



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

SÍNDROME DE BURNOUT Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN  
COLABORADORES DE UNA EMPRESA EN LIMA METROPOLITANA

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

**AUTORA**

SOLANYI DANITZA CARNERO HUAMANI  
ORCID: 0000-0001-8462-7932

**ASESORA**

MAG. JENNIFER FIORELLA YUCRA CAMPOSANO  
ORCID: 0000-0002-2014-1690

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y ORGANIZACIONES

**LIMA, PERÚ, FEBRERO DE 2022**

### **DEDICATORIA**

A mis padres por su dedicación y empeño en cuanto a mi desarrollo como profesional y brindarme consejos favorables para mi vida personal. A mi familia por su constante cariño y palabras de Aliento. Y a mi novio por ser siempre incondicional.

### **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Autónoma del Perú por facilitarme la realización del presente estudio a pesar de habernos encontrado dentro de un estado de confinamiento producto del brote del COVID-19. Además, a los participantes del estudio por responder con idoneidad las preguntas brindadas por medio de la virtualidad, así como su propia difusión a otros sujetos. Por último, a todos mis amigos por brindarme la alegría y entusiasmo en continuar con la ejecución del estudio.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	6
<b>ABSTRACT</b> .....	7
<b>RESUMO</b> .....	8
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	9
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Justificación e importancia de la investigación .....	16
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos .....	17
1.4. Limitaciones de la investigación .....	17
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de estudios .....	19
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado .....	23
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada .....	38
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	41
3.2. Población y muestra.....	41
3.3. Hipótesis .....	42
3.4. Variables – Operacionalización.....	42
3.5. Métodos y técnicas de investigación .....	45
3.6. Procesamiento de los datos .....	54
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b>	
4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable.....	57
4.2. Contrastación de hipótesis .....	59
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Discusiones.....	67
5.2. Conclusiones.....	73
5.3. Recomendaciones.....	75
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la muestra
Tabla 2	Definición operacional del síndrome de burnout
Tabla 3	Definición operacional de la cultura organizacional
Tabla 4	Índices de bondad de ajuste del MBI
Tabla 5	Saturaciones factoriales para el MBI
Tabla 6	Confiabilidad para el MBI
Tabla 7	Índices de bondad de ajuste de la Escala DOCS
Tabla 8	Cargas factoriales para la Escala DOCS
Tabla 9	Confiabilidad de la Escala DOCS
Tabla 10	Descriptivos del síndrome de burnout y sus dimensiones
Tabla 11	Descriptivos de la cultura organizacional y sus dimensiones
Tabla 12	Niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones
Tabla 13	Niveles de la cultura organizacional y sus dimensiones
Tabla 14	Normalidad del síndrome de burnout y sus dimensiones
Tabla 15	Normalidad de la cultura organizacional y sus dimensiones
Tabla 16	Comparativos para el síndrome de burnout y sus dimensiones en función al sexo
Tabla 17	Comparativos para el síndrome de burnout y sus dimensiones en función a la edad
Tabla 18	Comparativos para la cultura organizacional y sus dimensiones en función al sexo
Tabla 19	Comparativos para la cultura organizacional y sus dimensiones en función a la edad
Tabla 20	Correlación entre el síndrome de burnout y la cultura organizacional
Tabla 21	Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones de la cultura organizacional

# SÍNDROME DE BURNOUT Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA EN LIMA METROPOLITANA

SOLANYI DANITZA CARNERO HUAMANI

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

El presente estudio contó con el objetivo de establecer la relación entre el síndrome de burnout y la cultura organizacional en 133 colaboradores (66.9% mujeres y 33.1% varones) de una empresa en Lima Metropolitana, con edades entre los 18 a 51 años. El estudio fue de diseño no experimental-transeccional y de alcance correlacional. Se utilizaron el Inventario de Burnout (MBI) de Maslach y Jackson (1986) y la Escala de Cultura Organizacional de Denison y Neale (1994) adaptado por Zegarra (2020). Se encontró que existió relación significativa de tendencia directa entre el síndrome de burnout y la cultura organizacional ( $r_s = -.380$ ,  $p < .01$ ). Además, no se encontraron diferencias significativas ( $p > .05$ ) para las variables de estudio y sus dimensiones en función al sexo y la edad. Mientras que se identificó una mayor prevalencia para el nivel medio de síndrome de burnout (48.1%) y la cultura organizacional (49.6%). Se concluye que a una mayor presencia de síndrome de burnout menor cultura organizacional.

**Palabras clave:** síndrome de burnout, cultura organizacional, colaboradores de una empresa.

# BURNOUT SYNDROME AND ORGANIZATIONAL CULTURE IN EMPLOYEES OF A COMPANY IN METROPOLITAN LIMA

SOLANYI DANITZA CARNERO HUAMANI

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## ABSTRACT

The present study had the objective of establishing the relationship between burnout syndrome and organizational culture in 133 employees (66.9% women and 33.1% men) of a company in Metropolitan Lima, with ages between 18 and 51 years. The study was of a non-experimental-transectional design and of correlational scope. The Burnout Inventory (MBI) of Maslach y Jackson (1986) and Denison and Neale's Scale of Organizational Culture (1994) adapted by Zegarra (2020). It was found that there was a significant direct trend relationship between burnout syndrome and organizational culture ( $r_s = -.380$ ,  $p < .01$ ). In addition, no significant differences were found ( $p > .05$ ) for the study variables and their dimensions based on sex and age. While a higher prevalence was identified for the average level of burnout syndrome (48.1%) and organizational culture (49.6%). It is concluded that the greater the presence of burnout syndrome, the lower the organizational culture.

**Keywords:** burnout syndrome, organizational culture, company employees.

# SÍNDROME DE BURNOUT E CULTURA ORGANIZACIONAL EM FUNCIONÁRIOS DE UMA EMPRESA NA LIMA METROPOLITANA

SOLANYI DANITZA CARNERO HUAMANI

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMO

O presente estudo teve como objetivo estabelecer a relação entre a síndrome de burnout e a cultura organizacional em 133 funcionários (66,9% mulheres e 33,1% homens) de uma empresa na região metropolitana de Lima, com idades entre 18 e 51 anos. O estudo teve um desenho não experimental-transversal e de escopo correlacional. O Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1986) e Escala de Cultura Organizacional de Denison e Neale (1994) adaptada por Zegarra (2020). Verificou-se que havia uma relação de tendência direta significativa entre a síndrome de burnout e a cultura organizacional ( $r_s = -.380$ ,  $p < .01$ ). Além disso, não foram encontradas diferenças significativas ( $p > .05$ ) para as variáveis do estudo e suas dimensões em função do sexo e da idade. Enquanto maior prevalência foi identificada para o nível médio de síndrome de burnout (48,1%) e cultura organizacional (49,6%). Conclui-se que quanto maior a presença da Síndrome de Burnout, menor é a cultura organizacional.

**Palavras-chave:** síndrome de burnout, cultura organizacional, funcionários da empresa.



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad ha surgido un mayor interés por el estudio de la psicología desde un aspecto tecnológico (Aamodt, 2010; Saforcada, 2015), tal como mencionaría Anicama (2010) la psicología como profesión tiene mucho que aportar a distintos problemas, es justamente la psicología como profesión especializada en el área organizacional la que manifiesta modelos de medición para factores tan importantes como el estrés laboral y su desarrollo en el síndrome de burnout, pues los cambios como producto de la informática y el acceso a cada vez más herramientas por medio del internet posibilitan que el trabajo pueda convertirse en uno bajo modalidad remota, lo que haría más visible un problema antes ignorado. Todos los trabajadores deben ser seleccionados en función a la similitud entre sus competencias y el desempeño requerido en el puesto expresado en las funciones, de esta forma la persona tiene los recursos para responder y sentirse competente, pero a su vez, la estructura organizacional debe posibilitar un flujo de desempeño coherente con las capacidades de cada uno, no sobrecargando al personal interno y permitiéndoles contar con tiempos de recuperación de la jornada laboral, como mencionaría (Carlín y Garcés, 2010) experimentar estrés no es necesariamente malo si existe un periodo de recuperación; sin embargo, el burnout es consecuente con un estrés constante.

El síndrome de burnout afecta a la salud de los trabajadores, a su bienestar y los envuelve a verse perjudicados en otras áreas de desenvolvimiento como la familiar donde se manifiestan más irritables, descuidan su aspecto personal o muestran menos afectividad positiva con sus seres queridos, por ello es que se cuenta con una serie de directrices y recomendaciones para que las empresas logren mantener un equilibrio con el personal interno, donde puedan producir contando con periodos de

recuperación; sin embargo, todos estos esfuerzos se han visto alterados con el inicio de la pandemia provocada por los contagios del virus SARS-COV-2, ya que han adoptado la modalidad de trabajo remoto, para evitar los contagios; sin embargo, esta dinámica ha obligado a muchas empresas a ver sus ingresos reducidos por la menor movilización de personas y la incertidumbre generada, teniendo que disminuir el personal y cumplir con sus actividades con menos gente, a la vez que por parte de los trabajadores, estos se han visto en la necesidad de aceptar las condiciones de ausencia de desconexión laboral para conservar sus trabajos, no necesariamente por un mensaje explícito de la empresa, sino por deducción a partir de los acontecimientos.

Este informe presenta una investigación desde la psicología como profesión de al estudio del factor síndrome de burnout a la vez que se tiene en consideración la cultura organizacional, que es entendida como las creencias, valores y normas que son compartidas por el personal de las organizaciones. Una cultura adecuada involucra responsabilidad para realizar las tareas asignadas y a su vez el conocimiento que el descanso contribuye a la producción al no disminuir el desempeño mostrado, por todo ello es que el presente informe describe la investigación que parte del objetivo establecer la relación entre síndrome de burnout y cultura organizacional en colaboradores de una empresa en Lima metropolitana, el cual se desarrolla en los siguiente cinco capítulos.

En el capítulo I, se desarrolló todo lo referente al problema de investigación, donde se describió la realidad problemática en el ámbito empresarial con relación al síndrome de burnout y los cambios en la cultura organizacional que están surgiendo en algunos casos, continuando con la formulación del problema, la justificación del estudio, los objetivos tanto general como específicos, y las limitaciones del estudio.

En el capítulo II, se presentó lo referente al marco teórico, comenzando por el análisis de los antecedentes de la investigación tanto a nivel internacional como nacional, continuando con las bases teórico científicas del síndrome de burnout como de la cultura organizacional, finalizando el capítulo con la definición de la terminología empleada.

En el capítulo III, se presentó el marco metodológico en el cual se llega a describir el tipo y diseño de investigación, continuando con la delimitación de la población y muestra que han sido empleadas para analizar las variables síndrome de burnout y cultura organizacional. Se continúa con las hipótesis (general y específicas), las definiciones conceptual y operacional de las variables de análisis, el método y la técnica empleada, haciendo una descripción de los instrumentos, presentando la revisión de las propiedades psicométricas de validez de constructo y confiabilidad por consistencia interna, finalizando con la breve descripción de las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo IV, se realizó el análisis e interpretación de resultados, describiendo primero aquellos descriptivos del síndrome de burnout y la cultura organizacional, se continúa revisando la normalidad de los datos y, finalmente, se realiza un análisis tanto de los resultados inferenciales como de la contrastación de la hipótesis de la investigación.

Por último, en el capítulo V, se presentaron las discusiones, donde se analizan los resultados en relación con sus implicancias, con otras investigaciones previas y lo que teóricamente podría significar, así mismo, se establecen las principales conclusiones y recomendaciones.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

En la psicología organizacional se encuentra una serie de problemas vinculados, entre estos factores claramente relacionados a una inadecuada evaluación del desempeño laboral y al desequilibrio que se encuentra dentro del sistema organizacional, siendo muchas veces que la carga de trabajo que es asignada a los trabajadores no es la indicada, ya sea porque el proceso de selección de personal no fue el apropiado o simplemente que interfiere con el periodo de recuperación que todo trabajador debe tener para poder recobrar energías y asistir al día siguiente motivado a continuar (Aamodt, 2010), no se trata simplemente de una experiencia emocional negativa (que de por sí ya es un problema), sino el desequilibrio en varias áreas de desenvolvimiento del personal, quien se muestra más irritable, preocupado, conflictivo, distante a su familia, a lo que se suma el estrés físico constante que está relacionado a la aparición de enfermedades físicas (Borda et al., 2007; Carlín y Garcés, 2010) a esto se le suma la actual situación de pandemia desencadenada por el Sars-Cov-2, razón por la cual se ha tenido que adoptar la opción de trabajo remoto, donde a pesar de en muchos casos, ya han retornado a la presencial, los horarios de trabajo y descanso han sido alterados (Tapullima y Vergaray, 2021).

El burnout es un problema que se encuentra afectando a los tabuladores en cuanto a la ejecución satisfactoria de sus actividades, puesto que genera un mayor desgaste físico, emocional y cognitivo innecesario que limitan el rendimiento de las funciones que ejercen. Tal como señala la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) existe alrededor del 45% de sujetos que experimentan sintomatología relacionada al burnout, registrando haber sentido mayores problemáticas negativas desde la modalidad virtual de trabajo que se han implementado por las condiciones

de confinamiento producto del Covid-19. Así mismo, la Compañía Global Impact Cigna (2019) refiere que el hecho de encontrarnos en un medio cultural donde la tecnología genera que las personas permanezcan gran parte del tiempo conectados a las nuevas tecnologías, lo cual, sumado a la implementación de las jornadas laborales desde el medio familiar se ha visto en una problemática en diferenciar cuando culmina el horario de trabajo y la ejecución de sus funciones, lo cual fue registrado por un 55% de los trabajadores españoles que encuestaron.

En el medio Latinoamericano también se reconoce problemática que están experimentando los trabajadores debido a la implementación de medidas para retomar con la normalidad a raíz del brote del Covid-19. Tal como concibe la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2019) cerca de 22 millones de trabajadores colombianos experimentan sensaciones de estrés dentro de su ambiente laboral, siendo registrado entre el 20% a 33% de sujetos que reconocieron un bajo rendimiento, escasa comunicación con sus compañeros, cambios constantes en el estado de ánimo, manifestación de comportamientos agresivos y comentarios negativos sobre su ámbito de trabajo. Así mismo, para Díaz et al. (2020) también la existencia de manifestaciones como el síndrome de burnout ocasionado por una manifestación de estrés laboral se va a encontrar fomentando un deterioro dentro de la cultura que puedan identificar los colaboradores respecto al entorno donde ejecutan sus actividades. De forma semejante, según lo reportado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) alrededor del 11% de trabajadores se encontraron desempleados debido a las medidas de confinamiento, siendo cerca de 30 millones de personas que no pudieron renovar su trabajo dentro del entorno latinoamericano, lo cual afecta en la percepción de estabilidad y bienestar en la persona y en su familia.

