

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



“SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL DE LOS EJECUTIVOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES COTARUSI AYMARAES
AGENCIA ABANCAY, 2018”

TESIS

PRESENTADO POR:

BACH. MARÍA ELENA BARRIENTOS POZO.

BACH. RONEL HUACHO FELIX

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ABANCAY – PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS:

“SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL DE LOS EJECUTIVOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES COTARUSI AYMARAES
AGENCIA ABANCA Y, 2018”

Presentado por: BACH. MARÍA ELENA BARRIENTOS POZO y BACH. RONEL HUACHO

FELIX, para optar el Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Sustentado y aprobado el 13 de noviembre del 2019 ante el jurado:

Presidente:

Mg. Mauro Huayana Huaynacho.

Primer Miembro:

Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla.

Segundo Miembro:

Mg. Gregorio Gauna Chino.

Asesor:

Lic. Adm. Arturo Nicano Suarez Orellana

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi hija ADRIANA, quien es desde ya mi motor y motivo para seguir adelante.

A mis padres MARCELINO Y CIRILA, quienes sin su apoyo incondicional no hubiera podido lograr culminar mi carrera profesional.

(María Elena)

Dedico este proyecto a mis padres y a mis hermanos, en especial a mi madre que es mi motivo de superación personal y profesional, quien también me ha dado los recursos necesarios para culminar mis estudios, la educación en valores y principios.

(Ronel)

Agradecimiento

Este culmen de nuestro proceso de pregrado, nos gustaría agradecerte a ti Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC por darnos la oportunidad de estudiar y obtener este grado académico.

A los jurados de proyecto y dictaminantes por su tiempo y entendimiento, quienes con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación han logrado en nosotros que podamos dar culmen a esta etapa de nuestras vidas.

También nos gustaría agradecer a nuestros docentes por el apoyo durante nuestra vida universitaria, porque todos han aportado con un granito de arena a nuestra formación.



“Síndrome de Burnout y Clima Laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, Agencia Abancay, 2018”

Gestión Empresarial

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I.....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1. Descripción del Problema	5
1.2. Formulación del problema	8
1.2.1. Problema General.....	8
1.2.2. Problemas Específicos.....	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Delimitación.....	10
CAPÍTULO II.....	11
OBJETIVOS E HIPÓTESIS.....	11
2.1. Objetivos de la investigación	11
2.1.1. Objetivo General	11
2.1.2. Objetivos Específicos.....	11
2.2. Hipótesis de la Investigación.....	11
2.2.1. Hipótesis General	11
2.2.2. Hipótesis Específicas.....	11
2.3. Operacionalización de Variables.....	1
CAPÍTULO III	1
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	1
3.1. Antecedentes	1
3.1.1. A Nivel Internacional.....	1
3.1.2. A Nivel Nacional.....	3
3.2 Marco teórico	4
3.2.1 Definición del estrés.....	4
3.2.2 El estrés laboral y su influencia en el trabajo.....	6
3.2.3 Estrategias para la prevención y manejo del estrés	6

3.2.4	Síndrome de Burnout	7
3.2.4.1	Factores asociados al Síndrome de Burnout.....	9
3.2.4.2	Teoría del Síndrome de Burnout	10
3.2.4.3	Modelos del Síndrome de Burnout.....	11
3.2.5	Clima organizacional.....	12
3.2.5.1	Teoría de Litwing Y Stringer	12
3.2.5.2	Otras teorías sobre Clima Organizacional.....	14
3.2.5.3	Definición de Clima Laboral.....	17
3.2.5.4	Características del clima organizacional	17
3.2.5.5	Medición del clima laboral.....	18
3.2.5.6	Factores del clima laboral	19
3.2.5.7	Importancia del clima organizacional	20
3.3	Marco Conceptual	20
CAPÍTULO IV		22
METODOLOGÍA.....		22
4.1	Tipo y diseño de investigación.....	22
4.1.1	Tipo de investigación	22
4.1.2	Diseño de investigación	22
4.2	Población y Muestra.....	22
4.2.1	Técnica de muestreo.....	23
4.2.2	Tipo de muestra.....	23
4.3	Procedimiento de la investigación.....	24
4.3.1	Técnicas de Recolección de Datos	24
4.4	Material de investigación	24
4.4.1	Prueba de entrada proceso y salida de la investigación.....	24
4.4.2	Instrumentos de investigación.....	25
CAPÍTULO V.....		27
5.1	Análisis de resultados.....	27
5.2	Contrastación de hipótesis.....	43
5.3	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	50

CAPÍTULO VI	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
6.1 Conclusiones	54
6.2 Recomendaciones.....	55
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	57
ANEXOS	61



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operalización de variables	1
Tabla 2 : Distribución de la población (Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay)	23
Tabla 3: Análisis de Confiabilidad Maslach Burnout Inventory (MBI)	24
Tabla 4: Análisis de Confiabilidad Escala CL-SPC.....	25
Tabla 5: Frecuencia y porcentaje de estado civil con la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	27
Tabla 6: Frecuencia y porcentaje de Edad con la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	28
Tabla 7: Frecuencia y porcentaje de genero con la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	29
Tabla 8: Frecuencia y porcentaje de carga familiar con la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	30
Tabla 9: Frecuencia y porcentaje de cargo con la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	31
Tabla 10: Frecuencia y porcentaje de años trabajados con la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	32
Tabla 11: Niveles para determinar la situación de Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	33
Tabla 12: Frecuencia y porcentaje de la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	34
Tabla 13: Niveles para determinar la situación del Clima laboral de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.....	35
Tabla 14: Frecuencia y porcentaje de la variable clima laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	36

Tabla 15: <i>Frecuencia y porcentaje de la dimensión agotamiento emocional de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.</i>	37
Tabla 16: <i>Frecuencia y porcentaje de la dimensión despersonalización de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.</i>	38
Tabla 17: <i>Frecuencia y porcentaje de la dimensión realización personal de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.</i>	39
Tabla 18: <i>Frecuencia y porcentaje de la dimensión supervisión de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.</i>	40
Tabla 19: <i>Frecuencia y porcentaje de la dimensión Involucramiento Laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.</i>	41
Tabla 20: <i>Frecuencia y porcentaje de la dimensión Condiciones Laborales de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.</i>	42
Tabla 21: <i>Prueba de hipótesis con Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis general.</i>	44
Tabla 22: <i>Prueba de hipótesis con Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis específica 1.</i>	46
Tabla 23: <i>Prueba de hipótesis con Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis específica 2.</i>	47
Tabla 24: <i>Prueba de hipótesis con Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis específica 3.</i>	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentaje de estado civil con la variable Síndrome de Burnout de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018. ...	27
Figura 2: Porcentaje de edad con la variable Síndrome de Burnout de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	28
Figura 3: Porcentaje de genero con la variable Síndrome de Burnout de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	29
Figura 4: Porcentaje de carga familiar con la variable Síndrome de Burnout de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	30
Figura 5: Porcentaje de cargo con la variable Síndrome de Burnout de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	32
Figura 6: Porcentaje de años trabajados con la variable Síndrome de Burnout de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	33
Figura 7: Porcentaje de la variable Síndrome de Burnout de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	35
Figura 8: Porcentaje de la variable clima laboral de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	36
Figura 9: Porcentaje de la variable agotamiento emocional de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	37
Figura 10: Porcentaje de la variable despersonalización de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	38
Figura 11: Porcentaje de la variable realización personal de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	39
Figura 12: Porcentaje de la variable supervisión de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	40
Figura 13: Porcentaje de la variable Involucramiento Laboral de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	41
Figura 14: Porcentaje de la variable Condiciones Laborales de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.	42
Figura 15: Diagrama de dispersión donde $R^2=0.285$ indicando una correlación o asociación inversa proporcional y moderada entre las variables Síndrome de Burnout y Clima laboral. .	45

Figura 16 : Diagrama de dispersión donde $R^2=0.685$ indicando una correlación o asociación lineal directa positiva y alta entre las dimensiones de agotamiento emocional y supervisión. 46

Figura 17: Diagrama de dispersión donde $R^2=0.402$ indicando una correlación o asociación inversa proporcional y moderada entre las dimensiones la despersonalización y el involucramiento laboral.....48

Figura 18: Diagrama de dispersión donde $R^2=0.249$ indicando una correlación o asociación lineal directa positiva y moderada entre las dimensiones la realización personal y las condiciones laborales.....49

INTRODUCCIÓN

Hoy en día los trabajadores están dispuestos a hacer mayores esfuerzos para sentirse parte activa y competitiva en la entidad en que laboran, para ello hacen denotados esfuerzos por lograr alcanzar metas que les exigen sus superiores.

Tanto las cajas como las cooperativas de ahorro y crédito son entidades altamente demandadas por profesionales recién egresados ya que están les permiten lograr líneas de carrera que permiten al profesional desarrollarse y por ende ganar experiencia laboral.

El síndrome de Burnout o en otras palabras el estrés crónico, es un tipo de tensión que se manifiesta de manera recurrente en todo tipo de sociedades y de manera más visible en profesionales que trabajan en contacto directo con otras personas, mientras que la carga laboral está en crecimiento este puede lograr el agotamiento físico y/o mental de los ejecutivos de toda empresa, originando una variedad de consecuencias en su ambiente social, personal y en su salud.

Rodríguez (1995) menciona que el clima laboral es el consecuente de la aparición del estrés, siendo esta la razón del síndrome de Burnout, llamado también “síndrome de quemarse por el trabajo”, frase o concepto usado en el ámbito clínico, siendo un estrés de nivel crónico, la cual, logra perjudicar también al colaborador más eficaz, siendo este el motivo por la cual, le dan mucha importancia a los problemas emocionales y/o preocupaciones vívidas de quienes optan por sus servicios.

Por lo tanto, Buzzetti (2005) (en Maslach y Leiter 1997) da a conocer que dichos autores, enfatizan que es de gran importancia comprender el ambiente donde se va originando el síndrome de Burnout. No obstante, una de las áreas laborables con más frecuencia de burnout, son en su mayoría los ejecutivos que ejercen en el área de producción, tanto de productos y/o servicios, puesto que, sus recursos son muy limitados al igual que en su tiempo de realización de objetivos originando una baja en energía mental y/o corporal; siendo estas muy necesarios para entablar una relación adecuada con los clientes.

Teniendo estos antecedentes, siendo razón por la cual se tiene como objetivo de analizar e investigar el síndrome de Burnout y el clima laboral, puesto que determinará la relación de estas dos variables y la preponderancia de un desgaste emocional, una despersonalización y una baja realización personal en los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay; ya que estos inconvenientes se hallan dentro de esta

organización, pues a su vez afectan al clima laboral, involucrando al desarrollo laboral y por consiguiente las relaciones cotidianas de convivencia que hay entre los ejecutivos con sus clientes o socios.

El presente trabajo de investigación está estructurado en base a cuatro capítulos:

Capítulo I: En el presente capítulo presentamos el planteamiento del problema de investigación, el cual contiene la descripción del problema, formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación de la investigación y delimitación de la investigación.

Capítulo II: En este capítulo presentamos lo que es el marco teórico que comprende los antecedentes tanto nacionales como internacionales, el marco referencial que contiene toda la base teórica de las dos variables de estudio como son el síndrome de burnout y el clima laboral y por último el marco conceptual donde se describen los conceptos de términos más usados dentro del presente trabajo de investigación.

Capítulo III: En este capítulo se mostramos el diseño metodológico de la investigación, que contiene la definición de variables, operacionalización de variables, hipótesis de investigación, el tipo, nivel, diseño de la investigación, método de investigación.

Capítulo IV: En el presente capítulo mostramos los resultados de la investigación que comprende la descripción de los resultados, contrastación de hipótesis y la discusión de los resultados.

Capítulo V: En este último capítulo presentamos las conclusiones y recomendaciones obtenidas a través del análisis de resultados de la investigación, las referencias bibliográficas usadas para armar el presente informe y los anexos respectivos que dan soporte a la investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL DE LOS EJECUTIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES COTARUSI AYMARAES AGENCIA ABANCAY, 2018” se realizó en la cooperativa en mención ,cuyo propósito fue Conocer la relación que existe entre el síndrome de Burnout con el Clima Laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay, 2018.

El tamaño de la muestra fue de 30 Ejecutivos que trabajan en contacto directo con los socios quienes son más propensos a presentar síndrome de burnout, a los cuales se les hizo una encuesta de un total de 52 preguntas; 22 para el Síndrome de Burnout y 30 para el Clima Laboral.

Los instrumentos que se emplearon para la medición de las variables fueron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) de Christina Maslach y Susan E. Jackson cuya confiabilidad y valides obtenidas mediante el coeficiente de alfa de cronbach fueron de la siguiente manera: para el agotamiento emocional 0.90, despersonalización 0,79 y para realización personal 0,71 siendo este altamente confiable y para la Escala de Clima Laboral CL – SPC de Sonia Palma Carrillo cuya confiabilidad y valides fueron obtenidos con el alfa de cronbach y Split half cuyos resultados evidenciaron correlaciones de .97 y .90 respectivamente , lo que permite referirse de una alta consistencia interna de datos y permite indicar que el instrumento es confiable.

Así mismo y de acuerdo a los resultados se obtuvo que el nivel de Sig. (Bilateral) = 0,001 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre las variables de contraste, por lo cual podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel confianza del 95% que existe relación significativa entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay.

Además de acuerdo al baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a -0,557 por medio del cual podemos señalar que existe un nivel correlación inversa, negativa y alta entre las variables en contraste.

Palabras claves: *Síndrome de Burnout. Clima Laboral.*

ABSTRACT

This research work entitled "BURNOUT SYNDROME AND LABOR CLIMATE OF THE EXECUTIVES OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE LOS ANDES COTARUSI AYMARAES AGENCIA ABANCAY, 2018" was carried out in the cooperative in question, whose purpose was to know the relationship between the Burnout syndrome with the Labor Climate of the Executives of the Savings and Credit Cooperative Los Andes Cotarusi Aymaraes - Agencia Abancay, 2018.

The sample size was 30 Executives who work in direct contact with the partners who are more likely to have burnout syndrome, who were given a survey of a total of 52 questions; 22 for Burnout Syndrome and 30 for Work Climate.

The instruments that were used to measure the variables were the Maslach Burnout Inventory (MBI) by Christina Maslach and Susan E. Jackson whose reliability and validity obtained through the cronbach alpha coefficient were as follows: for depletion emotional 0.90, depersonalization 0.79 and for personal fulfillment 0.71 being this highly reliable and for the CL-SPC Labor Climate Scale of Sonia Palma Carrillo whose reliability and validity were obtained with the cronbach alpha and Split half whose results showed correlations of .97 and .90 respectively, which makes it possible to refer to high internal data consistency and to indicate that the instrument is reliable.

Likewise and according to the results it was obtained that the Sig level (Bilateral) = 0.001 showing us that it is less than 0.05 (5%) allowing us to point out that the relationship between the contrast variables is significant, so we can decide that the null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_1) is accepted, therefore, we can affirm with a 95% confidence level that there is a significant relationship between Burnout Syndrome and Labor Climate of the Executives of the Savings Cooperative and Credit Los Andes Cotarusi Aymaraes - Agencia Abancay.

In addition, according to the scale of the Rho-Spearman correlation coefficient, it shows that it is equal to -0.557, by means of which we can indicate that there is an inverse, negative and high correlation level between the variables in contrast.

Keywords: *Burnout syndrome. Working environment.*

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema

Hoy en día la problemática del estrés viene afectando a las empresas y esencialmente a la salud de los ejecutivos. El estrés laboral es un mecanismo fisiológico, psicológico y conductual de un colaborador, en su tentativa de acoplarse a las demandas originadas del intercambio de sus condiciones laborales y extra laborales Houtman, Jettinghoff y Cedillo (2008).

Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT- Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo, 2016

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su informe sobre el estrés en el trabajo para lo cual cada 28 de abril celebra el día de la salud y seguridad en el trabajo, manifiesta que actualmente los empleados deben hacer frente a una mayor presión para poder responder a las demandas del trabajo moderno. Los riesgos psicosociales, como el aumento de la competencia, las altas expectativas en el rendimiento y los horarios laborales extensos contribuyen a que el ambiente en el trabajo sea cada vez más estresante y dificultan la conciliación entre la vida familiar y laboral. Asimismo, debido a los importantes cambios que se están produciendo asociados a la crisis económica mundial, los trabajadores se encuentran expuestos a nuevas situaciones que pueden tener graves consecuencias negativas para su salud mental y su bienestar psicológico, tales como cambios organizacionales o de reestructuración, menos oportunidades laborales, aumento de la precariedad laboral, miedo a perder el empleo, despidos masivos, problemas de desempleo y pérdida de la estabilidad financiera. Infocop digital (2016)

Para Jacqueline Rojas, docente de Psicología de la Universidad Privada del Norte (UPN), cerca del 60% de la población del Perú sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Menciona que la edad más común para sufrir este mal es entre los 25 a 40 años, cuando las personas asumen más responsabilidades, siendo las mujeres quienes presentan mayor vulnerabilidad a padecerlo.

Esta enfermedad no es genética, sino que está relacionada a la capacidad de una persona para afrontar circunstancias adversas o conflictivas. “Nos sirve para confrontar

situaciones de peligro o riesgo, sin embargo, cuando es demasiado intensa puede causar daños a la salud”. Infocapitalhumano.pe (2019)

Hans Seyle, manifiesta que el estrés puede dividirse en tres fases o etapas, las cuales se mencionan:

Fase de alarma: Es la fase inicial del estrés, en esta etapa el organismo reacciona en forma natural frente a un elemento u origen estresante, nuestro organismo empieza a anteponerse a las consecuencias para hacer frente a lo que considera una ataque externo que exige un esfuerzo adicional.

Fase de resistencia: El estrés permanece durante un tiempo prolongado y el organismo se acostumbra al mismo, ingresando a la fase adaptación en dónde el metabolismo se habitúa a la presencia del estrés durante un tiempo indefinido.

Fase de agotamiento: Se refiere a la última etapa del estrés laboral y se determina por una debilitación de los recursos fisiológicos del ejecutivo.

Es en la etapa o fase del agotamiento donde se presenta el síndrome de burnout o el también denominado el “quemado por el trabajo”

Últimamente el clima laboral; se está considerando cada vez con más fuerza, convirtiéndose en uno de los principales originadores de la preocupación sobre el desarrollo de las distintas y variadas organizaciones, y del mismo modo el gradual costo al régimen humano social como inversión más notable para el éxito institucional, (Palma; 2004, p.5).

Ana María Gubbins, Gerente General de Great Place to Work Institute Perú afirma que «Según estudios realizados las empresas con mejor clima laboral son más productivas, innovadoras y más rentables». Ella explica que cuando las personas están complacidas con lo que hacen, están dispuestas a dar el 100% de su esfuerzo o más, y eso representa un beneficio excepcional para la compañía. La innovación es otro resultado notable, que es fruto del ambiente participativo que implica un clima laboral favorable. Estas ventajas influyen, sin duda, en los resultados de la empresa. Infocapitalhumano.pe (2010)

Para que los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay, puedan realizar óptimamente su labor en base a resultados, es primordial que perciban un ambiente laboral favorable, de esta manera estos

se pongan la camiseta de su centro de trabajo y como consecuencia dar lo mejor de sí, para su beneficio personal y de la Cooperativa.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay al estar conscientes de la problemática recurrente por la presencia del síndrome de burnout o en otras palabras estrés crónico, ya que el estar laborando en contacto directo con las personas y al ir enfrentando metas, (véase ANEXO 10), muchas veces inalcanzables tales como: realizar un número de desembolsos que está en un rango de 30 a 50 de acuerdo a su categoría alcanzada internamente, número de captación de nuevos socios con un número mínimo de 10 personas al mes, así como el de mantener o mejorar el indicador de morosidad que tiene que ser menor al 1.5% y de ello depende la rentabilidad de la Cooperativa, al no cumplir las metas mencionadas los Ejecutivos reciben llamadas de atención documentados(memorándums) y en casos extremos son rotados a agencias fuera de Abancay donde el movimiento económico no es muy dinámico en comparación que en la capital del departamento, estas medidas muchas veces motivan a los Ejecutivos a tomar decisiones de abandonar su puesto de trabajo. No obstante, al estar sujetos a evaluaciones mensuales y/o trimestrales realizadas por la Sub Gerencia Administración, generan en el Ejecutivo tensiones y temores puesto que se mantiene un legajo personal donde se adjuntan los documentos (memorándum) de felicitaciones, llamadas de atención y sanciones.

Estar trabajando bajo presión y en base a cumplir metas los Ejecutivos que están en el área prestamos, operaciones (caja), plataforma y cobranzas (recuperaciones) Son en su mayoría los propensos a sufrir los síntomas del síndrome de burnout, ya que son ellos los que están en contacto directo con los socios y depende de su desempeño que se llegue al cumplimiento de metas establecidas en el POA (Plan Operativo Anual) y en efecto el cumplimiento de PEI (Plan Estratégico Institucional),

La preocupación de los Gerentes y más que todo de la Sub Gerencia de Administración quien es el área encargada del monitoreo de los trabajadores en base a sus resultados alcanzados, (véase ANEXO 07), se ha visto notoria, ya que los Ejecutivos han estado presentado síntomas de agotamiento emocional al notarse agotados física y emocionalmente, esto ocurre mayormente al cerrar el mes; el Ejecutivo en su afán por cumplir metas y no alcanzarlas, al mismo tiempo recibir llamadas de atención constantes, sienten una apreciación negativa de su persona mostrándose irritables y hasta desmotivados, algunos de ellos también se muestran teniendo un sentimiento de bajo

logro de realización profesional y/o personal, ya que al sentir que no son capaces de lograr las demandas que requiere el trabajo, empiezan a percibir un ambiente laboral negativo.

