



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS**

MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO

**“LA INCIDENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL SÍNDROME DE
BURNOUT EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS PETROLEROS DEL SECTOR
PRIVADO”**

**Tema de trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al
grado de Magister en Gestión de Talento Humano**

Autora:

Maritza Alexandra Hidalgo Salazar

Director:

Edgar Ernesto Lascano Corrales M.B.A.

Quito - Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, Maritza Alexandra Hidalgo Salazar, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional.

Además; y, que de acuerdo a la Ley de propiedad intelectual, el presente Trabajo de Investigación pertenecen todos los derechos a la Universidad Tecnológica Equinoccial por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Maritza Alexandra Hidalgo Salazar

C.C. 1002239380

INFORME DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por el señora Maritza Alexandra Hidalgo Salazar, previo a la obtención del Grado de Magister en Gestión del Talento Humano.

Considero que dicho Trabajo reúne los requisitos y disposiciones emitidas por la Universidad Tecnológica Equinoccial por medio de la Dirección General de Posgrado para ser sometido a la evaluación por parte del Tribunal examinador que se designe.

En la Ciudad de Quito, a los 8 días del mes de mayo del 2015.

Edgar Lascano Corrales M.B.A.
C.I. 1706727045

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mi familia quienes son el pilar fundamental de mi vida y el motor principal para alcanzar mis metas.

Mary.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos los mismos que me permiten crecer como persona y profesionalmente.

A mi esposo por todo su apoyo.

A mis padres por guiarme con el ejemplo de que el éxito no es cuestión de suerte sino que este te lo ganas con esfuerzo y dedicación.

A Edgar Lascano, Director de la presente tesis, por su experiencia y por compartir su valioso conocimiento.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LA INCIDENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS PETROLEROS DEL SECTOR PRIVADO.

Autora: Maritza Alexandra Hidalgo Salazar

Director: Edgar Lascano Corrales M.B.A.

RESUMEN

Por medio del presente trabajo de investigación, se analiza la incidencia de la cultura organización en el síndrome de burnout en una empresa de servicios petroleros del sector privado.

En este estudio se han aplicado dos tipos de test, uno para medir cultura organizacional y otro para medir burnout, los mismos inicialmente fueron aplicados como un test piloto para determinar su fiabilidad y los resultados de este fueron validados por medio de la herramienta estadística SPSS, validada su fiabilidad se aplicó a treinta y cuatro empleados de la empresa, se obtuvieron los datos estadísticos con los cuales determinaremos las correlaciones y variables a medirse en la presente investigación, se encontraron los siguientes hallazgos:

- La cultura organizacional si influye en el cansancio emocional y despersonalización.
- La cultura organizacional no influye en la realización personal.

Es importante conocer el impacto de la cultura organizacional en el síndrome de burnout para proponer planes de acción que permitan mitigar el estrés en los empleados y poder brindar un ambiente agradable donde trabajar sea de agrado de los empleados.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
GENERAL MANAGEMENT GRADUATE
EXPERTISE IN HUMAN RESOURCE MANAGEMENT**

**THE ORGANIZATIONAL CULTURE INFLUENCE ON THE BURNOUT SYNDROME
IN A PRIVATE SECTOR OIL COMPANY**

Author: Maritza Alexandra Hidalgo Salazar

Director: Edgar Lascano Corrales M.B.A.

ABSTRACT

Through this research, we analyze the organizational culture influence on the burnout syndrome in a private sector oil company.

We have applied two kinds of tests in this study, one in order to measure the organizational culture and the other to measure burnout. The above studies were applied as a pilot test to establish their reliability, and the results obtained were validated through the statistics tool SPSS. Once reliability was validated, it was applied to thirty-four employees. Statistical data were obtained in order to establish the correlations and variables to be used in this research finding the following:

- The organizational culture influences the emotional fatigue and depersonalization.
- The organizational culture does not influence personal fulfillment.

It is important to know the organizational culture impact on burnout to propose action plans to mitigate stress on the employees in order that a good work environment is given to the employees, and working becomes pleasant.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE TABLA	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
1.1. <i>Planteamiento del problema.....</i>	<i>1</i>
1.2. <i>Formulación del problema</i>	<i>2</i>
1.3. <i>Objetivos de la investigación.....</i>	<i>2</i>
1.3.1 <i>Objetivo General.....</i>	<i>2</i>
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i>	<i>2</i>
1.4. <i>Sistema de Hipótesis.....</i>	<i>2</i>
1.4.1 <i>Hipótesis General.....</i>	<i>2</i>
1.4.2 <i>Hipótesis Específicas</i>	<i>2</i>
1.5. <i>Justificación de la investigación</i>	<i>3</i>
CAPÍTULO II	4
MARCO TEÓRICO	4
2.1. <i>La Cultura Organizacional.....</i>	<i>4</i>
2.1.1 <i>Power Distance Index (PDI)</i>	<i>7</i>
2.1.2 <i>Individualism (IDV):</i>	<i>7</i>
2.1.3 <i>Masculinity (MAS):</i>	<i>8</i>
2.1.4 <i>Uncertainty Avoidance Index (UAI):</i>	<i>8</i>
2.1.5 <i>Long Term Orientation (LTO):.....</i>	<i>8</i>
2.2 <i>Burnout.....</i>	<i>9</i>
2.3 <i>Cultura Organizacional y Síndrome de Burnout.....</i>	<i>14</i>
CAPÍTULO III	17
MARCO METODOLÓGICO.....	17
3.1. <i>Diseño de la investigación.....</i>	<i>17</i>
3.1.1 <i>Test de Denison</i>	<i>18</i>
3.1.2. <i>Cuestionario de Maslach.....</i>	<i>18</i>

3.2. Tipo de investigación.....	19
3.3. Métodos de la investigación.....	20
3.4. Delimitación y limitación de la investigación.....	20
3.4.1 Delimitación:.....	20
3.4.2 Limitación:.....	20
3.5. Población y muestra.....	20
3.5.1. Población.....	20
3.5.2. Muestra.....	20
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	21
3.6.1 Denison Organizational Culture Survey.....	22
3.6.2 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory MBI (1986).	27
3.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos.....	28
3.8. Confiabilidad y Validez de Instrumentos.....	28
3.8.1 Denison Organizational Culture Survey.....	29
3.8.2 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI).....	29
CAPÍTULO IV.....	31
ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	31
4.1 Estadística Descriptiva.....	31
4.1.2 Resultados Maslach Burnout Inventory (MBI).....	37
4.2. Estadística Inferencial.....	39
4.2.1 Correlaciones entre Cultura Organizacional y los aspectos de Síndrome de Burnout.....	39
4.2.2 Resultados correlacionales entre la cultura organizacional (variable independiente) y los aspectos de síndrome de burnout (variable dependiente).....	40
4.2.3 Resultados Correlaciones con las variables moderadoras.....	43
4.2.4 Resultados Correlaciones entre subconstructos de Cultura Organizacional.....	44
4.2.5 Resultados Correlaciones subconstructos Síndrome de Burnout.....	52
4.3. Confirmación de Hipótesis.....	52
4.3.1 Hipótesis General.....	52
4.3.2 Hipótesis Específicas.....	52
CAPITULO V.....	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
5.1. Conclusiones.....	54
En este estudio se llegó a las siguientes conclusiones:.....	54
5.2. Recomendaciones.....	57
BIBLIOGRAFÍA.....	58
ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1. Variables Independiente, Dependiente y Moderadoras.....	17
Gráfico No. 2. Resultados Test Denison.....	33
Gráfico No. 3. Porcentaje Dimensión Implicación.....	34
Gráfico No. 4. <i>Porcentaje</i> Dimensión Consistencia.....	35
Gráfico No. 5. Porcentaje Dimensión Adaptabilidad.....	35
Gráfico No. 6. Porcentaje Dimensión Misión.....	36
Gráfico No. 7. Porcentaje de Aspectos de Síndrome de Bournout.....	38

ÍNDICE DE TABLA

Tabla N° 1	Muestra de empleados encuestados	21
Tabla N° 2	Confiabilidad del Test Denison Organizational Culture Survey	29
Tabla N° 3	Confiabilidad de Maslach Burnout Inventory (MBI).....	30
Tabla N° 4	Modificaciones escala de medición Test MBI	30
Tabla N° 5	Resultados Test de Denison, Cultura Organizacional	31
Tabla N° 6	Desviación estándar y Varianza de las dimensiones de cultura organizacional.	32
Tabla N° 7	Resultados aspectos Síndrome de Burnout	37
Tabla N° 8	Promedio y desviación estándar de los aspectos de Síndrome de Burnout.	38
Tabla N° 8	Correlaciones Cultura Organizacional y Síndrome de Burnout	39
Tabla N° 9	Tabla Resumida de Correlaciones.....	40
Tabla N° 10	Correlación # 1 Empowerment - Cansancio Emocional	40
Tabla N° 11	Correlación # 2 Trabajo en equipo - Cansancio Emocional.	41
Tabla N° 12	Correlación #3 Trabajo en equipo – Despersonalización.	41
Tabla N° 13	Correlación # 4 Valores Centrales – Cansancio emocional.	41
Tabla N° 14	Correlación # 5 Coordinación e integración – Cansancio Emocional.....	41
Tabla N° 15	Correlación # Coordinación e Integración – Despersonalización.	42
Tabla N° 16	Correlación # 5 Dirección y propósito estratégico – Cansancio emocional.....	42
Tabla N° 17	Correlación # 5 Visión – Cansancio Emocional	42
Tabla N° 18	Correlación # 1 Edad - Género	43
Tabla N° 19	Correlación # 2 Edad – Orientación al cambio.	43
Tabla N° 20	Correlación # 3 Edad – Dirección y propósito estratégico.	43
Tabla N° 21	Correlación # 1 Empowerment – Trabajo en Equipo	44
Tabla N° 22	Correlación #3 Empowerment - Valores Centrales.....	44
Tabla N° 23	Correlación #6 Empowerment – Metas y Objetivos.....	44
Tabla N° 24	Correlación #1 Trabajo en Equipo – Desarrollo de Capacidades.....	45
Tabla N° 25	Correlación # 2 Trabajo en Equipo – Valores Centrales	45
Tabla N°26	Correlación # 3 Trabajo en Equipo – Acuerdo.....	45
Tabla N° 27	Correlación # 6 Trabajo en Equipo – Orientación al cliente.	46
Tabla N° 28	Correlación # 1 Desarrollo de Capacidades – Valores Centrales	46
Tabla N° 29	Correlación # 2 Desarrollo de Capacidades – Acuerdo.....	46
Tabla N° 30	Correlación # 3 Desarrollo de Capacidades – Coordinación e Integración.....	47
Tabla N° 31	Correlación # 4 Desarrollo de Capacidades – Orientación al cambio.	47
Tabla N° 32	Correlación # 6 Desarrollo de Capacidades – Metas y Objetivos.	47
Tabla N° 33	Correlación # 3 Valores Centrales – Orientación al cambio.	48
Tabla N° 34	Correlación # 7 Valores Centrales – Metas y Objetivos.	48

Tabla N° 35	Correlación # 8 Valores Centrales – Visión.	48
Tabla N° 36	Correlación # 1 Acuerdo – Coordinación e integración.	49
Tabla N° 37	Correlación # 2 Acuerdo – Orientación al Cambio.....	49
Tabla N° 38	Correlación # 5 Acuerdo – Metas y Objetivos.....	49
Tabla N° 39	Correlación # 1 Coordinación e Integración – Orientación al cambio.....	50
Tabla N° 40	Correlación # 3 Coordinación e Integración – Metas y Objetivos.	50
Tabla N° 41	Correlación # 1 Orientación al cambio - Aprendizaje Organizativo.	50
Tabla N° 42	Correlación # 2 Orientación al cambio – Metas y Objetivos.	51
Tabla N° 43	Correlación # 2 Aprendizaje Organizativo – Metas y Objetivos.....	51
Tabla N° 44	Correlación # 1 Metas y Objetivos – Visión.	51
Tabla N° 45	Correlación #2 Cansancio Emocional - Realización Personal.....	52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A.- Autorización para utilización de cuestionario Cultura Organización -Tomás Bonavia.....	63
Anexo B.- Cuestionario Cultura Organizacional.....	64
Anexo C.- Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)	65

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La compañía en la cual se desarrollará esta temática es una empresa multinacional que cuenta con más de 110.000 empleados a nivel mundial, sus actividades se desenvuelven en la rama de servicios petroleros en más de 85 países por este motivo existe una amplia diversidad cultural y de nacionalidades.

En los últimos años la compañía ha adquirido varias empresas de servicios petroleros, las mismas que han sido una estrategia en el negocio de la industria petrolera, estas adquisiciones no ha sido solo de equipos, materiales, activos y pasivos sino la inclusión de personas a la su cultura organizacional.

El motivo de esta investigación es analizar si la cultura organizacional influye en el síndrome del empleado quemado o síndrome de burnout.

Investigar como la cultura organizacional influye en el nivel de estrés de los empleados y si los programas externos que se desarrollan en la empresa influyen en burnout.