Dentro del entorno nacional, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2020) reconoció que 220 mil trabajadores peruanos experimentaron problemáticas en cuanto a los nuevos cambios ejecutados por las empresas para continuar con la normalidad mediante el trabajo desde el hogar, alterando así la manifestación de sus actividades y del tiempo que le dedican a la ejecución de sus funciones, siendo por lo general, mayor al horario estimado regularmente, de tal forma que desarrolla un exceso de horas ocupándose de las funciones laborales. Además, para el Ministerio de Salud (MINSA, 2020) identificó que por motivos del confinamiento la ejecución de trabajado en casa va a estar fomentando sintomatología relacionada con el temor y reacciones problemáticas desde aspectos emocionales, cognitivos, autonómicos y conductuales, incrementando las preocupaciones por las condiciones ambientales que perciben como problemáticas, las cuales generan un mayor síndrome del burnout debido al miedo a acudir a sus labores, la insatisfacción dentro su puesto de trabajo y el aislamiento hacia sus demás compañeros. Según lo señalado anteriormente, también se evidencia que el estrés laboral va a estar deteriorando la percepción de identidad y compromiso con el que la persona cuenta con la empresa donde laboran, semejante a lo reportado por Castillo (2020) quien identificó que el burnout estaba asociado a una menor ocurrencia de la cultura organizacional.

A nivel local, se observa que los colaboradores han perdido la noción de salida del trabajo, pues algunas llamadas o reuniones se dan fuera del horario normalmente estipulado, es decir que encontrándose en su hogar disfrutando de sus actividades familiares, debe verse interrumpido por reuniones laborales, esto reduce el tiempo de recuperación de la jornada laboral, favoreciendo el desarrollo del burnout, aunque ello también esté vinculado con la cultura organizacional que manejan todos ellos. Tal

como argumentó Amoros et al. (2019), donde demostraron que la presencia de altos índices de burnout en trabajadores de Lima-Metropolitana se encontró asociado a una menor identificación de la cultura organizacional. Dicho esto, resulta importante plantearse el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre síndrome de burnout y cultura organizacional en colaboradores de una empresa en Lima Metropolitana?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

La investigación cuenta con justificación teórica, ya que aporta nuevos datos sobre la relevancia del burnout y de la cultura organizacional en un grupo de colaboradores de una empresa, así como, documentar el grado de relación entre variables, a su vez puede ser empleado como base para otras investigaciones interesadas en el estudio de los factores psicológicos implicados en la especialización del área organizacional.

Tiene un aporte de tipo metodológico, ya que como complemento del estudio se realiza el análisis y revisión de las propiedades psicométricas del Inventario de síndrome de burnout y la Escala de cultura organizacional, aportando un nuevo reporte de validez de constructo y confiabilidad para ambas medidas.

Finalmente, la investigación tiene una justificación práctica, debido a los usos prácticos que puede derivarse del reporte de los resultados, donde al encontrar que el síndrome de burnout encuentra con una relación negativa a la cultura, se debería de implementar planes de capacitación para mejorar la cultura organizacional en dichos colaboradores.



### **1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Establecer la relación entre el síndrome de burnout y la cultura organizacional en colaboradores de una empresa en Lima Metropolitana

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Describir el nivel del síndrome de burnout y sus dimensiones en colaboradores de una empresa en Lima Metropolitana.
2. Describir el nivel de la cultura organizacional y sus dimensiones en colaboradores de una empresa en Lima Metropolitana.
3. Comparar el síndrome de burnout y sus dimensiones en colaboradores de una empresa en Lima Metropolitana en función del sexo y edad.
4. Comparar la cultura organizacional y sus dimensiones en colaboradores de una empresa en Lima Metropolitana en función del sexo y edad.
5. Identificar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones de la cultura organizacional en colaboradores de una empresa en Lima Metropolitana.

### **1.4. Limitaciones de la investigación**

La investigación cuenta con limitaciones en cuando al acceso de una muestra mayor debido a las complicaciones de acceso a las empresas; sin embargo, ello fue superado y se aplicó a una cantidad considerable de participantes, pero los resultados deben ser utilizados principalmente para interpretar al grupo encuestado.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudios**

### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Díaz et al. (2020) ejecutaron un estudio con la finalidad de conocer la relación entre el estrés laboral y la cultura organizacional en una muestra de 201 trabajadores del ámbito de salud de un hospital de Montería-Colombia, con edades entre los 23 a 28 años. Utilizaron un diseño no experimental – transversal, de alcance correlacional. Aplicaron el “Cuestionario de estrés laboral (CEL)” y el “Cuestionario de cultura organizacional (OCAI)”. Encontraron relación significativa con tendencia inversa entre el estrés laboral y la cultura organizacional ( $p < .05$ ,  $r_s = -.245$ ); así también, existió relación con las dimensiones de ambas variables.

Robles et al. (2020) en la Ciudad de México, tuvieron como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout, la sobrecarga en el trabajo y el clima organizacional en 324 colaboradores (54.3% varones y 45.7% mujeres) de ocho empresas manufactureras. Utilizaron un alcance correlacional y un diseño no experimental-Transaccional. Aplicaron el “Inventario de Burnout de Maslach (MBI)”, la “Escala de carga laboral y de clima organizacional” elaborada por el presente autor. Reportaron que existió una mayor presencia para el nivel bajo en el síndrome de burnout, nivel moderado en la sobrecarga de trabajo y clima organizacional. Identificaron relación significativa positiva para el síndrome de burnout entre la carga laboral ( $p < .05$ ,  $r_s = .322$ ) y de tendencia inversa con el clima organizacional ( $p < .05$ ,  $r_s = -.693$ ).

Vargas y Flores (2019) investigaron la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en una muestra de 193 trabajadores (59% mujeres y 41% varones) que laboran en una biblioteca de Yucatán-México. El estudio fue de tipo correlacional y de desino no experimental – transversal. Aplicaron la “Escala de

cultura organizacional” de Denison (2000) y el “Cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota (CSL)”. Encontraron una mayor presencia para el nivel moderado de la cultura organizacional y la satisfacción laboral. Además, señalaron la existencia de relación significativa de forma directa entre ambas variables de estudio ( $p < .05$ ,  $r_s = .255$ ). Concluyeron que a mayor cultura organizacional mayor satisfacción laboral.

Navarrete (2019) realizó un estudio de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional, con el objetivo de conocer la relación entre la cultura organizacional y el estrés laboral en una muestra de 89 colaboradores de una empresa metalúrgica en Guanajuato-México. Aplicó el “Cuestionario de valores culturales de la organización de Hellrigel y John (CVC-HJ)” y la “Escala de estrés laboral de Nowack (JTM)”. Encontró la ocurrencia de una mayor existencia en el nivel medio de la cultura organizacional y el estrés laboral. Además, reportó relación significativa entre ambas variables ( $p < .05$ ,  $r_s = -.633$ ), así como también para la relación entre sus dimensiones ( $p < .05$ ). No encontró diferencias para el estrés laboral y la cultura organizacional en función a la edad, sexo y tiempo de trabajo ( $p > .05$ ).

González y Orta (2017) buscaron la relación entre la cultura organizacional y el burnout en 73 trabajadores de una universidad en La Habana-Cuba, entre los 24 a 61 años. Aplicaron el “Cuestionario de normas y valores organizacionales (CNVO)” elaborado en el estudio, y el “Inventario de Maslach (MBI)”. Encontraron una mayor existencia para el nivel bajo de cultura organizacional y nivel moderado para el síndrome de burnout. Además, identificaron la existencia de relación inversa entre el síndrome de burnout y la cultura organizacional ( $r_s = -.325$ ,  $p < .05$ ); además existió relación entre el síndrome de burnout y las dimensiones de logro, relaciones sociales, valores, perspectiva de logro, apoyo de la tarea y condiciones externas ( $p < .05$ ).

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Castillo (2020) buscó determinar la relación entre la cultura organizacional y el estrés laboral, en una muestra de 86 colaboradores de una empresa que labora en el servicio de agua potable en la ciudad de Trujillo. El estudio fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental y de corte transaccional. Aplicó el “Inventario de cultura organizacional” de Denison (2000) y el “Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS” de Ivancevich y Matteson (1987). Encontró relación inversa entre la cultura organizacional y el estrés laboral ( $p < .05$ ,  $r_s = -.221$ ); además existió relación inversa de forma significativa ( $p < .05$ ) respecto al estrés laboral y las dimensiones de la cultura organizacional de implicación, consistencia y adaptabilidad.

Amoros et al. (2019) ejecutaron una investigación de diseño no experimental, corte transaccional y de alcance correlacional, con el objetivo de determinar la relación entre la cultura organizacional y el síndrome de burnout en una muestra de 215 trabajadores (61.9% mujeres y 38.1% varones) de un banco de distintos distritos de Lima Norte, con edades entre los 18 a 46 años. Aplicaron el “Inventario de cultura organizacional (OCAI)” y el “Inventario de burnout (MBI)” de Maslach (1986), donde encontraron que el 61.9% de trabajadores contaron con nivel bajo de cultura organizacional y el 38.1% en nivel moderado; además el 58.1% contó con un nivel medio del síndrome de burnout y el 21.9% nivel bajo. Identificaron que no existió relación significativa ( $p > .05$ ) entre la cultura organizacional y el síndrome de burnout, así como para sus dimensiones. En cuanto a los resultados de comparación señalaron diferencias significativas ( $p < .05$ ) para el síndrome de burnout en función a la edad, siendo los trabajadores entre los 26 a 35 con mayor síndrome de burnout.

Espinoza y Gaspar (2018) investigaron la relación entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en un grupo de 145 trabajadores de un centro de

salud perteneciente a Huancavelica. Aplicaron el “Cuestionario de cultura organizacional” y la “Escala de bienestar laboral”, ambos instrumentos elaborados y validados dentro del presente estudio. En cuanto a sus resultados encontraron que el 51.1% de trabajadores contó con un clima organizacional flexible, el 26.6% fuerte y el 22.3% débil; mientras que para el bienestar laboral el 48.9% contó con una presencia regular, el 28.9% mala y el 22.2% en buena. Reportaron la existencia de relación significativa de tendencia directa entre la cultura organizacional y el bienestar laboral ( $p < .05$ ,  $r_s = .113$ ).

Sánchez (2018) investigó la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en 327 trabajadores (52.3% mujeres y 47.7% varones) de un Contact Center de Lima. Aplicó el “Inventario de burnout de Maslach (MBI-GS)” y la “Escala de bienestar psicológico (BIEPS-A)”, donde encontró que una mayor cantidad de trabajadores contaron con un nivel medio para el síndrome de burnout, mientras que para el bienestar psicológico un nivel alto. Identificó la existencia de relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico ( $p < .05$ ,  $r_s = -.251$ ); así mismo, también existió relación inversa de forma significativa ( $p < .05$ ) entre el síndrome de burnout y las dimensiones de aceptación / control, autonomía, vínculos y proyectos.

García (2017) buscó la relación entre el estrés laboral y la cultura organizacional en una muestra de 113 trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, con edades entre los 20 a 66 años, siendo el 57% mujeres y el 43% varones. El estudio fue de diseño no experimental, de corte transversal y de alcance correlaciona. Aplicó el “Inventario de medición de la cultura organizacional (OCAI)” y la “Escala de estrés laboral de la OIT-OMS” de Ivancevich y Matteson (1987). Encontró la existencia de una mayor presencia para el nivel medio de estrés laboral

y cultura organizacional, además existió correlación estadística entre el estrés laboral y la cultura organizacional ( $r_s = -.256$ ,  $p < .05$ ). Concluyó que a mayor estrés laboral menor cultura organizacional.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Síndrome de burnout**

#### **Definiciones del síndrome de burnout.**

El término burnout nace del uso cotidiano, para referirse a aquellos deportistas que ya estaban quemados, dando a entender que ya mostraban un decaimiento, el cual no podían superar, por ello se les veía como cartas perdidas, el término fue adoptado por Maslach (1986) y ha pasado por múltiples autores (Lemyre et al., 2005) quienes han ido estudiando el término desde sus respectivas posturas, siendo un campo conceptual sin consenso en torno a la definición de este factor, así como de muchos otros propios de la psicología. Resulta un término que ha sido adoptado por el área empresarial, agregándole características como la percepción de ausencia de realización personal o la hostilidad que muestran a partir del agotamiento emocional.

La variable en un inicio era empleada para describir a las personas con cansancio, agotamiento, pérdida progresiva de sus energías, pérdida del interés en su trabajo, insensibilidad a las emociones de los demás, este fenómeno fue visto y denominado como burnout por Freudenberger en el año 1974, desde entonces ha sido principalmente relacionado a los profesionales que atienden a personas, hecho que con el paso del tiempo ha ido ampliándose hasta mencionar que la carga laboral excesiva y sin periodos de recuperación termina haciendo que se experimente estrés constantemente, y el burnout sería la consecuencia de ese estrés crónico, es así como el concepto ha ido teniendo un desarrollo (Carlín y Garcés, 2010; Freudenberger, 1974).

Borda et al. (2007) refieren que el término tiene como primer registro en el artículo a burnout caso de Graham Greens en el año 1961, aunque no hay una clara progresión del término pues ya iba creciendo el interés en evaluar a aquellos trabajadores que desarrollaban una fuerte fatiga y descenso de su desempeño laboral como consecuencia del estrés crónico como lo hecho por Freudenberger y más adelante Maslach. En psicología como profesión los términos son adoptados y posteriormente investigadores con fines de evaluación y proposición de un plan de capacitación para mejorar las competencias del colaborador, las mismas que tendrán repercusiones positivas para sí mismo y la organización.

La falta de consenso en psicología como profesión se debe a múltiples factores propio de su desarrollo, por ello da luces de claridad lo comentado por Saborío e Hidalgo (2015) al mencionar que no hay un diagnóstico por parte de los principales manuales a pesar de encontrarse frecuentemente identificado por el personal de salud, siendo la definición más reconocida aquella propuesta por Maslach y que posteriormente es complementada o modificada por otros.

Las definiciones suelen tener elementos en común, como la acuñada por Gil (1999) para referirse a una respuesta inadecuada al estrés crónico, donde la persona reacciona asimilando actitudes y emociones de rechazo para con las personas que trabaja y a sus propios jefes. De esta definición se pueden ir analizando aspectos importantes como que el burnout no es el estrés laboral, sino que es la consecuencia del segundo en estado crónico, pues todas las personas merecen tener un tiempo de descanso, recuperarse y volver a entrar en contacto con fuentes de satisfacción para recordar porque se están esforzando tanto, pero cuando las jornadas laborales son tan constantes que no dan chance para ello, queda enmarcado que habrán actitudes



y sentimientos negativos, observando los demás su irritabilidad y desmotivación laboral.