La Sub Gerencia de Administración y Finanzas al ser la instancia encargada del monitoreo del talento humano llegó a realizar la aplicación de un cuestionario sobre Satisfacción Laboral a nivel de toda la Cooperativa, esto con el fin de saber en qué grado de satisfacción se encuentra la interacción entre Jefes y Ejecutivos, al estar percibiéndose un clima laboral algo desfavorable, que estaría repercutiendo en forma negativa en el Ejecutivo, el resultado fue preocupante ya que arrojó un 32 % de nivel de satisfacción que tienen los Ejecutivos con sus jefes, estando en un nivel malo o bajo, (véase ANEXO 09), esto indicaría que el Ejecutivo no se siente satisfecho o en otras palabras no se sienten a gusto con sus jefes inmediatos, creando un clima laboral tenso.

Por todo lo anteriormente mencionado y con la finalidad de lograr un mejor clima laboral y reducir el síndrome de Burnout en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes agencia Abancay, esta investigación pretende ser una herramienta para la toma de decisiones favorables; así como también poder introducir cambios en el desarrollo profesional, que contribuyan a un cuidado de calidad en favor del socio y por ende del Ejecutivo y su organización.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es la relación del Síndrome de Burnout con el Clima Laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

PE1. ¿Cómo es la relación del agotamiento emocional con la supervisión de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay?

PE2. ¿Cómo es la relación de la despersonalización con el involucramiento laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay?

PE3. ¿Cómo es la relación de la realización personal con las condiciones laborales de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay?

1.3. Justificación

El estar laborando en un clima de trabajo apropiado para todo colaborador es bien visto y por lo general no hay muchas indagaciones para estar al tanto de las reales carencias y del mismo modo revelar si los Ejecutivos conciben estar bien en relación con uno mismo, así mismo con su semblante psicológico, material y físico; por consiguiente, si los ejecutivos al estar muy contentos por efecto los clientes abordados estarían también gustosos con su atención dada. Al saber que lo primordial en los ejecutivos de trabajo es contar con un clima laboral apropiado, por ende, este originará una estabilidad laboral óptima y eficaz, la cual también facilitará a perfeccionar a la organización y evitar así problemas en la salud mental.

Es indudable que el clima laboral consiga alcanzar a todas las empresas, estando al tanto que se hallan distintos contextos que se exhiben en el área laboral como la alta competitividad, responsabilidad, presión en el trabajo entre otros, la cual no solo aparecerían por consecuencia del clima laboral sino también por el síndrome de burnout, sabiendo que en las profesiones más relevantes en tener cierto nivel de estrés y síndrome de burnout son las que reclaman una realización personal y un trabajo inmediato con los Socios, por lo tanto los Ejecutivos que realizan trabajos de ventas de servicios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay, son propensos a presentar Síndrome de Burnout.

La relevancia de este trabajo de investigación, reitera en que el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral penden del trabajo en conjunto y compromiso con los demás Ejecutivos que trabajan en la cooperativa, siendo o no profesionales. Dicho grupo de Ejecutivos, puede llegar a verse afectado por el Síndrome de Burnout y Clima Laboral, conllevándole a concebir secuelas de distintas apariencias, tanto personal y laboral. El poseer un gran compromiso y a la vez no contar con un buen clima laboral, en su totalidad de los casos se ven sumidos a un ambiente estresante en casi todo el día de trabajo, dichos acontecimientos acarrearán varias dificultades.

Los resultados obtenidos por este trabajo de investigación valdrán de soporte a los encargados de gerencia, jefes de áreas y/o al personal que se encuentre a cargo de los

ejecutivos, de conseguir darse cuenta de las circunstancias laborales en las que se despliega el personal de trabajo, en este caso los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay, y de esta forma se puedan organizar, planear y ejecutar medidas de prevención, y a la vez para resolver las inquietudes que se puedan estar suscitando sobre el deterioro laboral de los ejecutivos en el área de trabajo donde se efectúa la investigación. No obstante, esta problemática no es solo a nivel de una organización o grupo de trabajo, sino que es considerado también un problema que alcanza afectar a toda la sociedad, y para lograr contrarrestar este mal, se precisa absorberlo de modo sintetizado, con el querer beneficiar a todas las personas que llegan a involucrarse.

Y finalmente teniendo en cuenta toda la información necesaria, ayudará a diseñar nuevas estrategias para el control del síndrome de burnout en los ejecutivos con el objetivo de reducir sus consecuencias, y de esta forma alcanzar un alto nivel de compromiso organizacional en merced de la cooperativa.

1.4. Delimitación

El presente trabajo de investigación tiene las siguientes delimitaciones:

- a) Geográfica y espacial, el estudio se realiza en 30 Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay, en las instalaciones de la misma Agencia ciudad de Abancay.
- b) El tiempo de estudio es de forma transversal, por ende, la investigación se realizará durante el año 2018.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1. Objetivos de la investigación

2.1.1. Objetivo General

OG. Conocer la relación que existe entre el síndrome de Burnout con el Clima Laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay, 2018.

2.1.2. Objetivos Específicos

OE1. Establecer la relación del agotamiento emocional con la supervisión de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay.

OE2. Determinar la relación de la despersonalización con el involucramiento laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay.

OE3. Determinar la relación de la realización personal con las condiciones laborales de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay.

2.2. Hipótesis de la Investigación

2.2.1. Hipótesis General

HG. Existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout con el Clima laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay, 2018.

2.2.2. Hipótesis Específicas

HE1. El agotamiento emocional tiene relación directa con la supervisión de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay.

HE2. La despersonalización tiene relación inversa con el involucramiento laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay.

HE3. La realización personal tiene relación directa con las condiciones laborales de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay.

2.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1:

Operalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Síndrome de Burnout	Maslach y Jackson (1981) comprenden que dicho síndrome se define como: “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal”	A continuación de medirá la variable síndrome de burnout aplicando la prueba MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)	Agotamiento Emocional	-Cansancio. -sobreesfuerzo	Ordinal
			Despersonalización	-Actitudes negativas -Falta de preocupación	Ordinal
			Realización Personal	-Manejo de situaciones -Logros -Satisfacción	Ordinal
Clima Laboral	Gan y Berbel (2007) lo mencionan como “el tiempo que hace o predomina en una zona, sus características comunes o estándares”	Se procederá a medir la variable clima laboral usando el instrumento ESCALA DE CLIMA LABORAL (CL-SPC)	Involucramiento Laboral	-Compromiso -Toma de decisiones -Identificación	Ordinal
			Supervisión	-Control -Orientación -Valoración	Ordinal
			Condiciones Laborales	-Motivación -Beneficios -Remuneración	Ordinal

Fuente: Propia, *Preguntas utilizadas en los instrumentos de recolección de dato

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes

En el entorno internacional y nacional, se hallan trabajos que buscan investigar las variables en mención, por lo tanto, existen trabajos con cierta conexión al tema a investigar y a la vez como antecedentes para la discusión de resultados.

3.1.1. A Nivel Internacional

Gavilanes León (2015); desarrollo una investigación intitulada “Síndrome de Burnout y sus efectos en el clima laboral en el personal que labora en un medio de comunicación escrita” Pontificia Universidad Católica Del Ecuador - Sede Ambato, tesis para obtención del título de Psicólogo Organizacional. Su objetivo fue analizar el Síndrome de Burnout y sus efectos en el clima laboral. Se delimito en la metodología de investigación descriptivo/hipotético, llegando a las siguientes conclusiones:

- a) Al diagnosticar el síndrome de burnout midiendo los aspectos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal se obtuvo un resultado favorable para la investigación ya que los mismos tuvieron una calificación baja y se concluye en que en verdad el síndrome de burnout afecta directamente al clima laboral.
- b) El clima laboral dentro del desarrollo de las actividades de los colaboradores es fundamental el mismo que se ve afectado por la presencia del síndrome de burnout es decir mientras más agotado emocionalmente, de peor manera perciben el clima laboral es decir mientras haya la presencia del síndrome de burnout siempre afectara al clima laboral de la empresa.
- c) Se pudo comprobar estadísticamente al correlacionar los resultados de las evaluaciones realizadas del clima laboral y el síndrome de burnout, concluyendo así la investigación favorable para el autor y para la empresa ya que con esto se podrán tomar medidas correctivas para llevar de mejor manera el clima laboral y sus labores dentro de la empresa, y de la misma manera ser más productiva la empresa como tal.

Colombo (2017); ejecuto una investigación de título “Incidencia del Síndrome de Burnout en el Clima Laboral del Personal Docente del Liceo Bolivariano Palmarito, Palmarito Estado Lara” Universidad de Carabobo, tesis para optar al Título de Magíster en Investigación Educativa, cuyo objetivo de investigación fue Analizar la incidencia del síndrome de Burnout en el clima laboral del personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito, Palmarito Estado Lara, su trabajo se enmarca bajo el paradigma de Investigación Cuantitativa, no experimental, descriptiva. Llego a las siguientes conclusiones:

- a. Entre las características del clima laboral presentes en el personal docente, se encuentran los desafíos y Características Personales, pues representan una respuesta satisfactoria en los resultados evidenciados, no obstante, según el personal docente de la institución estudiada las características restantes como el ambiente social, se encuentran inadecuadas y en algunos casos ausentes en dicha institución lo que ocasiona un deterioro considerable en el clima organizacional de la institución ocasionando el cumplimiento ineficaz de las labores tanto administrativas como de enseñanza, afectando entonces a toda la comunidad educativa.
- b. Seguidamente, el síndrome de Burnout o estrés crónico ocasiona la sintomatología del mismo a nivel físico, psicológico y social. En el instrumento aplicado para considerar la dimensión Sintomatología del estrés presente en el personal docente, se evidencia un nivel Alto en los tres indicadores (físico, psíquico y social) contemplados en el estudio, atendiendo a estas consideraciones se detalla un 74,14% de docentes que manifiestan síntomas físicos como: dolor de cabeza, dificultades con el sueño, erupciones en la piel, resfriados y gripes, problemas gastrointestinales, problemas en la voz, entre otros. En cuanto, a los síntomas psíquicos el 88,56% de los docentes afirman presentan síntomas como irritabilidad fácil, sensación de cansancio mental, fatiga generalizada, estado de apresuramiento continuo, tiempo mínimo para sí mismo, dificultad de memoria y concentración, entre otras. Finalmente se encuentran los síntomas relacionados al aspecto social, para el cual el 72,97% de los docentes expone síntomas como escasas ganas de comunicarse, sentimientos de baja autoestima, pérdida del sentido del humor, dificultades sexuales, entre otros. En síntesis, es importante admitir los altos porcentajes

obtenidos en las tres categorías, lo cual permite interpretar la manifestación de graves problemas de estrés en el personal docente.

- c. Al comparar las evidencias correspondientes a los objetivos específicos, se constituye el análisis de la incidencia del Síndrome de Burnout en el clima laboral del personal docente del Liceo Bolivariano Palmarito, estado Lara, lo que permite afirmar tal incidencia, dados los resultados obtenidos en concordancia a los Altos niveles de síntomas del estrés, síndrome de Burnout y las características del clima laboral de dicha institución.

3.1.2. A Nivel Nacional

Barreda (2017) elaboro la tesis denominada “Clima laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017”, Universidad Cesar Vallejo, tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología, el propósito del trabajo de investigación fue Determinar la correlación entre clima laboral y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un Hospital de Lima Norte 2017. El estudio se delimitó en una investigación de tipo correlacional, diseño no experimental de corte transversal. Las conclusiones a los que se llegó fueron los siguientes.

- a) Que si existe una correlación igual a $-0,454$ entre el clima laboral y el síndrome de Burnout, siendo esta negativa y altamente significativa, tal y como planteamos en nuestra hipótesis general. Por lo tanto podemos inferir que a mayor clima laboral menor Síndrome de Burnout y lo opuesto.
- b) Las correlaciones halladas entre el clima laboral y las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de Burnout son: $-0,328$ y $-0,556$, siendo inversas y significativas. Lo que indica que a mayor clima laboral menor agotamiento y despersonalización, o, en otras palabras a menor clima laboral mayor agotamiento y despersonalización.
- c) La correlación entre el clima laboral y la dimensión de realización personal del Síndrome de Burnout es igual a $0,180$, siendo directa y significativa lo que indicaría que a mayor clima laboral mayor realización personal y opuestamente.

Esplana & Núñez (2017) su tesis llevó el título de “Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en Docentes de la Institución Educativa la Victoria de Ayacucho

Huancavelica- 2017”, de la Universidad Nacional de Huancavelica. Tesis para optar El Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre síndrome de Burnout y clima organizacional en docentes de la Institución Educativa La Victoria de Ayacucho Huancavelica – 2017. El estudio se enmarco en una investigación básica, descriptiva, correlacional. Concluyendo que:

- a) Los docentes encuestados de la Institución Educativa La Victoria de Ayacucho, presentan evidencias del síndrome de Burnout moderado y bajo, así mismo un clima organizacional débil, lo que se concluye que hay relación directa entre las dos variables de estudio.
- b) En la dimensión de agotamiento emocional que constituye la fase inicial del proceso del síndrome de Burnout, se muestra que la mayoría de docentes encuestados presentan síndrome de Burnout moderado, lo que indica que los docentes se sienten emocionalmente agotados y a su vez presentan un clima organizacional débil.
- c) En la dimensión de despersonalización se muestra que la mayoría de docentes encuestados presentan síndrome de Burnout moderado y bajo, mostrando así, un ligero descuido en cuanto al trato de sus estudiantes y a su vez presentan un clima organizacional débil.
- d) En la dimensión de realización personal se muestra que la mayoría de docentes encuestados presentan síndrome de Burnout moderado, mostrando así conformismo en su desarrollo profesional y a su vez presentan clima organizacional débil.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Definición del estrés

Es de vital importancia señalar las definiciones de estrés, para así poder relacionarlo con la definición del síndrome de Burnout; el termino estrés fue determinado por el galeno fisiólogo Seyle de Montreal y no tenía traducción al español, especialmente se describió como las reacciones inespecíficas del cuerpo ante inducciones tanto psíquicos como físicos, interviniendo métodos corrientes de armonía – estrés, así como anormales – distrés, (Figueroa, García, Mendoza, Aguirre, Espíritu, Cárdenas, Martínez, Mayorga, López y Franco, 2009).

Por otro lado, Lazarus (1986) menciona al estrés psicológico como consecuencia de la relación entre una persona y su medio, éste lo evalúa como algo amenazador o desbordante de sus habilidades y que como consecuencia pone en riesgo la tranquilidad de las personas.

Así mismo McKay, (1985) describe que el síndrome del estrés es una constitución de tres compendios, y estos son: el ambiente (acontecimientos positivos y negativos), pensamientos negativos (que especifican o descifran) y las respuestas físicas (conmoción dolorosa). Estos al interactuar ocasionan ansiedad en el individuo, provocando en este un enfado o depresión.

Seyle, manifiesta que el estrés puede dividirse en tres fases o etapas, las cuales se mencionan:

- a) **Fase de alarma:** Es la fase inicial del estrés, en esta etapa el organismo reacciona en forma natural frente a un elemento o origen estresante, nuestro organismo empieza a anteponerse a las consecuencias para hacer frente a lo que considera una атаque externo que exige un esfuerzo adicional. En esas circunstancias es cuando comienza a liberarse cortisol, adrenalina y otras hormonas que pueden conducir a padecer síntomas como aceleración del ritmo cardíaco y la respiración, mayor presión arterial y ansiedad. Es ordinariamente una etapa de poca duración.
- b) **Fase de resistencia:** El estrés permanece durante un tiempo prolongado y el organismo se acostumbra al mismo, ingresando a la fase adaptación en dónde el metabolismo se habitúa a la presencia del estrés durante un tiempo indefinido.
- c) **Fase de agotamiento:** Se refiere a la última etapa del estrés laboral y se determina por una debilitación de los recursos fisiológicos del ejecutivo. La energía para la acomodación es limitada y, si el estrés se conserva, puede ocurrir que el organismo pase en la fase de agotamiento. En esta fase, la ocupación comisionada de afrontar al estrés queda rendido y se arruina. (Figuroa, et. al. 2009).

Entonces, se puede decir que estrés significa proceso de adaptación, en todo esfuerzo, al cual el organismo se activa para poder afrontar la situación presentada como estímulo.

3.2.2 El estrés laboral y su influencia en el trabajo

Para Atalaya (2001) el estrés laboral es la ansiedad que se produce cuando la persona se enfrenta ante una situación incontrolable o que se escapa de sus manos, asimismo siente que sus capacidades y aptitudes no son lo suficiente. Este síntoma que se percibe del estrés se origina cuando los trabajadores manifiestan agotamiento emocional, pésimo vínculo laboral con sus compañeros, frente a estas circunstancias los trabajadores manifiestan actitudes negativas como: andar muy irritables, tener discusiones con sus compañeros de trabajo y llegando al punto de disminuir su rendimiento laboral, afectando así a la empresa u organización donde laboran.

Existen factores ambientales que en los colaboradores se manifiestan con mayor incidencia y estos son:

- a) **Incertidumbres económicas:** Es un elemento de valiosa importancia pues las remuneraciones económicas, hacen que el trabajador se sienta con mayor motivación para realizar sus labores. Por otro lado, se presentan circunstancias en la que la empresa pasa por momentos difíciles que ocasionan crisis económica, y como consecuencia de ello afecta la productividad y el rendimiento laboral de sus colaboradores.
- b) **Incertidumbres políticas:** Ocasionados por las afrontaciones originados por los cambios en los sistemas y amenazas políticas ante la empresa, suscitándose malestar en la organización.

3.2.3 Estrategias para la prevención y manejo del estrés

Para Capilla (2000) No hay una estrategia simple, que logre prevenir o tratar el síndrome de burnout, claramente se usan modelos que son complementarios que tratan de manera sistemática al individuo, a su grupo social y a la administración. Para realizar el tratamiento personal, se han empleado técnicas de afrontamiento al estrés y exámenes conductuales. Por otro lado, es posible el uso de técnicas de relajación sistemática de autocontrol, hipnosis ericksoniana o hipnosis clínica, comunicación asertiva.

Según Caballero, Bermejo, Nieto y Caballero (2001) Mencionan que cuando los trabajadores muestran altos niveles de estrés laboral, la intervención sería a nivel

individual, tomando como punto principal el cambio de actitudes personales empleando el autocontrol, relajación y comunicación asertiva, para que de esta manera se pueda manipular de mejor manera las situaciones que ocasionan el estrés, que son vinculados a la profesión o labor que ejerce.

Gil Monte y Peiró (1997) señalan que las estrategias de intervención deben de considerar el desarrollo de estrategias de tipo cognitivo conductual como: afrontamiento al estrés, solución de problemas, asertividad, el mejor uso del tiempo libre, potenciar la formación de habilidades sociales y en lo posible eliminar o disminuir los elementos estresores que ocasionan el desarrollo del síndrome. Por otro lado, otra estrategia sería el entrenamiento en la solución de problemas, a través de esta técnica se ayuda a las personas a resolver los problemas y tomar mejores decisiones, para esto se requiere una sesión de una a dos horas, con una periodicidad de una vez por semana, debiendo seguir los siguientes pasos:

- Los participantes deben reflexionar sobre cuál es realmente su problema.
- Los participantes deben formular objetivos de cambio conductual.
- Individualmente deben generar posibles soluciones al problema.
- Deben evaluar las consecuencias de alguna solución eficaz identificada.
- Se debe delimitar la solución elegida y analizarla.
- Una vez tomada la decisión se lleva a la práctica.

Por último, deben evaluar si la alternativa escogida los ha conducido de manera integra a obtener los objetivos trazados.

3.2.4 Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout o el también denominado síndrome de “estar quemado por el trabajo”, hace referencia a una pérdida de interés hacia el trabajo y en su mayoría suele aparecer en profesiones o labores que estén vinculados al contacto directo con personas, como suelen ser el caso por ejemplo del trabajo que realizan los analistas de crédito, los docentes, las enfermeras entre otros. Conduciéndolos a emplear una actitud bastante negativa ante las personas con las que labora y así mismo mostrándolo en el desempeño de sus labores cotidianas, generando un clima laboral negativo.

Maslach (1976) indago sobre las recurrentes respuestas de las emociones de aquellas personas que laboraban asistiendo a otras personas, manifestó como el desarrollo progresivo de una carencia de responsabilidad mutua e indiferencia entre los colaboradores de la organización. Estableció aplicar este término para su consentimiento en la sociedad, dado que las personas afectadas se identificaban con este término representativo.

Spaniol y Caputo (1979) establecen al Burnout como un síntoma ocasionado por una carencia de destrezas para contraponerse a los requerimientos laborales o propios.