Alcanzar la sinergia entre varias culturas organizacionales es una tarea complicada, unificar valores corporativos, normas, políticas, procesos, estilos de liderazgo, comunicación entre otros factores, es cambiar totalmente la cultura organizacional que cada una de ellas tenía, cuando los colaboradores son afectados con estos cambios suelen enfrentar un proceso de desorientación e incertidumbre lo que puede causar estrés laboral excesivo y esto llevarnos al nuevo mal del siglo llamado Síndrome de Burnout, considerándose un riesgo psicosocial.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo incide la cultura en el síndrome de burnout en una empresa de servicios petroleros del sector privado?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Diagnosticar la incidencia de la cultura organizacional en el síndrome de burnout en una empresa de servicios petroleros del sector privado.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar el rango de edad más expuesto al síndrome de burnout
- Realizar la medición de las dimensiones culturales existentes en la empresa.
- Identificar que género es el más afectado con el síndrome de burnout en la compañía.
- Identificar si la cultura organizacional influye en la realización personal de los empleados.

1.4. Sistema de Hipótesis

1.4.1 Hipótesis General

La cultura organización influye en el síndrome de burnout.

1.4.2 Hipótesis Específicas

- La cultura organizacional influye en el síndrome de burnout que afecta a los empleados.
- El género femenino de una empresa es más vulnerable a padecer el síndrome de burnout.
- En una fusión de culturas organizaciones, los empleados están expuestos a sufrir el síndrome de burnout.

1.5. Justificación de la investigación

Escalona, Alvarado, Manzur & Flores (sin fecha) en su estudio Agotamiento Profesional en Docentes Universitarios, menciona que el síndrome agotamiento profesional o conocido como *burnout* se ha generado específicamente en aquellas profesiones donde existe una relación directa e intensa con otras personas, y donde muchas veces se ofrece algún tipo de servicio (Moreno 1990 citado por Ramírez 2005).

También indica que “burnout” es un término anglosajón, cuya traducción es: “estar quemado”, “exhausto”, “desgastado”, “perder la ilusión por el trabajo”. También conocido como “síndrome del estrés crónico laboral”, “síndrome de desgaste profesional”, “síndrome del quemado” o “síndrome del estrés laboral asistencial” es un estado de cansancio físico y emocional, resultante de las condiciones del trabajo o sobrecarga profesional (Freudenberg 1974).

Las consecuencias negativas que las empresas deben enfrentar por el grado de estrés avanzado, se reflejan en los siguientes síntomas más comunes que se identifican como depresión, ansiedad, fatiga crónica, trastornos del sueño, frustración y el empleado puede desarrollar actitudes pesimistas (Bosqued 2008).

Analizar la incidencia de la cultura organización en el síndrome de burnout de los empleados es importante ya que podremos identificar, si los empleados de la compañía están expuestos o están padeciendo este síndrome, lo que permitirá realizar un plan preventivo.

Con este estudio se identificará que género es más vulnerable a sufrir el Síndrome de burnout en la compañía.

Los resultados de esta investigación nos permitirán establecer planes que permitan mejorar la calidad de vida de los empleados, optimizar los recursos que se asignan para las actividades que se realizan para crear sentido de pertenencia de los empleados hacia la compañía.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se recopilará diferentes conceptos sobre cultura organización y burnout.

2.1. La Cultura Organizacional

La cultura organización ha evolucionado en el transcurso de estos años, los cambios que las organizaciones han realizado en función a su estructura, niveles jerárquicos, entre otros aspecto han dado paso una concepción diferente de cultura organizacional.

Cantillo y Daza (2011) en su artículo mencionan que Geert Hofstede define cultura como la programación mental colectiva de una comunidad en un ambiente específico. La cultura no es característica de un individuo, ella cubre a un número de personas condicionadas por las mismas experiencias educativas y por las mismas condiciones de vida. (Varela, 2008)

La cultura, en este sentido de programación mental colectiva, cambia muy lentamente; no sólo porque está impresa en las mentes de las personas sino porque se cristaliza en instituciones que esas personas han construido: sus estructuras familiares, educacionales, religiosas, asociativas; los tipos de trabajo y de gobierno; las producciones artísticas, científicas, técnicas; los esquemas de producción económica; etc. (Varela, 2008)

La cultura organizacional es entendida por Montesinos (1995) como “el conjunto de valores, principios, normas, percepciones de vida, conocimientos de los procesos productivos, etcétera”. Por lo tanto la cultura organizacional comprende las reglas y normas efectivas de conducta profesional, las fronteras entre comportamiento competitivo y no ético y la aplicación de los códigos de conducta en las negociaciones. Mediante procesos de

socialización secundaria, los individuos aprenden conocimientos culturales relevantes para su desempeño ocupacional profesional.

La cultura organizacional de una sociedad determinada, proporciona el esquema valorativo que establece el sentido de un sistema de relaciones entre las características de las organizaciones llamadas empresas y las de sus principales actores, empresarios y administradores. (Vargas, 2007)

Dentro de la cultura organizacional se debe fomentar un espíritu empresarial caracterizado por su fuerza vital, deseo de superación y progreso, capacidad de identificar oportunidades, visión de futuro, habilidad creadora e innovadora, aceptación y propensión al cambio, iniciativa, libertad-autonomía-autogobierno, capacidad de toma de decisiones con información incompleta, convicción de confianza en sus facultades, actitud positiva hacia el éxito, compromiso-confianza-perseverancia, coraje para enfrentar situaciones inciertas y para correr riesgos, capacidad de realización, capacidad de administrar recursos, practicabilidad y productividad, capacidad de control, inconformismo positivo, soluciones y no problemas, responsabilidad-solidaridad-ética, capacidad de integrar hechos y circunstancias y liderazgo. (Varela, 2008)

La aplicación de estos valores conlleva a la adquisición de una mentalidad enfocada a hacer las cosas bien y a aprovechar al máximo las oportunidades que se presenten, lo cual puede ser una fuerte ventaja competitiva sobre las otras empresas y de igual manera, traer muchos beneficios para aquella que los ponga en práctica.

En la cultura organizacional se ve reflejada la empresa, por lo cual se puede considerar como un factor importante para lograr su buena competitividad, siempre y cuando se establezcan y fomenten en los diferentes sectores y niveles de la empresa, valores y principios que promuevan el deseo de

superación y de realizar cada proceso (por muy sencillo que parezca) de manera correcta, teniendo como base principios éticos y cumpliendo con toda la normatividad de la empresa, desde sus políticas internas hasta las establecidas por la Ley.

Navarro, M (2012) la cultura organizacional es uno de los temas fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas. Además de estudiar el cambio organizacional como factor clave del mejoramiento continuo de las organizaciones, así mismo se considera importante estudiar la calidad de la gestión de recursos humanos en el avance de la tecnología. Causa ésta que lleva a las organizaciones a cambiar su cultura de la mano con su organización funcional.

Las organizaciones deben desarrollar capacidades de aprendizaje que les permitan capitalizar el conocimiento y constituirse así como organizaciones inteligentes. Esta premisa se ha convertido recientemente en algo fundamental para el desarrollo de las ventajas competitivas y la supervivencia de la organización en un entorno altamente cambiante.

Denison (1990), afirma que “la cultura organizacional aporta los valores, creencias y principios que sirven como fundamento para el sistema gerencial de una organización, como también los patrones de comportamientos y prácticas que tanto ejemplifican como refuerzan esos valores, creencias y supuestos básicos. Tanto estos como los patrones de comportamientos o prácticas permanecen porque tienen sentido para los miembros de una organización”.

Davis, K (1993) dice que "la cultura es la conducta convencional de una sociedad, e influye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos conscientes".

Asacary y Peña (2011) mencionan a varios autores dar sus conceptos sobre cultura organizacional, entre ellos está Chiavenatto (1989) quien expresa “un modo

de vida, un sistema de creencia y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”:

García y Dolan (1997) definen la cultura como: “la forma característica de pensar y hacer las cosas... en una empresa...por analogía es equivalente al concepto de personalidad a escala individual”.

La cultura organizacional, según Robbins (2007) “se refiere a un sistema de significados compartidos, una percepción común, mantenida entre los miembros de una organización, y que la distingue de otras. Es el conjunto de suposiciones, creencias, valores, normas, formas de pensar, de sentir y de actuar que comparten los miembros de la misma”

López, A; (Sin Fecha) menciona en su artículo publicado en la revista online Managers Magazine, sobre las dimensiones culturales en el cual señala que Hofstede (1967) realizó uno de los estudios más completos sobre cultura organizacional, este estudio se basó en el análisis de 70 países y sus patrones multiculturales de conducta, simplificando en cinco dimensiones de la cultura organizacional:

2.1.1 Power Distance Index (PDI): El índice de distancia al poder se refiere al grado de aceptación en los miembros menos poderosos de una cultura, de las diferencias de poder o la desigualdad. El PDI será mayor en la medida en que dichas diferencias en estructuras sociales o jerárquicas (como empresas, instituciones o familias) sean más marcadas y generalmente aceptadas.

2.1.2 Individualism (IDV): El IDV define el nivel en que los individuos se integran en la sociedad y el sentimiento de pertenencia al grupo. En una sociedad con alto IDV, por ejemplo, los individuos tienden a preocuparse de sí mismos y de su familia más cercana, mientras que en una sociedad muy colectivista, los lazos grupales son más amplios y la unidad familiar es mucho más extensa (incluye a tíos, primos o abuelos).

2.1.3 Masculinity (MAS): Este indicador define la tendencia de una cultura hacia patrones de conducta de una mayor masculinidad o femineidad. El estudio de Hofstede revelaba que los valores femeninos eran más parecidos entre diferentes culturas que los valores masculinos. Las sociedades masculinas eran más asertivas y competitivas frente a las femeninas, generalmente más modestas y empáticas. En las sociedades masculinas hay una mayor brecha en cuanto a los valores masculinos y femeninos, y las mujeres tienden a ser más competitivas y asertivas.

2.1.4 Uncertainty Avoidance Index (UAI): El UAI trata de la aceptación de la sociedad de la incertidumbre y la ambigüedad frente a una verdad absoluta. Según Hofstede, un país con alto UAI tratará de evitar riesgos, situaciones desestructuradas, o que se salgan de lo habitual. Dichos países son más emocionales, suelen reforzar la seguridad con leyes estrictas, y a un nivel filosófico y religioso, creen en una verdad absoluta. Por contra, los países con bajo UAI suelen ser más reflexivos, tolerantes y relativistas.

2.1.5 Long Term Orientation (LTO): Ésta última dimensión, añadida con posterioridad, se refiere a la orientación a largo o corto plazo de una cultura. La orientación al largo plazo apunta a sociedades con propensión al ahorro y a la perseverancia, y en el caso del corto plazo, Hofstede habla de sociedades más tradicionalistas, preocupadas por las obligaciones sociales, y caracterizadas por una mayor diplomacia o tacto en el trato (evitando la brusquedad en el lenguaje, por ejemplo, y hablando con más rodeos)

Por lo antes mencionado encontramos que la cultura organizacional es un conjunto de elementos multidiversos, en todas las culturas independientemente del país, empresa, sociedad, etc. nos encontraremos con rasgo característicos de esta tal como muestra el estudio Hofstede,

2.2 Burnout

El artículo online publicado por [estreslaboral.INFO](#), cita que el síndrome de Burnout (del inglés "burn-out": consumirse o agotarse) se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. Éste cambio de actitud, relacionado generalmente con "malos modales" hacia los demás o con un trato desagradable, es una de las características clave para identificar un caso de Burnout.

Forbes, R (2011) en su publicación menciona sobre los riesgos psico-sociales relacionados con el excesivo nivel de exigencia laboral, sobresale como fuente de enfermedad, aparte de la adicción al trabajo y el estrés laboral, el síndrome de burnout.

Concepto normalmente conocido y utilizado como sinónimo de fatiga por un porcentaje importante de encargados de recursos humanos o gerentes, pero en general sigue siendo desconocida su naturaleza más compleja, en la cual es posible describir una serie de síntomas asociados a la condición, causas favorecedoras y finalmente medidas sistemáticas que pueden prevenir su ocurrencia en la empresa.

Actualmente, el burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como "Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)", dentro de la categoría más amplia Z73 de "problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida", lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial.

A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Cambios en sus conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y tendencias orientadas al suicidio, entre otros).

El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización.

Pueden presentarse daños físicos debido al síndrome de burnout, por ejemplo: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral. El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome.

En el entorno laboral, la condición afecta, en la disminución de la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores.

Este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo.

Apiquian, A (2007) comenta sobre los 4 estadios de evolución del síndrome de burnout aunque éstos no siempre están bien definidos:

- Forma leve: los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias), el afectado se vuelve poco operativo.
- Forma moderada: aparece insomnio, déficit atencional y en la concentración, tendencia a la automedicación. Forma grave: mayor en ausentismo, aversión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos.
- Forma extrema: aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio.

El diagnóstico se establece a través de la presencia de la tríada sintomatología constituida por el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, elementos que pueden ser evaluados a través del MBI (Maslach Burnout Inventory).

Menciona en su artículo los factores que influyen en el desarrollo del síndrome de burnout:

- **Características del puesto y el ambiente de trabajo:** La empresa es la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo. Corresponde a ella la formación del empleado, delimitar y dejar bien claro el organigrama para que no surjan conflictos, especificar horarios, turnos de vacaciones, etc. Debe funcionar como sostén de los empleados y no como elemento de pura presión.