### **Componentes del síndrome de burnout.**

El burnout es identificado a partir de manifestaciones típicas en el trabajador, el cual se muestra más apático, con creencias de que el trabajo no lo lleva a su realización personal, es decir que no contribuye en sí mismo a sentirse orgulloso ni a tener mejores condiciones de vida, es decir, en el estudio del estrés (reconociendo su diferencia con el síndrome de burnout) se han reconocido niveles de respuesta como el propuesto por Borda et al. (2007) en sus tres componentes (fisiológico, emocional, cognitivo), ello ayuda a poder agrupar las reacciones típicas de una persona con tal problema y favorece en el desarrollo de instrumentos de medición, así mismo, en el caso del síndrome de burnout que experimenta un trabajador, también es posible hacer referencia de cada uno de estas respuestas, pero ahora agrupándolas en niveles de respuesta fisiológicos, emocionales, cognitivos y motores, lo que a su vez permite estrategias para identificar a trabajadores que la hayan desarrollado y también como un criterio para señalar que ha salido de esa situación (Lemyre et al., 2005).

Se puede reflexionar sobre lo señalado por Shirom (2009) quien hace énfasis en el agotamiento de los trabajadores que han desarrollado síndrome de burnout, el cual es vinculado con la motivación del mismo, el autor lo denomina como la pérdida progresiva de resistencia y la fuerza interior, señalado en ocasiones como problemas a nivel emocional, es decir que claramente parte del problema del burnout puede verse en el componente emocional, donde ya no se experimenta el gozo, satisfacción o energías como en un inicio, pues justamente esto se ha debido a la mala gestión de actividades, plazos y recursos que le fueron asignados a un trabajador en un

momento dato. Por parte de Millán y D'Aubeterre (2012) consideraría al agotamiento como el componente caracterizado por el impacto emocional que tienen las personas con síndrome de burnout, esto quiere decir que se sienten afectados sentimentalmente, habiendo según el caso sentimientos de tristeza, frustración, angustia, siendo en su conjunto momentos de experiencia emocional negativa, ello remarca el impacto que tiene este síndrome en la propia persona, su salud ocupacional se estaría viendo perjudicada por estos acontecimientos.

### **Síndrome de burnout y psicología.**

Como refiere Saborío e Hidalgo (2015) el burnout no es considerado como una etiqueta diagnóstica en el DSM V y CIE-10, sin embargo, si es un problema que es considerado desde el año 2000 por la OMS, pues está fuertemente vinculada con el desequilibrio de la salud laboral, esto puede representar la falta de consenso que puede existir dentro de la psicología, pues muchos darían mucho más validez de la existencia del burnout en comparación con otras etiquetas diagnósticas en los principales manuales empleados. El síndrome de burnout puede ser señalado inclusive como un factor de riesgo para la integridad del colaborador, esto en primer lugar habla de un pésimo manejo de las funciones y tareas por parte de la empresa, y en segundo lugar de la oportunidad para evaluar toda su dinámica y distribuirla de tal forma que los trabajadores cuenten con periodos de recuperación de la jornada laboral. La salud de los colaboradores puede verse afectada por estar experimentando estrés crónico, y a la vez no permitirles recuperar fuerzas, no solo en su salud mental como es el caso de aquellos que han querido quitarse la vida por la pérdida del sentido de la vida y quienes han visto en el consumo de sustancias psicoactivas la vida de escape pasajero a sus problemas, también se pueden agregar

problemas como las migrañas, gastritis entre otras favorecidas por el gran número de elementos alrededor (De la Fuente et al., 2015; Gil, 1999; Saforcada, 2015).

Resulta interesante como la psicología como profesión contra con la información para entender el desarrollo de elementos mediadores o cognitivos en los individuos, es decir que las personas no solo desarrollan burnout por encontrarse frecuentemente expuestos al estrés laboral, sino que hay otros elementos que contribuyen a su desarrollo, razón por la que estaría siendo entendido como un problema con multicausalidad. Dentro de ello las personas que experimentan más aburrimiento, que no tienen las condiciones laborales adecuadas o que se perciben como encasilladas en un puesto sin mayor oportunidad a mejora son los factores que más habrían sido relacionadas con su surgimiento (Shirom, 2009), aquí también entra a considerarse el desarrollo del individuo a través de una teoría intermedia, cada colaborador ha tenido un desarrollo donde ha aprendido a anticiparse a señales del contexto cercano, a experimentar emociones por esto y a formular reglas sobre el funcionamiento del mundo, bajo lo cual algunos tendrían una idea de que por no superarse van a sufrir a futuro, mientras en otros casos se prioricen otros elementos (Shirom, 2009; Maslach, 1986).

De la Fuente et al. (2015) lo determina como un agotamiento físico que genera graves consecuencias para el trabajador, pero algo interesante es que se hace énfasis en las personas alrededor que también experimentarían dichas consecuencias negativas, entre ellos los colaboradores o compañeros de trabajo, es así como un trabajador que se muestra agotado, desmotivado, sin ideas, que reniega de su estado actual, que siente que no está en camino a una vida mejor o vinculada con lo que valora, o que para irritable suele cometer errores o negligencias, ya sea voluntaria o involuntariamente, entonces perjudica a la organización, por ello es que

se hace tanto énfasis en que el problema no solo repercute a la persona, tanto en su experiencia afectiva como salud biológica, sino que tiene un impacto negativo en la producción de la organización, traduciéndose en pérdidas económicas anuales (Carlín y Garcés, 2010).

### **Problemas vinculados al síndrome de burnout.**

El ausentismo y desmotivación que se observa en los trabajadores con estrés crónico y que por ello han desarrollado síndrome de burnout es alto, es decir, con presionar cada vez más a los colaboradores, la propia empresa termina perdiendo, pues su motor de ejecución son el capital humano con el que cuenta, y ellos si empezaron motivados y con todo el interés por dar lo mejor para la empresa, el problema deriva de una estructura organizacional, donde en el nivel estratégico no han tomado las medidas apropiadas para asegurar en los trabajadores el periodo de recuperación de la jornada laboral. Todo trabajador como cualquier otra persona tiene que descansar, esto es necesario para procesar toda la información obtenida hasta el momento y mantener el equilibrio en el organismo, pero algunas culturas organizacionales pueden mantener la filosofía de trabajo sin descanso, esto es contraproducente porque cada vez se cometen más errores, las equivocaciones son más recurrentes, así como la rotación de puesto laboral, es decir que no solo hay un impacto negativo hasta el propio trabajador, sino que este también podría verse en la producción de la empresa, generando pérdidas económicas (Borda et al., 2007; Saborío e Hidalgo, 2015).

El término burnout ha ido variando, principalmente ampliándose porque en sus inicios este nace como una referencia a los problemas derivados de la atención clínica-hospitalaria (Borda et al., 2007), como se comentó en un inicio en el avance histórico del término, pero este mismo ahora no solo se emplea con problemas

derivados de la atención a pacientes complicados, sino que se utiliza en una postura generalista, por ello es que el término despersonalización también es comprendido como cinismo, pues no solo hay un mal trato a los clientes o en la atención, sino que en general, estas personas con síndrome de burnout se muestran más apáticos y cínicos con las personas a su alrededor (Millán y D'Aubeterre, 2012), justamente por ello se comenta que al desarrollar este síndrome, la familia o personas del círculo más cercano también se terminan viendo afectadas, pues estos sujetos ven en ellos problemas, claro está que en un estado de mayor sensibilidad en el que se encuentra, situaciones de mínimo estrés o exigencia pueden desencadenar su apatía, frustración e inclusive agresión hacia ellos, es decir un problema derivado está en la alteración de sus relaciones interpersonales en su ámbito más cercano (Aamodt, 2010; Ouchi, 1982; Mayo, 1972).

### **2.2.2. Cultura organizacional**

#### **Definiciones de la cultura organizacional.**

El término cultura no proviene de la psicología, sino que tiene un origen y uso en distintas disciplinas, implementado también por quienes se hacen llamar psicólogos sociales, este término ha sido adoptado en el ámbito empresarial adoptando una postura, pues cultura como tal no tiene un consenso, mientras que la cultura organizacional es referida por lo general como características compartidas, ya sea la filosofía, visión, los valores o las creencias de todo un grupo, haciendo la analógica con los pueblos, en este caso se trataría de la organización, es decir, cada organización cuenta con una cultura a la que se le puede entender a grandes rasgos como el conjunto de creencias y filosofía que comparten todos sus integrantes, por ello es que se considera a la cultura tan importante pues permite obtener una especie

de diagnóstico rápido de lo responsable, competente, flexible o desorganizado que es una organización, pues ello se reflejaría en su cultura (Sánchez et al., 2006).

El origen del término aplicado al ámbito organizacional puede ubicarse como consecuencia de diversos estudios, donde resalta Mayo (1972) quien estaría interesado en aquellos aspectos más subjetivos, los cuales podría resultar explicar e inclusive ser los responsables del desempeño en una organización, encontrando justamente que esa percepción si tenía relación. Este autor comienza a hablar de los patrones de interacción implícito de los grupos, ya que el ambiente al que era expuesto el trabajador terminaba generando cierto efecto sobre el desempeño que el mostraba. Dávila (2000) agregaría que a finales de los años sesenta es cuando el incremento de los estudios en cultura organizacional comienza a tener mayor apogeo, poniendo como ejemplo la comparación (de las culturas) entre empresas japonesas y norteamericanas que realiza Ouchi (1982). De esta forma es como el concepto de cultura organizacional ha ido ganando fuerza, se ha posicionado como uno importante y útil como una descripción breve de las costumbres de la empresa.

Se puede ir mencionando algunas definiciones, esto con el objetivo de tener un marco de referencia sobre lo que comúnmente se entendería como cultura en esta área, para Evan (1976) es vista como un grupo de valores, creencias y normas que mantiene en común los colaboradores de una empresa, lo que a su vez influye sobre el comportamiento con el cual se desenvuelven. De esta primera definición muestra se puede identificar el elemento de que es compartida, la cultura es aquello compartido entre los trabajadores, esto no significa una homogeneidad total, pues cada uno va manifestando algunas diferencias con respecto de los demás, sin embargo, hay elementos en común, como la responsabilidad y buena supervisión que se encuentran en las empresas más competentes.

A ello es necesario agregar la apreciación de Schneider (1990) quien afirmaba que el concepto cultura organizacional aún no cuenta con una definición que este en su totalidad aceptada, esto lo atribuye a lo relativamente joven del término y por lo tanto las evidencias que cada vez surgen obligan a modificar, ya sea agregar o eliminar algo a los términos propuestos con anterioridad.

Dicho término empleado fue importado de la antropología, la cultura organizacional es vista con fines instrumentales, pues es aplicado a las organizaciones con el fin de identificar los significadores que llegan a asimilarse como producto de la hegemonía de la empresa, es decir que se le valoriza más que la cultura externa, los trabajadores acceden a una empresa en la cual deben de aceptar varios significados implícitos y hacerlos suyos, fusionarse con la filosofía de la organización, eso puede ser analizado como bueno o malo por algunos, pero desde la perspectiva de este autor, es la organización la que impone con fines instrumentales la cultura, véase como significados compartidos por los integrantes, es con ello que la organización logra tener elementos comunes de efectividad (García, 2006)

Resulta importante agregar a la aproximación conceptual lo mencionado por Smircich (1983), pues el concepto de cultura organizacional no tiene consenso preciso, para este autor la definición se deriva de las diferentes metáforas que se plantean los psicólogos organizacionales, esta a su vez es formulada por los interés que tienen, así como las diferencias en la conceptualización ya sea de cultura u organización, este aporte da a entender que en función del fin que se persigue es que las definiciones van variando, aun que como se observó previamente, todas tiene en común elementos intangibles como las creencias, valores y filosofía, además estos son compartidos y guían el actuar de los colaboradores.

### **Modelo de aproximación cognitiva de la cultura organizacional**

Como se ha venido definiendo la cultura organizacional tiene como elementos en común factores intrínsecos de los colaboradores que hacen que se comporten en algunos aspectos de manera similar, es decir sus costumbres son parecidas, entonces es posible recoger las apreciaciones de Goodenough en el año 1971, y Harris y Cronen en 1979 (como se citó en Smircich, 1983) quienes consideran a la cultura como ese sistema de cogniciones, donde es posible incluir a los conocimientos y sus creencias, que como en los casos anteriores son compartidos por los trabajadores, es de esa forma como habría la metáfora de la estructura de conocimiento compartido, es decir, existe un manejo de información similar en los colaboradores con respecto a lo que deben hacer para ser eficientes, su saber y actuación pueden verse en una dirección y esa sería la cultura de una organización. Como se trata de una perspectiva cognitiva es que su evaluación identificación y predicción del desempeño de la organización va de la mano con el conocimiento de las reglas y creencias que ellos comparten.

En el análisis de Smircich (1983) este modelo hace énfasis en la relación entre el pensamiento y la acción, por ello es que todo intento de investigación debe considerar ambos, es decir, creencia sin manifestación conductual en el desempeño organizacional no se considera, solo aquellos elementos del campo cognitivo que si tienen repercusión en las conductas de los colaboradores. Para este autor se comparten en distintos grados los marcos de referencias, entendidos como esos sistemas de creencias compartidas, como creer que la comunicación eficiente es lo más importante o suponer que el progreso de la empresa es una victoria personal.

### **Componentes de la cultura organizacional**



Para asumir los componentes de la cultura organizacional, primero se asume una perspectiva de psicología como profesión especializada en el área organizacional en la cual hay múltiples teorías y perspectivas conceptuales, las mismas que han sido movidas por distintos intereses como reflexiona García (2006). La cultura organizacional al ser entendida como el conjunto de prácticas que realizan los integrantes de una organización, incluye componentes tanto a nivel externo como propios de los colaboradores. A manera general es descrita como las creencias compartidas que terminan influyendo sobre los miembros de la organización, pero donde el clima o ambiente ha tenido responsabilidad, por ello los componentes estructurales y factores del sistema organizacional terminan direccionando a los colaboradores a adoptar una visión general del funcionamiento y las metas que se persiguen, tal es así que en las empresas más exitosas se llega a ver que los colaboradores sienten gran gozo al ser admitidos y trabajar para ella, estos mismos comienzan a adoptar la cultura de la empresa (Smircich, 1983).

El sistema organizacional también cuenta con factores que influyen en la cultura y, por tanto, en la productividad laboral como los internos, operativos y generales, es decir que un trabajador se encuentra con lineamientos que deben de seguirse como componentes esenciales en la institución, a esto se le suma la orientación o rasgos que ya muestran los mismos compañeros, cabe resaltar que otro componente organizacional relevante es la cooperación, esto agiliza los procesos de desarrollo y permite contar con eficiencia, eficacia y efectividad, a su vez estos componentes organizacionales participan en la asimilación de la cultura organizacional por parte del trabajador (Dávila, 2000), él también puede mostrar componentes a nivel cognitivo, emocional y motor, los mismos que suelen ser considerados para la evaluación. El concepto de cultura también cuenta con un

componente directivo (Sánchez et al., 2006) importante, que señala pertinente de él, pues cultura no es sinónimo de buenas creencias, valores y prácticas compartidas, sino solo las tres, por lo que hay culturas buenas y malas, por ello este componente, implícito o explícito, se señala en la búsqueda o identificación de una cultura organizacional adecuada, productiva, beneficiosa y cooperativa en los miembros que la componen (Schneider, 1990).

