUD

S. REGALADO G

AEQLSERGICACFimcta.

MINISTERIO DE SALUD
www.minsa.gob.pe
Avenida Salaverry 801, Jesús María, Lima 11, Perú