La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso. Ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores. Según los expertos, el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome, se debe prestar atención en lo siguiente:

- Los turnos laborales y el horario de trabajo
- La seguridad y estabilidad en el puesto
- La antigüedad profesional,
- El progreso excesivo o el escaso
- La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones
- La estructura y el clima organizacional
- Oportunidad para el control
- Retroalimentación
- Las relaciones interpersonales
- El salario
- La estrategia empresarial

- **Factores personales:**

- El deseo de destacar y obtener resultados brillantes
- Un alto grado de autoexigencia
- Baja tolerancia al fracaso
- Perfeccionismo extremo
- Necesitan controlarlo todo en todo momento
- Sentimiento de indispensabilidad laboral
- Son muy ambiciosos
- Dificultad para conocer y expresar sus emociones.
- Impacientes y competitivos por lo que les es difícil trabajar en grupo.
- Gran implicación en el trabajo
- Pocos intereses y relaciones personales al margen del trabajo.
- Idealismo y Sensibilidad

Se pueden considerar como otras variables que influyen en el síndrome de burnout la edad, genero, estado civil.

También recomienda como método preventivo se aplique las siguientes técnicas:

- Brindar información sobre el síndrome de Burnout, sus síntomas y consecuencias principales para que sea más fácil detectarlo a tiempo.
- Vigilar las condiciones del ambiente laboral fomentando el trabajo en equipo.
- Diseñar e implementar talleres de liderazgo, habilidades sociales, desarrollo gerencial, etc. para la alta dirección.
- Implementar cursos de inducción y ajuste al puesto y a la organización para el personal de nuevo ingreso.

- Anticiparse a los cambios brindando talleres que contribuyan a desarrollar habilidades, conocimientos y estrategias para enfrentarse a éstos.

Martínez, A (2010) resalta que a partir de 1977, tras la exposición de Maslach ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, en la que conceptualizó el síndrome como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores. El síndrome sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales.

Recalca también que desde los años ochenta, los estudios sobre el Burnout no han dejado de proliferar, pero es a fines de la década de los noventa cuando se logran acuerdos básicos sobre la conceptualización, análisis, técnicas e incluso programas de prevención. Uno de los modelos explicativos generales es el de Gil-Monte & Peiró (1997), y sobre estrategias y técnicas de intervención, son de suma importancia los de Manassero y Cols. (2003), Ramos (1999), Matteson e Ivansevich (1997, Peiró y Cols, (1994), Leiter, (1988), entre otros. Sin embargo, aun contando con los avances desarrollados en campos específicos, todavía existen diversas interpretaciones sobre el síndrome y más aún sobre los tipos de intervenciones apropiadas para corregirlo, bien de tipo individual, acentuando la acción psicológica, bien de tipo social u organizacional, incidiendo en las condiciones de trabajo. Aun así, existe un consenso básico sobre la importancia de diagnosticar el síndrome y de promover programas de actuación.

Maslach y Jackson (1981, 1982) definen el Burnout como una manifestación comportamental del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás; Despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios,

irritabilidad con otras personas, trato inadecuado a los clientes internos y externos; Realización Personal (RP) dificultad para el logro, las demandas de actividades que requieren de su atención exceden de la capacidad que la persona puede atender.

A partir de estos componentes se elaboró el "Maslach Burnout Inventory" (MBI), cuyo objetivo era medir el Burnout personal en las áreas de servicios humanos, evaluando dichas dimensiones por medio de tres subescalas. Extraoficialmente, esta escala se ha convertido en la más aceptada por su amplia utilización en diversos tipos de muestras.

2.3 Cultura Organizacional y Síndrome de Burnout

En el marco de estudio entre las variables Cultura Organización y Burnout, pocos son los estudios que se han llevado a cabo en el área de servicios petroleros, los estudios han enfocado especialmente al área de salud.

Moreno, A, Benavides, A & Galvez, M, (2003) en la revista Colombiana de Psicología, publican un artículo sobre los Estudios transculturales sobre el burnout: Citan que al parecer, el "burnout" o desgaste profesional no es un problema que se produzca exclusivamente en los ámbitos laborales de Estados Unidos y de otros países de lengua inglesa como el Reino Unido y Canadá (Golembieski, Scherb & Boudreau, 1993), sino que es un problema geográfica y culturalmente más amplio que se extiende a otros países con lenguas diferentes (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2000), de forma que puede hablarse de un problema laboral no sólo transnacional sino transcultural.

Golembiewski, Scherb y Boudreau (1993) suman en cinco puntos los aspectos transnacionales que tiene la investigación sobre burnout:

1. Los efectos del estrés y del burnout están ampliamente extendidos en la mayoría de países, y sus efectos son todavía mayores en los países en desarrollo.
2. Los estudios tienden a encontrar que el nivel de estresores, salud mental y bienestar subjetivo tiende a ser similar entre nacionalidades similares

3. Los estudios de replicación tienden a encontrar perfiles de burnout más benévolos en los países que tienen un estilo de vida más relajado.
4. Los estudios transnacionales frecuentemente no tienen suficientemente en cuenta las diferencias culturales entre los países.
5. Los resultados transnacionales tienden a encontrar perfiles diferenciales semejantes, por ejemplo con niveles de estrés más altos en las mujeres.

En general, los cinco puntos resaltados por los autores destacan la presencia de similitudes y diferencias en el estudio transnacional del estrés y burnout. El elenco de los cinco puntos ilustra que aunque hay elementos comunes, semejantes en los diversos países, también existen elementos diferenciales de tipo contextual, por ejemplo el nivel de desarrollo del país, o del perfil de las tres dimensiones del burnout, lo que permite hablar de “perfiles culturales” del burnout.

La exposición que Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), hacen de los estudios transnacionales efectuados con el MBI indica que, cuantitativamente, el perfil norteamericano y el europeo difieren, de forma que los niveles europeos suelen ser más bajos en Agotamiento y Cinismo comparados con los niveles americanos. Los mismos autores indican que las razones de tales diferencias no están claras. Como posibles razones apuntan las siguientes:

1. Una tendencia de respuesta menos extrema en los europeos que en los americanos.
2. Mayor aceptación social del cinismo individualista en la población americana que en la europea.
3. Mayor orientación al logro en la sociedad americana, lo que podría generar mayores niveles de burnout en sus trabajadores.
4. El trabajo en sí mismo podría ser más estresante y agotador en Estados Unidos que en Europa.

Los autores insisten en la idea de que las diferencias en los niveles de burnout existen tanto dentro de una misma nacionalidad o país como entre diferentes

nacionalidades. No obstante, aceptan que tales resultados son aproximativos, puesto que no existen muestras realmente representativas poblacionales.

Estos enfoques se centran en los aspectos cuantitativos de las diferencias entre las muestras de los diferentes países, lo que permite establecer tanto un “Perfil cultural”, como un “Perfil profesional” (Schaufeli & Enzman, 1998).

Analizadas las bases conceptuales de este estudio, se puede mencionar que los temas cultura organizacional y síndrome de burnout son temas de interés debido a que los dos afectan directamente a las personas, por medio de este podemos determinar alternativas de mejoramiento con el fin de mejorar la calidad de vida del empleado.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

Bernal (2010) en su libro menciona que la definición de un diseño de investigación está determinada por el tipo de investigación que va a realizarse y por la hipótesis que va a probarse durante el desarrollo de la investigación. Se habla de diseños cuando está haciéndose referencia a la investigación experimental, que consiste en demostrar que la modificación de una variable (independiente) ocasiona un cambio predecible en otra (variable dependiente). Esta investigación en función de sus objetivos se sustentará en un diseño descriptivo donde se podrán identificar las relaciones existentes entre las variables de estudio. Es de tipo cuantitativo transversal (se realizará en un momento específico de la institución) donde la correlación entre variables será medida con herramientas estadísticas, es experimental ya que se explora la relación causa-efecto entre las variables de cultura organizacional y burnout. Se utilizará el método de análisis multivariable, hipotético deductivo partiendo desde lo más general hasta lo específico.

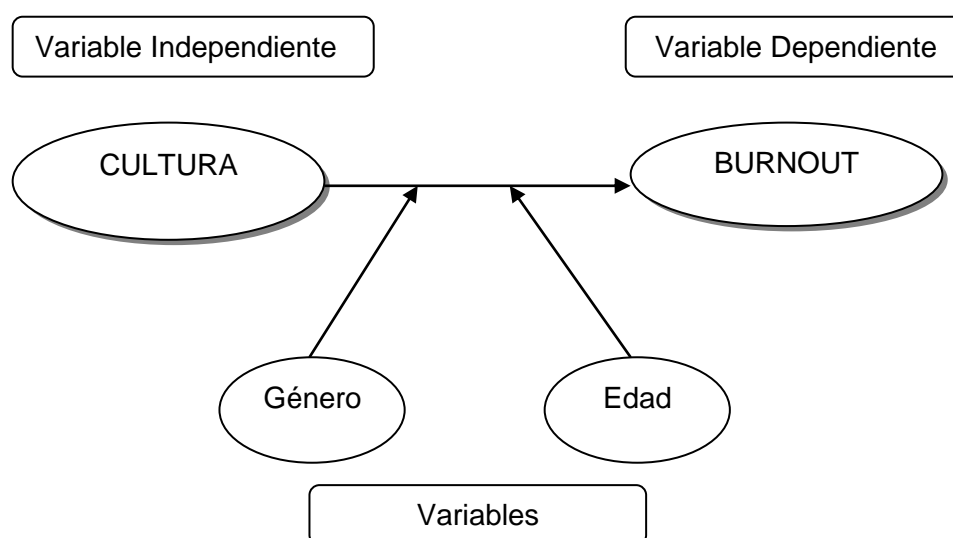


Gráfico No. 1. Variables Independiente, Dependiente y Moderadoras

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

El presente estudio incluye una investigación de campo así como también documental-bibliográfica. Para el trabajo de campo se utilizarán como instrumentos dos test:

3.1.1 Test de Denison

Denison (2010), este cuestionario es una encuesta estandarizada desarrollada para la medición y evaluación de la cultura organizativa.

Es un instrumento auto administrado de sencilla y rápida aplicación y de fácil comprensión. Consta de 60 ítems, 5 para a cada una de las 12 subescalas o índices propuestos en el modelo de cultura organizacional de Denison. Este modelo agrupa las 12 subescalas en 4 dimensiones o rasgos culturales (lo que hace un total de 15 ítems y 3 subescalas por dimensión).

Cada ítem está codificado en una escala tipo Likert de cinco puntos (desde 1= completamente en desacuerdo hasta 5=completamente de acuerdo).

3.1.2. Cuestionario de Maslach

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) de 1986, utilizado para medir el síndrome de burnout. Olivares, V., Gil-Monte, P; (2011)

Este test está compuesto por 22 preguntas y mide tres aspectos del síndrome: cansancio emocional (9 preguntas), despersonalización (5 preguntas) y realización personal (8 preguntas).

La medición está basada en una escala de frecuencia de siete grados que son:

0=Nunca

1=Pocas veces al año o menos

2=Una vez al mes o menos

3=unas pocas veces al mes o menos

4=una vez a la semana

5=pocas veces a la semana

6=todos los días.

La muestra será aplicada a 34 colaboradores de la compañía que laboran en la ciudad de Quito, previo a la aplicación de los mismos y con el fin de evaluar la

fiabilidad y validez de los mismos se aplicó un test piloto a 10 colaboradores de la empresa. Para el análisis y procesamiento de la información se utilizó el programa estadístico S.P.S.S.

Finalmente este trabajo, será elaborado de acuerdo al manual de presentación y desarrollo de la Universidad Tecnológica Equinoccial (UTE) 2012

3.2. Tipo de investigación

La metodología con la cual se realizó la medición de este estudio fue cuantitativo, los datos se obtuvieron mediante la aplicación de dos encuestas realizada a varios empleados de la compañía, la misma que se utilizó como herramienta para recopilar y obtener información de esta manera analizar la relación entre variables.

Bernal (2010), menciona en que los estudios de caso, como método de investigación, involucran aspectos descriptivos explicativos de los temas objeto de estudio, pero además utilizan información tanto cualitativa como cuantitativa. También, como afirma Cerda (1998), aunque estos estudios ponen énfasis en el trabajo de campo, es imprescindible contar con un marco de referencia teórico, relacionado con los temas relevantes que los guían, para analizar e interpretar la información recolectada. (pag.88).

El presente estudio es multivariable, se trabajara con varias variables como son las dependientes, independientes, moderadoras también se puede considerar como una investigación transversal ya que los datos son recopilados en un mismo periodo de tiempo en el caso de este estudio todos los datos que se obtuvieron por medio de dos encuestas.

3.3. Métodos de la investigación

Método hipotético-deductivo Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos. Bernal (2010).

3.4. Delimitación y limitación de la investigación

3.4.1 Delimitación:

El estudio de Cultura Organizacional y el Síndrome de burnout será desarrollado en una empresa de servicios petroleros del sector privado, aplicado al personal que labora en la ciudad de Quito.

Como variables moderadoras se consideran edad y género.

3.4.2 Limitación:

Una de las limitaciones en este estudio es la colaboración del personal que labora en la compañía sus labores diarias pueden impedir que tomen el tiempo que se requiere para obtener los datos en las encuestas, también los empleados pueden sentir temor al llenar los cuestionarios y estos pueden crearse falsas expectativas sobre la aplicación de estas encuestas.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

En este estudio se realizará a 34 empleados perteneciente a diferentes departamentos de la oficina principal de la ciudad de Quito.