### **Cultura organizacional y psicología**

La psicología organizacional como más se le denomina es por lo general definida como el psicólogo que ejerce dentro de las organizaciones, ya sean estas con fines lucrativos o no; sin embargo, sus funciones no tiene del todo un consenso, se puede recoger lo expresado por Saforcada (2015), quien hace una reflexión sobre una relación causal entre el pobre conocimiento de las aplicaciones que tiene una disciplina y la posterior falta de diversidad, agregaría que la psicología no ha tenido mucha relevancia como profesión, pues muchas veces se le da una restricción a la psicopatología clínica y lo referente a las psicoterapias, pues no hay un consenso sobre la psicología, asumiendo en el presente trabajo una posición de psicología como profesión (Anicama, 2010) considerando como la interacción de distintos factores en el ámbito organizacional pueden servir para evaluar la estructura y modificarla, así como la producción de la empresa y la cultura organizacional (Sánchez et al., 2006).

La cultura organizacional se emplea para referirse al conjunto de creencias, valores, filosofía y costumbres que los trabajadores suelen realizar en su trabajo, mientras que la psicología es, por lo general, relacionada con la experiencia afectiva de uno o varias personas, cuando se dice que alguien está triste o que está muy encolerizado, las personas piensan en el psicólogo, la profesión se ha ampliado y en

su especialización en el ámbito organizacional, se cuenta con las competencias para la identificación de instrumentos sólidos para complementar la evaluación del desempeño, donde se incluyen estos factores psicológicos; además como es referida las creencias, estas a menudo son vinculadas dicha profesión, por lo que hay una relación, el término cultura organizacional aun es joven y sigue siendo estudiada (Smircich, 1983). Como mencionaría Aamodt (2010) la psicología es una de las profesiones más apasionantes porque se tiene las competencias para evaluar, entrenar y monitorizar, por citar unos de sus ejemplos, por ello es que el psicólogo como profesional especializado en el área organizacional puede mejorar los sistemas de evaluación y proponer a partir de la información recabada planes de capacitación como lo mencionaría (Sánchez et al., 2006).

Los aspectos subjetivos e intangibles de la empresa han venido tomando cada vez más importancia, pareciera que además de los elementos físicos o estructurales, hay elementos no concretos que favorecen o perjudican el funcionamiento de la institución. La cultura organizacional visualiza a la empresa en una metáfora de un instrumento social para generar productos y servicios para la sociedad, al mismo tiempo que genera empleo y remuneración en sus colaboradores, la cultura es muchas veces la clave para que estén guiados de manera adecuada, esta es como una especie de pegamento social, por que une a los colaboradores, hace que tengan una filosofía en común (sin ignorar la cultura general con la que cuentan), a través de su lenguaje y sus pensamientos, se pueden observar aquello que valoran y donde mejor quieren posicionarse (Cantillo, 2013). Un análisis y posterior conocimiento de la cultura de una empresa es observada muchas veces como una herramienta potente, pues se tiene conocimiento de las costumbres que se practican dentro de una empresa, esto da ventajas porque se reconoce el conjunto de prácticas

recurrentes ya como hábitos, para las organizaciones dentro de la evaluación del desempeño laboral también se considera la cultura organizacional (Bonavia et al., 2010).

La cultura organizacional está vinculada con los esfuerzos por mantener un clima de aprendizaje, este es considerado como otro activo propio de la empresa de tipo intangible, es decir que no es concreto como las herramientas o la oficina donde laboran, pero tiene un gran peso en el favorecimiento de la empresa, pues un individuo ingresa a una organización y si encuentra una cultura de mejora constante, es decir que cada colaborador activamente esta que averigua más sobre sus funciones, con ese conjunto de acciones mejora sus competentes y ello favorece al flujo general del sistema organizacional, lo que termina influyendo en quien ingresa a trabajar. Las costumbres y los valores terminan manifestándose en los comportamientos de los sujetos, de allí que entra la labor del psicólogo que ejerce como profesional, en la identificación de esos patrones de comportamiento y su valorización como adaptativos o no para las exigencias de esa área, la identificación de los factores que favorecen a una y otra y la propuesta de cambios estructurales o por medio de planes de capacitación para mejorarla. Cuando la cultura está compuesta por costumbres que dejan de lado el aprendizaje es cuando se pueden encontrar problemas (Bonavia y Quintanilla, 1996).

### **Problemas vinculados a la cultura organizacional.**

Para comprender mejor la cultura dentro de una empresa es necesario reconocer las características que hacen individual a cada persona, se encuentran elementos en común, pueden ser las costumbres de limpieza, la celebración al alcanzar una meta o el estilo de comunicación que suele existir entre los niveles operativo, intermedio y estratégico. La cultura organizacional es una etiqueta

asignada a los elementos compartidos entre el personal interno, ya sean sus creencias compartidas o la relación con las normas de la organización a las cuales todos deben de respetar y seguir, por ello es que una buena cultura organizacional indicaría que se comparten valores, creencias, filosofías entre otros elementos que vuelve a los trabajadores más compatibles entre sí, por lo que la comunicación fluiría mejor, verían que son un grupo más fácilmente en el sentido de desarrollar compañerismo, sin embargo, la cultura organizacional también puede ser señalado como el factor responsable de la baja competitividad de una organización. De esta manera es que aquella donde se comparten creencias y valores de irresponsabilidad, engañar al supervisor o desarrollar productos / servicios de baja calidad no podrían competir al mismo nivel que otras instituciones (Hernández, 2016; Omar y Urteaga, 2010).

La cultura organizacional es tan importante porque en ocasiones es señalada como el factor responsable para evaluar cualitativamente tan mal a una organización. La cultura es el conjunto de costumbres para actuar y pensar de los trabajadores, que a su vez condicionan a los nuevos para adoptar dichos hábitos, entonces si un conjunto de trabajadores actúan procrastinando sus tareas, porque a su vez los supervisores son demasiado tolerantes u omiten sus responsabilidades, esto conduciría a que el nuevo trabajador también termine cediendo y adoptando estas costumbres señaladas como negativas, de esta forma queda graficado el desarrollo de problemas que podrían originarse producto de una cultura organizacional inapropiada, es justamente por ello que se suele recurrir a la denominación de la cultura de las empresas exitosas para hacer referencia de sus logros, pues esas prácticas cotidianas que comparten en su conjunto, serían las responsables del

mantener la productividad que tanta competitividad le ha ofrecido en el dinámico campo de competición empresarial en la actualidad (Ollarves, 2006; Dumler, 2014).

La cultura forma parte de los factores principales que componen a una organización, pues esta es el conjunto de costumbres, valores y creencias de sus colaboradores, son justamente ellos los que terminan haciendo los movimientos, las acciones y las regulaciones para conseguir los resultados observados por el público externo, la cultura organizacional puede resultar la de una empresa exitosa o del contrario, mostrar una cultura organizacional que dé a entender que la costumbres o conjunto de hábitos del personal interno no favorece a la producción de la organización, con ello mismo encontrarse perjudicando su producción. Una cultura de una empresa sin los resultados esperados debe de ser cambiada, reestructurarse a través del mecanismo de evaluación del desempeño del personal y el cambio de condiciones para favorecer el incremento de costumbres más efectivas, tanto en los niveles operativos, intermedios y estratégicos, resulta necesario identificar cuáles de las costumbres y creencias de los trabajadores no favorecen la emisión de acciones provechosas para la organización, pues esta serían responsables de los resultados calificados como desfavorables, que restan capacidad de competición a la organización (Avella, 2010; Gómez y Ricardo, 2012).

### **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

#### ***Síndrome de burnout***

El síndrome de burnout se define como un conjunto de síntomas que padecen los colaboradores de una empresa producto de las manifestaciones de estrés debido a una prolongada jornada laboral que afecta de manera continua en base a la tensión crónica, una interacción negativos con sus compañeros de trabajo y sentimientos de

despersonalización sobre las necesidades de los demás, mostrándose insensibles y carentes de empatía (Maslach, 1986).

### ***Cultura organizacional***

Son un conjunto de valores, creencias y fundamentos importantes que consolidan a una empresa con una identidad para ser reconocida y poder sostenerse dentro de un sistema empresarial cambiante. Además, es comprendido como las normas y costumbres que fomenta la empresa para sus colaboradores (Denison y Neale, 1994).

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**



### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación fue de tipo correlacional, ya que tiene como objetivo principal establecer la asociación entre el síndrome de burnout y la cultura organizacional en un grupo de colaboradores, empleando para ello el análisis de los datos obtenidos en dos instrumentos (Bernal, 2010).

La investigación es de diseño no experimental, ya que en ningún momento de la investigación se realizó la manipulación de las variables, realizando solo el análisis de relación entre ambas tal como se encontraban; así mismo, es de corte transversal, pues se aplicó en un solo momento (Hernández et al., 2014).

### **3.2. Población y muestra**

La población estuvo comprendida por 133 colaboradores de una empresa que se encontraba ubicada en Lima Metropolitana, los cuales fueron hombres y mujeres que se encontraban laborando durante el año 2021.

La muestra del estudio estuvo constituida por la misma cantidad total semejante a la población, la cual es considerada como una muestra de tipo censal, debido a que el objeto de estudio y la recolección de los datos se ejecutan dentro de la población total (Hernández et al., 2014). La muestra estuvo constituida por 133 colaboradores, donde el 66.9% fueron mujeres y el 33.1% hombres; además, el grupo etario con mayor proporción fueron los trabajadores entre los 26 a 35 años (46.6%), seguido por el 32.3% (Tabla 1).

**Tabla 1***Distribución de la muestra*

Variable	Categoría	<i>f</i>	%
Sexo	Hombres	44	33.1
	Mujeres	89	66.9
Edad	18 a 25 años	43	32.3
	26 a 35 años	62	46.6
	36 a 51 años	28	21.1

### 3.3. Hipótesis

#### 3.3.1. Hipótesis general

**Hi:** Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la cultura organizacional en colaboradores de una empresa en Lima metropolitana

#### 3.3.2. Hipótesis específica

**H1:** Existen diferencias significativas al comparar el síndrome de burnout y sus dimensiones en colaboradores de una empresa en Lima metropolitana en función del sexo y edad

**H2:** Existen diferencias significativas al comparar la cultura organizacional y sus dimensiones en colaboradores de una empresa en Lima metropolitana en función del sexo y edad

**H3:** Existe relación significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones de la cultura organizacional en colaboradores de una empresa en Lima metropolitana

### 3.4. Variables – Operacionalización

#### 3.4.1. Variable 1: Síndrome de burnout

##### **Definición conceptual.**

Se refiere al conjunto de síntomas que padecen los colaboradores de una empresa producto de las manifestaciones de estrés debido a una prolongada jornada

laboral que afecta de manera continua en base a la tensión crónica, una interacción negativos con sus compañeros de trabajo y sentimientos de despersonalización sobre las necesidades de los demás, mostrándose insensibles y carentes de empatía (Maslach, 1986).

### Definición operacional.

La variable es definida de manera operacional por medio de la sumatorio de los 22 ítems del Inventario del Burnout (MBI) de Maslach y Jackson (1986).

**Tabla 2**

#### *Definición operacional del síndrome de burnout*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel	Escala
Agotamiento emocional	- Cansancio emocional por el trabajo	1, 2, 3, 6, 8,	N = 0 CN = 1 AV = 2 R = 3 BV = 4 CS = 5 S = 6	Bajo (Pc < 25)	Ordinal
	- Sentimientos de vacío al acabar su trabajo	13, 14, 16, 20			
	- Fatiga al iniciar la jornada laboral				
	- Desgano por el trabajo				
	- Demasiado tiempo en el trabajo				
	- Percepción de estar al límite				
Despersonalización	- Trato despersonalizado	5, 10,		Medio (Pc 25 a 75)	Ordinal
	- Sentimientos de dureza con la gente	11, 15, 22			
	- Dureza emocional				
	- Escasa preocupación por sus clientes				
Baja Realización personal	- Trato de ineficacia	4*, 7*,	Alto (Pc > 75)	Ordinal	
	- Escasa influencia en los demás	9*, 12*,			
	- Baja energía para sus funciones	17*, 18*,			
	- Dificultades para mantener un ambiente agradable	19*, 21*			
	- Problemas emocionales tratados negativamente				

*Nota.* N (Nunca), CN (Casi nunca), AV (Algunas veces), R (Regularmente), BV (Bastante veces), CS (Casi siempre), S (Siempre)

### **3.4.2. Variable 2: Cultura organizacional**

#### **Definición conceptual.**

Se define como un conjunto de valores, creencias y fundamentos importantes que consolidan a una empresa con una identidad para ser reconocida y poder sostenerse dentro de un sistema empresarial cambiante. Además, es comprendido como el conjunto de normas y costumbres que fomenta la empresa para sus colaboradores (Denison y Neale, 1994).

#### **Definición operacional.**

La variable es definida de manera operacional por medio de la sumatorio de los 60 ítems de la Escala de Cultura Organizacional de Denison y Neale (1994) adaptado por Zegarra (2020).

**Tabla 3***Definición operacional de la cultura organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel	Escala
Implicación	- Empoderamiento	1, 2, 3, 4, 5, 6,			
	- Trabajo en equipo	7, 8, 9, 10,			
	- Desarrollo de capacidades	11, 12, 13, 14, 15			
Consistencia	- Valores centrales	16, 17, 18,			
	- Acuerdos	19, 20, 21,			
	- Coordinación e integración	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	TD= 1 D= 2	Bajo (Pc < 25)	
Adaptabilidad	- Orientación al cambio	31, 32, 33,	ND/NA= 3 A= 4	Moderado (Pc 25 a 75)	Ordinal
	- Orientación al cliente	34, 35, 36, 37, 38, 39,	TA= 5		
	- Aprendizaje organizativo	40, 41, 42, 43, 44, 45		Alto (Pc > 75)	
Misión	- Dirección y propósitos	46, 47, 48, 49, 50, 51,			
	- Metas y objetivos	52, 53, 54, 55, 56, 57,			
	- Visión	58, 59, 60			

*Nota.* TD (totalmente desacuerdo), D (desacuerdo), ND/NA (ni en desacuerdo, ni de acuerdo), A (de acuerdo), TA (totalmente de acuerdo)

### 3.5. Métodos y técnicas de investigación

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta, puesto que se constituye por una serie de preguntas que son elaboradas de forma sistemática para medir un constructo, la cual es completada como un autorreporte. En base a lo señalado, los instrumentos de medición para las variables de interés son los siguientes:

### **3.5.1. Inventario de burnout de Maslach (MBI)**

Nombre	: Inventario de burnout de Maslach (MBI)
Autor (es)	: Maslach y Jackson
Año	: (1986)
Estructura	: 22 ítems
Finalidad	: Valorar los indicadores de burnout
Duración	: 10 a 15 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación	: Personas que trabajan
Administración	: Individual y colectiva

Se utilizó el Inventario de Burnout en el Área Clínica, elaborado por Maslach y Jackson en el año 1986, el cual fue denominado en su versión original Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS), manteniendo el objetivo de conocer los niveles del síndrome de burnout a nivel global y mediante sus dimensiones en una población objetivo de colaboradores de una empresa. Cuenta con una constitución de 22 ítems que se distribuyen en tres dimensiones: a) agotamiento emocional, b) despersonalización y c) baja realización personal. Además, su aplicación es de forma individual o colectiva, para la población que se encuentra laborando entre cualquier edad, con un tiempo de duración entre 10 a 15 minutos aproximadamente. Presenta una escala de tipo Likert que va desde una puntuación mínima de 0 para nunca y 6 para siempre, manteniendo un valor máximo de 0 y un mínimo de 132.