Del mismo modo, Gil Monte y Peiró (1997) lo concretan como una rutina habitual de agotamiento físico, emocional y actitudinal, que a futuro tendría un proceso más consumado y que daría una base en los planteamientos teóricos de otros investigadores.

Pines y Aronson (1988) lo definen como una etapa de agotamiento físico, emocional y mental, producido por estar la persona sometida a largos periodos de tiempo frente a situaciones que le afectan emocionalmente.

Edelwich y Brodsky (1980) plantean 4 fases que atraviesan las personas que poseen dicho síndrome:

- a) Emociones o entusiasmo, elevadas aspiraciones, energía desproporcionada y carencia de conocimientos de los riesgos.
- b) Inmovilización o estancamiento, que surge cuando no se efectúan ciertos aspectos, iniciando a mostrar los fracasos.
- c) Fracasos o frustraciones, inician a exteriorizarse problemas psicosociales, esta fase correspondería al lugar principal de dicho síndrome.
- d) Desinterés o apatía, la persona presenta cambios de actitud y conducta negativa hacia los clientes, asimismo busca establecer una protección frente al fracaso de sí mismo.

Maslach y Jackson (1981), establecieron como una demostración de tensión grave en los profesionales, que comprende la experiencia de mostrarse emocionalmente agotado, el incremento de ocupaciones y sensaciones dañinas hacia los compañeros que laboran y la manifestación de etapas de desvalorización del rol que ejecuta en

lo profesional. Perciben que esta enfermedad se muestra como un síndrome que se desarrolla en tres dimensiones y estas son: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Fernández (2010) el Síndrome de “estar quemado” o Burnout se explica cómo percepción de fracaso y una sensación de fatiga a consecuencia de un exceso por requerimientos de energía, habilidades personales. Esto produce una situación de un desgaste general (físico, mental y emocional) y se propaga en un periodo futuro, es decir, es un tipo de estrés dilatado que con el avance de los días tiende a volverse más crónico. Este desgaste profesional se da cuando el ejecutivo no siente haber cumplido sus perspectivas profesionales, cuando pierde el control de lo que ocurre en la empresa o cuando no puede manifestar sus opiniones sobre la forma de efectuar sus labores y a la vez no percibe ayuda de las personas de su entorno laboral.

La expresión Burnout, se incluyó de la industria aeroespacial, que significa agotamiento del carburante de un cohete este a consecuencia del calentamiento excesivo. La redacción exacta de este término sería "estar quemado". Es así que el término Síndrome de Burnout, también conocido como el síndrome de “estar quemado”, o estar desgastado profesionalmente; se califica como la etapa adelantada del estrés profesional, y se origina cuando se produce un inestabilidad entre las perspectivas del ámbito profesional o laboral y la situación de la rutina diaria en el trabajo.

3.2.4.1 Factores asociados al Síndrome de Burnout

Según Barría (2002) existen diversos factores que están asociados al desarrollo del Síndrome de Burnout, a continuación, mencionaremos a algunos de ellos:

- a) **Edad:** Este factor no tiene mucho efecto durante el síndrome; considerándose que puede hallarse una etapa de sensibilización debido a que existirían unos años en los que el profesional sería especialmente indefenso a éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional puesto que sería la época en la que se da la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, que no son ni las prometidas ni las que esperaban.

- b) **Sexo:** Se podría que en la mayoría de casos la mujer es la población más débil, tal vez por asumir la doble carga de trabajo que serían el desarrollo profesional y el ámbito familiar como la selección de determinadas especialidades profesionales que postergarían el rol de mujer.
- c) **Estado civil:** En su mayoría se ha conseguido relacionar con personas solteras ya que estas poseen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, a diferencia de aquellas personas que están casadas o conviven con parejas estables; en ciertos casos al tener hijos hacen que los que son padres posean un mejor control para enfrentar problemas personales y conflictos emocionales.
- d) **Turno laboral:** Referido al horario laboral del trabajador, este puede ser un indicador para que exista la presencia del síndrome, aunque no exista una aprobación de esta idea.
- e) **Antigüedad Laboral:** Se haya una relación contraria a causa de que el personal que más Burnout perciben acabaría por renunciar a su profesión, por lo que el trabajador o colaborador con más tiempo en su trabajo pertenecerían a los que menos Burnout muestran y por lo tanto siguen laborando.

3.2.4.2 Teoría del Síndrome de Burnout

Maslach y Jackson (1981), nos describen como un proceso donde los trabajadores se ven afrontados ante un desgaste y desmotivación en su centro laboral, a consecuencia del exceso de estrés. Sin embargo, estos rasgos no siempre pueden deberse al síndrome, ya que al poder manejar el nivel de estrés podría aportar beneficios como optimizar el desenvolvimiento en su centro laboral, aprovechando esto como motivación para sus otros compañeros. Asumiendo que el Síndrome de Burnout tan solo se presenta cuando la persona no posee las herramientas imprescindibles para ir contra ello, percibiéndose desganado al momento de hacerle frente a las circunstancias que viene atravesando. Por otro lado, para poder mostrar señales de Burnout, hemos de tomar en cuenta la interacción que posee la persona con la presión laboral que ejerce el ambiente donde interactúa. Las

investigaciones señalan que las profesiones en donde se presenta el mayor índice de Burnout, serían las profesiones que trabajen en contacto directo con las personas tales son los casos de los hospitales, colegios, bancos etc. En consecuencia y basado en las investigaciones se puede concluir que el Síndrome de Burnout está relacionado con las siguientes dimensiones:

- a) **Agotamiento emocional:** Referido a la fatiga física y emocional, el cual se asemeja a tener cansancio al efectuar las actividades laborales, sintiendo la sensación de desgano para no poder continuar con el ritmo de jornada.
- b) **Despersonalización:** Comprende actitudes, sentimientos negativos que la persona posee hacia sí mismo, seguido de irritabilidad y ausencia de interés y motivación para realizar sus labores.
- c) **Sentimiento de bajo logro de realización profesional y/o personal:** Se manifiesta cuando las demandas laborales requeridas, superan su facultad para ser cumplirlas de manera eficiente, en el que el trabajador percibe un negativo ambiente laboral, no se relaciona con sus compañeros, su grado de productividad declina y no posee la capacidad de trabajar bajo presión.

3.2.4.3 Modelos del Síndrome de Burnout

a) Modelo Clínico

Este modelo describe que el síndrome de Burnout tiene mayor ocurrencia en aquellos profesionales que trabajan bajo presión, haciendo a un lado su interés personal y su ambiente social, como son las amistades y familiares. Tratándose de una relación dañina entre el profesional y su entorno laboral, dedicándose extremadamente a ello. Es por este motivo que, Fischer (1983 p. 36) consideró al Síndrome de Burnout como una fase producido por el trauma egoísta que supone un decaimiento en la autoestima. El cuál iba relacionado con síntomas como: sentimiento de desesperanza y desamparo, desilusión y un escaso auto concepto de sí mismo y su medio. Causando una ruptura en su medio, perturbando su contorno intrapersonales e interpersonales.

b) Modelo psicosocial

Desde esta perspectiva Maslach y Jackson (1986) son quienes consideran al síndrome de burnout como una respuesta emocional, en donde mencionan a los factores laborales y organizacionales como condicionantes del estado de ánimo de la persona y su desenvolvimiento en su centro laboral.

c) **Modelo integrador**

Peiró (1993) propone un modelo integrador que considera seis factores:

- Variables ambientales (estresores y recursos).
- Características de la persona.
- Experiencia Subjetiva.
- Respuesta del individuo: estrategia de afrontamiento.
- Resultados de la experiencia de estrés.
- Consecuencia del estrés.

El presente modelo señala que una de las causas determinantes del estrés es la discrepancia que se origina entre los estresores presentes, el sujeto y la urgencia del mismo de eliminar la mencionada disputa.

3.2.5 Clima organizacional

3.2.5.1 Teoría de Litwing Y Stringer

Litwing y Stringer (1968), definen al clima organizacional dentro de un aspecto apreciable. Para estos autores, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que pueden ser percibidas de manera directa e indirectamente por las personas que viven y laboran en dicho entorno y de ello depende el comportamiento que desarrolle el trabajador y su motivación.

En la actualidad, se ha visto cómo ha evolucionado el conocimiento con respecto al estudio metódico de la motivación humana, esto al mismo tiempo con el desarrollo y la adaptación de diversas herramientas que midan esta variable, todo ello conlleva reconocer la ciencia de la motivación.

Es por ello que los estudios de Litwin y Stringer (1968) procura exponer importantes aspectos de la conducta de los ejecutivos que conviven y laboran dentro de una misma empresa utilizando los conceptos como

motivación y clima, así mismo tratan de explicar los determinantes situacionales y ambientales que más intervienen sobre la conducta y percepción de una persona en su ambiente laboral.

Planteando nueve dimensiones que proporcionaría a lograr un óptimo clima laboral en una determinada organización. En donde cada dimensión se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- a) **Estructura:** Tiene que ver con la percepción de los trabajadores de una empresa con respecto a las normas internas de una organización que rigen el funcionamiento de la misma y a las que se ven sometidos en sus actividades laborales.
- b) **Responsabilidad:** Es la percepción de una persona acerca de ser su propio jefe, el de asumir grandes responsabilidades y obligaciones dentro de su entorno laboral, esto conlleva a mantener un compromiso mayor con su labor y a tener empoderamiento para la toma de decisiones para luego exigirse a sí mismo.
- c) **Recompensa:** Concierno a la percepción de un trabajador sobre los incentivos por los buenos resultados obtenidos al cumplir con sus tareas. Es una manera en el que una organización hace prevalecer más los estímulos que las sanciones.
- d) **Desafío:** Es la apreciación que tiene una persona respecto a los retos que demanda el trabajo. Es una estrategia que promueva una organización para el logro de sus objetivos.
- e) **Relaciones:** Hace énfasis a como los miembros de una organización perciben su entorno social y la forma de convivencia que tienen con sus compañeros de grupo o con sus superiores.
- f) **Cooperación:** Es la sensación de ayuda mutua y colaboración entre todos los trabajadores de una organización.
- g) **Estándares de desempeño:** Es el empeño de la institución sobre sus reglas de desenvolvimiento y la apreciación de sus ejecutivos para que realicen sus actividades de acuerdo a dichas normas.
- h) **Conflicto:** Es el nivel en el que los trabajadores aprueban las críticas sin confortamientos y no temen asumirlas y buscar soluciones a dichas críticas.

- i) **Identidad:** Es el modo como el ejecutivo se identifica con la institución y tiene un sentimiento de pertenencia hacia su organización, siente que sus objetivos son acordes a los suyos.

3.2.5.2 Otras teorías sobre Clima Organizacional

El clima organizacional se fundamenta en las apreciaciones particulares, y a menudo se destaca como los modelos repetidos de conducta, actitudes y sentimientos que establecen la existencia en la institución, y se refieren a los eventos presentes en una institución y las relaciones entre los conjuntos de trabajo, los ejecutivos y el desenvolvimiento profesional. Por lo tanto, casi siempre los altos mandos maneja el clima con mayor habilidad que la cultura para afectar de manera directa la conducta de los ejecutivos.

a. Teoría de Rensis Likert

Likert (citado por Brunet, 2014) en su teoría establece que la causa de la conducta de los empleados es por el comportamiento administrativo o burocrático y las situaciones organizacionales que ellos perciben por sí mismos, la reacción de la persona ante diversos eventos siempre está determinado en función de la percepción que tiene ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad objetiva. Si el contexto influye sobre la percepción, es la percepción la que establece el tipo de comportamiento que un individuo va a adoptar. Para Likert la conducta obtenida de los empleados es a causa de la conducta burocrática y los requisitos organizacionales que perciben por sí mismo, por consiguiente, la reacción de la persona ante diferentes circunstancias siempre está establecido en la apreciación. Lo que importa es la manera como visualiza las cosas y no la existencia neutral. Para Likert hay rotundos factores que prevalecen en la valoración del ambiente laboral, así como: Las medidas ligadas al ambiente, la tecnología, el esqueleto del órgano institucional; el enfoque escalonado que tiene dentro de la institución, así como la remuneración que percibe; los elementos particulares, así como identidad, la actitud y el nivel de satisfacción; la apreciación que tienen los ejecutivos de la institución sobre el clima laboral. En lo relacionado, de una forma más detallada hay tres tipos de variables que precisan las características propias

de una organización y que intervienen en la apreciación individual del clima, cuyas variables son:

- **Variables causales:** Son las que están encaminadas a mostrar el sentido en que una organización se desarrolla y obtiene logros, y si la variable causal se cambia en consecuencia se cambiarán las otras variables, “tales como la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc.”
- **Variables intermediarias:** Son variables sustanciales ya que están encaminadas a evaluar la parte interna de la Institución y se orientan a las técnicas que se suscitan en ella, mostrados en factores como la motivación, rendimiento, y actitudes y comunicación, toman parte las motivaciones, las actitudes y la comunicación.
- **Variables finales:** Son las variables que repercuten del efecto de las variables causales y de las intermedias. Estas variables formulan las derivaciones alcanzadas por la organización; son, por ejemplo, los estados financieros de la empresa. Estas variables crean la una situación de efectividad en los resultados de la empresa.

Likert (citado por Brunet, 2014) presenta que las asociaciones de dichas variables precisan dos tipos de entorno laboral o sistemas cada una subdivididas. El contexto o los climas adquiridos se instalan sobre una constante, que parte de un sistema autoritario a un sistema participativo.

A. Clima de tipo autoritario

Clima de tipo autoritario – explotador: En este tipo de clima la dirección no brinda confianza y empoderamiento a sus trabajadores, las decisiones se toman por personas de alta gerencia y algunas decisiones se distribuyen de acuerdo al nivel jerárquico creando así un ambiente de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas y satisfacción de necesidades.

Clima de tipo autoritario – paternalista: Este prototipo de ambiente autoritario paternalista en la cual la gerencia tiene una flexible confianza en sus subordinados. Por lo general las disposiciones se toman en las direcciones que son superiores, pero también se toman en

los niveles inferiores. Se emplea los estímulos y las sanciones, son técnicas empleadas para atribuir a los trabajadores. La vinculación entre los jefes y los empleados se determinan con el consentimiento por parte de los jefes y la intranquilidad de los asalariados. Este prototipo de ambiente, la gerencia interviene con las necesidades de la sociedad de los subordinados que poseen, por lo tanto, la percepción de laborar dentro de un clima seguro y organizado.

B. Clima de tipo participativo

Clima de tipo participativo – consultivo: La gerencia que se desarrolla entre un ambiente o clima participativo posee satisfacción o confianza en sus subordinados. Las políticas y disposiciones se toman en las direcciones que son superiores, pero se admite a los empleados que tomen decisiones determinadas en los niveles inferiores (jerarquías - departamentos). Los estímulos, las sanciones eventualmente y diferentes contradicciones se usan para estimular a los empleados; se basa así mismo de compensar sus necesidades de reputación y afecto. Se da la vinculación moderada entre los jefes y los empleados, algunas veces es un mayor nivel de confianza. Este prototipo de ambiente muestra un clima eficaz en que la dirección se propone obtener metas.

Clima de tipo participativo – participación en grupo: En el ambiente o sistema de la participación en grupo, la gerencia tiene absoluta confianza con sus subordinados. Los métodos para tomar determinaciones están dispersos en la entidad, y constituidos a cada uno de las jerarquías, la comunicación no se forma únicamente de modo ascendente o descendientes, sino lateral. Los subordinados están estimulados por la intervención y la discrepancia, por el establecer las metas de productividad, por el progreso de los métodos de la entidad y por la evaluación de rendimiento en situación de las metas. Coexiste una vinculación de simpatía y seguridad entre los jefes y los empleados. Todos los trabajadores y todo en particular de la gerencia establecen una agrupación para lograr metas de la entidad que se constituyen bajo una planificación estratégica.

3.2.5.3 Definición de Clima Laboral

Gan & Berbel (2007) Lo definen como el tiempo que hace o predomina en una zona, sus características comunes o estándares.

Palma (2004) manifiesta que el clima laboral es la apreciación sobre los aspectos afines al entorno laboral, ayuda a ser un aspecto diagnóstico que motiva gestiones anticipadas y correctoras necesarias para perfeccionar y/o fortificar la marcha de procesos y alcanzar resultados organizacionales.

3.2.5.4 Características del clima organizacional

Para Brunet (2014) se refiere que el clima laboral forma una distribución de las peculiaridades de la identidad, así como las peculiaridades propias de una persona pueden construir su temperamento o personalidad, por lo tanto, el clima laboral contribuye en la conducta de una persona en su centro de laboral, así como el entorno atmosférico puede predominar un rol importante en su manera de actuar. El entorno laboral es un elemento multidimensional de partículas del mismo modo que el ambiente atmosférico. El ambiente adentro de una entidad también consigue desordenarse en conocimientos de estructuras de las organizaciones, dimensión de la entidad, maneras de comunicación, cualidad de liderazgo en la gerencia. Así mismo indicamos las subsiguientes peculiaridades:

El entorno o ambiente es una distribución personal de variables situacionales.

Sus elementos pueden ser distintos, aunque el entorno o ambiente puede seguir igual.

El ambiente o clima está definido por lo general por las peculiaridades, comportamiento, aptitudes, la expectativa de otro individuo, por las circunstancias de la sociedad y culturales de la entidad.

El clima o ambiente es exterior a la persona quien, no obstante, puede presentir como un agente que apoya a su entorno.

El clima o el ambiente se basan en las peculiaridades de la realidad externa, de la misma forma como lo observa el espectador.

Tiene una continuidad, a pesar de experimentar una modificación por circunstancias oportunas. Sin embargo, esto representa que se puede describir una permanencia en el ambiente de la entidad con transformaciones progresivos, pero esta permanencia puede sufrir alteraciones de gran significación, derivadas por una determinación que perjudican en forma notable el acontecer de la identidad.

Tiene una fuerte conmoción sobre las conductas de cada individuo de la organización. Un ambiente impropio, por consiguiente, se formará dificultoso el manejo de las entidades y la organización de las actividades en los centros de trabajo.

Perjudica el grado de la responsabilidad y la identidad de los trabajadores de la entidad. Una entidad con un buen ambiente tiene posibilidades de buscar un nivel característico de reconocimiento de su personal, por lo tanto, una entidad donde su entorno sea insuficiente no podrá aguardar un alto grado de reconocimiento. Las entidades que protestan porque sus empleados “No se identifican con la empresa” habitualmente tienen un mal ambiente laboral.

3.2.5.5 Medición del clima laboral

Palma (2004, p.20), nos recomienda que para ejecutar un estudio en clima se debe tener en cuenta los siguientes principios:

- La percepción de las personas que laboran en la institución e interactúan con el medio de trabajo.
- La peculiaridad del ambiente de trabajo.
- El clima logra especificar las características propias y singulares permanentes entre las organizaciones.
- El clima viene a ser parte de un sistema dinámico, que se encuentra en interacción constante con distintas propiedades organizacionales.

En consecuencia, la impresión del clima laboral proviene de los siguientes factores:

- Liderazgo y prácticas de dirección.
- Sistema formal y la disposición de la organización.
- Manejo de las consecuencias del comportamiento en el trabajo.

Guillén, Gala y Velásquez (2000, p.167), manifiestan según estudios realizados en el ámbito de la organización, a escala general y descriptiva, se lograron definir ciertos valores que los trabajadores persiguen y suelen presentarse en los siguientes casos.

- a. **Salud:** Suele hacer referencia a las condiciones médicas, higiénicas en los ambientes de trabajo.
- b. **Seguridad:** Apreciación del entorno de trabajo, como inseguro, vulnerable a sufrir accidentes laborales.
- c. **Nivel de ingresos:** Remuneración del personal.
- d. **Equidad:** Sentimiento de justicia al interior de la institución.
- e. **Calidad de actividades:** Significancia a los deberes que tiene cada trabajador, y lo relevante que es para la empresa.
- f. **Prestigio:** Imagen institucional que trasmite al exterior.
- g. **Nivel de formación:** Capacitaciones del personal.

Para Palma (2004, p. 15-16), las circunstancias que afectan la organización deben ser considerado por el entorno laboral en interacción con:

- Las condiciones de trabajo: mencionando a los elementos que logran determinar y ayudar al cumplimiento de las tareas, por ejemplo: Pagos del personal, duración del trabajo.
- Los procesos psicológicos: Nos quiere decir los valores, percepciones, motivaciones, comunicación y aprendizaje en el trabajo.
- Resultados Organizacionales: Normalmente puestos a conocimiento por la productividad realizada y el grado de satisfacción con empleo.

3.2.5.6 Factores del clima laboral

Según Palma (2004, p.7) nos indica que los factores del clima laboral son cinco:

- Autorrealización: Son las posibilidades del entorno laboral para el desarrollo personal como profesional.
- Involucramiento: Responsabilidad y compromiso para la mejora y desarrollo de la institución.
- Supervisión: Verificación constante durante el desarrollo de las actividades laborales, cierta relación al apoyo y orientación para los trabajos.
- Comunicación: Precisión de la comunicación entre personal de trabajo.
- Condiciones Laborales: Identificar que la institución se encuentre equipada para el adecuado cumplimiento de los trabajos.