3.5.2. Muestra

El método de muestreo que se utilizará es el no probabilístico muestreo por conveniencia, es mismo que consiste en que el análisis y características, es decir, dependerán del criterio del investigador.

Tabla N° 1 Muestra de empleados encuestados

Edad	Femenino	Masculino	Total
21	3		3
22	1		1
23	1		1
25	2		2
26		1	1
27	1	1	2
28	1	1	2
29	4	1	5
31	1	1	2
32	1	1	2
33	1	2	3
34	1		1
35	1		1
36		2	2
37	1		1
38		2	2
39		1	1
48		1	1
50		1	1
32	19	15	34

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Se observa que de los 34 empleados que participaron en esta muestra, 19 son de género femenino y 15 de género masculino, el promedio de edad es de 32 años.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para efectos de este estudio se realizó la recopilación de datos mediante la técnica de investigación con la aplicación de cuestionarios, los mismos que son muy importantes para la obtención de información.

Los dos instrumentos o cuestionarios que se utilizan como herramienta permitirán medir Cultura Organizacional y Burnout.

3.6.1 Denison Organizational Culture Survey

Para efectos de esta investigación se contactó y solicitó autorización a uno de los autores del estudio “Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison1”, Tomas Bonavia el mismo que vía email autorizo el uso de este instrumento para que sea utilizado como herramienta de valoración de Cultura Organizacional de la presente investigación.

Bonavia, Prado y García (2010). De entre todos los instrumentos en habla inglesa dedicados al estudio de la cultura organizacional, optaron por adaptar el cuestionario propuesto por Denison y colaboradores, denominado Denison Organizational Culture Survey (Denison y Neale, 1994, 2000). El cuestionario (a partir de ahora DOCS) es una encuesta estandarizada desarrollada para la medición y evaluación de la cultura organizativa.

Es un instrumento auto administrado de sencilla y rápida aplicación y de fácil comprensión.

Consta de 60 ítems, 5 para a cada una de las 12 subescalas o índices propuestos en el modelo de cultura organizacional de Denison. Este modelo agrupa las 12 subescalas en 4 dimensiones o rasgos culturales (lo que hace un total de 15 ítems y 3 subescalas por dimensión).

Cada ítem está codificado en una escala tipo Likert de cinco puntos (desde 1= completamente en desacuerdo hasta 5=completamente de acuerdo).

El instrumento fue construido tras una revisión profusa de la investigación acerca de cómo la cultura influye en la efectividad organizacional (Denison, 1990, 2001). Esta finalidad explícita que determina claramente su objetivo lo diferencia de la mayoría de los demás cuestionarios sobre cultura organizativa, lo que supone otro importante valor añadido.

Profundiza en el análisis a nivel de los valores organizativos atendiendo a la clásica distinción de Schein (1985). Estos valores se agrupan en cuatro rasgos culturales que han demostrado una fuerte influencia sobre la efectividad que alcanzan las organizaciones y que son: implicación, consistencia, adaptabilidad y misión.

En el link publicado por Campo, A (2013), detalla las dimensiones del modelo de Denison las mismas que se citan a continuación:

3.6.1.1 Implicación

Grado de compromiso con el trabajo de los distintos integrantes de la organización, cualquiera sea su nivel jerárquico y a su participación en la toma de decisiones. Las organizaciones efectivas, en este modelo, promueven el mayor compromiso de sus miembros y les dan poder.

Las culturas organizacionales que se caracterizan como “altamente involucradas” animan fuertemente a la participación de los empleados y crean un sentido de propiedad y responsabilidad. Se basan en sistemas de controles informales, voluntarios e implícitos, y no en sistemas de controles formales, explícitos y burocráticos. Además de este sentido de propiedad, crece un mayor compromiso con la organización y la capacidad de autonomía. Recibir las aportaciones de miembros de la organización, aumenta la calidad de las decisiones y mejora su implementación.

- **Empowerment o empoderamiento**, referido al grado de autoridad e iniciativa para dirigir su propio trabajo.
- **Trabajo en equipo**, que implica trabajo cooperativo para lograr los objetivos organizacionales.
- **Desarrollo de capacidades**, vinculado a la inversión continuada en habilidades, capacidades y competencias de los empleados, orientadas a la mejora de la competitividad.

3.6.1.2 Consistencia

De acuerdo al modelo de Denison, las organizaciones efectivas son consistentes, lo que implica tener una cultura fuerte, compartida por la mayoría de sus integrantes y haber logrado acuerdos basados en valores para lograr una adecuada coordinación e integración. Esta dimensión se vincula a la estabilidad y al logro de una visión compartida.

Tienen empleados altamente comprometidos, valores centrales clave, y un método distinto de hacer negocios, una tendencia a promover desde el interior, y una visión clara de conjunto sobre qué se hace y qué no se hace.

El poder de este método de operación es particularmente evidente cuando los miembros de la organización enfrentan situaciones poco comunes. Permite que los individuos reaccionen mejor de una manera predecible en un entorno impredecible al hacer énfasis en algunos principios generales, basados en valores, en los cuales se pueden fundamentar las acciones.

El análisis de la Consistencia busca responder a la pregunta: **¿El sistema organizacional como un todo genera el apalancamiento que exigen sus actividades específicas?**

Esta característica se mide con los siguientes índices:

- **Valores centrales**, que indica los valores que comparten los distintos miembros que crean un sentido de identidad y favorecen un "lenguaje común" entre ellos.
- **Acuerdo**, se refiere a la capacidad de los miembros de la organización de lograr acuerdos sobre temas esenciales y a solucionar las diferencias cuando éstas ocurren.

- **Coordinación e integración** que señala el grado en el cual las distintas unidades son capaces de trabajar en forma conjunta para lograr objetivos comunes.

3.6.1.3 Adaptabilidad

Las organizaciones efectivas, en este enfoque, requieren compatibilizar un alto grado de integración interna, reflejada por la dimensión "Consistencia" y un alto grado de adaptación externa, para lograr flexibilidad. La adaptabilidad refleja el grado en el cual las organizaciones logran introducir cambios, asumen riesgos y aprenden. Supone convertir las demandas del entorno, en acción.

Las organizaciones cuentan con un sistema de normas y creencias que respaldan la capacidad de la organización para recibir, interpretar y traducir señales de su entorno en cambios internos de comportamiento que aumentan sus posibilidades de supervivencia, crecimiento y desarrollo.

Así, se pueden distinguir tres aspectos del impacto de la adaptabilidad sobre la organización. El primero, es la capacidad de percibir y responder ante los agentes externos (clientes y competidores). El segundo, es la capacidad para responder ante los clientes internos sin considerar nivel, departamento o función. Y el tercero, es la capacidad para reestructurar y re institucionalizar un conjunto de comportamientos y procesos que le permitan a la organización, adaptarse. Sin ello, una organización no puede ser efectiva.

La adaptabilidad pues, busca responder a la pregunta: **¿La organización escucha a su mercado?**

Se mide por medio de las siguientes tres dimensiones:

- **Orientación al cambio**, que indica el grado en el cual la organización está alerta a los cambios externos, es capaz de anticiparlos y actuar en consecuencia.

- **Orientación al cliente**, que refleja el grado en el cual la organización conoce a sus clientes y procura satisfacer sus necesidades.
- **Aprendizaje organizativo**, se vincula al grado en el cual la organización comprende e interpreta las señales del entorno y las transforma en oportunidades de innovación.

3.6.1.4 Misión

Es decir, definir una dirección significativa a largo plazo para la organización.

Una misión establece un propósito y un significado, definiendo un rol social y metas externas para la organización. Establece una dirección clara y metas que sirven para definir un curso de acción adecuado para la organización y sus miembros. Un sentido de misión, permite que una organización dé forma a su comportamiento actual mediante una visión del estado futuro deseado.

En términos de una pregunta: **¿Sabe la organización hacia dónde se dirige?**

Los tres índices que componen esta dimensión son:

- **Dirección y propósitos estratégicos**, que refleja la claridad con la cual se expresa la dirección a seguir y los empleados saben cuál es su contribución a esta meta.
- **Metas y objetivos**. Las organizaciones efectivas traducen la misión y la visión en metas y objetivos que permiten a cada empleado conocer la dirección de su trabajo.
- **Visión**. Refleja la imagen compartida de la organización, brindando una guía

3.6.2 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory MBI (1986).

Instrumento utilizado para medir el síndrome de burnout. Este test está compuesto por 22 preguntas y mide tres aspectos del síndrome: Olivares, V., Gil-Monte, P; (2011)

- Cansancio emocional (9 preguntas)
- Despersonalización (5 preguntas)
- Realización personal (8 preguntas).

La medición está basada en una escala de frecuencia de siete grados que son:

0=Nunca

1=Pocas veces al año o menos

2=Una vez al mes o menos

3=unas pocas veces al mes o menos

4=una vez a la semana

5=pocas veces a la semana

6=todos los días.

3.6.2.1 Cansancio Emocional

Sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás, manifestándose por la pérdida de energía, el agotamiento físico y/o psicológico y la fatiga.

3.6.2.2 Despersonalización

Actitud especialmente fría y distante hacia los "clientes" que actúa como mecanismo de defensa para protegerse del sentimiento negativo propio del agotamiento emocional, anteriormente comentado. A través de este mecanismo trata de distanciarse de los miembros del equipo de trabajo mostrándose irritable, irónico e incluso utilizando etiquetas despectivas para aludir a los clientes o usuarios. Esta actitud es una forma de aliviar la tensión experimentada restringiendo la intensidad de relación con los demás para adaptarse a la situación.

3.6.2.3 Realización personal

Las demandas laborales exceden su capacidad para atenderlas de forma efectiva y competente.

3.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos

Recopilada la información de los dos cuestionarios aplicados a los treinta y cuatro empleados de la compañía, por medio de la Estadística Descriptiva, se pretenden analizar e interpretar los datos de la variable independiente Cultura Organizacional y la variable dependiente Síndrome de Burnout y analizar su respectiva incidencia.

Para analizar los coeficientes de correlación existente estadísticamente significativos o de correlación baja, se utiliza la Estadística Inferencial. Conjuntamente con las variables moderadoras que son género y edad.

Este procesamiento de datos se lo realiza a través del programa estadístico S.P.S.S Versión 21, permitiendo obtener de esta manera la información requerida.

3.8. Confiabilidad y Validez de Instrumentos

Como parte de este estudio y con el propósito de verificar la confiabilidad y validez de los test se realizará un piloto a 12 personas de otra empresa de servicios petroleros con cada instrumento tanto para medir cultura organizacional y burnout. Una vez que estos test pilotos sea aplicados se realizarán ajustes y mejoras para aplicar los test a la muestra definida.

Mora, H; (2015) en su artículo indica que la proporción de la varianza verdadera (fiabilidad) es igual a la varianza compartida dividida por la varianza total. La varianza verdadera queda definida operativamente por la suma de las co-varianzas, por lo que discriminan los ítems precisamente por estar relacionados unos con otros.

- El grado de relación alcanzado es lo que corresponde a la consistencia interna, indicando en qué proporción discriminan los ítems al estar vinculados entre sí (una gran co-variaciones indicativa de relación entre ítems).
- Un test será poco fiable, si una porción de la varianza se origina debido a que los ítems son distintos.
- Alcanza valores positivos comprendidos entre 0 y 1, donde 0 indica ausencia total de consistencia interna, y 1, la redundancia total entre los ítems.

3.8.1 Denison Organizational Culture Survey

Conforme se ha mencionado en este estudio el cuestionario es una encuesta estandarizada desarrollada para la medición y evaluación de la cultura organizativa. Consta de 60 ítems, 5 para a cada una de las 12 subescalas o índices propuestos en el modelo de cultura organizacional de Denison. Este modelo agrupa las 12 subescalas en 4 dimensiones o rasgos culturales (lo que hace un total de 15 ítems y 3 subescalas por dimensión). Cada ítem está codificado en una escala tipo Likert de cinco puntos

1= completamente en desacuerdo hasta 5=completamente de acuerdo

Tabla N° 2 Confiabilidad del Test Denison Organizational Culture Survey

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,791	60

Fuente: SPSS prueba piloto
Elaborado por: Maritza Hidalgo.

Una vez aplicada la prueba piloto para conocer la fiabilidad del test, inmediatamente se procedió a realizar la encuesta con una muestra de 34 personas.

3.8.2 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Tal como menciona Víctor E. Olivares Faúndez (2009) en su artículo Análisis de las Principales Fortalezas y Debilidades del "Maslach Burnout Inventory" (MBI), *los valores del alfa de Cronbach de las escalas*: un problema añadido a los anteriores del MBI es el alfa de Cronbach, que aunque para las escalas de agotamiento emocional y baja realización personal en el trabajo se vienen alcanzando valores alfa de Cronbach aceptables, en algunos estudios puntúa relativamente bajo la dimensión de despersonalización, primordialmente en muestras no estadounidenses y de habla no inglesa (Gil-Monte 2005; Gorp y Schaufeli 1993; Leiter y Maslach 1988), encontrándose valores para despersonalización entre $\alpha = 0.42$ y $\alpha = 0.64$ (Bouman et al. 2002; Gabassi et al. 2002; Richardsen y Martinussen 2004). Cabe señalar que

aquellos estudios arrojan resultados similares a los españoles, entre $\alpha = 0.55$ y $\alpha = 0.61$ (Ferrando y Pérez 1996), $\alpha = 0.55$ y $\alpha = 0.61$; (García et al. 1994), $\alpha = 0.34$; (Gil-Monte y Peiró 1996), $\alpha = 0.52$; entre otros).