Para la interpretación de sus resultados, primero se invierten las puntuaciones de la dimensión de baja realización personal para luego ejecutar la sumatoria de todos los ítems para obtener la valoración total, también se puede sumar los ítems segmentados por cada dimensión, representándolo dentro de la siguiente

categorización: Bajo ( $P_c < 25$ ), Medio ( $P_c 25$  a  $75$ ) y Alto ( $P_c > 75$ ). En cuanto a las propiedades el instrumento reportó una adecuada evidencia de correlación ítem-test para todos los 22 ítems, calculando el análisis factorial exploratorio para identificar la reagrupación de sus dimensiones contaron con autovalores superiores a la unidad para los tres factores, los cuales explicaron el 55.1% de la varianza acumulada total (VEA) y con cargas factoriales superiores al .30 para cada uno de sus ítems según las dimensiones reconocidas de forma teórica.

Dentro del medio nacional, Castillo (2020) realizaron un estudio con el objetivo de identificar las propiedades psicométricas del MBI en 223 estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana. Para demostrar la evidencia de la validez por consistencia interna, primero concibieron un análisis descriptivo de los ítems mediante los alores de asimetría, curtosis y la correlación ítem test, donde eliminar 7 ítems que no contaban con medidas adecuadas. En base a la nueva escala reducida aplicaron el análisis factorial exploratorio donde encontraron la presencia de cargas factoriales superiores al .30 para cada ítem según su teoría, explicando una totalidad de la varianza acumulada para los tres factores de 55.4% (VEA); concibiendo así una adecuada validez. La fiabilidad fue por consistencia interna mediante resultados del alfa de Cronbach para la escala total de .794, considerarse una alta confiabilidad.

### **Propiedades psicométricas.**

En la presente investigación se revisaron las propiedades psicométricas para el MBI en un grupo piloto de 94 colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, donde se evidencian los resultados de para la validez basada en la estructura interna y confiabilidad por consistencia interna, siendo demostrados a continuación:

**Tabla 4***Índices de bondad de ajuste del MBI*

Modelo	$\chi^2$	gl	$\chi^2 / gl$	p	CFI	TLI	SRMR	RMSEA
MBI – 3 factores	467.00	206	2.267	< .001	.905	.931	.0669	.0716

En la tabla 4 se observan los resultados del análisis factorial confirmatorio (AFC) para el MBI, donde se utilizó un método robusto, con un estimador de Mínimos cuadrados no ponderados (ULS) debido a que la variable es numérica. Los valores para el índice de comparación demuestran un *CFI* (.905) y un *TLI* (.931) superiores al punto estimado de .90; así mismo, los índices de absolutos demuestran un valor adecuado de  $\chi^2/gl$  menor al 5, con un *RMSEA* (.0716) y *SRMR* (.0669) menores al punto de corte de .80 (Parra, 2002).



**Tabla 5***Saturaciones factoriales para el MBI*

Factor	Indicator	Estimate	SE	Z	p	Stand. Estimate
Factor 1	SB1	0.989	0.115	8.57	< .001	0.762
	SB2	0.819	0.117	6.99	< .001	0.663
	SB3	0.798	0.124	6.45	< .001	0.616
	SB6	0.961	0.108	8.93	< .001	0.785
	SB8	0.637	0.127	5	< .001	0.498
	SB13	0.834	0.106	7.9	< .001	0.719
	SB14	0.862	0.102	8.42	< .001	0.753
	SB16	1.014	0.117	8.66	< .001	0.768
	SB20	1.08	0.112	9.66	< .001	0.827
Factor 2	SB5	0.978	0.124	7.89	< .001	0.733
	SB10	0.834	0.115	7.25	< .001	0.687
	SB11	0.901	0.119	7.6	< .001	0.713
	SB15	0.817	0.111	7.33	< .001	0.696
	SB22	0.771	0.113	6.84	< .001	0.663
Factor 3	SB4	0.884	0.131	6.74	< .001	0.637
	SB7	1.068	0.116	9.25	< .001	0.802
	SB9	0.842	0.119	7.08	< .001	0.662
	SB12	0.841	0.115	7.29	< .001	0.677
	SB17	0.993	0.125	7.92	< .001	0.72
	SB18	0.913	0.111	8.23	< .001	0.74
	SB19	1.007	0.115	8.72	< .001	0.772
	SB21	0.724	0.119	6.09	< .001	0.587

En la tabla 5 se identifica que todos los 22 ítems cuentan con cargas factoriales o saturaciones dentro de lo representado por cada dimensión, guardando así relación entre lo postulado por el modelo original y el modelo factorial presentado de manera estadística. Los valores estandarizados para las cargas factoriales son mayores al .30, considerándose valores aceptables para conservar la totalidad de los ítems. Por

ello, se demuestra una adecuada evidencia para la validez basada en la estructura interna de los datos.

**Tabla 6**

*Confiabilidad para el MBI*

Dimensiones / Variable	Ítems	Alfa de Cronbach ( $\alpha$ )	Omega de McDonald ( $\omega$ )
Agotamiento emocional	9	0.901	0.903
Despersonalización	5	0.827	0.828
Baja Realización personal	8	0.883	0.885
Síndrome de burnout	22	0.951	0.952

Para la tabla 6 se determinó mediante los valores del coeficiente Alfa de Cronbach y Omega de McDonald, reportándose estimaciones para el síndrome de burnout a nivel total de .952 para el omega, demostrando una alta fiabilidad porque supera el punto de corte de .70. Del mismo modo, las tres dimensiones cuentan con valores superiores al .70, tanto para el alfa como para el omega, considerándose una alta confiabilidad.

### **3.5.2. Escala de Cultura Organizacional de Denison (DOCS)**

Nombre	: Escala de cultura organizacional de Denison
Autor (es)	: Denison y Neale (1994)
Año	: Modificada por Zegarra (2020)
Estructura	: 60 ítems
Finalidad	: Estimar la cultura organizacional
Duración	: 15 a 20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación	: Personas que trabajan
Administración	: Individual y colectivo

La identificación de la variable fue realizada por medio de la aplicación de la Escala de Cultura Organizacional de Denison y Neale (1994) cuyo nombre en original

fue Denison Organizational Culture Survey (DOCS), contando con el objetivo de identificar los niveles de la cultura organizacional que presenten los trabajadores de una empresa. Al español fue traducido por Bonavia y Quintanilla (1996) en un grupo de personas de una universidad de Valencia-España. El instrumento cuenta con 60 ítems que se distribuyen en 4 dimensiones: Implicación (1 al 15), Consistencia (16 al 30), Adaptabilidad (31 al 45) y Misión (46 al 60). Además, su aplicación es de forma individual o colectiva, para la población que se encuentra laborando entre cualquier edad, con un tiempo de duración entre 15 a 20 minutos aproximadamente. Presenta una escala de tipo Likert que va desde una puntuación mínima de 1 para totalmente desacuerdo y 5 para totalmente de acuerdo, de tal forma, manteniendo un valor máximo de 300 y un mínimo de 60.

Para la interpretación de sus resultados, primero se realiza la sumatoria de todos los ítems para obtener la valoración total, también se puede sumar los ítems segmentados por cada dimensión, representándolo dentro de la siguiente categorización: Bajo ( $P_c < 25$ ), Moderado ( $P_c 25$  a  $75$ ) y Alto ( $P_c > 75$ ). En cuanto a las propiedades psicométricas los autores demostraron una validez mediante el criterio de jueces expertos con valores de  $V$  de Aiken aceptables ( $V > .80$ ) y una validez concurrente respecto a la relación con la variable conocimiento organizacional ( $r=.30$ ); así también, el instrumento contó con valores de fiabilidad elevado para el alfa de Cronbach (.792).

De manera nacional, Zegarra (2020) ejecutó un estudio con la finalidad de encontrar las propiedades psicométricas del Instrumento DOCS en una muestra de 300 colaboradores de distintas empresas entre privadas y públicas del distrito de Lima Metropolitana, demostrando mayor evidencia de validez de contenido mediante la revisión de criterio de jueces, señalando valores superiores al .80 para la  $V$  de Aiken;

además, respecto al índice de homogeneidad encuentra una adecuada correlación ítem – test con valores superiores al .30 para todos los ítems según su dimensión respectiva. Por otro lado, la confiabilidad fue determinada mediante el coeficiente Omega de McDonald extraído por cargas factoriales estandarizadas, contando con valores de .750 para la escala total.

### **Propiedades psicométricas.**

En la presente investigación se revisaron las propiedades psicométricas para el DOCS en un grupo piloto de 94 colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, donde se evidencian los resultados de para la validez basada en la estructura interna y confiabilidad por consistencia interna.

**Tabla 7**

*Índices de bondad de ajuste de la Escala DOCS*

Modelo.	$\chi^2$	gl	$\chi^2 / gl$	p	CFI	TLI	SRMR	RMSEA
DOCS – 4 factores	501.676	161	3.116	<.001	.919	.906	.0795	.0650

En la tabla 7 se observan los resultados del análisis factorial confirmatorio (AFC) para la Escala DOCS, donde se utilizó un método robusto, con un estimador de Mínimos cuadrados no ponderados (ULS) debido a que la variable es numérica. Los valores para el índice de comparación demuestran un CFI (.919) y un TLI (.906) superiores al punto estimado de .90; así mismo, los índices de absolutos demuestran un valor adecuado de  $\chi^2/gl$  menor al 5, con un RMSEA (.0795) y SRMR (.0650) menores al punto de corte de .80 (Parra, 2002).

**Tabla 8***Cargas factoriales para la Escala DOCS*

Factor	Indicator	Estimate	SE	Stand. Estimate	Factor	Indicator	Estimate	SE	Stand. Estimate
Factor 1	CUO1	0.675	0.096	0.652	Factor 3	CUO31	0.796	0.107	0.687
	CUO2	0.457	0.0872	0.51		CUO32	0.427	0.098	0.439
	CUO3	0.711	0.0957	0.68		CUO33	0.474	0.1041	0.456
	CUO4	0.597	0.0962	0.59		CUO34	0.659	0.0904	0.678
	CUO5	0.737	0.0992	0.68		CUO35	0.692	0.0959	0.669
	CUO6	0.684	0.0936	0.672		CUO36	0.687	0.0957	0.667
	CUO7	0.335	0.0953	0.357		CUO37	0.783	0.0919	0.758
	CUO8	0.614	0.0858	0.662		CUO38	0.485	0.0953	0.503
	CUO9	0.742	0.1012	0.673		CUO39	0.493	0.0918	0.527
	CUO10	0.633	0.089	0.658		CUO40	0.778	0.1046	0.685
	CUO11	0.869	0.1003	0.761		CUO41	0.649	0.0942	0.645
	CUO12	0.632	0.0961	0.619		CUO42	0.814	0.0934	0.769
	CUO13	0.751	0.0969	0.703		CUO43	0.738	0.0938	0.714
	CUO14	0.811	0.1028	0.712		CUO44	0.496	0.086	0.559
	CUO15	0.82	0.099	0.737		CUO45	0.75	0.0999	0.69
Factor 2	CUO16	0.479	0.0826	0.564	Factor 4	CUO46	0.737	0.1098	0.629
	CUO17	0.611	0.0935	0.623		CUO47	0.801	0.1096	0.672
	CUO18	0.573	0.0935	0.591		CUO48	0.525	0.1022	0.504
	CUO19	0.672	0.1024	0.624		CUO49	0.831	0.106	0.709
	CUO20	0.502	0.1073	0.47		CUO50	0.869	0.1066	0.732
	CUO21	0.312	0.111	0.295		CUO51	0.761	0.1012	0.687
	CUO22	0.769	0.1009	0.700		CUO52	0.842	0.0991	0.751
	CUO23	0.712	0.1057	0.638		CUO53	0.668	0.105	0.603
	CUO24	0.511	0.094	0.535		CUO54	0.694	0.1007	0.643
	CUO25	0.733	0.0947	0.709		CUO55	0.87	0.1064	0.732
	CUO26	0.715	0.0966	0.687		CUO56	0.815	0.0981	0.740
	CUO27	0.652	0.109	0.58		CUO57	0.777	0.0959	0.727
	CUO28	0.69	0.0932	0.686		CUO58	0.927	0.1151	0.724
	CUO29	0.637	0.0901	0.662		CUO59	0.732	0.1018	0.665
	CUO30	0.49	0.0785	0.601		CUO60	0.828	0.1097	0.690

En la tabla 8 se identifica que todos los 60 ítems presentaron cargas factoriales o saturaciones dentro de cada dimensión, guardando así relación entre lo postulado por el modelo original y el modelo factorial. Los valores estandarizados para las cargas factoriales son mayores al .30, considerándose valores aceptables para conservar la totalidad de los ítems.

**Tabla 9**

*Confiabilidad de la Escala DOCS*

Dimensiones / Variable	Ítems	Alfa de Cronbach ( $\alpha$ )	Omega de McDonald ( $\omega$ )
Implicación	15	0.914	0.915
Consistencia	15	0.893	0.896
Adaptabilidad	15	0.910	0.911
Misión	15	0.928	0.929
Cultura organizacional	60	0.975	0.975

Para la tabla 9 se determinó mediante los valores del coeficiente Alfa de Cronbach y Omega de McDonald, reportándose estimaciones para la cultura organizacional a nivel total de .975 para el valor del alfa y de la Omega, demostrando una alta fiabilidad porque supera el punto de corte de .70. Del mismo modo, las cuatro dimensiones cuentan con valores superiores al .70, tanto para el alfa como para el omega, considerándose una alta confiabilidad.

### **3.6. Procesamiento de los datos**

En primer lugar, se procedió a pedir los permisos requeridos a los directivos de la empresa con la finalidad de acceder de manera formal a recoger los datos de la investigación, siendo estos permisos avalados por la Universidad Autónoma del Perú mediante la emisión de una carta de presentación que facilita la acreditación por parte de la empresa.

Luego, se procedió a aplicar dos instrumentos de medición para poder reconocer el síndrome de burnout y la cultura organizacional, siendo estos explicados

a detalle para que puedan ser completados de la mejor manera, haciendo énfasis en que todas las respuestas son confidenciales y que los colaboradores que no deseen participar están en su posición de no ejecutarlos, además sí durante un periodo de tiempo posterior tampoco desean formar parte del estudio no se les considerará. Así como también, fue importante que pudieran completar y responder al consentimiento presentado de al inicio de la evaluación, tomándose en cuenta los criterios de investigación en ética estipulados en la declaración e informe de Helsinki y el principio de individualidad.