3.2.5.7 Importancia del clima organizacional

Brunet (2014) El ambiente laboral evidencia la gran importancia, las actitudes y los dogmas de los individuos, por su ambiente, cambian de la misma manera, en un componente o elemento del ambiente. Se transforma muy primordial para un jefe al observar o examinar y determinar el ambiente de su entidad por 3 fundamentos:

Determinar el origen del enfrentamiento o conflicto de tensión o de insaciabilidad que colaboran con el crecimiento o avance de una conducta perjudicial frente a la entidad.

Empezar y reforzar una transformación que muestre al jefe los componentes que ya están definidos de la cual ya tiene que enfocar su operación o su participación.

Continuar con el acrecentamiento de su entidad y prevenir las dificultades que logran manifestarse.

3.3 Marco Conceptual

- a. **Ansiedad:** Es un sentimiento originario que percibe las reacciones que tienen las personas ante la coacción de un secuela negativa o dudoso.
- b. **Crónico:** Que se padece desde hace mucho tiempo.
- c. **Cortisol:** Es una hormona que tiene por fin subir el nivel de azúcar en la sangre, además de suplir la falta de glucocorticoides

- d. **Connoción:** Emoción de un estado de ánimo decaído que deteriora el ánimo de una persona, hasta el punto de motivarle a tener que llorar.
- e. **Deserción:** Es la acción de abandonar, esto conlleva a desatender los deberes y apartarse de las concurrencias que se normalmente se acostumbraba hacer.
- f. **Deterioro:** Perjuicio sucesivo, en mayor o menor grado, de las habilidades intelectuales o físicas de una persona.
- g. **Exuberante:** Que está muy desarrollado o que tiene gran cantidad de alguna cosa
- h. **Hipnosis ericksoniana:** Hipnosis de Erickson en una perspectiva psicoterapéutica que usa el trance hipnótico con la finalidad de facilitar a las personas a utilizar sus propias asociaciones mentales, memorias y potenciales de vida para alcanzar sus propias metas terapéuticas.
- i. **Incidencia:** suceso que se ocasiona por el lapso de un asunto, un relato, etc., y que trasciende en el trastornándolo u obstaculizándolo.
- j. **Percepción:** Es la capacidad de ver, escucha o tomar conciencia de algo a través de los sentidos, en pocas palabras, es la forma de interpretar algo.
- k. **Sintomatología:** Conjunto de síntomas que son característicos de una enfermedad determinada o que se presentan en un enfermo.
- l. **Síndrome:** Es un conjunto sintomático o cuadro clínico que presenta una persona y que puede tener o no una enfermedad como causa subyacente.

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1 Tipo y diseño de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

Este trabajo de investigación es de tipo básica ya que, Valderrama Mendoza (2017) señala que solo se preocupa en recoger la información de un momento dado y así llenarse de conocimiento teórico científico mas no le importa su aplicación inmediata. (pág. 28)

Asimismo, se aplicará el nivel descriptivo Correlacional. La cual Hernández, et. al (2015), menciona que este nivel alcanza decretar el valor de correlación entre las variables a utilizar. Por consiguiente, es transversal ya que se recogerán datos de un solo instante y en un tiempo único establecido.

4.1.2 Diseño de investigación

En esta investigación uso el diseño no experimental – transversal /correlacional Según Hernández, et. al (2015), dicho diseño establece en que las variables a estudiar no se operan, ya que el estudiaor no intercede y simplemente observará los escenarios ya existentes en un momento establecido. Del mismo modo será de carácter hipotético deductivo, por lo que se usará la técnica de observación de las dos variables, seguidamente se plantea hipótesis con el fin de conceptuar dichas variables, con el fin de deducir los resultados más notables que las hipótesis plantadas, y para finalizar se cotejará la autenticidad de los manifiestos deducidos. Hernández et al. (2015) menciona que la deducción que se origina de lo universal a lo particular. Esta forma es el que se aparece de los resultados generales aprobados como únicos, para consumir por medio del razonamiento lógico una diversidad de presunciones, es decir, empieza de circunstancias adelantadas señaladas como normas generales, para así usarlo a temas particulares y legitimar así su validez.

4.2 Población y Muestra

En el presente trabajo de investigación, y en conformidad con la información dada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay;

la población apreciada total es de 30 Ejecutivos; 11 mujeres y 19 varones, se considera a los Ejecutivos que realizan funciones en las que están relacionados día a día con las personas tales como, asesores financieros (analistas), asistentes de operaciones (cajeras), asistente de plataforma (personal de orientación al público), recuperaciones (gestores de cobranza) y jefes de áreas. Según (Hernández, 2015.) La población es el vinculado de los casos en su totalidad, que a su vez coinciden con una lista de reglas.

Tabla 2 :

Distribución de la población (Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay)

Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay		
	Hombres	
Mujeres		
Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay	19	11
Total	30	

Fuente: Elaboración propia en base a la información obtenida en el instrumento aplicado.

4.2.1 Técnica de muestreo

No probabilístico: refiriéndose a un uso informal. Siendo usado en distintas investigaciones tanto cuantitativas como cualitativas. Citándose también como muestras dirigidas, pues la calificación de este trabajo de investigación depende del criterio del evaluador. Hernández, et al. (2015).

4.2.2 Tipo de muestra

Para la investigación se trabajará con una muestra de tipo CENSAL es decir de 30 Ejecutivos de sexo masculino y femenino pertenecientes a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay.

4.3 Procedimiento de la investigación

4.3.1 Técnicas de Recolección de Datos

- A. **Técnica Psicométricas:** Nunally y Berenstein (1995) Para la recolección de la data se ejecutará técnicas psicométricas, siendo estas un proceso estandarizado hallándose ítems bien constituidos y concebidos para consumir en la persona respuestas registrables.
- B. **Observación:** La presente investigación también acude a la técnica de la observación, tal como sustenta Pineda (como se citó en Valderrama Mendoza 2007), afirma que:

La observación es el reconocimiento visual de lo que sucede en un escenario real, clasificando y estableciendo los acontecimientos pertinentes, de acuerdo con algún esquema previsto y según el problema que estudia. Generalmente se observan características y condiciones de los individuos, conductas, actividades o factores ambientales. (pág. 196)

4.4 Material de investigación

4.4.1 Prueba de entrada proceso y salida de la investigación

a) **Prueba de entrada:**

➤ **Síndrome de Burnout**

La confiabilidad para Maslach Burnout Inventory (MBI), se realizó mediante el coeficiente de alfa de cronbach y el resultado fue de la siguiente manera: para el agotamiento emocional 0,90, despersonalización 0,79 y para realización personal 0,71 siendo este altamente.

Tabla 3:

Análisis de Confiabilidad Maslach Burnout Inventory (MBI)

Dimensiones	Alfa de Cronbach
Agotamiento Emocional	0.90
Despersonalización	0.79
Realización personal	0.71

Fuente: Maslach Burnout Inventory (MBI) (1997)

➤ **Clima laboral**

La confiabilidad de la escala del CL-SPC fue obtenida por el método Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman evidenciándose correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente; concluyéndose que presenta una alta consistencia interna. Palma (2004)

Tabla 4:

Análisis de Confiabilidad Escala CL-SPC

Método de análisis	Escala DO-SPC
Alfa de Cronbach	.97
Split Half de Guttman	.90

Fuente: Palma (2014)

b) Prueba de salida

La presente investigación utilizo el SPSS (Statistical Package for the social Sciences) que es un “programa que facilita creación de un archivo de datos en forma estructurada y también organizar una base de datos que puede ser analizada con diversas técnicas estadísticas” (Castañeda, Cabrera, Navarro, & De Vries, 2010, pág. 15).

4.4.2 Instrumentos de investigación

En la presente investigación se utilizó dos instrumentos de acuerdo a cada variable.

- a) **Escala de Clima Laboral CL – SPC**, instrumento Psicológico mediante el cual se evalúa el nivel de Clima Laboral en los ejecutivos. Dicho instrumento está conformado por 5 factores o dimensiones: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales. (Palma, 2004).

Para la presente investigación solo se utilizó tres dimensiones los cuales son: Involucramiento Laboral, Condiciones Laborales y Supervisión; esto con el propósito de obtener resultados más precisos que permitan llegar a los objetivos de la investigación, para tal efecto se utilizó 30 ítems.

- b) **Maslach Burnout Inventory (MBI)**, instrumento psicológico mediante el cual evalúa sobre los sentimientos y pensamientos con correspondencia a su vivencia con el trabajo, este instrumento tiene tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Baja realización personal. (Maslach & Jackson, 1981).

En la presente investigación para la variable de Síndrome de Burnout se utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) que consta de 22 ítems.

CAPÍTULO V

5.1 Análisis de resultados

Descripción del Síndrome de Burnout y el Clima Laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay.

Descripción de resultados de los datos generales con la variable síndrome de Burnout

Tabla 5:

Frecuencia y porcentaje de estado civil con la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

Tabla cruzada Síndrome de Burnout*ESTADO CIVIL

		ESTADO CIVIL			Total	
		SOLTERO	CONVIVIENTE	CASADO		
Síndrome de Burnout	BAJO	Recuento	5	5	0	10
		% del total	16,7%	16,7%	0,0%	33,3%
	MEDIO	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%
	ALTO	Recuento	8	6	5	19
		% del total	26,7%	20,0%	16,7%	63,3%
Total		Recuento	13	11	6	30
		% del total	43,3%	36,7%	20,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia, 2019 según instrumento (cuestionario) aplicado a los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

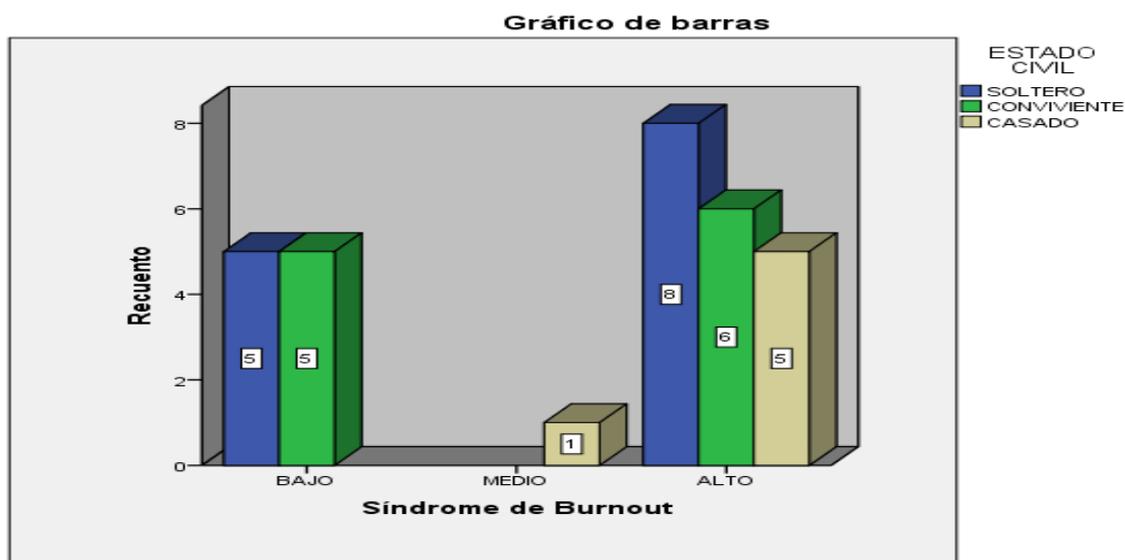


Figura 1: Porcentaje de estado civil con la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018. Fuente: Tabla 5

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 1 se observa según instrumento (cuestionario) aplicado a 30 Ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018; donde existe mayor presencia o nivel alto de Síndrome de Burnout es en ejecutivos de estado civil solteros con un indicador del 26.7% (8).

Tabla 6:

Frecuencia y porcentaje de Edad con la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

Tabla cruzada Síndrome de Burnout*EDAD

		EDAD					Total	
		22-28	29-36	37-42	43-49	50-56		
Síndrome de Burnout	BAJO	Recuento	5	2	2	1	0	10
		% del total	16,7%	6,7%	6,7%	3,3%	0,0%	33,3%
	MEDIO	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
	ALTO	Recuento	4	7	6	1	1	19
		% del total	13,3%	23,3%	20,0%	3,3%	3,3%	63,3%
Total		Recuento	9	9	8	3	1	30
		% del total	30,0%	30,0%	26,7%	10,0%	3,3%	100,0%

Fuente: Elaboración propia, 2019 según instrumento (cuestionario) aplicado a los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

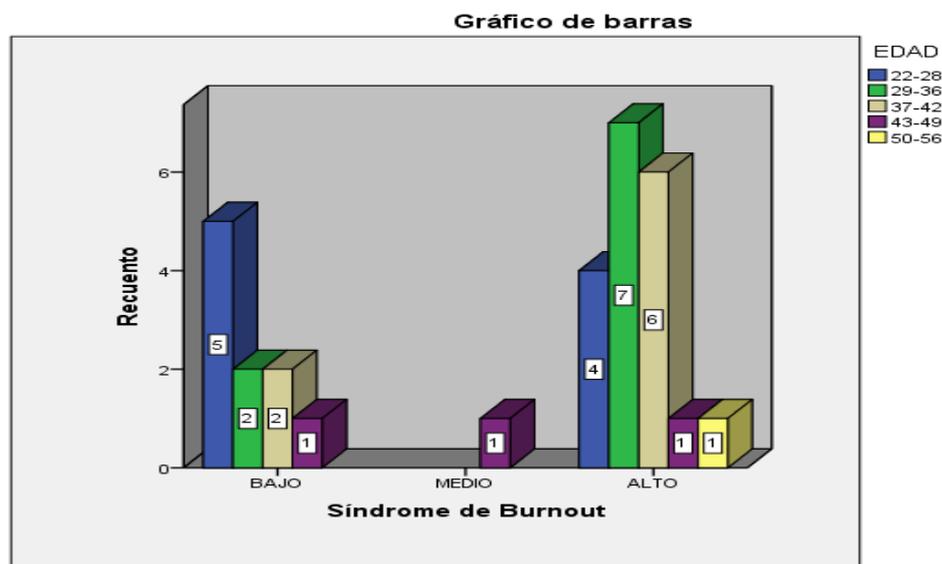


Figura 2: Porcentaje de edad con la variable Síndrome de Burnout de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018. Fuente: Tabla 6

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 2 se observa según instrumento (cuestionario) aplicado a 30 Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018; donde existe mayor presencia o nivel alto de Síndrome de Burnout es en Ejecutivos de 29 a 36 años de edad con un indicador del 23.3% (7).

Tabla 7:

Frecuencia y porcentaje de genero con la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

Tabla cruzada Síndrome de Burnout*GENERO

		GENERO		Total	
		MASCULINO	FEMENINO		
Síndrome de Burnout	BAJO	Recuento	5	5	10
		% del total	16,7%	16,7%	33,3%
	MEDIO	Recuento	1	0	1
		% del total	3,3%	0,0%	3,3%
	ALTO	Recuento	13	6	19
		% del total	43,3%	20,0%	63,3%
Total	Recuento	19	11	30	
	% del total	63,3%	36,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia, 2019 según instrumento (cuestionario) aplicado a los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

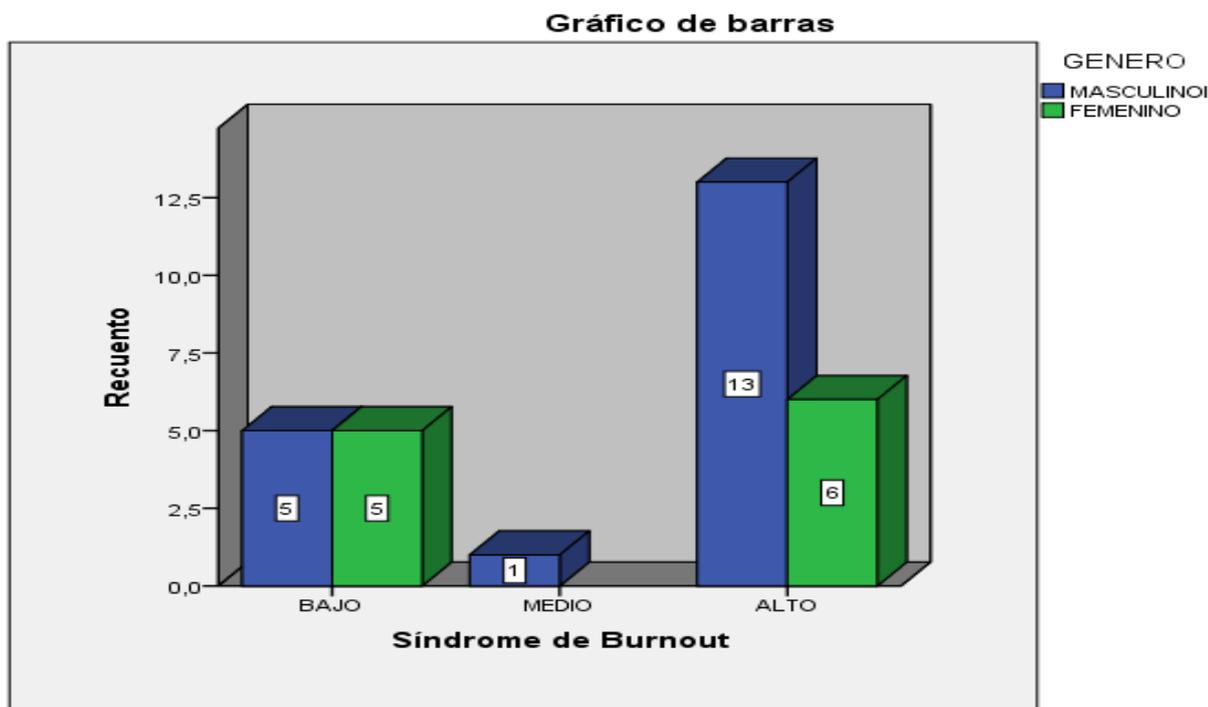


Figura 3: Porcentaje de genero con la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018. Fuente: Tabla 7

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 3 se observa según instrumento (cuestionario) aplicado a 30 Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018; donde existe mayor presencia o nivel alto de Síndrome de Burnout es en Ejecutivos de género masculino con un indicador del 43.3% (13).

Tabla 8:

Frecuencia y porcentaje de carga familiar con la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

Tabla cruzada Síndrome de Burnout*CARGA FAMILIAR

		CARGA FAMILIAR				Total	
		0 HIJOS	1 HIJO	2 HIJOS	3 HIJOS		
Síndrome de Burnout	BAJO	Recuento	6	1	2	1	10
		% del total	20,0%	3,3%	6,7%	3,3%	33,3%
	MEDIO	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
	ALTO	Recuento	7	6	5	1	19
		% del total	23,3%	20,0%	16,7%	3,3%	63,3%
Total	Recuento	13	7	8	2	30	
	% del total	43,3%	23,3%	26,7%	6,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia, 2019 según instrumento (cuestionario) aplicado a los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

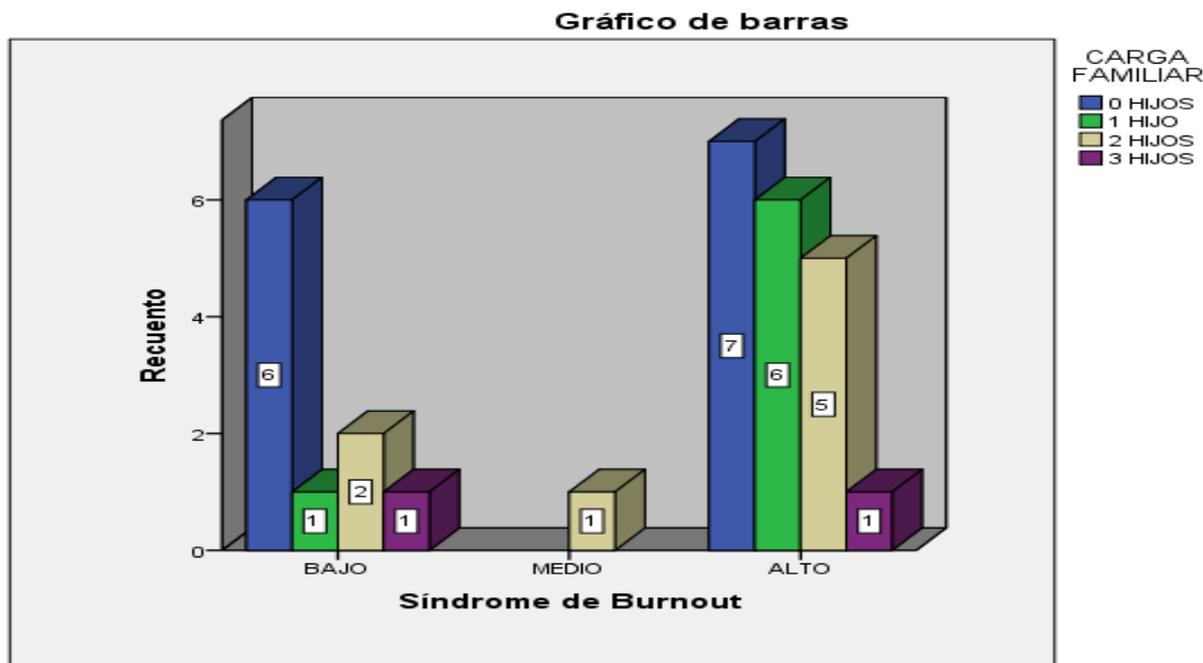


Figura 4: Porcentaje de carga familiar con la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018. Fuente: Tabla 8

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 4 se observa según instrumento (cuestionario) aplicado a 30 ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018; donde existe mayor presencia o nivel alto de Síndrome de Burnout es en Ejecutivos que no tienen carga familiar con un indicador del 23.3% (7).