Por otra parte, los ítems de la escala de despersonalización presentan valores de asimetría que exceden demasiado el criterio de normalidad ($+/-1$), lo que dificulta una posible mejora y desarrollo psicométrico de la escala (Gil-Monte 2005).

La prueba piloto de este cuestionario, los encuestados evidenciaron dudas referentes a la escala de medición, razón por la cual se realizaron modificaciones al instrumento de tal manera que no afecte su contenido ni significado.

Tabla N° 3 Confiabilidad de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,979	22

Fuente: SPSS prueba piloto
Elaborado por: Maritza Hidalgo.

Tabla N° 4 Modificaciones escala de medición Test MBI

Prueba Piloto	Test Final
0= Nunca	0= Nunca
1=Pocas veces al año o menos	1= Algunas veces al año
2= Una vez al mes o menos	2= Una vez al mes
3= Unas pocas veces al mes	3= Algunas veces al mes
4= Una vez a la semana	4= Una vez por semana
5= Pocas veces a la semana	5= Algunas veces por semana
6= Todos los días	6= Todos los días

Fuente: Test MBI
Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación, en este capítulo se analizarán los estudios obtenidos en la aplicación de los test de Denison y Burnout, identificaremos las correlaciones de la variables dependiente, independiente y moderadora.

4.1 Estadística Descriptiva

Tabla N° 5 Resultados Test de Denison, Cultura Organizacional

	Implicación			Consistencia			Adaptabilidad			Misión		
	Empowerment	Trabajo en Equipo	Desarrollo de Capacidades	Valores Centrales	Acuerdo	Coordinación e Integración	Orientación al cambio	Orientación al cliente	Aprendizaje Organizativo	Dirección y Propósito Estratégico	Metas y Objetivos	Visión
	25	25	25	23	23	22	23	21	21	25	24	23
	24	24	21	20	18	17	19	18	20	21	20	20
	20	16	15	15	15	16	17	18	17	17	18	16
	22	20	18	22	16	17	18	21	21	22	21	21
	20	21	15	19	18	19	18	20	18	18	20	20
	20	21	17	23	18	20	18	20	18	20	20	18
	21	21	23	21	21	21	22	22	25	21	22	22
	24	25	25	25	23	21	21	19	19	17	22	18
	19	21	20	22	17	18	19	18	19	23	20	20
	16	17	19	22	16	17	20	17	21	21	20	20
	21	21	18	20	18	17	18	17	17	20	21	20
	13	11	20	15	18	19	19	16	21	18	18	14
	24	22	20	24	20	20	20	20	21	20	24	21
	23	19	17	21	17	17	17	18	19	21	21	22
	20	16	18	18	19	16	20	18	18	18	19	19
	24	19	19	21	20	16	21	24	18	19	22	22
	19	17	18	19	18	17	21	18	21	18	25	21
	20	18	19	18	17	18	19	15	14	17	16	19
	22	23	21	22	19	20	18	18	19	21	20	19
	13	17	17	23	17	17	23	18	22	21	21	20
	23	23	19	23	24	20	23	22	24	21	25	19
	17	13	19	19	15	17	15	15	18	18	18	19
	17	16	15	16	19	15	16	20	17	22	17	17
	21	16	19	20	17	13	17	19	17	18	20	21
	19	20	20	21	21	20	20	21	20	21	20	20
	19	21	19	21	18	18	20	20	20	22	22	21
	17	13	19	18	22	19	20	16	20	19	22	22
	14	18	14	18	14	16	15	21	15	20	13	17
	20	22	21	22	21	19	19	20	20	24	20	21
	23	22	22	23	21	21	23	20	21	21	25	22
	18	20	17	19	16	15	20	21	19	18	20	18
	20	23	20	22	20	22	22	18	20	21	25	23
	18	17	17	19	17	20	19	19	20	18	23	20
	21	25	24	23	24	18	21	21	20	21	24	20
Total	677	663	650	697	637	618	661	649	660	682	708	675
Porcentaje	34%	33%	33%	36%	33%	32%	34%	33%	34%	33%	34%	33%

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Los resultados de las cuatro dimensiones presentados en la tabla No. 5 muestran lo siguiente:

- Implicación; el subconstructo empowerment alcanza el 34%
- Consistencia; el subconstructo valores centrales alcanza el 36%
- Adaptabilidad; los subconstructo orientación al cambio y aprendizaje organizativo alcanza el 34%.
- Misión; el subconstructo Metas y Objetivos alcanza el 34%.

Estos porcentajes nos indican que estos subconstructos, ejercen mayor influencia en la cultura organizacional

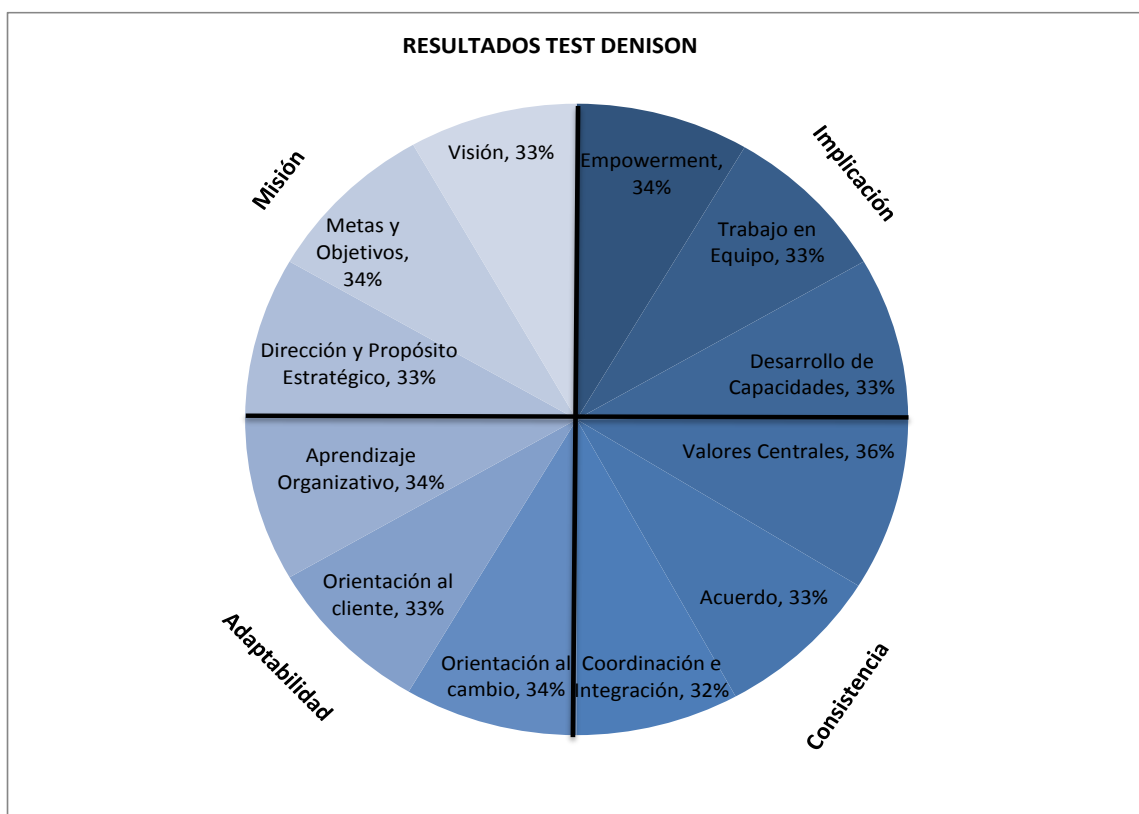
Con los datos recopilados se procede a calcular el promedio que es el valor medio de todos los datos y la desviación estándar que es una medida de variabilidad o dispersión y que indica cuánto pueden alejarse los valores respecto al promedio.

Tabla N° 6 Desviación estándar y Varianza de las dimensiones de cultura organizacional.

	Implicación			Consistencia			Adaptabilidad			Misión		
	Empowerment	Trabajo en Equipo	Desarrollo de Capacidades	Valores Centrales	Acuerdo	Coordinación e Integración	Orientación al cambio	Orientación al cliente	Aprendizaje Organizativo	Dirección y Propósito Estratégico	Metas y Objetivos	Visión
Desv. Estandar	3.10	3.55	2.67	2.48	2.60	2.15	2.18	2.07	2.22	2.01	2.72	1.99
Varianza	9.60	12.62	7.14	6.14	6.75	4.63	4.74	4.26	4.92	4.06	7.42	3.95

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Gráfico No. 2. Resultados Test Denison.



Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Se observa en el gráfico No. 2, los porcentajes que alcanzo cada una de las cuatro dimensiones o rasgos culturales en base a las encuestas aplicadas a los 34 empleados de la empresa, de esta forma se observa la dimensión que es más relevante como resultado de la encuesta aplicada a los empleados.

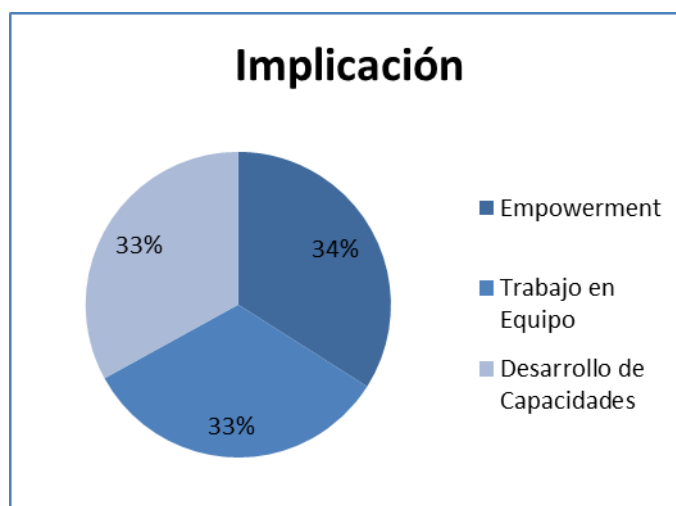
Implicación: Trabajo en Equipo 33% y Desarrollo de Capacidades 33%, obteniendo un mayor porcentaje el rasgo cultural Empowerment, considerado por los empleados encuestados como el más importante en esta escala.

Consistencia: Coordinación e integración 32%, Acuerdo 33% y Valores Centrales con el mayor porcentaje 36%, siendo este el más representativo para la población encuestada.

Adaptabilidad: Orientación al cliente 33%, Orientación al Cambio 34% así como el mismo porcentaje obtuvo Aprendizaje Organizativo con el 34% siendo estos últimos los de mayor puntuación en esta dimensión.

Misión: Dirección y Propósito Estratégico 33%, Visión 33%, con 34% Metas y Objetivos considerado este el más relevante de la cuarta dimensión.

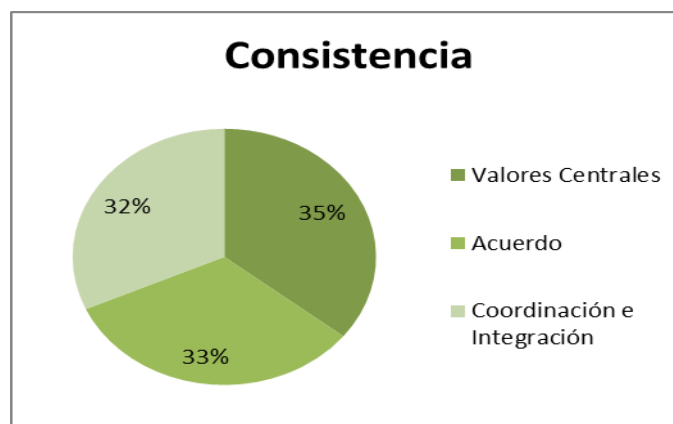
Gráfico No. 3. Porcentaje Dimensión Implicación



Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

En esta dimensión se observa que el mayor porcentaje obtuvo Empowerment, lo que significa que para los empleados encuestados es más importante tener un cierto grado de autoridad e iniciativa para dirigir su propio trabajo.

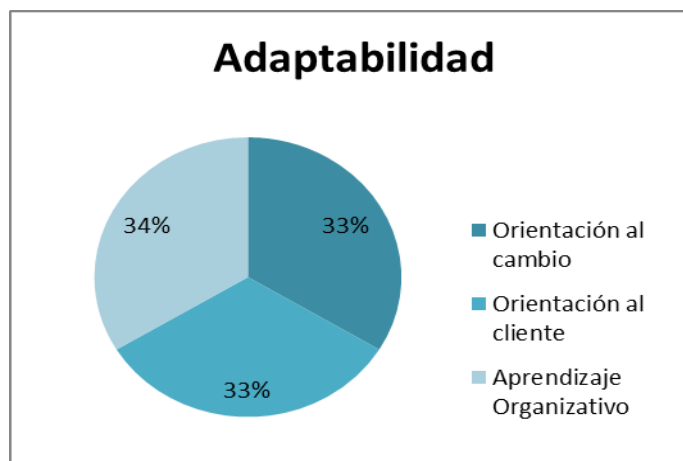
Gráfico No. 4. Porcentaje Dimensión Consistencia



Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

En esta dimensión se observa que el mayor porcentaje obtuvo Valores Centrales, lo que significa que para los empleados encuestados es relevante la sinergia de los valores que comparten los distintos miembros y que crean un sentido de identidad y favorecen un "lenguaje común" entre ellos.