Después de tener toda la base de datos en el formato Excel, esta fue trasladada al programa estadístico IBM SPSS en su versión 26, donde se utiliza el análisis descriptivo (media, mediana, moda, entre otros), se implementa a su vez el análisis inferencial, por medio de la prueba de Kolmogorov Smirnov, el cual servirá para definir si los instrumentos son paramétricos o no paramétricos, todo lo mencionado será usado para poder averiguar el análisis factorial (validez) y el alfa de Cronbach (confiabilidad) de las variables de estudio.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE**  
**DATOS**



#### 4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

**Tabla 10**

*Descriptivos del síndrome de burnout y sus dimensiones*

Dimensiones - Variable	<i>M</i>	<i>Mdn</i>	<i>Mo</i>	<i>DE</i>	$g^1$	$g^2$
Agotamiento emocional	21.19	21.00	29	9.788	-0.039	-0.585
Despersonalización	10.38	11.00	10	6.705	0.179	-0.796
Baja realización personal	28.17	27.00	24	8.949	0.272	-0.336
Síndrome de burnout	59.74	58.00	49	12.477	0.298	-0.078

*Nota: M (media), Mdn (mediana), Mo (moda), DE (desviación estándar),  $g^1$  (asimetría),  $g^2$  (curtosis)*

En la tabla 10 se observan los resultados de los descriptivos del síndrome de burnout y sus dimensiones, notándose que la variable a nivel total obtuvo una media (*M*) de 59.74 y una desviación estándar (*DE*) de 12.48. Además, para las dimensiones se reportó una mayor puntuación para la baja realización personal (*M*=28.17, *DE*=8.95) y una menor para despersonalización (*M*=10.38, *DE*=6.705). Además, los valores para la asimetría y la curtosis se encuentran dentro de lo estimado para considerar una distribución de los datos no normales ( $\pm 1.5$ ).

**Tabla 11**

*Descriptivos de la cultura organizacional y sus dimensiones*

Dimensiones - Variable	<i>M</i>	<i>Mdn</i>	<i>Mo</i>	<i>DE</i>	$g^1$	$g^2$
Implicación	49.89	49.00	49	8.551	0.022	-0.809
Consistencia	48.69	48.00	45	7.097	0.097	-0.993
Adaptabilidad	49.06	48.00	45	7.007	0.346	-0.428
Misión	50.46	49.00	45	8.456	0.351	-0.749
Cultura organizacional	198.11	192.00	221	27.204	0.412	-1.008

*Nota: M (media), Mdn (mediana), Mo (moda), DE (desviación estándar),  $g^1$  (asimetría),  $g^2$  (curtosis)*

Para la tabla 11 se observan los resultados descriptivos de la cultura organizacional y sus dimensiones, notándose que la variable a nivel total obtuvo una media (*M*) de 198.11 y una desviación estándar (*DE*) de 27.204. Así mismo, para las

dimensiones se reportó una mayor puntuación para la misión ( $M=50.46$ ,  $DE=8.456$ ) y una menor para consistencia ( $M=48.69$ ,  $DE=7.097$ ). Además, los valores para la asimetría y la curtosis se encuentran dentro de lo estimado para considerar una distribución de los datos no normales ( $\pm 1.5$ ).

**Tabla 12**

*Niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones*

Dimensiones - Variable	Bajo	Medio	Alto
	<i>f</i> (%)	<i>f</i> (%)	<i>f</i> (%)
Agotamiento emocional	36 (27.1)	72 (54.1)	25 (18.8)
Despersonalización	42 (31.6)	64 (48.1)	27 (20.3)
Baja realización personal	36 (27.1)	65 (48.9)	32(24.1)
Síndrome de burnout	38 (28.6)	64 (48.1)	31 (23.3)

*Nota:* *f* = frecuencia, % = porcentaje

En cuanto a la tabla 12 se reconocen que existe una mayor prevalencia para el nivel medio del síndrome de burnout, representado con un 48.1% (64 colaboradores), seguido por el 28.6% en nivel bajo (38 colaboradores) y el 23.3% en alto (31 colaboradores). En cuanto a sus dimensiones también se reconoce mayor existencia para el nivel medio, seguido por el un nivel bajo y alto para el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

**Tabla 13**

*Niveles de la cultura organizacional y sus dimensiones*

Dimensiones - Variable	Bajo	Medio	Alto
	<i>f</i> (%)	<i>f</i> (%)	<i>f</i> (%)
Implicación	37 (27.8)	65 (48.9)	31 (23.3)
Consistencia	37 (27.8)	70 (52.6)	26 (19.5)
Adaptabilidad	50 (37.6)	57 (42.9)	26 (19.5)
Misión	34 (25.6)	71 (53.4)	28 (21.1)
Cultura organizacional	35 (26.3)	66 (49.6)	32 (24.1)

*Nota:* *f* = frecuencia, % = porcentaje

Mientras que en la tabla 13 se identifica los niveles de la cultura organizacional y sus dimensiones, reconociéndose una mayor prevalencia para la escala total dentro del nivel medio con un 49.6%, además, el 26.3% contó con un nivel bajo y el 24.1% nivel alto. En cuanto a las dimensiones se observa una mayor presencia para el nivel medio y el nivel bajo en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### *Prueba de normalidad*

**Tabla 14**

*Normalidad del síndrome de burnout y sus dimensiones*

Dimensiones - Variable	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	<i>g/l</i>	Sig.
Agotamiento emocional	.055	133	.002
Despersonalización	.097	133	.004
Baja realización personal	.072	133	.030
Síndrome de burnout	.081	133	.031

Mientras que en la tabla 14 se observan los resultados de la prueba de normalidad del síndrome de burnout y sus dimensiones, notándose una distribución no normal debido a un  $p$  valor menor al .05, demostrando el uso de pruebas no paramétricas para contrastar los objetivos.

**Tabla 15**

*Normalidad de la cultura organizacional y sus dimensiones*

Dimensiones - Variable	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	<i>g/l</i>	Sig.
Implicación	.071	133	.003
Consistencia	.097	133	.004
Adaptabilidad	.095	133	.005
Misión	.111	133	.001
Cultura organizacional	.129	133	.001

Dentro de la tabla 15 se observan los resultados de la prueba de normalidad para la cultura organizacional y sus dimensiones, notándose una distribución no normal debido a un  $p$  valor menor al .05, demostrando el uso de pruebas no paramétricas para contrastar los objetivos.

***Comparativos para el síndrome de burnout y las variables sociodemográficas***

**Tabla 16**

*Comparativos para el síndrome de burnout y sus dimensiones en función al sexo*

Dimensiones - Variable	Sexo	$n$	Rango promedio	$U$	$p$
Agotamiento emocional	Hombres	44	59.65	1634.500	.122
	Mujeres	89	70.63		
Despersonalización	Hombres	44	61.63	1721.500	.257
	Mujeres	89	69.66		
Baja Realización personal	Hombres	44	65.78	1904.500	.798
	Mujeres	89	67.60		
Síndrome de burnout	Hombres	44	60.18	1658.000	.151
	Mujeres	89	70.37		

Dentro de la tabla 16 se identifica que no existen diferencias significativas ( $p > .05$ ) para el síndrome de burnout y sus dimensiones respecto al sexo. En base a estos resultados, se puede confirmar la existencia de la hipótesis nula.

**Tabla 17***Comparativos para el síndrome de burnout y sus dimensiones en función a la edad*

Dimensiones - Variable	Edad	<i>n</i>	Rango promedio	<i>H</i>	<i>p</i>
Agotamiento emocional	18 a 25 años	43	72.24	1.182	.554
	26 a 35 años	62	64.65		
	36 a 51 años	28	64.14		
Despersonalización	18 a 25 años	43	72.81	3.022	.221
	26 a 35 años	62	67.64		
	36 a 51 años	28	56.66		
Baja realización personal	18 a 25 años	43	67.71	1.470	.480
	26 a 35 años	62	63.38		
	36 a 51 años	28	73.93		
Síndrome de burnout	18 a 25 años	43	71.92	1.172	.557
	26 a 35 años	62	63.65		
	36 a 51 años	28	66.88		

En la tabla 17 se identifica que no existen diferencias significativas ( $p > .05$ ) para el síndrome de burnout y sus dimensiones respecto a la edad. En base a estos resultados, se puede confirmar la existencia de la hipótesis nula.

### ***Comparativos para la cultura organizacional y las variables sociodemográficas***

A continuación, se presentan los resultados para los objetivos específicos de comparación, los cuales, producto de una distribución no normal se utilizó la *U* de Mann Whitney y la Kruskal Wallis (*H*).

**Tabla 18***Comparativos para la cultura organizacional y sus dimensiones en función al sexo*

Dimensiones - Variable	Sexo	<i>n</i>	Rango promedio	<i>U</i>	<i>p</i>
Implicación	Hombres	44	71.81	1746.500	.311
	Mujeres	89	64.62		
Consistencia	Hombres	44	67.36	1942.000	.939
	Mujeres	89	66.82		
Adaptabilidad	Hombres	44	67.72	1926.500	.880
	Mujeres	89	66.65		
Misión	Hombres	44	71.58	1756.500	.335
	Mujeres	89	64.74		
Cultura organizacional	Hombres	44	69.75	1837.000	.563
	Mujeres	89	65.64		

Para la tabla 18 se observan los resultados comparativos para la cultura organizacional y sus dimensiones en función al sexo, donde identifican que no existen diferencias significativas ( $p > .05$ ) para la cultura organizacional y sus dimensiones respecto al sexo, confirmándose así la existencia de la hipótesis nula.

**Tabla 19***Comparativos para la cultura organizacional y sus dimensiones en función a la edad*

Dimensiones - Variable	Edad	<i>n</i>	Rango promedio	<i>H</i>	<i>p</i>
Implicación	18 a 25	43	65.73	0.651	.722
	26 a 35	62	65.52		
	36 a 51	28	72.21		
Consistencia	18 a 25	43	62.50	0.871	.647
	26 a 35	62	69.02		
	36 a 51	28	69.45		
Adaptabilidad	18 a 25	43	67.55	0.733	.693
	26 a 35	62	64.43		
	36 a 51	28	71.86		
Misión	18 a 25	43	71.08	3.248	.197
	26 a 35	62	60.71		
	36 a 51	28	74.66		
Cultura organizacional	18 a 25	43	66.99	0.603	.740
	26 a 35	62	64.89		
	36 a 51	28	71.70		

En la tabla 19 se reconocen los resultados comparativos para la cultura organizacional y sus dimensiones en función a la edad, pudiéndose observar que no existen diferencias significativas ( $p < .05$ ). En base a estos resultados, se puede confirmar la existencia de la hipótesis nula.

### **Correlación de variables**

En cuanto a los resultados correlacionales se utilizó el coeficiente para pruebas no paramétricas de correlación *Rho* de Spearman, debido a que se contó con una distribución de los datos de manera no normal.

**Tabla 20***Correlación entre el síndrome de burnout y la cultura organizacional*

		Cultura organizacional
	$r_s$	-.380**
Síndrome de burnout	$p$	.001
	$n$	133

Respecto a la tabla 20, se observa la correlación entre el síndrome de burnout y la cultura organizacional, los cuales fueron demostrados mediante el coeficiente de correlación de Spearman y la significancia estadística, demostrando la existencia de significancia estadística ( $p < .01$ ) con una tendencia inversa y de grado débil entre las variables ( $r_s = -.380$ ). De tal manera, se reconoce el rechazo de la hipótesis nula y la presencia de la hipótesis alterna.

**Tabla 21***Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones de la cultura organizacional*

		Implicación	Consistencia	Adaptabilidad	Misión
	$r_s$	-.497**	-.484**	-.369**	-.556**
Agotamiento emocional	$p$	.001	.001	.001	.001
	$n$	133	133	133	133
	$r_s$	-.540**	-.474**	-.332**	-.515**
Despersonalización	$p$	.001	.001	.001	.001
	$n$	133	133	133	133
	$r_s$	-.476**	-.417**	-.257**	-.437**
Baja realización personal	$p$	.001	.001	.001	.001
	$n$	133	133	133	133

Por último, para la tabla 21 se observan los resultados de correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones de la cultura organizacional, reconociéndose la existencia de relación significativa ( $p < .05$ ) con tendencia inversa entre las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y baja



realización personal del síndrome de burnout con las dimensiones de implicación, consistencia, adaptabilidad y misión.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

La problemática que se manifiesta dentro del entorno laboral va a estar deteriorando la facilidad de adaptación y comprensión de aspectos importantes dentro de la empresa, los cuales al verse en la ejecución de sus actividades van a carecer de integración con la visión, misión y entendimiento de las normas institucionales producto de un deterioro de la cultura organizacional, lo cual se puede apreciar dentro de los siguientes resultados:

Dentro del objetivo general se reconoce una relación significativa con tendencia directa y de grado débil entre el síndrome de burnout y la cultura organizacional ( $r_s = .380$ ,  $p < .05$ ), lo cual quiere decir que una mayor manifestación de reacciones negativas producto de la sobrecarga de trabajo, estados de tensión y estrés laboral, se idéntica un menor sentido de identidad con las normas, valores y creencias de la empresa. Esto se explica debido a que los trabajadores con mayores sensaciones de tensión, producto de su percepción negativa sobre su ambiente de trabajo o por la existencia de condiciones ambientales favorecedoras, van a estar centrados en la búsqueda de alternativas que disminuyan las consecuencias negativas experimentadas por el estrés laboral, manifestándose mediante un desinterés por integrarse con las normas, reglas o valores de la empresa, generando así una relación inversa sobre ambas variables, las cuales explican que el síndrome de burnout se encuentra alterando otros aspectos y habilidades particulares de cada trabajador, así como también la cultura organizacional (Saborío e Hidalgo, 2015). González y Orta (2017) reportaron la existencia de relación con tendencia inversa entre la cultura organizacional y el síndrome de burnout ( $r_s = -.325$ ,  $p < .01$ ) en trabajadores de una universidad pertenecientes a La Habana – Cuba. Además, se reconoce que el estrés laboral, el cual cumple el papel de factor predisponente del

síndrome de burnout, también se está relacionado con la cultura organizacional, tal como señalaron Díaz et al. (2020), encontrado relación significativa entre ambas variables ( $r_s = -.245$ ,  $p < .05$ ) en una muestra de trabajadores de un centro de salud de Montería-Colombia. Mientras que Navarrete (2019) también reportó que un mayor nivel del estrés laboral estuvo asociados a una menor cultura organizacional ( $r_s = -.633$ ,  $p < .05$ ), existiendo una correlación fuerte entre las variables en colaboradores de una empresa metalúrgica de Guadalajara-México. Los resultados obtenidos por Castillo (2020) también demuestran la asociación entre el estrés laboral y la cultura organizacional ( $r_s = -.211$ ,  $p < .05$ ), concibiendo que una mayor manifestación del estrés laboral va a estar asociado a menores conocimientos de la cultura organizacional. Por el contrario, Amoros et al. (2019) encontraron que no existió relación significativa ( $p > .05$ ) entre la cultura organizacional y el síndrome de burnout en trabajadores de un banco perteneciente al distrito de Lima Norte. Estas diferencias se explican producto de la concepciones sobre el síndrome de burnout tal como reporta Carlín y Garcés (2010) quienes lo consideran como una manifestación particular para los trabajadores, los cuales van a estar percibiendo aspectos ambientales, cognitivos, emocionales y comportamentales, que al ser alterados van a interferir con la ocurrencia de la cultura organizacional.