Tabla 9:

Frecuencia y porcentaje de cargo con la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

Tabla cruzada Síndrome de Burnout*CARGO

		CARGO							T ot al
		ASES OR FINA NCIE RO	ASISTE NTE DE OPERA CIONE S	ASISTE NTE DE PLATA FORM A	PRON MOTO R FINAN CIERO	GESTOR DE RECUPER ACIONES	J E F E		
Sín dro me de Bur nou t	B AJ O	Rec uen to % del tota l	6 20,0%	2 6,7%	1 3,3%	1 3,3%	0 0,0%	0 0, 0 %	10 33 ,3 %
	M E DI O	Rec uen to % del tota l	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 3, 3 %	1 3, 3 %
	A LT O	Rec uen to % del tota l	9 30,0%	2 6,7%	1 3,3%	2 6,7%	2 6,7%	3 1 0, 0 %	19 63 ,3 %
Total		Rec uen to % del tota l	15 50,0%	4 13,3%	2 6,7%	3 10,0%	2 6,7%	4 1 3, 3 %	30 10 0, 0 %

Fuente: Elaboración propia, 2019 según instrumento (cuestionario) aplicado a los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

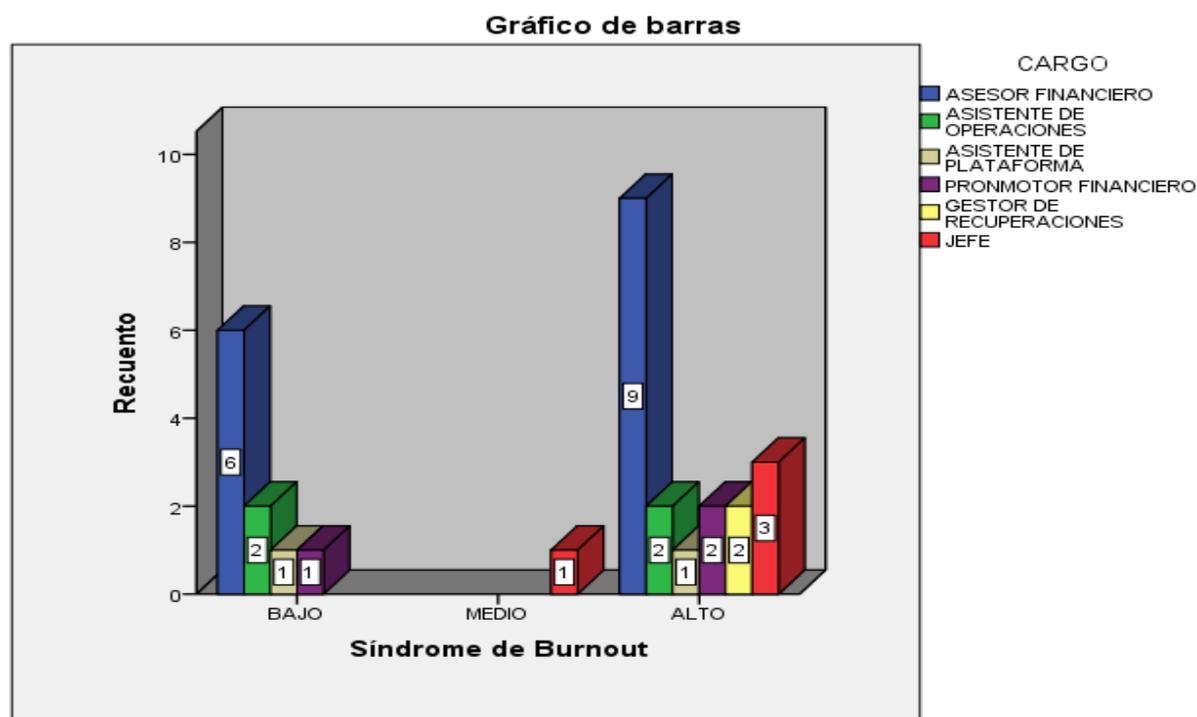


Figura 5: Porcentaje de cargo con la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 5 se observa según instrumento (cuestionario) aplicado a 30 Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018; donde existe mayor presencia o nivel alto de Síndrome de Burnout es en Ejecutivos que tienen cargo de asesor financiero con un indicador del 30.0% (9).

Tabla 10:

Frecuencia y porcentaje de años trabajados con la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

Tabla cruzada Síndrome de Burnout* AÑOS TRABAJADOS

		AÑOS TRABAJADOS				Total	
		MESES A 1 AÑOS	2 A 3 AÑOS	4 A 5 AÑOS	6 A MÁS AÑOS		
Síndrome de Burnout	BAJO	Recuento	3	3	2	2	10
		% del total	10,0%	10,0%	6,7%	6,7%	33,3%
	MEDIO	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	ALTO	Recuento	6	5	4	4	19

	% del total	20,0%	16,7%	13,3%	13,3%	63,3%
Total	Recuento	9	9	6	6	30
	% del total	30,0%	30,0%	20,0%	20,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia, 2019 según instrumento (cuestionario) aplicado a los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

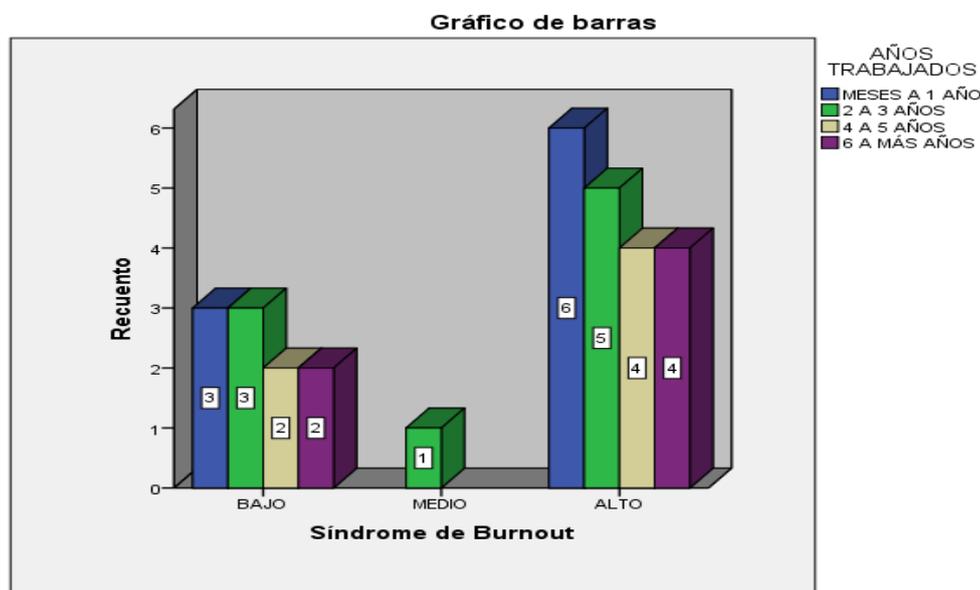


Figura 6: Porcentaje de años trabajados con la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018. Fuente: Tabla 10

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 6 se observa según instrumento (cuestionario) aplicado a 30 Ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018; donde existe mayor presencia o nivel alto de Síndrome de Burnout es en Ejecutivos que vienen trabajando menos de 1 año con un indicador del 20.0% (6).

Descripción de resultados de las tablas y figuras de las variables.

Tabla 11:

Niveles para determinar la situación de Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

Nivel	Síndrome de Burnout (Variable 1)	Agotamiento personal (Dimensión 1)	Realización personal (Dimensión 2)	Despersonalización (Dimensión 3)	Escala de valoración
1					

	44 - 50	7 - 11	23 - 26	0 - 3	Nunca (0)
Bajo	51 - 56	12 - 16	27 - 29	4 - 7	Alguna Vez Al Año O Menos (1)
	57 - 62	17 - 21	30 - 32	7 - 9	Una Vez Al Mes O Menos (2)
Medio	63 - 68	22 - 26	33 - 36	8 - 11	Algunas veces al mes (3)
	69 - 74	27 - 31	37 - 39	12 - 15	Una vez a la semana (4)
Alto	75 - 80	32 - 36	40 - 42	16 - 19	Varias veces a la semana (5)
	81 - 87	37 - 40	43 - 46	20 - 22	A diario (6)

Interpretación: La tabla muestra los puntajes dados para cada nivel de las dimensiones de la variable síndrome de burnout según la escala de Likert aplicada en el instrumento (cuestionario)

Tabla 12:

Frecuencia y porcentaje de la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	33,3	33,3	33,3
	MEDIO	1	3,3	3,3	36,7
	ALTO	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2019 según instrumento (cuestionario) aplicado a los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

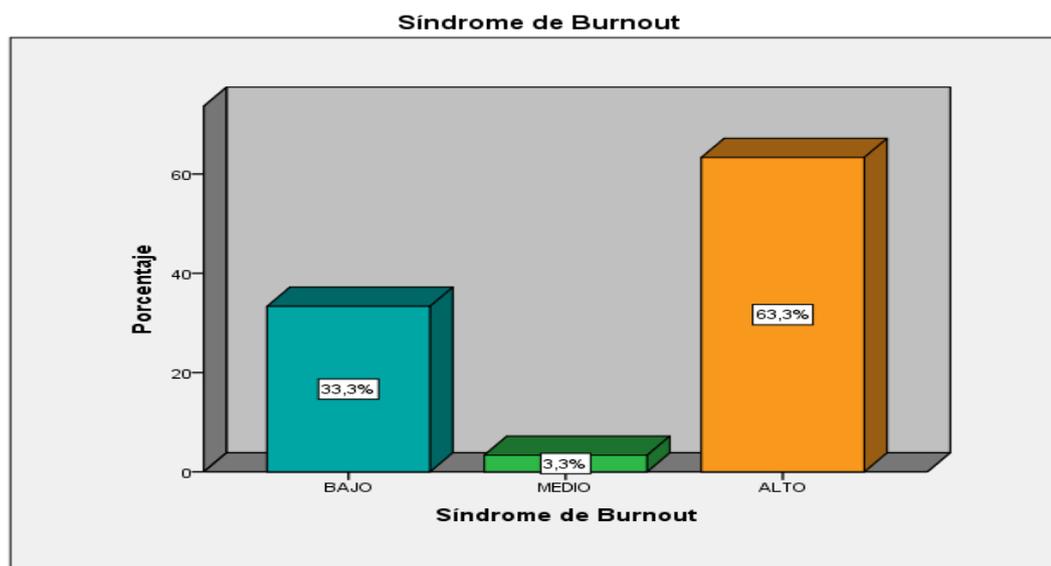


Figura 7: Porcentaje de la variable Síndrome de Burnout de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018. Fuente: Tabla 12

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 7 se observa según instrumento (cuestionario) aplicado a 30 ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018; donde manifestaron con el 33.3% (10) tener un nivel bajo de Síndrome de Burnout, con solo el 3.3% (1) tuvo un nivel medio y con el mayor indicador del 63.3%(19) tuvieron un nivel alto. Lo que concluimos que generalmente los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay manifiestan tener un nivel alto de Síndrome de Burnout.

Tabla 13:

Niveles para determinar la situación del Clima laboral de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

Nivel	Clima laboral (Variable 2)	Involucramiento personal (Dimensión 1)	Supervisión (Dimensión 2)	Condiciones laborales (Dimensión 3)	Escala de valoración
Bajo	30 - 53	10 – 17	10 – 17	10 – 17	Nunca (1)
	54 - 77	18 – 25	18 – 25	18 – 25	Poco (2)
Medio	78 - 101	26 – 33	26 – 33	26 – 33	Regular (3)
	102 - 125	34 – 41	34 – 41	34 – 41	Mucho (4)
Alto	126 - 150	42 – 50	42 – 50	42 – 50	Siempre (5)

Interpretación: La tabla muestra los puntajes dados para cada nivel de las dimensiones de la variable clima laboral según la escala de Likert aplicada en el instrumento (cuestionario)

Tabla 14:

Frecuencia y porcentaje de la variable clima laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	33,3	33,3	33,3
	MEDIO	18	60,0	60,0	93,3
	ALTO	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2019 según instrumento (cuestionario) aplicado a los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

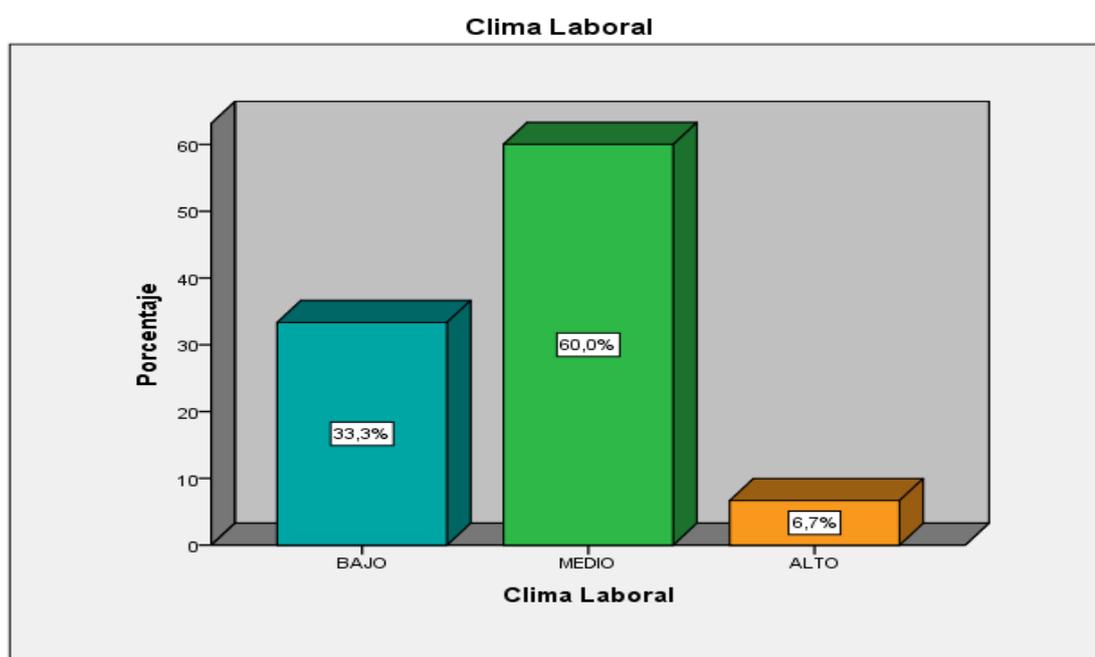


Figura 8: Porcentaje de la variable clima laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018. Fuente: Tabla 14

Interpretación:

En la tabla 14 y figura 8 se observa según instrumento (cuestionario) aplicado a 30 ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018; donde manifestaron con el 33.3% (10) tener un nivel bajo de clima laboral, con el mayor indicador del 60.0% (18) tuvieron un nivel medio y con solo el 6.7%(2) tuvieron un nivel alto. Lo que concluimos que generalmente los Ejecutivos de

la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay manifiestan tener un nivel medio de clima laboral.

Descripción de resultados de las dimensiones de la variable síndrome de burnout

Tabla 15:

Frecuencia y porcentaje de la dimensión agotamiento emocional de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	33,3	33,3	33,3
	MEDIO	17	56,7	56,7	90,0
	ALTO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2019 según instrumento (cuestionario) aplicado a los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

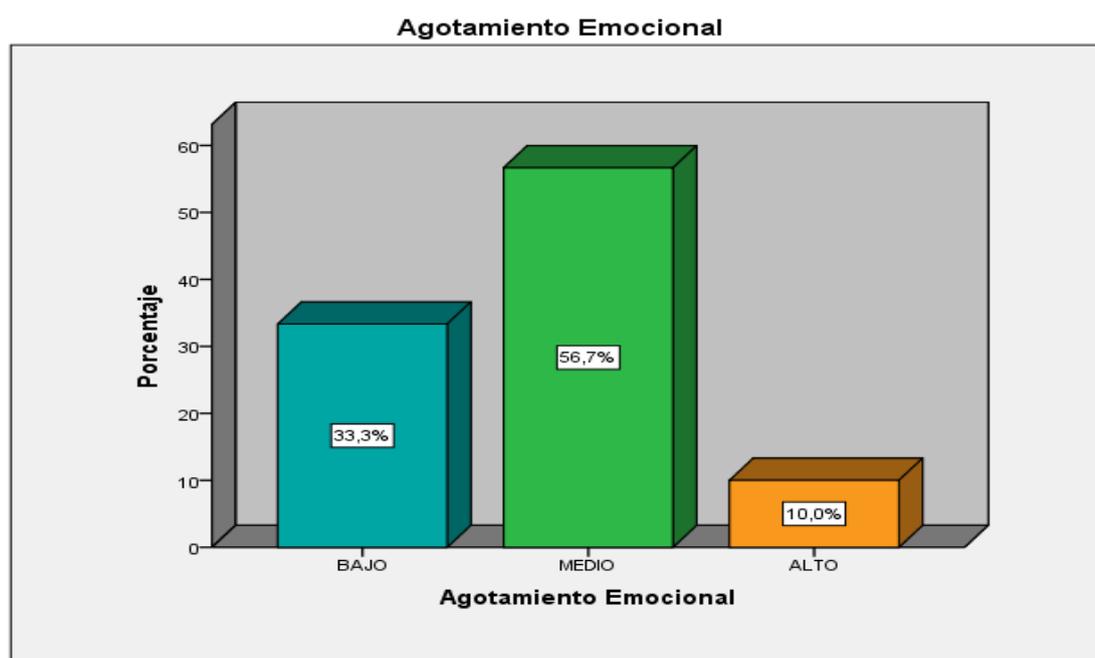


Figura 9: Porcentaje de la variable agotamiento emocional de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

Fuente: Tabla 15

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 9 se observa según instrumento (cuestionario) aplicado a 30 Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018; donde manifestaron con el 33.3% (10) tener un nivel bajo de agotamiento emocional, con el mayor indicador del 56.7% (17) tuvo un nivel medio y

con el solo el 10.0%(3) tuvieron un nivel alto. Lo que concluimos que generalmente los Ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay manifiestan tener un nivel medio de agotamiento emocional dicho de otra forma que el desgaste físico y emocional debe preocupar a los gerentes ya que el personal está mostrando desgano al realizar su labor.

Tabla 16:

Frecuencia y porcentaje de la dimensión despersonalización de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	33,3	33,3	33,3
	MEDIO	2	6,7	6,7	40,0
	ALTO	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2019 según instrumento (cuestionario) aplicado a los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

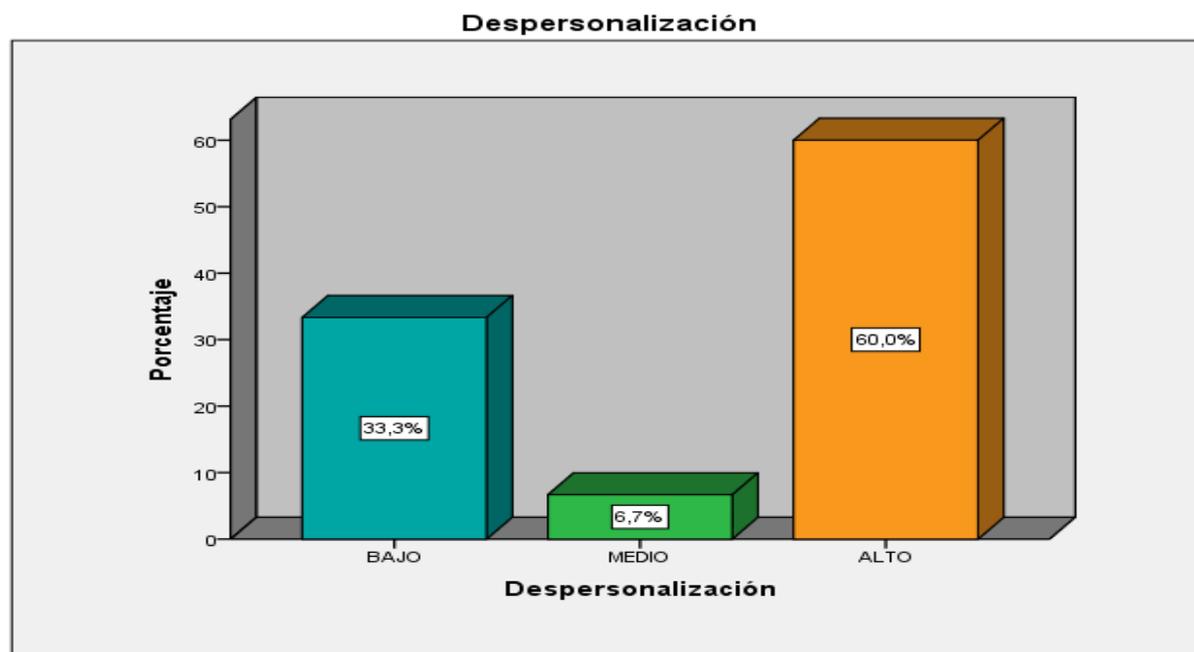


Figura 10: Porcentaje de la variable despersonalización de los Ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

Fuente: Tabla 16

Interpretación:

En la tabla 16 y figura 10 se observa según instrumento (cuestionario) aplicado a 30 ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018; donde manifestaron con el 33.3% (10) tener un nivel bajo de

despersonalización, con solo el 6.7% (2) tuvo un nivel medio y con el mayor indicador del 60.0%(18) tuvieron un nivel alto. Lo que concluimos que generalmente los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay manifiestan tener un nivel alto de despersonalización, dicho de otra manera los Ejecutivos está presentando actitudes y sentimientos negativos hacia sí mismo así como irritabilidad y pérdida de interés y motivación para realizar sus tareas.