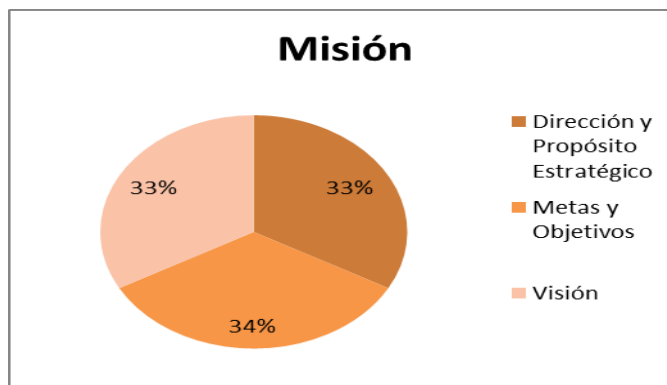
Gráfico No. 5. Porcentaje Dimensión Adaptabilidad



Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

En esta dimensión se observa que el mayor porcentaje obtuvo Valores Centrales, lo que significa que los empleados se vinculan con la organización comprenden e interpretan las señales del entorno y las transforman en oportunidades de innovación.

Gráfico No. 6. Porcentaje Dimensión Misión



Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

- En esta dimensión se observa que el mayor porcentaje obtuvo Metas y Objetivos de esta manera se puede decir que este permite a cada empleado conocer la dirección de su trabajo.

4.1.2 Resultados Maslach Burnout Inventory (MBI)

Tabla N° 7 Resultados aspectos Síndrome de Burnout

	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización personal
	12	3	3
	52	3	42
	51	2	44
	57	8	41
	59	0	44
	47	4	37
	58	12	37
	62	7	45
	50	13	31
	61	12	37
	50	5	42
	83	12	35
	52	0	47
	50	3	41
	65	13	36
	47	17	38
	54	14	28
	49	2	30
	59	7	43
	51	1	41
	54	11	42
	39	6	33
	68	11	40
	77	18	38
	38	8	37
	59	3	45
	79	12	43
	53	11	38
	48	8	43
	48	0	42
	53	13	37
	41	4	32
	49	6	33
	45	4	39
Total	1820	253	1284

Elaborado por: Maritza Hidalgo S

Tabla N° 8 Promedio y desviación estándar de los aspectos de Síndrome de Burnout.

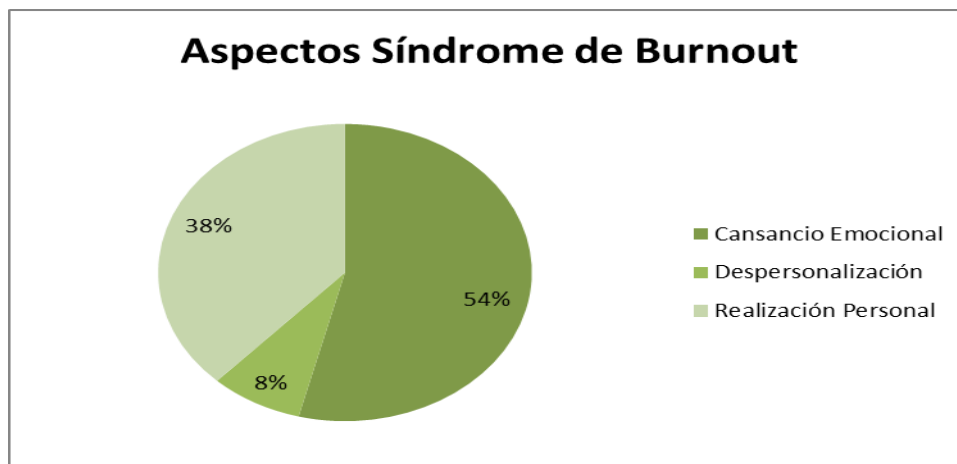
Media	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Promedio	53.53	7.44	37.76
Desviación Estandar	12.68	5.08	7.71
Porcentaje	54%	8%	38%

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Los datos reflejan que el aspecto relacionado con cansancio emocional tiene un promedio de 53.53, y una desviación estándar de 12.68; el aspecto de despersonalización tiene un promedio de 7.44 con un desviación estándar de 5.08 y finalmente el aspecto de Burnout de realización personal tiene un promedio 37.76 y una desviación estándar de 7.71.

El porcentaje de cansancio emocional en este estudio se revela es del 54% de la muestra encuestada, mientras despersonalización 8% y realización personal 38%.

Gráfico No. 7. Porcentaje de Aspectos de Síndrome de Bournout



Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

4.2. Estadística Inferencial

A continuación se presenta el análisis inferencial, el cual tiene como propósito mostrar las correlaciones entre la variable independiente “Cultura Organizacional”, la dependiente “Burnout” y las variables moderadoras “edad” y “género”.

4.2.1 Correlaciones entre Cultura Organizacional y los aspectos de Síndrome de Burnout.

Tabla N° 8 Correlaciones Cultura Organizacional y Síndrome de Burnout

		Edad	Genero	Empowerment	Trabajo en Equipo	Desarrollo de Capacidades	Valores Centrales	Acuerdo	Coordinación e Integración	Orientación al cambio	Orientación al cliente	Aprendizaje Organizativo	Dirección y Propósito Estratégico	Metas y Objetivos	Visión	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Edad	Correlación de Pearson	1																
	Sig. (bilateral)																	
	N	34																
Genero	Correlación de Pearson	.514*	1															
	Sig. (bilateral)	.002																
	N	34	34															
Empowerment	Correlación de Pearson	.084	-.207	1														
	Sig. (bilateral)	.635	.240															
	N	34	34	34														
Trabajo en Equipo	Correlación de Pearson	.062	-.195	.698*	1													
	Sig. (bilateral)	.729	.270	.000														
	N	34	34	34	34													
Desarrollo de Capacidades	Correlación de Pearson	.141	-.107	.496*	.536*	1												
	Sig. (bilateral)	.428	.546	.003	.001													
	N	34	34	34	34	34												
Valores Centrales	Correlación de Pearson	.117	-.158	.511*	.742*	.582*	1											
	Sig. (bilateral)	.510	.373	.002	.000	.000												
	N	34	34	34	34	34	34											
Acuerdo	Correlación de Pearson	.024	-.070	.490*	.524*	.703*	.487*	1										
	Sig. (bilateral)	.892	.694	.003	.001	.000	.003											
	N	34	34	34	34	34	34	34										
Coordinación e Integración	Correlación de Pearson	.014	-.186	.298	.491*	.571*	.494*	.599*	1									
	Sig. (bilateral)	.937	.293	.087	.003	.000	.003	.000										
	N	34	34	34	34	34	34	34	34									
Orientación al cambio	Correlación de Pearson	-.157	-.183	.276	.425*	.574*	.531*	.664*	.539*	1								
	Sig. (bilateral)	.374	.301	.115	.012	.000	.001	.000	.001									
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34								
Orientación al cliente	Correlación de Pearson	.051	.049	.385*	.502*	.102	.370*	.372*	.099	.301	1							
	Sig. (bilateral)	.774	.784	.025	.002	.564	.031	.030	.579	.083								
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34							
Aprendizaje Organizativo	Correlación de Pearson	.091	-.086	.125	.239	.452*	.447*	.477*	.492*	.683*	.290	1						
	Sig. (bilateral)	.609	.628	.483	.174	.007	.008	.004	.003	.000	.097							
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34						
Dirección y Propósito Estratégico	Correlación de Pearson	.411*	.004	.185	.483*	.320	.474*	.310	.291	.243	.348*	.395*	1					
	Sig. (bilateral)	.016	.984	.294	.004	.065	.005	.074	.095	.167	.043	.021						
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34					
Metas y Objetivos	Correlación de Pearson	-.011	-.184	.508*	.473*	.507*	.602*	.631*	.517*	.749*	.288	.680*	.239	1				
	Sig. (bilateral)	.950	.297	.002	.005	.002	.000	.000	.002	.000	.098	.000	.173					
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34				
Visión	Correlación de Pearson	.227	-.085	.485*	.389*	.369	.539*	.350	.290	.457*	.232	.351*	.434*	.644*	1			
	Sig. (bilateral)	.196	.634	.004	.023	.032	.001	.042	.097	.007	.186	.042	.010	.000				
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34			
Cansancio Emocional	Correlación de Pearson	-.171	.161	-.364*	-.517*	-.259	-.410*	-.147	-.369*	-.245	-.261	-.042	-.416*	-.259	-.382*	1		
	Sig. (bilateral)	.334	.362	.034	.002	.138	.016	.405	.032	.163	.136	.812	.015	.140	.026			
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34		
Despersonalización	Correlación de Pearson	.084	.324	-.215	-.382*	-.066	-.252	-.041	-.431*	-.081	.155	.016	-.136	-.152	-.107	.447*	1	
	Sig. (bilateral)	.637	.062	.222	.028	.709	.151	.816	.011	.648	.381	.930	.444	.391	.545	.008		
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	
Realización Personal	Correlación de Pearson	-.039	.129	-.028	-.017	-.269	.017	-.065	-.200	-.221	.038	-.021	-.227	-.097	-.206	.552*	-.102	1
	Sig. (bilateral)	.827	.468	.877	.926	.124	.922	.714	.257	.209	.833	.907	.196	.584	.242	.001	.584	
	N	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

A través del programa SPSS Estatistic 20

Tabla N° 9 Tabla Resumida de Correlaciones

		Edad	Género	Empowerment	Trabajo en Equipo	Desarrollo de Capacidades	Valores Centrales	Acuerdo	Coordinación e Integración	Orientación al cambio	Orientación al cliente	Aprendizaje Organizativo	Dirección y Propósito Estratégico	Metas y Objetivos	Visión	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Género	Correlación de Pearson		.514 [*]															
Trabajo en Equipo	Correlación de Pearson	.062	-.195	.698 [*]	1													
Desarrollo de Capacidades	Correlación de Pearson	.141	-.107	.496 [*]	.536 [*]	1												
Valores Centrales	Correlación de Pearson	.117	-.158	.511 [*]	.742 [*]	.582 [*]	1											
Acuerdo	Correlación de Pearson	.024	-.070	.490 [*]	.524 [*]	.703 [*]	.487 [*]	1										
Coordinación e Integración	Correlación de Pearson	.014	-.186	.298	.491 [*]	.571 [*]	.494 [*]	.599 [*]	1									
Orientación al cambio	Correlación de Pearson	-.157	-.183	.276	.425 [*]	.574 [*]	.531 [*]	.664 [*]	.539 [*]	1								
Orientación al cliente	Correlación de Pearson	.051	.049	.385 [*]	.502 [*]	.102	.370	.372	.099	.301	1							
Aprendizaje Organizativo	Correlación de Pearson	.091	-.086	.125	.239	.452 [*]	.447 [*]	.477 [*]	.492 [*]	.683 [*]	.290	1						
Dirección y Propósito Estratégico	Correlación de Pearson	.411 [*]	.004	.185	.483 [*]	.320	.474 [*]	.310	.291	.243	.348 [*]	.395 [*]	1					
Metas y Objetivos	Correlación de Pearson	-.011	-.184	.508 [*]	.473 [*]	.507 [*]	.602 [*]	.631 [*]	.517 [*]	.749 [*]	.288	.680 [*]	.239	1				
Visión	Correlación de Pearson	.227	-.085	.485 [*]	.389	.369	.539 [*]	.350	.290	.457 [*]	.232	.351	.434 [*]	.644 [*]	1			
Cansancio Emocional	Correlación de Pearson	-.171	.161	-.364 [*]	-.517 [*]	-.259	-.410 [*]	-.147	-.369 [*]	-.245	-.261	-.042	-.415 [*]	-.259	-.382 [*]	1		
Despersonalización	Correlación de Pearson	.084	.324	-.216	-.382 [*]	-.066	-.252	-.041	-.431 [*]	-.081	.155	.016	-.136	-.152	-.107	.447 [*]	1	
Realización Personal	Correlación de Pearson	-.038	.129	-.028	-.017	-.269	.017	-.065	-.200	-.221	.038	-.021	-.227	-.097	-.206	.552 [*]	-.102	1

*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

A través del programa SPSS Statistics 20

4.2.2 Resultados correlacionales entre la cultura organizacional (variable independiente) y los aspectos de síndrome de burnout (variable dependiente).

Tabla N° 10 Correlación # 1 Empowerment - Cansancio Emocional

	Empowerment
Cansancio Emocional	-.364 [*]

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

A mayor empoderamiento menor es el cansancio emocional.

Tabla N° 11 Correlación # 2 Trabajo en equipo - Cansancio Emocional.

	Trabajo en Equipo
Cansancio Emocional	-,517**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Correlación existente entre mayor es el trabajo en equipo menor es el cansancio emocional.

Tabla N° 12 Correlación #3 Trabajo en equipo – Despersonalización.

	Trabajo en Equipo
Despersonalización	-,382*

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

A mayor trabajo en equipo genera despersonalización.

Tabla N° 13 Correlación # 4 Valores Centrales – Cansancio emocional.

	Valores Centrales
Cansancio Emocional	-,410*

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

A mayor valor central menor es el cansancio emocional.

Tabla N° 14 Correlación # 5 Coordinación e integración – Cansancio Emocional.