En el primer objetivo específico se reconoce la existencia de alrededor de la mitad de colaboradores (48.1%) con un síndrome de burnout en nivel medio, seguido por el tres de cada diez colaboradores (28.6%) con un nivel bajo y uno de cada cuatro para el nivel alto (23.3%); así mismo, todas las dimensiones también cuentan con una mayor presencia del nivel medio y bajo. Estos resultados demuestran una mayor presencia baja para el síndrome de burnout y sus dimensiones, sin embargo, existe una cantidad significativa con niveles altos, lo cual se puede estar generando debido

a la sobrecarga de trabajo, la carencia de habilidades para desempeñar sus funciones laborales o la presión por parte de sus directivos, generando así problemáticas dentro de su trabajo y en sus actividades vida diaria. Por otro lado, se reconoce que la mayoría de evaluados percibieron niveles entre moderados y bajos del síndrome de burnout, puesto que van a percibir de manera favorable la relación con sus compañeros y las funciones que realizan, demostrando un mejor rendimiento respecto a sus actividades realizadas. Los resultados encontrados se asemejan a lo reportado por Gonzáles y Orta (2017) quienes encontraron que en una muestra de trabajadores de una universidad existió una mayor presencia del nivel moderado del síndrome de burnout, manifestándose como estados de tensión y estrés laboral controlables con ajustes en sus hábitos diarios. Así también, para Amoros et al. (2019) el nivel que contó con mayor prevalencia fue el moderado para el síndrome de burnout en trabajadores de un banco en diferentes distritos de Lima Norte; semejante a lo identificado por Sánchez (2018) quien determinó mayor presencia de un nivel moderado para el síndrome de burnout y sus dimensiones, explicando ciertas problemáticas en los colaboradores de una empresa de Lima. Por el contrario, Robles et al. (2020) identificó una mayor existencia del nivel bajo para el síndrome de burnout en colaboradores de diferentes empresas manufactureras de la ciudad de México, concibiendo que los trabajadores experimentaron escasos sentimientos de tensión, intranquilidad o consecuencias negativas al desempeñarse dentro de sus funciones laborales, explicándose producto de los cambios vividos por la pandemia ante el brote del covid-19. Lo encontrado anteriormente demuestra que existe una mayor prevalencia dentro del nivel medio y bajo para el síndrome de burnout, el agotamiento emocional, la despersonalización y baja realización personal, sin embargo, es

importante notar que también existe un grupo con niveles altos, los cuales van a estar experimentando problemáticas en el desempeño de sus actividades.

Para el segundo objetivo específico se identificó que la mitad de colaboradores (49.6%) mantuvieron un nivel medio para la cultura organizacional, seguido por un cuarto de evaluados en nivel bajo (26.3%) y alto (24.1%); del mismo modo, en cuanto a sus dimensiones también se reconoce una mayor prevalencia dentro del nivel medio y para el nivel bajo. Estos resultados demuestran una carencia para acercarse a la implicación, consistencia, adaptabilidad y misiones con la empresa, debilitando su cultura organizacional; lo cual es generado por la dificultad de la empresa para poder implementar estrategias efectivas que favorezcan la visualización y socialización de aspectos relacionados con las costumbres, normas, reglas y valores que pretenden alcanzar, además, producto de la falta de relación por parte de los colaboradores para involucrarse con el lugar donde ejecutan sus funciones diarias, percibiéndose como trabajadores que cumplen ciertas horas al día y regresan a su vida cotidiana, rechazando el aprendizaje de la cultura con la que cuenta su empresa. En cuanto a lo señalado, se identifica la existencia de otros estudios que se asemejan a lo encontrado, tal como reportó Vargas y Flores (2019) y Navarrete (2019) quienes señalaron la existencia de una mayor prevalencia en el nivel moderado de la cultura organizacional en trabajadores de México. Sin embargo, para Gonzáles y Orta (2017) la presencia de la cultura organizacional en su muestra analizada de trabajadores de una universidad fue en mayor medida dentro del nivel bajo, careciendo de identidad con las normas y valores de la empresa. Así como también reportaron Amoros et al. (2019) que existió una mayor presencia dentro del nivel bajo de la cultura organizacional en su muestra de trabajadores bancarios. Estos resultados demuestran variabilidad en cuanto a lo identificado en el presente estudio, lo cual se

puede explicar según lo expresado por Sánchez et al. (2006) quien concibe a la cultura organizacional como un conjunto de reglas o valores particulares de cada empresa que van a contar con sus propias modalidades de transmisión y socialización de dicha cultura.

Dentro del tercer objetivo específico se puede identificar que no existió diferencias significativas ( $p > .05$ ) para el síndrome de burnout y sus dimensiones en función al sexo y la edad, reconociéndose otras posibles variables o factores que puedan estar alterando dicha diferenciación. Esto quiere decir que el síndrome de burnout no se diferencia en cuanto a los resultados obtenidos por los varones y las mujeres o los diferentes grupos etarios segmentados para la investigación, los cuales experimentaron sentimientos de agotamiento, malestar emocional, cansancio, fatiga crónica y una baja realización personal. Tales resultados se asemejan a lo manifestado por Navarrete (2019) quien no encontró relación significativa para el estrés laboral en función a las variables sociodemográficas de edad, sexo y tiempo de trabajo, puesto que su ocurrencia va a estar dependiendo de los factores medioambientales que detonen las sintomatologías negativas relacionada al síndrome de burnout. Por otro lado, para Amoros et al. (2019) existieron diferencias significativas respecto al síndrome del burnout con la edad, identificando que los trabajadores con edades entre los 26 a 35 años presenciaron mayores puntuaciones, lo cual se produce debido a que dentro de dicho grupo etario contó con una mayor carga familiar, siendo considerado como aspectos de vulnerabilidad que van a incrementar la tensión dentro del ambiente laboral, alterando así su funcionalidad que puede rendir dentro de la ejecución de sus actividades. Si bien es cierto, existen diversos resultados con datos variados, esto se sostiene bajo las explicaciones de la variable síndrome de burnout, el cual se va a estar desarrollando por diversos factores

como la carencia de habilidades para la resolución de problemas, las condiciones inadecuadas dentro de su entorno laboral, dificultades con su equipo de trabajo o la jerarquización de los puestos laborales, los cuales van a estar favoreciendo una mayor presencia del síndrome de burnout.

En el cuarto objetivo específico también se puede reconocer que no existió diferencias significativas para la cultura organizacional y sus dimensiones en función al sexo y la edad. Esto quiere decir que tanto los hombres como las mujeres y los colaboradores de diferentes grupos etarios no se diferenciaron respecto a sus puntuaciones obtenidas dentro de la cultura organizacional. Estos datos son semejantes a lo identificado por Navarrete (2019) quien tampoco encontró diferencias significativas ( $p > .05$ ) en cuanto a la cultura organizacional en función al sexo, edad y tiempo de trabajo, demostrando que las diferencias respecto a sus puntuaciones no pudieron ser explicadas por las variables sociodemográficas señaladas. Tal como encontró Amoros et al. (2019) quienes no encontraron diferencias para la cultura organizacional en función al sexo y edad. Lo reportado se asemeja al presente estudio debido que tal como señala Schneider (1990) la cultura organizacional no va a depender de las particularidades o aspectos relevantes de una persona, sino mediante un conjunto de creencias, valores, filosofía y costumbres que los trabajadores suelen realizar en su trabajo, mientras que la psicología es por lo general relacionada con la experiencia afectiva de uno o varias personas, cuando se dice que alguien está triste o que está muy encolerizado, las personas piensan en el psicólogo, la profesión se ha ampliado y en su especialización en el ámbito organizacional.

Finalmente, para el quinto específico se encontró la existencia de relación significativa ( $p < .05$ ) entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones de la cultura organizacional, lo cual quiere decir que, a mayor presencia de



agotamiento emocional, cinismo y una realización personal baja va a estar asociado a una menor manifestación de la implicación, consistencia, adaptabilidad y misión respecto a la cultura organizacional. Esta relación es existente debido a que el síndrome de burnout se encuentra deteriorando la manifestación de acciones que incrementen una cultura organizacional respecto a sus actividades ejecutadas. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Gonzáles y Orta (2017) quienes también encontraron la existencia de relación significativa para las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones de la cultura organizacional. Así mismo Castillo (2020) identificó la existencia de significancia para la relación entre el síndrome de burnout, la despersonalización y la baja realización personal con los componentes de la cultura organizacional. Semejante a lo manifestado por Amoros et al. (2019) quienes hallaron relación significativa para las dimensiones de las variables analizadas. Respecto a lo mencionado anteriormente, estos datos avalan la presencia para poder confirmar la existencia de la hipótesis alterna y el rechazo de la nula. Esto se puede explicar en base a lo señalado por Maslach (1986) quien concibe que el estrés laboral produce una mayor manifestación del síndrome de burnout, deteriorándose las relaciones con su equipo de trabajo y las sensaciones de satisfacción dentro o fuera de su entorno laboral, así como alteraciones fisiológicas que modifican ciertos estados emocionales repetitivos en la persona.

## **5.2. Conclusiones**

El presente estudio contó como objetivo general el poder establecer la relación entre el síndrome de burnout y la cultura organizacional en colaboradores de una empresa en Lima metropolitana, reconociéndose las siguientes conclusiones:

1. En cuanto al objetivo general se identificó la existencia de relación significativa con tendencia directa y de grado débil entre el síndrome de burnout y la cultura

organizacional ( $r_s = -.380$ ,  $p < .05$ ), lo cual quiere decir que a una mayor presencia de manifestaciones o sintomatología del síndrome del burnout va a existir una menor presencia de la cultura organizacional en la muestra analizada.

2. En el primer objetivo específico se reconoce la existencia del 48.1% de colaboradores con un síndrome de burnout en nivel medio, seguido por el 28.6% en un nivel bajo y el 23.3% en nivel alto; así mismo, todas las dimensiones también cuentan con una mayor presencia del nivel medio y bajo. Estos resultados demuestran mayor presencia baja para el síndrome de burnout y sus dimensiones, sin embargo, existe una cantidad significativa con niveles altos.
3. Para el segundo objetivo específico se identificó que el 49.6% de colaboradores mantuvieron nivel medio para la cultura organizacional, seguido por el 26.3% en nivel bajo y el 24.1% alto; del mismo modo, en cuanto a sus dimensiones también se reconoce una mayor prevalencia dentro del nivel medio y para el nivel bajo. Estos resultados demuestran una carencia para acercarse a la implicación, consistencia, adaptabilidad y misiones con la empresa, debilitando su cultura organizacional.
4. Respecto a los resultados de comparación se puede observar que para el tercer objetivo específico se encontró que no existieron diferencias significativas ( $p > .05$ ) para el síndrome de burnout y sus dimensiones en función al sexo y la edad, reconociéndose otras posibles variables o factores que puedan estar alterando dicha diferenciación.
5. En el cuarto objetivo específico también se puede reconocer que no existió diferencias significativas para la cultura organizacional y sus dimensiones en función al sexo y la edad. Esto quiere decir que tanto los hombres como las

mujeres, y los colaboradores de diferentes grupos etarios, no se diferenciaron respecto a sus puntuaciones obtenidas.

6. Finalmente, para el quinto específico se encontró la existencia de relación significativa ( $p < .05$ ) entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones de la cultura organizacional, lo cual quiere decir que, a mayor presencia de agotamiento emocional, despersonalización y una baja realización personal se encuentra asociada a una menor manifestación para la implicación, consistencia, adaptabilidad y misión respecto a la cultura organizacional.

### **5.3. Recomendaciones**

- En base a lo encontrado, para la relación existente entre el síndrome de burnout y la cultura organizacional se orienta el recomendar a futuros investigadores en el diseño y ejecución de programas cognitivos – conductuales de reducción del síndrome de burnout para poder así optimizar la cultura organizacional, fomentando una buena gestión del tiempo dentro de sus actividades laborales.
- Debido a la manifestación de un grupo de colaboradores con niveles altos del síndrome de burnout, se busca orientar a los directivos en la concientización sobre dicha problemática y su fortalecimiento de habilidades para el control de las sensaciones de tensión y ansiedad generadas por el burnout laboral.
- Incentivar a los directivos de la empresa en incrementar los niveles bajos para la cultura organizacional y sus dimensiones de los colaboradores mediante mejores estrategias de divulgación e interacción con su personal para fomentar las normas, valores, creencias y costumbres que optimicen el conocimiento de la cultura organizacional.
- Orientar a futuros investigadores a ejecutar estudios con las mismas variables y en poblaciones semejantes, los cuales se pueden implementar dentro de

empresas ubicadas en Lima Metropolitana, con la finalidad de contar con mejores inferencias en cuanto a una adecuada manera de actuación para la optimización de la cultura organizacional y la reducción de la sintomatología del burnout.

## **REFERENCIAS**

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/ organizacional: un enfoque aplicado*. Wadsworth.
- Amoros, G., Cataño, P., Liñan, C. y Rosell, M. (2019). *Tipos de cultura organizacional y síndrome de burnout* [Tesis de pregrado, Universidad ESAN]. Repositorio Institucional Esan. [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1562/2019\\_MA\\_ODP\\_16-2\\_01\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1562/2019_MA_ODP_16-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Anicama, J. (2010). *Análisis y modificación del comportamiento en la práctica clínica*. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Avella, M. (2010). Relaciones entre cultura y desempeño organizacional en una muestra de empresas colombianas: reflexiones sobre la utilización del modelo de Denison. *Cuadernos de Administración Bogotá*, 23(40), 163-190. [https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos\\_admon/article/view/3625](https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/3625)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Pearson.
- Bonavia, T. y Quintanilla, I. (1996). La cultura en las organizaciones y sus efectos sobre la participación de los empleados. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 12(1), 7-26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=109526>
- Bonavia, T., Prado, V. y García-Hernández, A. (2010). Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison. *Summa Psicológica UST*, 7(1), 15-32. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3294911>
- Borda, M., Navarro, E., Aun, E., Berdejo, H., Racedo, K. y Ruiz, J. (2007). Síndrome de burnout en estudiantes de internado del Hospital Universidad del Norte. *Salud Uninorte*, 23(1), 43-51. <https://www.redalyc.org/pdf/817/81723106.pdf>

- Cantillo, J. (2013). Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño. *Económicas CUC*, 34(1), 131-152.  
<https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/580>
- Carlín, M. y Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout: evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26(1), 169-180.  
<https://revistas.um.es/analesps/article/view/92171>
- Castillo, C. (2020). *Cultura organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN.  
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24675/F005\\_73331200\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24675/F005_73331200_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Compañía Global Impact Cigna (2019). Síndrome de burnout: qué es y cómo prevenirlo. *Cigna*. <https://www.cignasalud.es/biblioteca-de-salud/sindrome-de-burnout-que-es-y-como-prevenirlo>
- Dávila, C. (2000). Cultura organizacional: ¿un instrumento de la gerencia? Algunas consideraciones para su estudio. En L. G. & Arango y C., Dávila (Eds.), *Innovación y cultura de las organizaciones en tres regiones de Colombia*. Conciencias.
- De la Fuente, E., García, J., Cañadas, G., San Luis, C., Cañadas, G., Aguayo, R., De la Fuente, L. y Vargas, C. (2015). Propiedades psicométricas y baremos del Cuestionario de Burnout Granada en profesionales de enfermería. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 15(2), 130-138.  
<https://www.redalyc.org/pdf/337/33738719006.pdf>
- Denison, D. (2000). *Organizational culture: can it be a key lever for driving organizational change?* International Institute for Management Development.