Tabla 17:

Frecuencia y porcentaje de la dimensión realización personal de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	23	76,7	76,6	76,7
	MEDIO	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2019 según instrumento (cuestionario) aplicado a los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

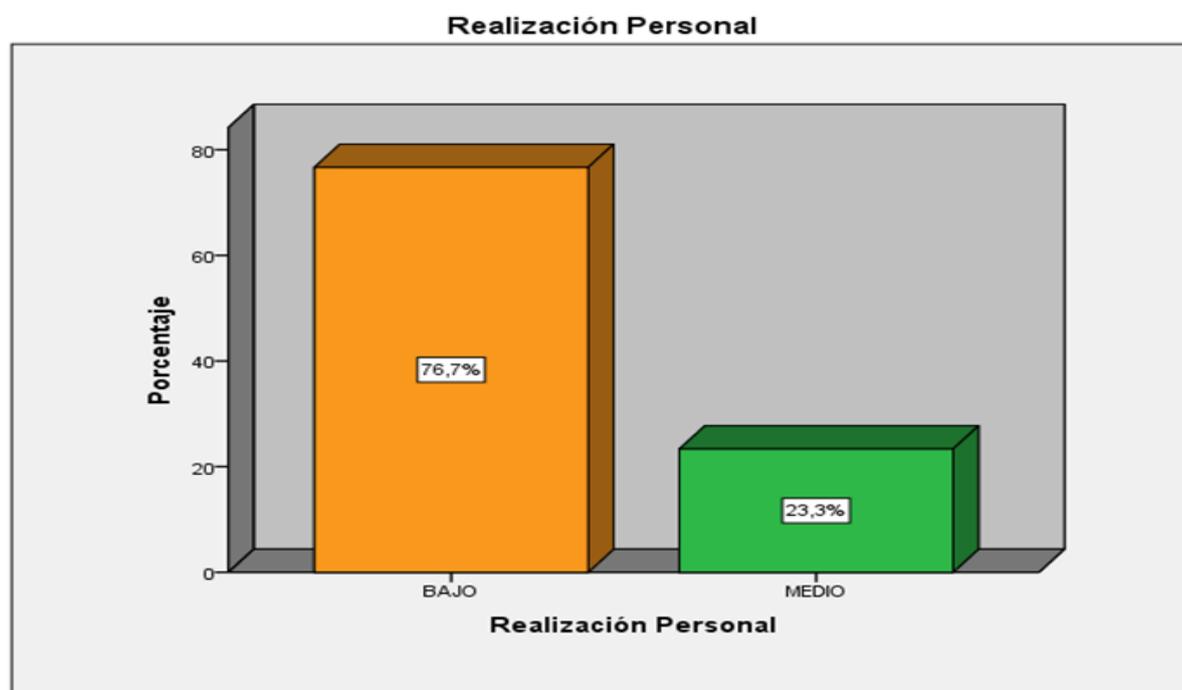


Figura 11: Porcentaje de la variable realización personal de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

Fuente: Tabla 17

RESULTADO

En la tabla 17 y figura 11 se observa según instrumento (cuestionario) aplicado a 30 ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018; donde manifestaron con el 23.3% (7) tener un nivel medio de realización personal y con el mayor indicador del 76.7% (23) tuvieron un nivel bajo. Lo que concluimos que generalmente los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay manifiestan tener un nivel bajo de realización personal dicho de otra forma perciben un ambiente laboral desfavorable para poder realizar su tarea de manera eficaz.

Descripción de resultados de las dimensiones de la variable clima laboral

Tabla 18:

Frecuencia y porcentaje de la dimensión supervisión de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	36,7	36,7	36,7
	MEDIO	16	53,3	53,3	90,0
	ALTO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2019 según instrumento (cuestionario) aplicado a los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

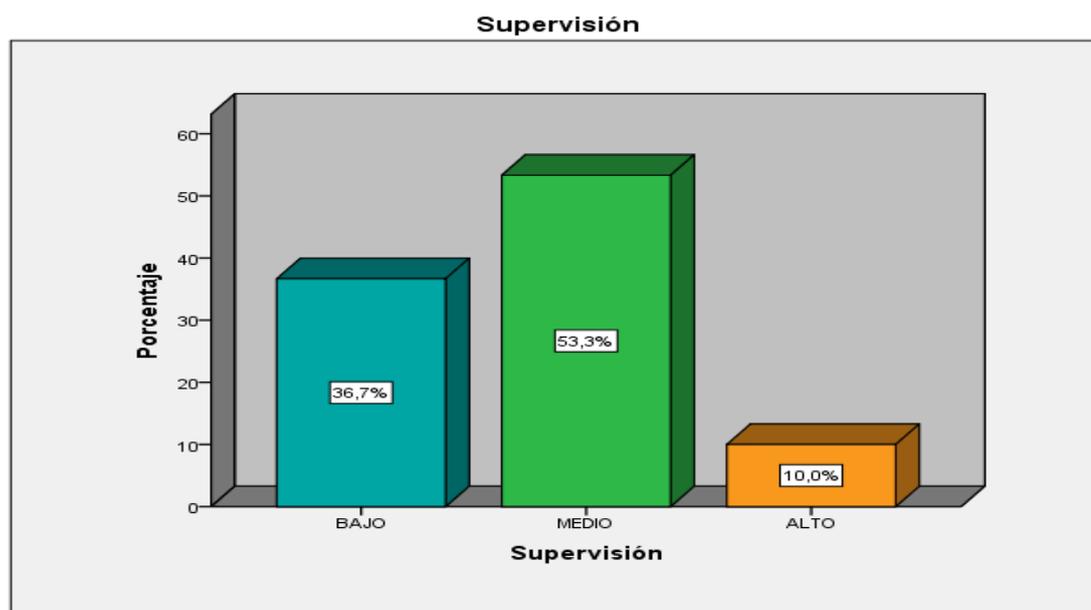


Figura 12: Porcentaje de la variable supervisión de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018. Fuente: Tabla 18

Interpretación:

En la tabla 18 y figura 12 se observa según instrumento (cuestionario) aplicado a 30 Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018; donde manifestaron con el 36.7% (11) tener un nivel bajo de supervisión, con el mayor indicador del 53.3% (16) tuvieron un nivel medio y con el 10.0%(3) tuvieron un nivel alto. Lo que concluimos que generalmente los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay manifiestan tener un nivel medio de supervisión esto quiere decir que se siente medianamente apoyados y/o orientados para la realización de sus tareas.

Tabla 19:

Frecuencia y porcentaje de la dimensión Involucramiento Laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	36,7	36,7	36,7
	MEDIO	14	46,7	46,7	83,3
	ALTO	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2019 según instrumento (cuestionario) aplicado a los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

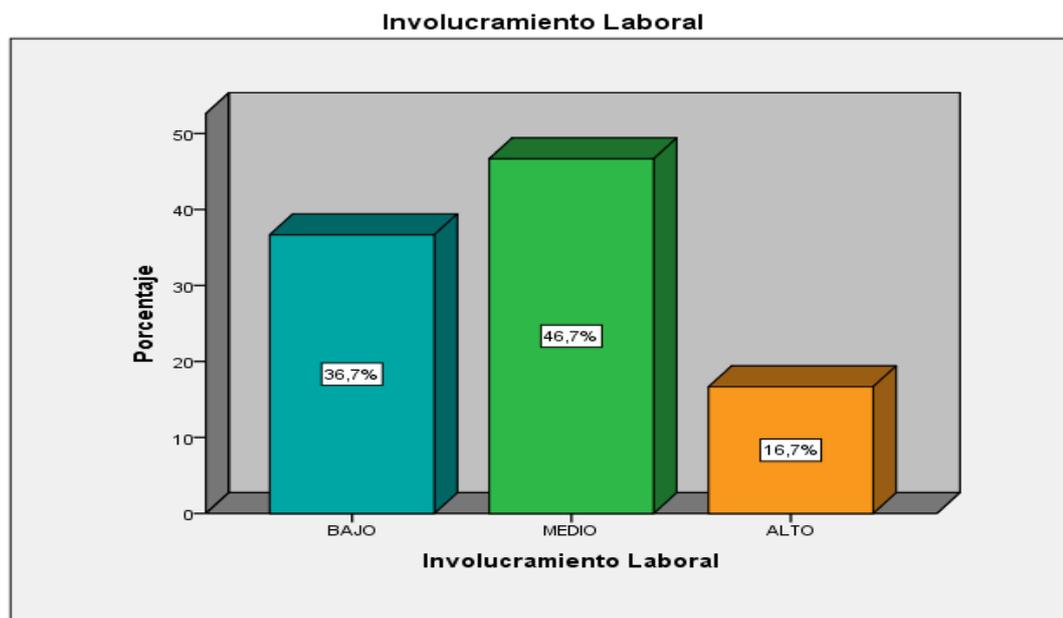


Figura 13: Porcentaje de la variable Involucramiento Laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

Fuente: Tabla 19

Interpretación:

En la tabla 19 y figura 13 se observa según instrumento (cuestionario) aplicado a 30 ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018; donde manifestaron con el 36.7% (11) tener un nivel bajo de Involucramiento Laboral, con el mayor indicador del 46.7% (16) tuvieron un nivel medio y con el 16.7%(5) tuvieron un nivel alto. Lo que concluimos que generalmente los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay manifiestan tener un nivel medio de Involucramiento Laboral esto quiere decir que no todos están identificados con los valores organizacionales y tampoco están comprometidos con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Tabla 20:

Frecuencia y porcentaje de la dimensión Condiciones Laborales de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	21	70,0	70,0	70,0
	MEDIO	9	30,0	30,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, 2019 según instrumento (cuestionario) aplicado a los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018.

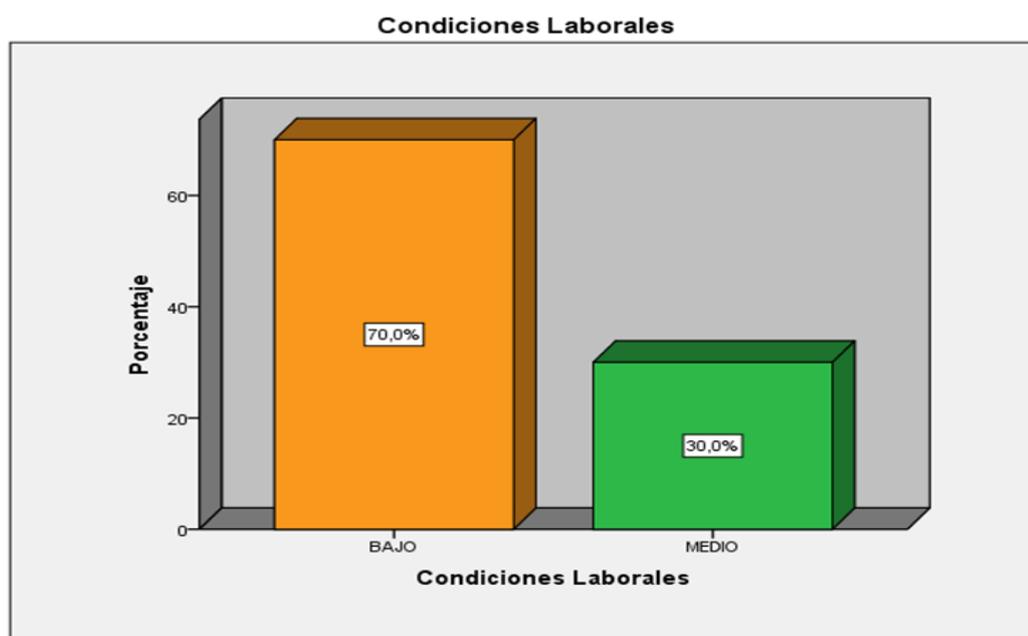


Figura 14: Porcentaje de la variable Condiciones Laborales de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018. Fuente: Tabla 20

Interpretación:

En la tabla 20 y figura 14 se observa según instrumento (cuestionario) aplicado a 30 ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018; donde manifestaron con el 30.0% (9) tener un nivel medio de Condiciones Laborales, y con el 70%(21) tuvieron un nivel bajo. Lo que concluimos que generalmente los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay manifiestan tener un nivel bajo de Condiciones Laborales dicho de otra manera que los ejecutivos sienten que los materiales y la tecnología con que cuenta la cooperativa los andes no son las adecuadas para realizar de manera eficaz sus labores y esto hace que el ejecutivo siente que no puede dar su 100%.

5.2 Contratación de hipótesis

El propósito de esta investigación fue establecer si existe relación significativa entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay 2018, se consideraron las dimensiones de ambas variables de estudio.

Los resultados que se obtuvieron en este estudio luego de aplicar el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Clima Laboral CL - SPC, muestra que existe relación significativa de relación inversa moderada entre las variables antes mencionadas; lo que quiere decir que a mayor Síndrome de Burnout en los Ejecutivos el Clima Laboral es menor y viceversa, por lo tanto, a continuación, analizaremos cada hipótesis planteada:

5.2.1 Hipótesis estadística

5.2.1.1 Hipótesis general

a) Hipótesis estadísticas (nula y alterna)

Ho. No existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout con el Clima laboral de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay, 2018.

H1. Existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout con el Clima laboral de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay, 2018.

b) **Estadístico:** Rho-Sperman.

c) **Nivel de significancia:** De la tabla 21 se observa que el nivel de Sig. (bilateral) = 0,001 mostrándonos que es menor a 0.05 permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre las variables de contraste.

d) **Región crítica o decisión:** De acuerdo a lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel confianza del 95% que existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout con el Clima laboral de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay, 2018. Además, el nivel coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual **-0.559** lo que indica según el baremo de estimación una correlación inversa, negativa y alta entre ambas variables en contraste.

Tabla 21:

Prueba de hipótesis con Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis general.

Correlaciones				
			Síndrome de Burnout	Clima Laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-0,559**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	30	30
	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	-0,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	30	30

Fuente: estadístico Spss versión 23.00 – Elaboración propia, 2019.

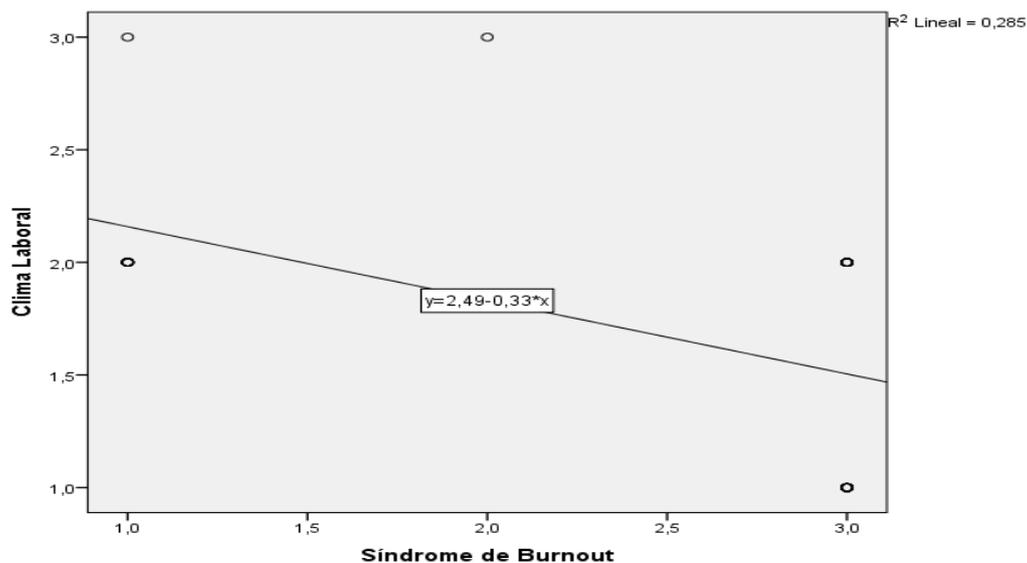


Figura 15: Diagrama de dispersión donde $R^2=0.285$ indicando una correlación o asociación inversa proporcional y moderada entre las variables Síndrome de Burnout y Clima laboral.

Fuente: Tabla 21

5.2.1.2 Hipótesis específicas

- Hipótesis específica 1

a) Hipótesis estadísticas (nula y alterna)

Ho. El agotamiento emocional no tiene relación directa con la supervisión de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay.

Hi. El agotamiento emocional si tiene relación directa con la supervisión de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay.

b) **Estadístico:** Rho-Sperman.

c) **Nivel de significancia:** De la tabla 22 se observa que el nivel de Sig. (bilateral) = 0,000 mostrándonos que es menor a 0.05 permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre las dimensiones de contraste.

d) **Región crítica o decisión:** De acuerdo a lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, podemos afirmar con

un nivel confianza del 95% que el agotamiento emocional si tiene relación directa con la supervisión de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay. Además, el nivel coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual **0.745** lo que indica según el baremo de estimación una correlación directa, positiva y alta entre ambas dimensiones en contraste.

Tabla 22:

Prueba de hipótesis con Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis específica 1.

Correlaciones				
		Agotamiento Emocional		
Rho de Spearman		Agotamiento Emocional	Supervisión	
	Agotamiento Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	0,745**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	30	30
	Supervisión	Coeficiente de correlación	0,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	30	30

Fuente: estadístico Spss versión 23.00 – Elaboración propia, 2019.

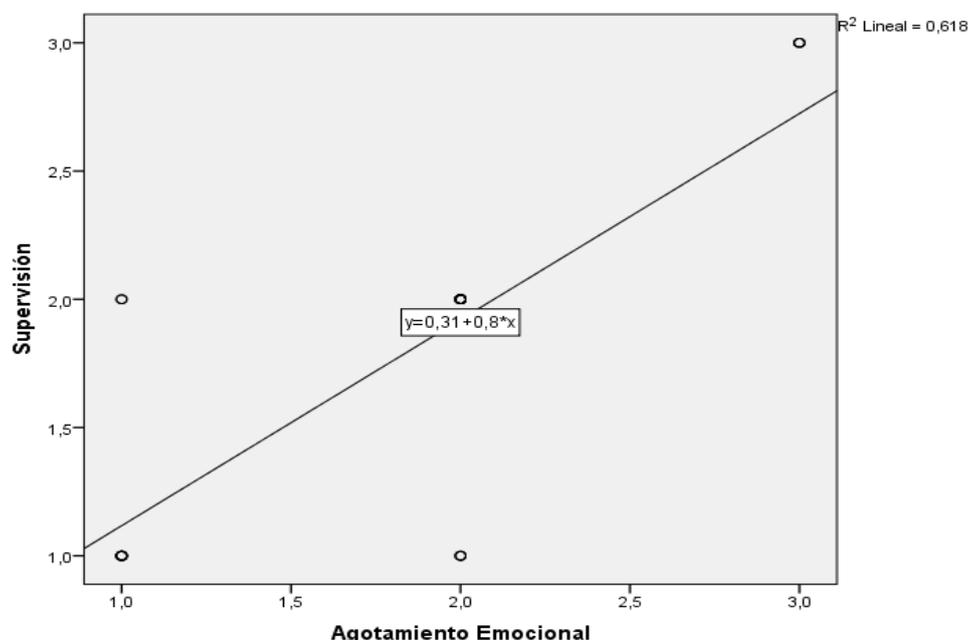


Figura 16 : Diagrama de dispersión donde $R^2=0.685$ indicando una correlación o asociación lineal directa positiva y alta entre las dimensiones de agotamiento emocional y supervisión.

Fuente: Tabla 22

- **Hipótesis específica 2**

a) **Hipótesis estadísticas (nula y alterna)**

Ho. La despersonalización no tiene relación inversa con el involucramiento laboral de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay.

Hi. La despersonalización tiene relación inversa con el involucramiento laboral de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay.

b) **Estadístico:** Rho-Sperman.

c) **Nivel de significancia:** De la tabla 23 se observa que el nivel de Sig. (bilateral) = 0,000 mostrándonos que es menor a 0.05 permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre las dimensiones de contraste.

d) **Región crítica o decisión:** De acuerdo a lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel confianza del 95% que la despersonalización tiene relación inversa con el involucramiento laboral de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay. Además, el nivel coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual **-0.626** lo que indica según el baremo de estimación una correlación inversa, negativa y moderada entre ambas dimensiones en contraste.