	Coordinación e Integración
Cansancio Emocional	-,369*

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

A mayor orientación al cambio menor es el cansancio emocional.

Tabla N° 15 Correlación # Coordinación e Integración – Despersonalización.

	Coordinación e Integración
Despersonalización	-,431*

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

A mayor coordinación e integración menor despersonalización.

Tabla N° 16 Correlación # 5 Dirección y propósito estratégico – Cansancio emocional.

	Dirección y Propósito Estratégico
Cansancio Emocional	-,415*

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

A mayor dirección y propósito estratégico menor es el cansancio emocional.

Tabla N° 17 Correlación # 5 Visión – Cansancio Emocional

	Visión
Cansancio Emocional	-,382*

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S

A mayor visión menor es el cansancio emocional.

4.2.3 Resultados Correlaciones con las variables moderadoras

Tabla N° 18 Correlación # 1 Edad - Género

	Edad
Género	,514**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

La edad se modera positivamente con el género masculino. La población que se analizó mayoritariamente es género masculino.

Tabla N° 19 Correlación # 2 Edad – Orientación al cambio.

	Edad
Orientación al cambio	-.157

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

La edad se modera negativamente con orientación al cambio. A mayor edad, mayor la resistencia al cambio.

Tabla N° 20 Correlación # 3 Edad – Dirección y propósito estratégico.

	Edad
Dirección y Propósito Estratégico	,411*

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

La edad se relaciona positivamente con Dirección y propósito estratégico.

4.2.4 Resultados Correlaciones entre subconstructos de Cultura Organizacional.

Se tomó como criterio general las correlaciones que superaban 0,5 con niveles significativos a 0,01 y 0,05

Tabla N° 21 Correlación # 1 Empowerment – Trabajo en Equipo

	Empowerment
Trabajo en Equipo	,698**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Empowerment se correlaciona positivamente con trabajo en equipo

Tabla N° 22 Correlación #3 Empowerment - Valores Centrales

	Empowerment
Valores Centrales	,511**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Empowerment se correlaciona positivamente con valores centrales.

Tabla N° 23 Correlación #6 Empowerment – Metas y Objetivos

	Empowerment
Metas y Objetivos	,508**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Empowerment se correlaciona positivamente con metas y objetivos

Tabla N° 24 Correlación #1 Trabajo en Equipo – Desarrollo de Capacidades

	Trabajo en Equipo
Desarrollo de Capacidades	,536**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Trabajo en Equipo se correlaciona positivamente con el Desarrollo de Capacidades

Tabla N° 25 Correlación # 2 Trabajo en Equipo – Valores Centrales

	Trabajo en Equipo
Valores Centrales	,742**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Trabajo en Equipo se correlaciona positivamente con Valores centrales

Tabla N°26 Correlación # 3 Trabajo en Equipo – Acuerdo

	Trabajo en Equipo
Acuerdo	,524**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Trabajo en Equipo se correlaciona positivamente con Acuerdo.

Tabla N° 27 Correlación # 6 Trabajo en Equipo – Orientación al cliente.

	Trabajo en Equipo
Orientación al cliente	,502**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Trabajo en Equipo se correlaciona positivamente con orientación al cliente.

Tabla N° 28 Correlación # 1 Desarrollo de Capacidades – Valores Centrales

	Desarrollo de Capacidades
Valores Centrales	,582**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Desarrollo de Capacidades se correlaciona positivamente con valores centrales.

Tabla N° 29 Correlación # 2 Desarrollo de Capacidades – Acuerdo

	Desarrollo de Capacidades
Acuerdo	,703**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Desarrollo de Capacidades se correlaciona positivamente con Acuerdo.

Tabla N° 30 Correlación # 3 Desarrollo de Capacidades – Coordinación e Integración.

	Desarrollo de Capacidades
Coordinación e Integración	,571**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Desarrollo de Capacidades se correlaciona positivamente con Coordinación e integración. .

Tabla N° 31 Correlación # 4 Desarrollo de Capacidades – Orientación al cambio.

	Desarrollo de Capacidades
Orientación al cambio	,574**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Desarrollo de Capacidades se correlaciona positivamente con Orientación al cambio.

Tabla N° 32 Correlación # 6 Desarrollo de Capacidades – Metas y Objetivos.

	Desarrollo de Capacidades
Metas y Objetivos	,507**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Desarrollo de Capacidades se correlaciona positivamente con Metas y Objetivos.

Tabla N° 33 Correlación # 3 Valores Centrales – Orientación al cambio.

	Valores Centrales
Orientación al cambio	,531**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Valores Centrales se correlaciona positivamente con Orientación al cambio.

Tabla N° 34 Correlación # 7 Valores Centrales – Metas y Objetivos.

	Valores Centrales
Metas y Objetivos	,602**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Valores Centrales se correlaciona positivamente con Metas y Objetivos.

Tabla N° 35 Correlación # 8 Valores Centrales – Visión.

	Valores Centrales
Visión	,539**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Valores Centrales se correlaciona positivamente con Visión.

Tabla N° 36 Correlación # 1 Acuerdo – Coordinación e integración.

	Acuerdo
Coordinación e Integración	,599**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Acuerdo se correlaciona positivamente con Coordinación e Integración.

Tabla N° 37 Correlación # 2 Acuerdo – Orientación al Cambio.

	Acuerdo
Orientación al cambio	,664**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Acuerdo se correlaciona positivamente con Orientación al cambio.

Tabla N° 38 Correlación # 5 Acuerdo – Metas y Objetivos.

	Acuerdo
Metas y Objetivos	,631**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Acuerdo se correlaciona positivamente con metas y objetivos.

Tabla N° 39 Correlación # 1 Coordinación e Integración – Orientación al cambio.

	Coordinación e Integración
Orientación al cambio	,539**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Coordinación e Integración se correlaciona positivamente con Orientación al cambio.

Tabla N° 40 Correlación # 3 Coordinación e Integración – Metas y Objetivos.

	Coordinación e Integración
Metas y Objetivos	,517**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Coordinación e Integración se correlaciona positivamente con Metas y objetivos.

Tabla N° 41 Correlación # 1 Orientación al cambio - Aprendizaje Organizativo.

	Orientación al cambio
Aprendizaje Organizativo	,683**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Orientación al cambio se correlaciona positivamente con Aprendizaje Organizativo.

Tabla N° 42 Correlación # 2 Orientación al cambio – Metas y Objetivos.

	Orientación al cambio
Metas y Objetivos	,749**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Orientación al cambio se correlaciona positivamente con Metas y Objetivos.

Tabla N° 43 Correlación # 2 Aprendizaje Organizativo – Metas y Objetivos.

	Aprendizaje Organizativo
Metas y Objetivos	,680**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Aprendizaje Organizativo se correlaciona positivamente con Metas y Objetivos.

Tabla N° 44 Correlación # 1 Metas y Objetivos – Visión.

	Metas y Objetivos
Visión	,644**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Metas y Objetivos se correlaciona positivamente con Visión.

4.2.5 Resultados Correlaciones subconstructos Síndrome de Burnout.

Se tomó como criterio general las correlaciones que superaban 0,5 con niveles significativos a 0,01 y 0,05

Tabla N° 45 Correlación #2 Cansancio Emocional - Realización Personal

	Cansancio Emocional
Realización Personal	,552**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Maritza Hidalgo S.

Cansancio Emocional se correlaciona positivamente con el factor de realización personal.

4.3. Confirmación de Hipótesis

4.3.1 Hipótesis General

La cultura organización influye en el síndrome de burnout.

- La presente investigación permitió identificar que la Cultura Organizacional es un factor que influye en dos de las tres dimensiones de burnout; cansancio emocional y despersonalización. Esto demuestra que factores externos si influyen en comportamientos (Asch, 1956). No obstante la dimensión de realización personal no presenta relaciones importantes.

4.3.2 Hipótesis Específicas

- La cultura organizacional influye en dos de los tres constructos de burnout cansancio emocional y despersonalización, esto afecta a los empleados.
- El género femenino de una empresa es más vulnerable a padecer el síndrome de burnout. No se puede concluir esta afirmación, debido a que la correlación

es baja y no por lo tanto no modera la relación entre la variable independiente y dependiente.

- Por la gran cantidad de correlaciones altas y con alta significación estadística, se podría inferir que la actual coyuntura en que una empresa absorbe a otra, los empleados están expuestos a sufrir el síndrome de burnout.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En este estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

- El análisis de la correlación entre los factores de la cultura organizacional y los del síndrome de burnout, no cuenta con muchos estudios anteriores en organizaciones públicas o privadas del país. En tal virtud, al ser un tema actual en el mundo laboral, se considera como una oportunidad para otros profesionales interesados en esta temática para iniciar o profundizar en la planificación y ejecución de nuevas investigaciones en este campo del conocimiento.
- El aporte de la presente investigación en el subsistema de Seguridad y Salud Ocupacional de las empresas será de gran soporte ya que podrá detectar riesgos psicosociales implícitos en este estudio.
- En cuanto a los resultados alcanzados en el presente trabajo de investigación, se puede evidenciar una alta incidencia entre los factores de la cultura organizacional, integrados en las dimensiones: implicación, consistencia, adaptabilidad y misión; con los establecidos en el Síndrome de Burnout, especialmente los relacionados con cansancio emocional y realización personal. Con lo cual se demuestra el cumplimiento del objetivo e hipótesis general planteada en este trabajo.
- En lo que respecta a los objetivos específicos establecidos en el plan de tesis, éstos se han cumplido en su totalidad, tal como se demuestran en la las respectivas tablas de correlación entre Cultura Organizacional y Síndrome de Burnout.
- La validez y confiabilidad de los dos cuestionarios utilizados, es importante para el desarrollo de esta investigación, realizar pruebas pilotos antes de la

aplicación definitiva permite garantizar la fiabilidad de los datos obtenidos. Sin lugar a duda, constituye un aporte científico para asegurar la confiabilidad y validez de los resultados presentados en la tesis de grado.

- Este trabajo de investigación permitió un aprendizaje significativo, desarrollo personal y profesional, por la actualización de conocimientos en temas nuevos para la gestión del talento humano. También constituyó un reto, un desafío por la confrontación de las bases adquiridas en el proceso formativo del tercer nivel, con las exigencias académicas del cuarto nivel. En este sentido, la UTE cumplió con su misión.
- Realización personal es una variable integradora de largo plazo en la que cultura organizacional no influye.
- Cultura organizacional influye positivamente en comportamientos específicos como cansancio emocional y despersonalización.
- Los subconstructos de cultura que influyen con relación negativa en cansancio emocional son:
 - Empowerment
 - Desarrollo de Capacidades
 - Valores Centrales
 - Coordinación e integración
 - Dirección y propósito estratégico
 - Visión
- Los subconstructos de cultura que influyen con relación negativa en despersonalización son:
 - Trabajo en equipo
 - Coordinación e integración
- Una persona que tiene alto nivel de cansancio emocional no desarrollara sus capacidades, no se enfocara en los valores centrales de la organización, no

generara sinergias o resultados a través de empowerment, coordinación, integración, dirección, propósito estratégico y visión.

- De igual forma una persona con alto nivel de despersonalización tendrá serios problemas para trabajar en equipo y por lo tanto en la coordinación e integración de los mismos.
- Gente empoderada trabaja mejor en equipo
- Respecto a las relaciones altas en los subconstructos de cultura se puede evidenciar que el empowerment tiene una relación positiva con el trabajo en equipo y este último se relaciona positivamente con valores centrales. El desarrollo de capacidades se relacionan positivamente con acuerdo y que este último se relaciona positivamente con; coordinación e integración, orientación al cambio y cumplimiento de metas y objetivos. Finalmente se puede destacar que orientación al cambio tiene una alta correlación positiva con aprendizaje organizativo y cumplimiento de metas y objetivos.
- Los programas de mejora en la gestión de las organizaciones tendrán impacto en métodos y comportamientos específicos.
- Este estudio demuestra que los cambios integrales en realización personal requieren otro tipo de intervenciones como el coaching ontológico, no obstante podría parecer en algunos casos invasivo para la persona.
- Las altas relaciones en algunos subconstructos de cultura demuestran que las personas más empoderadas trabajan mejor en equipo, desarrollan más sus capacidades y llegan a acuerdos, esto a su vez genera coordinación e integración y finalmente cumplimiento de metas y objetivos, por un lado y por otro alto nivel de orientación al cambio.

5.2. Recomendaciones

- Realizar otras investigaciones que complementen los resultados obtenidos en el presente trabajo, considerando los puestos, por unidad administrativa, datos obtenidos en las correlaciones negativas entre los factores de la cultura organizacional y los del síndrome de Burnout.
- Realizar un estudio de Clima Laboral en la empresa, que permita conocer los factores motivantes y desmotivantes en el trabajo, debido al alto porcentaje en el factor de cansancio emocional y realización personal.
- Estructurar proyectos con la participación de todos los niveles de la empresa, para prevenir y superar los factores que están incidiendo negativamente en la vida de los empleados de la empresa.
- Gestionar el apoyo directivo para fortalecer la gestión de talento humano en la empresa, particularmente del subsistema de Seguridad y Salud Ocupacional, en lo referente a la investigación con enfoque sistémico, a fin de buscar las interrelaciones de los diferentes factores que inciden en la salud y en el desempeño laboral de los empleados de la empresa.
- Al existir correlaciones altas estas podrían investigarse en otros estudios cualitativos y a mayor profundidad sobre estos comportamientos de variables.
- En este momento la empresa estudiada se encuentra en un proceso de reestructuración organización, sería interesante analizar como este proceso afecta a las variables estudiadas en la presente investigación.