- Denison, D. y Neale, W. (1994). *Denison organizational culture survey*. Aviat.
- Díaz, C., Plaza, M. y Hernández, H. (2020). Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud. *Revista Espacios*, 41(27), 109-122. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p11.pdf>
- Dumler, F. (2014). Una vez más hablemos de cultura organizacional. *Gestión en el Tercer Milenio*, 3(6), 9-13. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9989>
- Espinoza, A. y Gaspar, J. (2018). *Cultura organizacional y bienestar laboral en profesionales de salud del centro de salud Ascensión Huancavelica 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio Institucional UNH. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2136>
- Evan, W. (1976). *Organization theory structures, systems and environments*. Wiley.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- García, C. (2006). Una aproximación al concepto de cultura organizacional. *Universitas Psychologica*, 5(1), 163-174. <https://www.redalyc.org/pdf/647/64750112.pdf>
- García, G. (2017). *Niveles de estrés y tipo de cultura en organizaciones privadas* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621313/TESES%20-%20GLADYS%20GARCIA%20PERALTA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>



- Gil, P. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15, 261-268.  
[https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)
- Gómez, I. y Ricardo, R. (2012). Cultura organizacional: aproximación social en Bogotá. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 20(2), 19-41. <https://www.redalyc.org/pdf/909/90925810005.pdf>
- González, L. y Orta, Y. (2017). Cultura organizacional y el síndrome de desgaste profesional en profesores universitarios. *Chakiñan*, 1(1), 14-30.  
<https://chakinan.unach.edu.ec/index.php/chakinan/article/view/8/5>
- Hernández, M. (2016). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de Cirugía del Hospital I Naylamp-Chiclayo* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/2284>
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill.
- Ivancevich, J., & Matteson, M. (1987). *Stress and work: A managerial perspective*. Scott Foresman.
- Lemyre, P., Treasure, D., & Roberts, G. (2005). Influence of variability in motivation and effect on elite athlete burnout susceptibility. *Journal of Sport & Exercise Psychology*, 28(2), 32-48.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2249297>
- Maslach, C. (1986). Burned-out. *Human Behavior*, 5(3), 16-22.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2ª ed.). Consulting Psychological Press.

- Mayo, E. (1972). *Problemas humanos de una civilización industrial*. Nueva visión.
- Millán, A. y D´Aubeterre, M. (2012). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista de Psicología*, 30(1), 103-128.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3378/337829521005.pdf>
- Ministerio de Salud (MINSA, 2020). *Salud mental: El 52.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia*. <https://www.minsa.gob.pe/newsletter/2020/edicion-72/nota4/index.html>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020). *MTPE: Trabaja Perú contribuirá con la generación de más de 220 mil empleos temporales para reactivar economía*. <https://www.gob.pe/institucion/mtppe/noticias/187282-mtpe-trabaja-peru-contribuira-con-la-generacion-de-mas-de-220-mil-empleos-temporales-para-reactivar-economia>
- Navarrete, R. (2019). *Cultura organizacional y su relación con el estrés en trabajadores de una empresa metalmecánica en Celaya* [Tesis de pregrado, Tecnológico Nacional de México en Celaya]. Repositorio Institucional TecNM. <https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/482/1/Navarrete%20M%C3%A9ndez.pdf>
- Ollarves, Y. (2006). Cultura organizacional y propiedades motivantes del puesto de trabajo en una institución de educación superior. *Investigación y Posgrado*, 21(1), 125-151. [http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-00872006000100006&script=sci\\_abstract](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-00872006000100006&script=sci_abstract)
- Omar, A. y Urteaga, F. (2010). El impacto de la cultura nacional sobre la cultura organizacional. *Universitas Psychologica*, 9(1), 79-92.  
<https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy9-1.icnc>

- Organización Internacional del Trabajo (2020). *Panorama laboral 2020. América Latina y el Caribe*. Organización Internacional del Trabajo.  
[https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS\\_764630/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_764630/lang-es/index.htm)
- Organización Mundial de la Salud (2020). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”*.  
<http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
- Organización Panamericana de la Salud (2019). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*.  
[https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)
- Ouchi, W. (1982). *Teoría Z: como pueden las empresas hacer frente al desafío japonés*. Norma.
- Parra, J. (2002). Análisis exploratorio y análisis confirmatorio de datos. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe Ciencias Sociales y Humanidades*, 15(3), 156-163.  
<http://estadisticamigable.blogspot.com/2013/02/analisis-exploratorio-y-analisis.html>
- Robles, C., Alviter, L. y Martínez, E. (2020). Burnout, cargas de trabajo y clima organizacional en trabajadores mexicanos en el contexto del Covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(4), 115-130.  
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35180>

- Saborío, L. e Hidalgo, L. (2015). Revisión bibliográfica: Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 1-6.  
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Saforcada, E. (2015). Psicología, ciencia y profesión en las sociedades nacionales de nuestro escenario regional actual. *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 7(1), 62-66. [https://redib.org/Record/oai\\_articulo547091-psicolog%C3%ADa-ciencia-y-profesi%C3%B3n-en-las-sociedades-nacionales-de-nuestro-escenario-regional-actual](https://redib.org/Record/oai_articulo547091-psicolog%C3%ADa-ciencia-y-profesi%C3%B3n-en-las-sociedades-nacionales-de-nuestro-escenario-regional-actual)
- Sánchez, L. (2018). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4051/sanchez\\_mlg.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4051/sanchez_mlg.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Sánchez, S., Trillo, M., Mora, C. y Ayuso, M. (2006). La cultura organizacional como núcleo central en la medición del capital intelectual. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(2), 179-202.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317125003.pdf>
- Schneider, B. (1990). *Organizational Culture and climate*. Jossey Bass.
- Shirom, A. (2009). Acerca de la validez del constructo, predictores y consecuencias del burnout en el lugar de trabajo. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 44-54.  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-526899>
- Smircich, L. (1983). Concepts of culture and organizational analysis. *Administrative Science Quarterly*, 28(3), 339-358.  
<https://psycnet.apa.org/doi/10.2307/2392246>

- Tapullima, L. y Vergaray, P. (2021). *Violencia familiar y depresión en estudiantes de una institución educativa secundaria de la provincia de Huaral, Lima, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66551>
- Vargas, S. y Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación Bibliotecológica*, 33(7), 149-176. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v33n79/2448-8321-ib-33-79-149.pdf>
- Zegarra, M. (2020). *Adaptación y propiedades psicométricas del “Denison Organizational Culture Survey” en empresas de Lima Metropolitana* [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional Universidad De Lima. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/12108/Zegarra\\_Ballon.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/12108/Zegarra_Ballon.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

### SÍNDROME DE BURNOUT Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA EN LIMA METROPOLITANA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables										
	<b>General</b>	<b>Hipótesis general</b>											
¿Cuál es la relación entre síndrome de burnout y cultura organizacional en colaboradores de una empresa en Lima metropolitana?	Establecer la relación entre síndrome de burnout y cultura organizacional en colaboradores de una empresa en Lima metropolitana	Hi: Existe relación significativa entre síndrome de burnout y cultura organizacional en colaboradores de una empresa en Lima metropolitana	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Síndrome de burnout</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dimensiones</td> <td style="text-align: center;">Ítems</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Agotamiento emocional</td> <td style="text-align: center;">1, 2, 3, 6, 13, 14, 16, 20</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Despersonalización</td> <td style="text-align: center;">5, 10, 11, 15, 22</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Baja realización personal</td> <td style="text-align: center;">4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21</td> </tr> </table>	Síndrome de burnout		Dimensiones	Ítems	Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 13, 14, 16, 20	Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22	Baja realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21
	Síndrome de burnout												
	Dimensiones	Ítems											
Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 13, 14, 16, 20												
Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22												
Baja realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21												
<b>Específicos</b>	<b>Hipótesis específica</b>												
Lima metropolitana?	1.Describir el nivel del síndrome de burnout y sus dimensiones en colaboradores de una empresa en Lima metropolitana  2.Describir el nivel de la cultura organizacional y sus dimensiones en colaboradores de una empresa en Lima metropolitana  3.Comparar el síndrome de burnout y sus dimensiones en colaboradores de una empresa en Lima metropolitana	H1: Existen diferencias significativas al comparar el síndrome de burnout y sus dimensiones en colaboradores de una empresa en Lima metropolitana en función del sexo y edad  H2: Existen diferencias significativas al comparar la cultura organizacional y sus dimensiones en colaboradores	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Cultura organizacional</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dimensiones</td> <td style="text-align: center;">Ítems</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Implicación</td> <td style="text-align: center;">1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Consistencia</td> <td style="text-align: center;">16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30</td> </tr> </table>	Cultura organizacional		Dimensiones	Ítems	Implicación	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	Consistencia	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30		
Cultura organizacional													
Dimensiones	Ítems												
Implicación	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15												
Consistencia	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30												

Lima metropolitana en función del sexo y edad	de una empresa en Lima metropolitana en función del sexo y edad	Adaptabilidad	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40,
4. Comparar la cultura organizacional y sus dimensiones en colaboradores de una empresa en Lima metropolitana en función del sexo y edad	H3: Existe relación significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones de la cultura organizacional en colaboradores de una empresa en Lima metropolitana		41, 42, 43, 44, 45
5. Identificar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones de la cultura organizacional en colaboradores de una empresa en Lima metropolitana		Misión	46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60



**Anexo 2. Instrumentos de medición**  
**INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)**

*Maslach y Jackson (1986)*

**Instrucciones**

A continuación, se podrá encontrar con una serie de preguntas que identifican su forma de actuar, sentir y comportarse en determinadas situaciones de trabajo, por favor indique una sola respuesta por pregunta y recuerde que no existe respuesta buena ni mala, solo la forma como nos comportamos ante determinadas situaciones.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1)	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2)	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	0	1	2	3	4	5	6
3)	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	0	1	2	3	4	5	6
4)	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	0	1	2	3	4	5	6
5)	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	0	1	2	3	4	5	6
6)	Siento que trabajar al día con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6
7)	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
8)	Siento que mi trabajo me está desgastando	0	1	2	3	4	5	6
9)	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
10)	Siento que me he hecho más duro con la gente	0	1	2	3	4	5	6
11)	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6

12)	Me siento con mucha energía en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
13)	Me siento frustrado en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14)	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
15)	Siento que realmente no me importa lo que ocurra en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
16)	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6
17)	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
18)	Me siento después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
19)	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
20)	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5	6
21)	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0	1	2	3	4	5	6
22)	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

## ESCALA DE CULTURA ORGANIZACIONAL DE DENISON

*Modificada por Zegarra (2020)*

Usted encontrará a continuación una serie de afirmaciones relacionadas con la cultura organizacional en su centro de trabajo. Lea cada una de las afirmaciones y responda de acuerdo a la siguiente escala marcando con una (X).

- I. Totalmente en desacuerdo (TD)
- II. En desacuerdo (D)
- III. Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo (ND/NA)
- IV. De acuerdo (DA)
- V. Totalmente de Acuerdo (TA)

Tenga en cuenta que no hay respuestas correctas o incorrectas y que es necesario que responda las 60 preguntas. Sus respuestas serán confidenciales

		TD	D	ND/ NA	DA	TA
01	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo	1	2	3	4	5
02	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información	1	2	3	4	5
03	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita	1	2	3	4	5
04	Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo.	1	2	3	4	5
05	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado.	1	2	3	4	5
06	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización	1	2	3	4	5
07	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo	1	2	3	4	5
08	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección	1	2	3	4	5
09	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización	1	2	3	4	5

10	El trabajo se organiza de modo que cada persona entienda la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización.	1	2	3	4	5
11	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.	1	2	3	4	5
12	Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente	1	2	3	4	5
13	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros	1	2	3	4	5
14	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva	1	2	3	4	5
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo. *	1	2	3	4	5
16	Los líderes y directores practican lo que predican.	1	2	3	4	5
17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas	1	2	3	4	5
18	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.	1	2	3	4	5
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas	1	2	3	4	5
20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto	1	2	3	4	5
21	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen	1	2	3	4	5
22	Este grupo tiene una cultura “fuerte”.	1	2	3	4	5
23	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles	1	2	3	4	5
24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave.*	1	2	3	4	5
25	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas	1	2	3	4	5
26	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.	1	2	3	4	5
27	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común.	1	2	3	4	5
28	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.	1	2	3	4	5
29	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización. *	1	2	3	4	5
30	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos	1	2	3	4	5

31	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar	1	2	3	4	5
32	Respondemos bien a los cambios del entorno	1	2	3	4	5
33	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas.	1	2	3	4	5
34	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias.*	1	2	3	4	5
35	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios.	1	2	3	4	5
36	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.	1	2	3	4	5
37	La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones	1	2	3	4	5
38	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno	1	2	3	4	5
39	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.*	1	2	3	4	5
40	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes	1	2	3	4	5
41	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar	1	2	3	4	5
42	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.	1	2	3	4	5
43	Muchas ideas "se pierden por el camino".*	1	2	3	4	5
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano	1	2	3	4	5
45	Nos aseguramos que "la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda".	1	2	3	4	5
46	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.	1	2	3	4	5
47	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones.	1	2	3	4	5
48	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.	1	2	3	4	5
49	Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro	1	2	3	4	5
50	La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara.*	1	2	3	4	5
51	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.	1	2	3	4	5
52	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.	1	2	3	4	5
53	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.	1	2	3	4	5

54	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados	1	2	3	4	5
55	Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.	1	2	3	4	5
56	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro	1	2	3	4	5
57	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.	1	2	3	4	5
58	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.*	1	2	3	4	5
59	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros	1	2	3	4	5
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.	1	2	3	4	5