Tabla 23:

Prueba de hipótesis con Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis específica 2.

		Correlaciones		
			Despersonalización	Involucramiento Laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-0,626**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	30	30
	Involucramiento Laboral	Coefficiente de correlación	-0,626**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.

N

30

30

Fuente: estadístico Spss versión 23.00 – Elaboración propia, 2019.

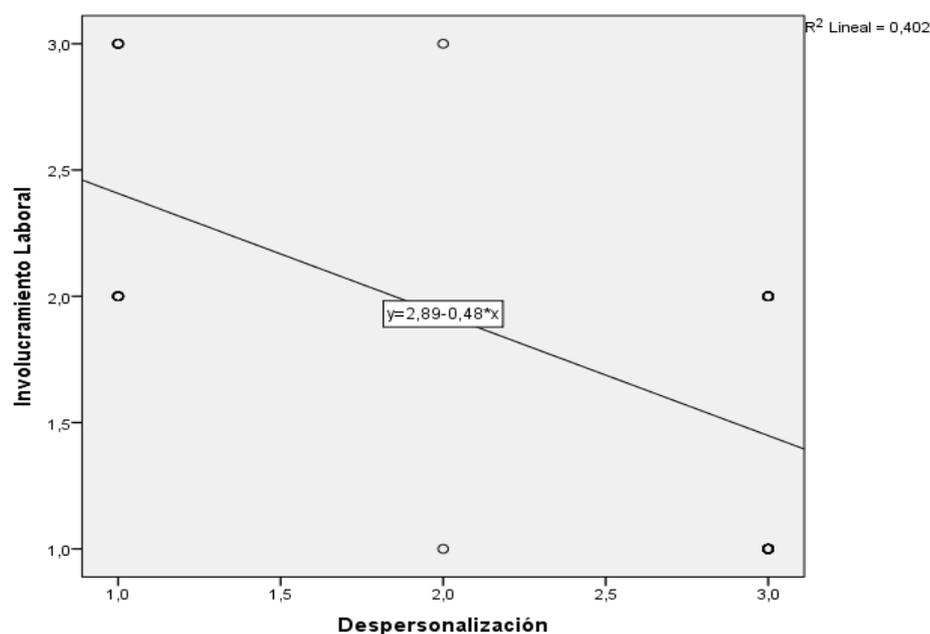


Figura 17: Diagrama de dispersión donde $R^2=0.402$ indicando una correlación o asociación inversa proporcional y moderada entre las dimensiones la despersonalización y el involucramiento laboral. Fuente: Tabla 23

- Hipótesis específica 3

a) Hipótesis estadísticas (nula y alterna)

Ho. La realización personal no tiene relación directa con las condiciones laborales de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay.

Hi. La realización personal tiene relación directa con las condiciones laborales de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay.

b) **Estadístico:** Rho-Sperman.

c) **Nivel de significancia:** De la tabla 24 se observa que el nivel de Sig. (bilateral) = 0,005 mostrándonos que es menor a 0.05 permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre las dimensiones de contraste.

d) **Región crítica o decisión:** De acuerdo a lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y

se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel confianza del 95% que la realización personal tiene relación directa con las condiciones laborales de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay. Además, el nivel coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual **0.499** lo que indica según el baremo de estimación una correlación directa, positiva y moderada entre ambas dimensiones en contraste.

Tabla 24:

Prueba de hipótesis con Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis específica 3.

Correlaciones				
			Realización Personal	Condiciones Laborales
Rho de Spearman	Realización Personal	Coeficiente de correlación	1,000	0,499**
		Sig. (bilateral)	.	0,005
		N	30	30
	Condiciones Laborales	Coeficiente de correlación	0,499**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,005	.
		N	30	30

Fuente: estadístico Spss versión 23.00 – Elaboración propia, 2019.

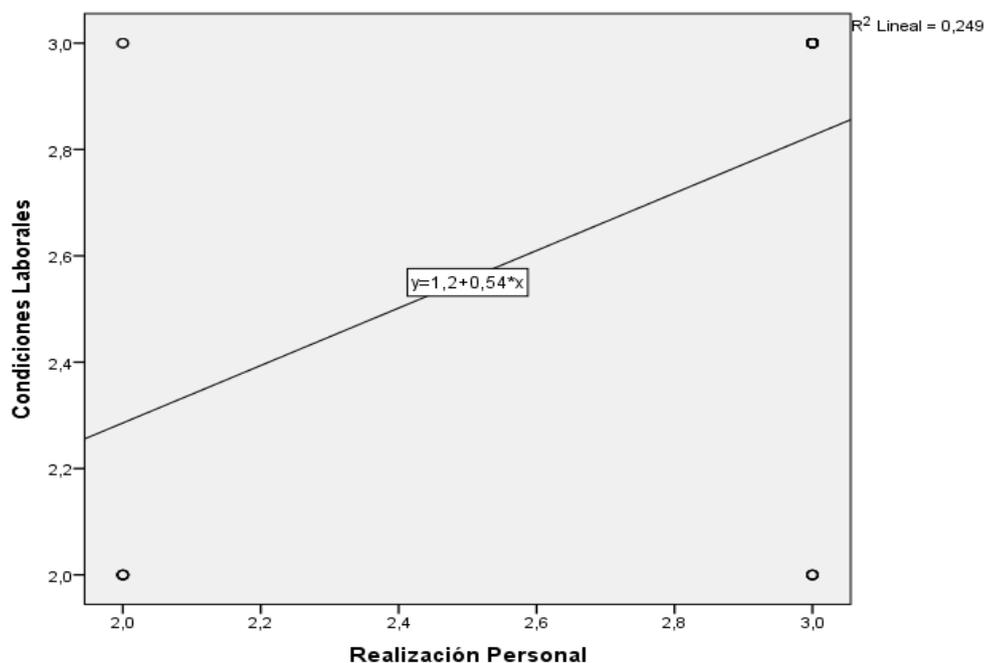


Figura 18: Diagrama de dispersión donde $R^2=0.249$ indicando una correlación o asociación lineal directa positiva y moderada entre las dimensiones la realización personal y las condiciones laborales. Fuente: Tabla 24

5.3 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En la presente investigación se pretende dar a conocer que existe correlación entre la variable Síndrome de Burnout y clima laboral ya sea esta de manera directa o inversa en los Ejecutivos de la Cooperativa Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi agencia Abancay, 2018. Por otro lado también se buscó dar a conocer la correlación entre las dimensiones de ambas variables.

Según a los resultados obtenidos en la encuesta y al procesamiento de datos mediante el programa SPSS, se halló una correlación inversa considerable o alta entre Síndrome de Burnout y clima laboral en un $-0,557$, lo que nos indica que a mayor síndrome de burnout menor es el clima laboral y viceversa, lo dicho se ha probado en la prueba de hipótesis de Rho Spearman, lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula que establece que existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout con el Clima Laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay, 2018; permitiéndonos señalar que hay una relación significativa entre las variables en contraste, en tal sentido podríamos indicar que ha niveles altos de síndrome de burnout los niveles de clima laboral serán medios con tendencia a bajar y podemos manifestar que guarda concordancia con nuestra hipótesis general planteada así mismo nuestros resultados tienen similitud con los datos hallados por Barreda (2017) “Clima laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017” ya que en sus resultados obtuvo una correlación negativa significativa entre ambas variables siendo esta $-0,454$ lo que así mismo corrobora con su hipótesis general planteada. Por otro lado y viendo la otra cara de la moneda encontramos a Esplana & Núñez (2017) “Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en Docentes de la Institución Educativa la Victoria de Ayacucho Huancavelica- 2017”, quienes hallaron una correlación directa entre las dos variables de estudio ya que en su conclusión sostuvieron que los docentes encuestados de la Institución Educativa La Victoria de Ayacucho, presentan evidencias del síndrome de Burnout moderado y bajo, así mismo un clima organizacional débil.

Con respecto a la correlación entre las dimensiones agotamiento emocional de la variable síndrome de burnout y la supervisión de la variable clima laboral y visto que el nivel de Sig. (bilateral) = $0,001$ mostrándonos que es menor a 0.05 podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto,

podemos afirmar con un nivel confianza del 95% que el agotamiento emocional si tiene relación directa con la supervisión de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay. Además, el nivel coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual 0.745 lo que indica según el baremo de estimación una correlación directa, positiva y alta entre ambas dimensiones en contraste y podemos manifestar que guarda concordancia con nuestra hipótesis específica 1.

Por otro lado con respeto a la correlación entre las dimensiones despersonalización de la variable síndrome de burnout y el involucramiento laboral de la variable clima laboral y visto el nivel de Sig. (bilateral) = 0,000 mostrándonos que es menor a 0.05, podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel confianza del 95% que la despersonalización tiene relación inversa con el involucramiento laboral de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay. Además, el nivel coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual -0.626 lo que indica según el baremo de estimación una correlación inversa, negativa y moderada entre ambas dimensiones en contraste de este modo podemos indicar que existe concordancia con nuestra hipótesis específica 2 planteada.

Del mismo modo con respecto a la correlación entre las dimensiones realización personal de la variable síndrome de burnout y visto el nivel de Sig. (bilateral) = 0,005 mostrándonos que es menor a 0.05, podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel confianza del 95% que la realización personal tiene relación directa con las condiciones laborales de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay. Además, el nivel coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual 0.499 lo que indica según el baremo de estimación una correlación directa, positiva y moderada entre ambas dimensiones en contraste y podemos manifestar también que guarda concordancia con nuestra hipótesis específica 3 planteada.

Cabe mencionar que no encontramos similitudes para nuestras hipótesis específicas esto debido a que nuestro cruce de variables fue de manera distinta, para ser más explícitos cruzamos cada dimensión de una variable con cada dimensión de la otra.

En base a los resultados obtenidos a nivel de cada dimensión tanto para la variable síndrome de burnout y clima laboral se halló lo siguiente:

Para la dimensión agotamiento emocional de la variable síndrome de burnout de 30 ejecutivos encuestados se obtuvo que el 33.3% (10) manifestó tener un nivel bajo de agotamiento emocional, con el mayor indicador del 56.7% (17) manifestó tener un nivel medio y con el solo el 10.0%(3) manifestó tener un nivel alto, dicho de otra forma que el desgaste físico y emocional está en un nivel manejable ya que el nivel del síndrome de burnout no es alto.

Para la dimensión despersonalización de la variable síndrome de burnout de 30 ejecutivos encuestados manifestaron con el 33.3% (10) tener un nivel bajo de despersonalización, con solo el 6.7% (2) tuvo un nivel medio y con el mayor indicador del 60.0%(18) tuvieron un nivel alto, dicho de otra manera la persona está presentando actitudes y sentimientos negativos hacia sí mismo así como irritabilidad y pérdida de interés y motivación para realizar sus tareas.

Para la dimensión realización personal de la variable síndrome de burnout de 30 ejecutivos encuestados, manifestaron con el 23.3% (7) tener un nivel medio de realización personal y con el mayor indicador del 76.7% (23) tuvieron un nivel bajo, dicho de otra forma perciben un ambiente laboral desfavorable para poder realizar su tarea de manera eficaz.

Para la dimensión de supervisión de la variable clima laboral de 30 ejecutivos encuestados manifestaron con el 36.7% (11) tener un nivel bajo de supervisión, con el mayor indicador del 53.3% (16) tuvieron un nivel medio y con el 10.0%(3) tuvieron un nivel alto, esto quiere decir que se siente medianamente apoyados y/o orientados para la realización de sus tareas.

Para la dimensión involucramiento laboral de la variable clima laboral de 30 ejecutivos encuestados manifestaron con el 36.7% (11) tener un nivel bajo de Involucramiento Laboral, con el mayor indicador del 46.7% (16) tuvieron un nivel medio y con el 16.7%(5) tuvieron un nivel alto, esto quiere decir que no todos están identificados con los valores organizacionales y tampoco están comprometidos con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Para la dimensión condiciones laborales de la variable clima laboral de 30 ejecutivos encuestados, manifestaron con el 30.0% (9) tener un nivel medio de Condiciones Laborales, y con el 70.0%(21) tuvieron un nivel bajo, dicho de otra manera que los ejecutivos sienten que los materiales y la tecnología con que cuenta la cooperativa los andes no son las adecuadas para realizar de manera eficaz sus labores y esto hace que el ejecutivo sienta que no puede dar su 100%.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

PRIMERA.- Existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout con el Clima laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay; con un nivel confianza del 95% dado que el valor de Sig. (bilateral) es 0,001 menor que 0,05(5%); además de acuerdo al baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a -0,557 lo que podemos señalar que existe un nivel correlación inversa significativa considerable o alta entre las variables en contraste.

Para decirlo de otra manera mientras el síndrome de burnout sube el clima laboral tiende a bajar y viceversa.

SEGUNDA.- Existe una relación directa entre el agotamiento emocional y la supervisión de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay; con un nivel confianza del 95% dado que el valor de Sig. (bilateral) es 0,001 menor que 0,05(5%); además de acuerdo al baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a **0,745** lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa significativa considerable o alta entre ambas dimensiones en contraste.

En otras palabras que la supervisión en cuanto al cumplimiento de metas al ser muy estricta está agotando a los Ejecutivos de manera física y emocional.

TERCERA.- Existe una relación inversa entre la despersonalización y el involucramiento laboral de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay; con un nivel confianza del 95% dado que el valor de Sig. (bilateral) es 0,001 menor que 0,05(5%); además de acuerdo al baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a **0.626** lo que podemos señalar que existe un nivel correlación inversa significativa considerable o alta entre ambas dimensiones en contraste.

El Ejecutivo no se está involucrando con la cooperativa en otras palabras no está dando lo mejor de sí, esto se debe a que el Ejecutivo al no cumplir con las metas que se le encomienda se siente frustrado y tiene un pensamiento negativo de si mismo.

CUARTA.- Existe una relación directa entre la realización personal y las condiciones laborales de los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay; con un nivel confianza del 95% dado que el valor de Sig. (bilateral) es 0,005 menor que 0,05(5%); además de acuerdo al baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a **0.499** lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa significativa media o moderada entre las dimensiones en contraste.

El Ejecutivo no se siente realizado ya que las condiciones laborales no son las mejores esto quiere decir que los materiales y la tecnología con la que cuenta la cooperativa ya no son las adecuadas para realizar el trabajo de manera eficaz.

6.2 Recomendaciones

Considerando la importancia que tiene esta investigación y en función a los resultados obtenidos se formula algunas sugerencias tanto para Sub Gerencia de Administración y Finanzas encargados del área de talento humano, para la Agencia de Abancay y las otras Agencia existentes a nivel de Apurímac, esto con el fin de lograr, de la cooperativa una organización exitosa dentro del contexto financiero; para ello se hace llegar las siguientes recomendaciones:

PRIMERA.- Para la Sub Gerencia de Administración y Finanzas se recomienda para poder reducir el síndrome de burnout y elevar el clima laboral dar cumplimiento a actividades extracurriculares tales como el deporte a nivel interno (dentro de la institución) y actividades de esparcimiento para el manejo del estrés en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes así como Implementar dentro de la institución un área activa de psicología para todos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes.

SEGUNDA.- Para la Sub Gerencia de Administración y Finanzas y para los gerentes de la cooperativa se recomienda distribuir responsabilidades en función a las destrezas y/o habilidades y si es necesario contratar mayor cantidad de personal para reducir la carga laboral y así manejar lo que es el agotamiento emocional, así mismo en el tema

de supervisión se sugiere mayor empatía y mejorar la comunicación interpersonal entre los jefes de área y el personal a su cargo.

TERCERA.- Para la Sub Gerencia de Administración y Finanzas y para los jefes inmediatos de cada área se recomienda implementar talleres de mejoras de autoestima de forma periódica, formar equipos de trabajo entre personal con pocas habilidades y destrezas con los ejecutivos de mayor experiencia y habilidades con el fin de mejorar las destrezas de todo el personal de la agencia. Premiar a quienes cumplen las metas mensuales así en presencia de todo el personal para que se sientan motivados a realizar sus labores con mayor entusiasmo y así manejar el tema de despersonalización.

CUARTA.- Para los Gerentes y Sub Gerentes de la distintas agencias a nivel de Apurímac se recomienda adquirir y/o mejorar las herramientas y tecnologías que permitan minimizar tiempo, recursos y mejorar la productividad en el trabajo y al mismo tiempo capacitarles en el uso de nuevas tecnologías, así el trabajador podrá realizar su trabajo eficientemente y percibirá una mejor realización personal en base a resultados positivos.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Atalaya, P. (2001). *El estrés laboral y su influencia en el trabajo. Industrial datal.* (4),2,25-36
- Barría, M. (2002). Síndrome de Burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile.
- Barreda, L. (2017). “Clima laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017”.
- Brill, P. (1984). *The need for an operational definition of burnout. Family and CommunityHealth*, Panamá.
- Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones Definición Diagnóstica y Consecuencias.* México: Trillas.
- Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile. *Escuela de Psicología, Universidad de Chile.*
- Caballero, M. Bermejo, F. Nieto, R. y Caballero, F. (2001). *Prevalencia y factores asociados al burnout en un area de salud.* Rv Atención Primaria vol 27 n5. España.
- Capilla, P. (2000). *El síndrome de burnout o desgaste profesional.* Rv Fundación 58. Anales de la facultad de Psicología (v66) n3, Lima
- Castañeda, M. B., Cabrera, A., Navarro, Y., & De Vries, W. (2010). Procesamiento de datos y análisis estadísticos Utilizando SPSS. Rio Grande, Brasil: Edipurcrs.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in the human service organizations.* New York: Praeger.
- Cherro, M. y Diaz, M. (2015). *El Síndrome de Burnout y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores Profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo, 2014.* Chiclayo.
- Choque, M. (2013). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Sede Ilave.* Puno.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions.* Nueva York: Human SciencesPress.

- Figuroa, J. García, C. Mendoza, V. Aguirre, M. Espíritu, F. Cárdenas, R. Martínez, A. Mayorga, E. López, D. y Franco, R. (2009) *Programa de Integración a la Vida Universitaria*. JqNImpresos. Lima. Perú
- Fisher, H. (1983). A psychoanalytic view of burnout. En P. Gil-Monte y J. M. Freudenberger, H. (1974). *Staff burnout. Journal of Social Issues*. Mexico D.F
- Gan, F. y Berbel, F. (2007). *Manual de recursos humanos / Human Resources Manual: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. (Vol. 94). Barcelona: Editorial UOC.
- Gil-Monte, P. (2011). *El Síndrome de Quemarse en el Trabajo (burnout)*. Madrid: Psicología Pirámide.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997): *Desgaste psíquico en el trabajo*. Edit. Síntesis Psicológica. España.
- Guillen, C. Gala, F. y Velásquez, R. (2000). *Clima Organizacional en Guillen, C. (coord.). Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid, España: McGraw Hill/ Interamericana.
- Hernández, R. Fernández, C. y Batista, L. (2015). *Metodología de la investigación*. México: 6ta Ed. Mc Graw Hill.
- Houtman, I. Jettinghoff, K. y Cedillo L. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Serie protección de la salud de los trabajadores* 2 (6) ,34-49
- Infocapitalhumano.pe (2019) portal de recursos humanos en Perú con información especializada del y para el área de Recursos Humanos. Recuperado el 14 de octubre del 2019 de: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral-2/>
- Infocapitalhumano.pe (2010) El impacto del clima laboral sobre la empresa. Recuperado el 14 de octubre del 2019 de : <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impacto-del-clima-laboral-sobre-la-empresa/>
- Infocop Online (2016) revista digital editada por el Consejo General de la Psicología de España desde 2004. Recuperado el 05 de noviembre del 2019 de: http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166

- Lazarus, R. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- Leiter, M. y Maslach, C. (1988). *The impact of interpersonal environment of burnout and organizational commitment*. *Journal of Organizational Behavior*. New York.
- Litwin, G. Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Mafla, J. (2015). *Síndrome de burnout y su relación con el clima laboral en personal docente de la unidad educativa de la ciudad de Quito*. (Tesis de maestría). Universidad Central, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7651/1/T-UCE-0007-49pg.pdf>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Burnout in organizational settings*. En S Oskamp (Ed) *Applied Social Psychology Annual 5*. Beverly Hills,CA: Sage.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. Research Edition, Palo Alto, C.A.: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. (1976). *Burned-out*. *Human Behavior*, San Francisco.
- Mckay, A. (1985) *Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés*. Ed. Martínez Roca. Madrid.
- Montaño, A. (2014). *Clima Organizacional y Estrés Laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Puno, Periodo 2014* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Nunnally, J. y Bernstein, I. (1995). *Teoría Psicométrica (3ª Ed)*. México, D.F.: McGraw-Hill Latinamericana.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2004). *the world health report*. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Palma, Sonia. (2004). *Escala de Clima Laboral CL-SPC*. Editora y Comercializadora Cartolán. 1era edición EIRL- Lima.
- Peiró, J. (2005, 1993). *El síndrome de burnout*. Ed. Pirámide. Madrid
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and cures*. New York: Free Press
- Rodríguez, J. (1995). *Psicología Social de la Salud*. Madrid: Síntesis Psicológica.