BIBLIOGRAFÍA

- Apiquian, A. (2007) El Síndrome de Burnout en las Empresas. Universidad Anáhuac México Norte. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>
- Asch, S (1956) Studies of independence and conformity: I. A minority of one against a unanimous majority. *Psychological Monographs*, 70 (9): 1–70
- Boada, J; Vallejo, R & Agulló (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organización y de la motivación laboral. *Revista Psicothema*, vol 16, num 1, pp. 125-131. Recuperado de <http://156.35.33.98/reunido/index.php/PST/article/view/8198/8062>
- Bonavia, T., Prado, V. & García-Hernández, A. (2010) "Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison", publicado por SUMMA Psicológica UST, 2010, Vol. 7, No 1, 15 – 32. Recuperado de <http://digital.csic.es/bitstream/10261/104177/1/SUMMA%20Psicol%C3%B3gica.pdf>
- Buitriago, J. (Sin fecha). Teorías sobre cultura Organizacional. Recuperado de http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4050006/CURSO/leccion_6/01.htm
- Campo, A (2013) Modelos de Cultura Organizacional recuperado de: <http://compartirconocimientoy.blogspot.com/2013/12/modelos-de-cultura-organizacional.html#!/2013/12/modelos-de-cultura-organizacional.html>
- Cantillo, E., Daza, J. (2011) “Influencia de la Cultura Organizacional en la Competitividad de las Empresas”. Recuperado de dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3874557.pdf
- Comportamiento humano en las organizaciones. (2011,11). BuenasTareas.com. Recuperado 11, 2011, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Comportamiento-Humano-En-Las-Organizaciones/3067477.html>

- Davis, Keith (1993) Comportamiento Humano en el Trabajo. Editorial Mc Graw Hill, México. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos6/nute/nute2.shtml#ixzz3NA7VMP7Z>
- Denison, D. R. y Neale, W. (1994). Denison Organizational Culture Survey. Ann Arbor: Aviat.
- Denison, D. R. y Neale, W. (2000). Denison Organizational Culture Survey. Ann Arbor: Denison Consulting.
- Denison, D. (1990). Corporate Culture and Organizational Effectiveness. New York: Wiley. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-68052012000200002&script=sci_arttext
- Escalona, M; Alvarado, B; Manzur, S & Flores, M. (S.F). Agotamiento Profesional en Docentes Universitarios. Recuperado de http://www.academia.edu/9273906/AGOTAMIENTO_PROFESIONAL_EN_DOCENTES_UNIVERSITARIOS
- Freudemberger H. (1974). Staff Burn-out. Journal of Social Issues, 30(1). 159-165.
- Forbes, R. (2011) El Síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Revista online CEGESTI Éxito Empresarial. No. 160. Recuperado de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_16081_1_es.pdf
- García, A., Paz, P., Maríncola, A & Zaccagnino, N. “Fusión de organizaciones: impacto en la estructura y cultura organizacional”, Trabajo práctico de la materia “Organización empresarial” de la Maestría en Dirección de Empresas, CEMA, 2004. Recuperado de http://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2005/MADE_Zaccagnino.pdf

- Gil-Monte, P., y Peiró, J. (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse*. Madrid, Editorial Síntesis.
- González, R., y Blanco, M. (2012). *Revisión teórica de los factores culturales organizacionales y psicosociales para una implantación exitosa de empresas extranjeras en México*. Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración, San Nicolás de los Garza, N.L., México.
- Hofstede, G. (1967) *Las Dimensiones Culturales de Geert Hofstede*, Recuperado de <http://managersmagazine.com/index.php/2009/05/las-dimensiones-culturales-de-hofstede/>
- Marchant, Loreto., Del Rio León, A. (2008). *Gestión estratégica de la diversidad cultural en las organizaciones*. Revista Ciencias Sociales Online Universidad de Villa del Mar – Chile, vol V, num.1. Recuperado de http://www.uvm.cl/csonline//ma2008_1rchant.pdf
- Martínez, A. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia. nº 112. Septiembre. 2010. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
- Martínez, 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, 23(40). Recuperado de http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/3625/2727.
- Maslach, C., y Leiter, M.P. (1997): *The truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey Bass. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>

- Maslach, C., Jackson, S.E. (1981b). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, (2). 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S.E. (1982): "Burnout in health professions: A social psychological analysis", en SANDERS, G. y SULS, J. (Eds.). *Social psychology of health and illness*. Hillsdale, NJ: Erlbaum Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
- Maslach, C., Jackson, S.E. (1981): MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
- Mora, H (2015). Breve Guía de Procedimientos para Explorar la Validez y Confiabilidad de Cuestionarios. Aplicaciones con SPSS. Recuperado de http://www.academia.edu/1982369/Validez_y_Fiabilidad_con_SPSS
- Moreno, B. (1999) Burnout docente, sentido de la coherencia y Salud Percibida, Departamento de Psicología, Biología y de la Salud. Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid. *Revista de Psicología y Psicología Clínica*, (4), 3, pp. 163-180.
- Moreno, A; Garrosa, E; Benavides, A & Gálvez, M, (2003) Estudios Transculturales del Burnout: Los Estudios Transculturales Brasil – España. *Revista Colombiana de Psicología*, 2003, No. 12, 9-18. Recuperado de https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/transcultural_burnout.pdf
- Navarro, M (2012). La Importancia de la Cultura Organizacional en las Empresas. Recuperado de <http://negociosymanagement.com.ar/?p=311>
- Oberg, K. (1998). Culture Shock: Adjustment to a newcultural enviroment, *Practical Anthropology*.

- Ogliastri, E., McMillen C., Arias, M., Bustamante, C., Dávila, C., Dorfman, P., Fimmen C., Ickis, J. & Martínez S. (1999). Cultura y liderazgo organizacional en 10 países de América Latina. El estudio Globe. Academia. Revista Latinoamericana de Administración, núm. 22, primer semestre, 1999, pp. 29-57. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71602203>.
- OIT 2008. Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de <http://www.ilo.org>
- Peiro, J. (2009). Estrés laboral y riesgos psicosociales. Investigaciones recientes para su análisis y prevención. Universitat de Valencia. Recuperado de <http://books.google.com.ec/books?id=ZaxWeJSYZE8C&printsec=frontcover&q=estres+laboral&hl=en&sa=X&ei=inbbUueLYjlsASTxIGIAw&ved=0CBkQ6AEwAA#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false>
- Estreslaboral.INFO. Que es el estrés laboral. Recuperado de <http://www.estreslaboral.info>
- Robbins S., (1991). Comportamiento Organizacional. Prentice – Hall, México.
- Ramírez, J. (2005) Confiabilidad del cuestionario Maslach Burnout Inventory en una muestra de Trabajadores del D.F. Tesis para obtener el Grado de Mtro. en Psicología, Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de México, México D.F.

ANEXOS

Anexo A.- Autorización para utilización de cuestionario Cultura Organización - Tomás Bonavía.

[Imprimir](#)

[Cerrar](#)

Re: Adaptación al español I del instrumento sobre cultura organizacional de Denison1

De: **Tomas.Bonavia@uv.es**
 Enviado: lunes, 23 de junio de 2014 7:59:41
 Para: Maritza Hidalgo (mahs1979@hotmail.com)

Estimada Maritza:

No hay problema en que utilices nuestro material publicado siguiendo las recomendaciones habituales en estos casos.

Estaré encantado de conocer tu trabajo final una vez lo hayas terminado y presentado.

¡Mucha suerte!

Tomás Bonavía.

> Estimados Investigadores

> Mi nombre es Maritza Hidalgo Salazar, les envío un cordial y respetuoso saludos desde Quito - Ecuador. El motivo por el cual me dirijo a ustedes es debido a que actualmente me encuentro desarrollando mi tesis de grado previo a obtener el título de Máster en Gestión del Talento Humano, en la Universidad Tecnológica Equinoccial.

> He revisado su valiosa investigación "Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison1" el mismo que me ayudara mucho en mi tema de investigación que estoy realizando como tesis de grado cuyo nombre es "LA

> INCIDENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN UNA

> EMPRESA DE SERVICIOS PETROLERO DEL SECTOR PRIVADO."

> Por favor solicito su autorización para hacer uso de su instrumento en la medición de clima
 organizacional.file:///C:/Users/Owner/Downloads/Dialnet-AdaptacionAlEspanolDelInstrumentoSobreCulturaOrgan-3294911.pdf

>

>

> Me quedo a la espera de su gentil respuesta.

> Saludos

> Maritza Hidalgo.

Anexo B.- Cuestionario Cultura Organizacional.

ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL

El presente test tiene como fin realizar una investigación referente a la Cultura Organización existente en la compañía.

Por favor no emplee mucho tiempo en cada pregunta. No existen respuestas "correctas" ni "incorrectas". Responda sobre la frecuencia que usted considere pertinente según las siguientes valoraciones:

Edad										
Departamento										
Genero										
1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo										
Implicación										
Empowerment	1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.	1	2	3	4	5			
	2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información.								
	3	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita								
	4	Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo.								
	5	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado.								
Trabajo en Equipo	6	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.								
	7	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo								
	8	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección								
	9	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización								
Desarrollo de Capacidades	10	El trabajo se organiza de modo cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización.								
	11	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas								
	12	Las capacidades del "banquillo" (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente.								
	13	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.								
	14	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.								
15 A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo. *										
Consistencia						1	2	3	4	5
Valores Centrales	16	Los líderes y directores practican lo que pregonan.								
	17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas.								
	18	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.								
	19	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas								
	20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.								
Acuerdo	21	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.								
	22	Este grupo tiene una cultura "fuerte".								
	23	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.								
	24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave. *								
	25	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.								
Coordinación e Integración	26	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.								
	27	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común								
	28	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización								
	29	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización. *								
30 Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.										
Adaptabilidad						1	2	3	4	5
Orientación al cambio	31	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar								
	32	Respondemos bien a los cambios del entorno.								
	33	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas.								
	34	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias.*								
	35	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios.								
Orientación al cliente	36	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios								
	37	La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones								
	38	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.								
	39	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.*								
Aprendizaje organizativo	40	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes								
	41	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.								
	42	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados								
	43	Muchas ideas "se pierden por el camino". *								
	44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.								
45 Nos aseguramos que "la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda".										
Misión						1	2	3	4	5
Dirección y propósitos estratégicos	46	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.								
	47	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones.								
	48	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.								
	49	Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro								
	50	La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara.*								
Metas y objetivos	51	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.								
	52	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.								
	53	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.								
	54	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.								
	55	Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.								
Visión	56	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.								
	57	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.								
	58	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.*								
	59	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.								
	60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.								

Anexo C.- Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

		Cod: 001																				
CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY																						
El presente test tiene como fin realizar una investigación referente a la relación que existe entre la personalidad y el Burnout.																						
Por favor no emplee mucho tiempo en cada pregunta. No existen respuestas "correctas" ni "incorrectas". Responda sobre la frecuencia que usted considere pertinente según las siguientes valoraciones:																						
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>0</td><td>nunca</td></tr> <tr><td>1</td><td>algunas veces al año</td></tr> <tr><td>2</td><td>una vez al mes</td></tr> <tr><td>3</td><td>algunas veces al mes</td></tr> <tr><td>4</td><td>una vez a la semana</td></tr> <tr><td>5</td><td>algunas veces a la semana</td></tr> <tr><td>6</td><td>todos los días</td></tr> </table>							0	nunca	1	algunas veces al año	2	una vez al mes	3	algunas veces al mes	4	una vez a la semana	5	algunas veces a la semana	6	todos los días
0	nunca																					
1	algunas veces al año																					
2	una vez al mes																					
3	algunas veces al mes																					
4	una vez a la semana																					
5	algunas veces a la semana																					
6	todos los días																					
Terminología																						
Usuario interno.- se refiere a todos los funcionarios de las diferentes áreas del Ministerio de Educación																						
Usuario externo.- se refiere a toda la ciudadanía, organismos internacionales/nacionales, entre otros, que vienen a la Institución por diferentes circunstancias.																						
Edad:																						
Estado civil:																						
Cargo:																						
Género: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>																						
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> </tr> </thead> </table>								0	1	2	3	4	5	6						
	0	1	2	3	4	5	6															
1	CE	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.																				
2	CE	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.																				
3	CE	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.																				
4	RP	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios internos y externos																				
5	D	Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.																				
6	CE	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.																				
7	RP	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios internos y externos.																				
8	CE	Siento que mi trabajo me está desgastando																				
9	RP	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo																				
10	D	Siento que me he hecho más duro con la gente.																				
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.																				
12	RP	Me siento con mucha energía en mi trabajo.																				
13	CE	Me siento frustrado en mi trabajo.																				
14	CE	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.																				
15	D	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis usuarios internos y externos.																				
16	CE	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.																				
17	RP	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios internos y externos.																				
18	RP	Me siento estimado después de haber trabajado con mis usuarios internos y externos.																				
19	RP	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.																				
20	CE	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades dentro del trabajo.																				
21	RP	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.																				
22	D	Me parece que los usuarios internos y externos me culpan de alguno de sus problemas.																				
¡GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN!																						