- Santizo, A. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias (Estudio realizado en las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, departamento de San Marcos)* (tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar campus Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado el 18 de octubre del 2016 de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Santizo-Alma.pdf>
- Sierra, E. (2017). scribd.com. Obtenido de coeficiente-de-correlación-de-pearson-y-spearman: <https://es.scribd.com/doc/134574744/coeficiente-de-correlacion-de-pearson-y-spearman-Dr-Enrique-Sierra#download>
- Spaniol, L. y Caputo, G. (1979). *Professional burnout: a personal survival kit*. Levington, MA: Human ServicesAssociates. Ottawa.
- Valderrama Mendoza, S. (2007). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN LOS EJECUTIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES COTARUSI AYMARAES – AGENCIA ABANCAY, 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
PG. ¿Cómo es la relación del Síndrome de Burnout con el clima laboral de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes–Agencia Abancay,2018?	OG. Conocer la relación que existe entre el síndrome de Burnout con el clima laboral de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay, 2018	HG. Existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout con el Clima laboral de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay, 2018	Variable I: Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	-Cansancio -Sobreesfuerzo	Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Correlacional Diseño de investigación: No experimental-transversal Método de Investigación: Hipotético-deductivo Población: Censal 30 Ejecutivos
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICA		Despersonalización	-Actitudes negativas -Falta de preocupación	
PE.1 ¿Cómo es la relación del agotamiento emocional con la supervisión de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay? PE.2 ¿Cómo es la relación de la despersonalización con el involucramiento laboral de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay? PE.3 ¿Cómo es la relación de la realización personal con las condiciones laborales de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay?	OE.1 Establecer la relación del agotamiento emocional con la supervisión de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay. OE. 2 Determinar la relación de la despersonalización con el involucramiento laboral de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay. OE.3 Determinar la relación de la realización personal con las condiciones laborales de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay	HE.1 El agotamiento emocional tiene relación directa con la supervisión de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay. HE.2 La despersonalización tiene relación inversa con el involucramiento laboral de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay. HE.3 La realización personal tiene relación directa con las condiciones laborales de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes – Agencia Abancay.	Variable II: Clima Laboral	Realización Personal	-Manejo de situaciones -Logros -Satisfacción	
				Supervisión	-Control -Orientación -Valoración	
				Involucramiento Laboral	-Compromiso -Toma de decisiones -Identificación	
				Condiciones Laborales	-Motivación -Beneficios -Remuneración	

ANEXO 02: VERSIÓN ORIGINAL DEL INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

FICHA TÉCNICA:

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI – 1981)

- **Nombre:** MBI Inventario de Burnout
- **Autora:** C. Maslach y S.E. Jackson 1981
- **Adaptada:** Victoria LLaja 2007
- **Procedencia:** Lima – Perú
- **Aplicación:** Individual o colectivo
- **Tiempo:** 10 a 15 minutos
- **Forma de aplicación:** Directa
- **Finalidad:** Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.
- **Descripción del instrumento:** Este instrumento es un cuestionario que mide el desgaste profesional. Mide 03 aspectos del síndrome de Burnout: Cansancio emocional, despersonalización y realización del personal. Este cuestionario consta con 22 ítems de forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo.
- **Procedimiento de Puntuación:** El instrumento se ha diseñado con afirmaciones que tienen las siguientes escalas.

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

CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS	PUNTAJES
BAJO	0-44
MODERADO	45-88
ALTO	89-132

CORRECCIÓN DE LA PRUEBA

SUBESCALA DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL: Consta de 9 preguntas.

Puntuación máxima 54. Cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.

SUBESCALA DE DESPERSONALIZACIÓN: Está formada por 5 ítems o preguntas

Puntuación máxima 30. Cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

Ítems 5, 10, 11, 15 y 22.

SUBESCALA DE REALIZACIÓN PERSONAL: Se compone de 8 ítems o preguntas

Puntuación máxima 48. Cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de Burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de Burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome.

INTERPRETACIÓN:

- **Puntuación:** elevada en Agotamiento Emocional y Despersonalización, baja en Realización Personal son indicadores de estrés alto.

- **Puntuación:** baja en Agotamiento Emocional y Despersonalización, elevada en Realización Personal indicadores de estrés bajo.

VERSIÓN ORIGINAL – MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

		Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	A diario
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis socios.							
5	Creo que trato a algunos socios como si fueran objetos.							
6	Trabajar con socios todos los días es una tensión para mí.							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis socios.							
8	Me siento “quemado” por el trabajo.							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas.							
16	Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis socios.							
18	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.							

ANEXO 03: VERSIÓN ORIGINAL DEL INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE CLIMA LABORAL

I. FICHA TÉCNICA

- a. Nombre del Test : Escala de Clima Laboral
- b. Nombre del Autor : Sonia Palma Carrillo.
- c. Particularidad : Instrumento de exploración Psicológico.
- d. Objetivo : Evaluar el nivel de Clima laboral de trabajadores.
- e. Estructuración : La prueba tiene 5 factores:
 - Factor I: Realización Personal.
 - Factor II: Involucramiento Laboral.
 - Factor III: Supervisión.
 - Factor IV: Comunicación.
 - Factor V: Condiciones laborales.

II. CARACTERÍSTICAS DEL INVENTARIO

- a. Escala tipo lickert.
- b. Consta de 50 ítems.
- c. Administración: individual y colectiva.
- d. Tiempo: Aproximadamente 30 minutos.
- e. Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- f. Edad: 17 en adelante.
- g. Datos Normativos: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (1323 empleados), expresados en percentiles.

III. CALIFICACIÓN:

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 50 y 250. Los puntajes altos significan una "Clima Laboral Favorable" y los puntajes bajos una "Clima Laboral Desfavorable".

Los puntajes se asignan como sigue:

- Ninguno o Nunca. 1 Punto
- Poco. 2 Puntos
- Regular o Algo. 3 Puntos
- Mucho. 4 Puntos
- Todo o Siempre. 5 Puntos

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

Distribución de ítems:

- Factor I: Realización Personal. 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46
- Factor II: Involucramiento Laboral. 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
- Factor III: Supervisión. 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48
- Factor IV: Comunicación. 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
- Factor V: Condiciones laborales. 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

CATEGORIAS DIAGNÓSTICAS ESCALA CL-SPC

CATEGORIAS DIAGNÓSTICAS	FACTORES I AL V	PUNTAJE TOTAL
MUY FAVORABLE	42-50	210-250
FAVORABLE	34-41	170-209
MEDIA	26-33	130-169
DESFAVORABLE	18-25	130-169
MUY DESFAVORABLE	10-17	50-89

IV. INTERPRETACIÓN

- **Factor I: Realización Personal.**

Posibilidad que el medio laboral y las funciones realizadas favorezcan el desarrollo personal, con perspectivas a un desarrollo futuro.

- **Factor II: Involucramiento Laboral.**

Identificación con los valores organizacionales y compromiso con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

- **Factor III: Supervisión.**

Apreciación de la función de supervisión como medio para brindar apoyo y orientación en las tareas que forman parte de su desempeño diario.

- **Factor IV: Comunicación.**

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la comunicación, tanto a nivel interno (entre trabajadores), como a nivel externo (clientes y proveedores).

- **Factor V: Condiciones laborales.**

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

ESCALA DE OPINIONES CL – SONIA PALMA CARRILLO

VERSION ORIGINAL (2004) – CLIMA LABORAL

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

		Ningun o o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					

		Ningun o o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

ANEXO 04: INSTRUMENTO ADAPTADO PARA SU APLICACIÓN DE LA VARIABLE SINDROME DE BURNOUT

INSTRUMENTO – SINDROME DE BURNOUT

Datos

Edad : _____
Estado civil : soltero conviviente casado otros
Cargo : _____

Sexo : M F
Carga familiar : hijos N°
Años Trabajados : _____

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados, a los cuales usted deberá responder con veracidad, marcando un aspa (X) en la casilla correspondiente de acuerdo a lo que considera adecuado; se le recuerda que no existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia.

		Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	A diario
		0	1	2	3	4	5	6
AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado/a en mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado/a.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4	Trabajar con socios todos los días es una tensión para mí.							
5	Me siento desgastado por el trabajo.							
6	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
8	Trabajar en contacto directo con los socios me produce bastante estrés.							
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
REALIZACION PERSONAL								
10	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis socios.							
11	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis socios.							
12	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
13	Me encuentro con mucha vitalidad.							
14	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada ante mis socios.							
15	Me siento animado después de haber laborado junto a mis socios.							
16	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
17	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
DESPERSONALIZACION								
18	Creo que trato a algunos socios como si fueran objetos.							
19	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas.							
22	Siento que los socios me culpan de algunos de sus problemas.							

ANEXO 05: INSTRUMENTO ADAPTADO PARA SU APLICACIÓN DE LA VARIABLE CLIMA LABORAL

INSTRUMENTO-CLIMA LABORAL

Instrucciones: A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N.º		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
		1	2	3	4	5
INVOLUCRAMIENTO LABORAL						
1	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
2	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
3	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
4	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
5	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
7	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
8	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
9	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
10	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
SUPERVISION						
11	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
12	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
15	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
16	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
17	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
18	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
19	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
20	Existe un trato justo en la empresa					
CONDICIONES LABORALES						
21	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
22	Los objetivos de trabajo son retadores					
23	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
24	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Existe buena administración de los recursos					
27	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
28	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
29	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
30	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO 06: PANEL FOTOGRÁFICO DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO A LOS EJECUTIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES COTARUSI AYMARAES



Figura 19: Imágenes de la aplicación del instrumento a los Ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes

Fuente: Fotografías tomadas a los Ejecutivos.

ANEXO 07: INFORME SOBRE EL RENDIMIENTO DE ASESORES FINANCIEROS EN LA CAC LOS ANDES

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

Abancay, 04 de agosto de 2018.

Informe Nro. 104-2018-C.A.C.LOS ANDES

Señor:

Sub Gerente de Prestamos de Coopac. Los Andes.

ASUNTO : Informe de Niveles de Riesgo Asesores Financieros

Previo saludo a Ud., seguidamente informar sobre niveles de riesgos de los Asesores Financieros, al cierre del mes de agosto 2018.

Cuadro Nro. 01 Índice de mora por Asesor Financiero en Nivel Critico

OFICINAS	ASESORES FINANCIEROS	INDICE DE MORA			NIVEL DE RIESGO		
		Ago-19	Set-19	Oct-19	Ago-19	Set-19	Oct-19
103-AGENCIA URIPA	CAPULIAN CHATE,LIZARDO	100.00%	100.00%	100.00%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
113-AGENCIA SECCLLA	INGA MALLQUI,GABRIEL ALFONSIN	26.18%	26.92%	25.02%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
114-AGENCIA CUSCO	NAVENTA AVEROS,LISETTE VIANCA	6.15%	6.76%	16.21%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
107-OFICINA LIMA	SAJAMI RUIZ, JOSÉ DANIEL			15.69%	-	-	CRITICO
109-AGENCIA ABANCAY	JURO ATAHUI, ISAIAS	0.00%	0.00%	13.94%	-	-	CRITICO
103-AGENCIA URIPA	ROJAS QUISPE, GENOVEVO	8.02%	16.55%	13.80%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
109-AGENCIA ABANCAY	DELGADO PALOMINO, JULIO	0.00%	0.00%	13.20%	-	-	CRITICO
103-AGENCIA URIPA	ROMERO HUAMANI, XIOMENA	6.06%	7.48%	12.68%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
105-OFICINA TINTAY	ONTON ÑAHUI, LUIS	11.40%	13.58%	12.62%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
114-AGENCIA CUSCO	MOLERO QUEHUARUCHO, NAES			12.21%	-	-	CRITICO
107-OFICINA LIMA	ALLCCA MUÑOZ, WILLIAM ANDRES	7.79%	9.31%	11.96%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
113-AGENCIA SECCLLA	TAIPE BAUTISTA, JUAN	9.50%	7.54%	11.58%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
114-AGENCIA CUSCO	ENRIQUEZ CAJIGAS, YOJELI	11.98%	14.55%	11.31%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
109-AGENCIA ABANCAY	MEDRANO RIOS, ARMANDO	11.13%	11.16%	11.17%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
115-AGENCIA SANTO TOMAS	YUTO HUANCACURI, RUBEN	10.52%	10.25%	10.25%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
101-OFICINA PRINCIPAL	CORDOVA CHIRINOS, JAVIER	7.39%	7.90%	9.47%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
111-AGENCIA COTABAMBAS	MAMANI CANAZAS, BERNAEL MIGUEL			8.23%	-	-	CRITICO
103-AGENCIA URIPA	PEREZ VARGAS, EFRAIN	0.60%	0.00%	7.30%	OPTIMO	-	CRITICO
120-OFICINA URUBAMBA	HULLCA CALLAPIÑA, WILLINGTON	7.17%	6.16%	7.14%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
110-AGENCIA GRAU	PALOMINO HURTADO, JAIME	6.96%	6.66%	7.02%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
107-OFICINA LIMA	PEREZ RUIZ, MIGUEL DAVID	7.04%	8.19%	6.87%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
106-OFICINA HUACCANA	AZPUR MENESES, JOSUE JONATAN	8.37%	6.74%	6.79%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
103-AGENCIA URIPA	NAVEROS HUILLCAPUMA, DEYSI	5.85%	22.78%	6.74%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
101-OFICINA PRINCIPAL	VALDEZ VEGA, JUSTINO	5.20%	4.98%	6.64%	CRITICO	ALERTA	CRITICO
103-AGENCIA URIPA	VALENCIA LEON, YADER	9.29%	7.27%	6.51%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
113-AGENCIA SECCLLA	PAUCAR QUEVEDO, CLEVER	3.40%	0.99%	5.87%	NORMAL	OPTIMO	CRITICO
113-AGENCIA SECCLLA	LEON FLORES, ALONZO	5.61%	5.82%	5.57%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
116-AGENCIA PAMPA CANGALLO	GUTIERREZ MARTINEZ, YURI	7.21%	6.57%	5.51%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
109-AGENCIA ABANCAY	ACHULLI MAYHUIRE, JOSEFINA	5.38%	5.06%	5.31%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
107-OFICINA LIMA	TOLENTINO TELLO, JANET FIORELLA	5.92%	5.56%	5.23%	CRITICO	CRITICO	CRITICO
114-AGENCIA CUSCO	RIMACHI PALOMINO, ABRAHAN BETUEL		0.00%	5.13%	-	-	CRITICO

1. Se sugiere que se deben amonestar con un memorándum de llamada de atención a los todos los Asesor Financieros, por mantener sus niveles de riesgo crítico, en el último trimestre ha deteriorado sus indicadores de mora, afectando los ingresos de las oficinas de la Coopac Los Andes.
2. Los Asesores Financiero que han empeoraron a mayor nivel de riesgo sus indicadores EPEREZ, JVALDEZ y CPAUCAR.
3. El área de personal, deberá de proveer realizar cambios de los asesores financieros que no mejoran sus indicadores durante el último trimestre.

Cuadro Nro. 02 Índice de mora por Asesor Financiero en Nivel Alerta

OFICINAS	ASESORES FINANCIEROS	INDICE DE MORA			NIVEL DE RIESGO		
		Ago-19	Set-19	Oct-19	Ago-19	Set-19	Oct-19
103-AGENCIA URIPA	CORDOVA GUIZADO,RAFAEL	3.38%	4.35%	4.81%	NORMAL	ALERTA	ALERTA
103-AGENCIA URIPA	MALLQUI QUISPE, RONALD	4.97%	4.23%	4.80%	ALERTA	ALERTA	ALERTA
111-AGENCIA COTABAMBAS	ARREDONDO ALFARO, EUDIS	3.05%	3.02%	4.55%	NORMAL	NORMAL	ALERTA
110-AGENCIA GRAU	RUIZ PALOMINO, DAVID	3.76%	3.66%	4.49%	ALERTA	ALERTA	ALERTA
109-AGENCIA ABANCAY	HUACHO FELIX, RONEL	1.27%	2.09%	4.43%	NORMAL	NORMAL	ALERTA
110-AGENCIA GRAU	AQUISE JUNCO, FREDY	2.84%	4.60%	4.36%	NORMAL	ALERTA	ALERTA
111-AGENCIA COTABAMBAS	CATALAN NAVARRO, LUCIO	5.08%	4.50%	4.29%	CRITICO	ALERTA	ALERTA
102-AGENCIA ANDAHUAYLAS	CHIPA BENITES, JHON EDSON		3.20%	4.08%	-	NORMAL	ALERTA
102-AGENCIA ANDAHUAYLAS	MALLCCO HUARACA, SAMUEL	4.62%	4.22%	4.07%	ALERTA	ALERTA	ALERTA
106-OFICINA HUACCANA	ATAO HUAMAN, DONATO		0.00%	3.98%	-	-	ALERTA
112-AGENCIA CURAHUASI	HUAMANÑAHUI ARREDONDO, ORLANDO	2.73%	2.46%	3.96%	NORMAL	NORMAL	ALERTA
120-OFICINA URUBAMBA	QUISPE ESTRADA, JHON	2.32%	4.36%	3.92%	NORMAL	ALERTA	ALERTA
112-AGENCIA CURAHUASI	BORDA OVALLE, WILFREDO	3.88%	3.93%	3.81%	ALERTA	ALERTA	ALERTA
111-AGENCIA COTABAMBAS	PUMA CHOQUE, JOSE LUIS	3.61%	3.23%	3.75%	ALERTA	NORMAL	ALERTA
112-AGENCIA CURAHUASI	OVALLE HUAMANÑAHUI, WILLIAN	3.70%	4.18%	3.74%	ALERTA	ALERTA	ALERTA
101-OFICINA PRINCIPAL	PORTILLO HUAMAN, SANTOS	1.47%	1.31%	3.68%	NORMAL	NORMAL	ALERTA
102-AGENCIA ANDAHUAYLAS	GUIZADO ORTIZ, EDGAR	3.22%	3.42%	3.51%	NORMAL	NORMAL	ALERTA

1. Se sugiere que se deben amonestar con un memorándum de llamada de atención a los todos los Asesor Financieros, por mantener sus niveles de riesgo alerta, que mes a mes están deteriorando sus indicadores afectando los ingresos de las oficinas y de la Coopac Los Andes.
2. Los Asesores financieros que empeoraron a mayor nivel de riesgo son EARREDONDO, RHUACHO, JCHIPA, OHUAMANÑAHUI, JPUMA, SPORTILLO Y EGUIZADO.

Cuadro Nro. 03 Índice de mora por Asesor Financiero en Nivel Normal

OFICINA	ASESORES FINANCIEROS	INDICE DE MORA			NIVEL DE RIESGO		
		Ago-19	Set-19	Oct-19	Ago-19	Set-19	Oct-19
116 AGENCIA PAMPA CANGALLO	CONTRERAS NAJARRO, ORLANDO	1.79%	1.80%	3.49%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
115 AGENCIA SANTO TOMAS	AGUIRRE LOPEZ, JUAN HERNAN	3.50%	3.94%	3.40%	ALERTA	ALERTA	NORMAL
111-AGENCIA COTABAMBAS	SANCHEZ AUCCAYLLA, WALDIMAR	2.50%	3.09%	3.39%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
109 AGENCIA ABANCAY	CAYULLA ZARATE, EDWIN	0.80%	3.36%	3.37%	OPTIMO	NORMAL	NORMAL
108 OFICINA HUANCARAMA	AROCCA FLORES, SANTOS	3.11%	2.90%	3.28%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
105 OFICINA TINTAY	QUISPE ACHATA, EULOGIO	0.17%	3.07%	3.28%	OPTIMO	NORMAL	NORMAL
113 AGENCIA SECCLLA	ESLAVA HUAMANI, JONATAN	3.13%	2.06%	3.24%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
110 AGENCIA GRAU	FLORES FERNANDEZ, WINSTON	3.18%	1.28%	3.18%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
104 OFICINA ANTABAMBA	LOPEZ NARVAEZ, ADA	3.33%	4.37%	3.15%	NORMAL	ALERTA	NORMAL
108 OFICINA HUANCARAMA	RAMOS VARGAS, FILIO		0.00%	3.15%			NORMAL
109 AGENCIA ABANCAY	CHIPANA OVIEDO, GABRIEL	2.85%	9.65%	3.15%	NORMAL	CRITICO	NORMAL
106 OFICINA HUACCANA	LAURENTE AGUIRRE, ZIUS	2.72%	2.94%	3.12%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
114 AGENCIA CUSCO	CACERES OVALLE, EMETERIO	1.97%	2.04%	3.08%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
112 AGENCIA CURAHUASI	HUAMANNAHUI HUACHACA, BRANLEE	3.32%	2.90%	3.07%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
102 AGENCIA ANDAHUAYLAS	ALARCON DEL POZO, RUBEN	2.73%	2.96%	2.92%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
106 OFICINA HUACCANA	CONDORI MELGAREJO, YGNACIO	3.18%	2.88%	2.55%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
109 AGENCIA ABANCAY	SANCHEZ PARIONA, JUAN ALFREDO	2.60%	3.06%	2.50%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
109 AGENCIA ABANCAY	ESPINOZA TORRES, JOSELIN NORIT	2.57%	3.37%	2.35%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
109 AGENCIA ABANCAY	ACHULLI YUCRA, ALAN	2.33%	2.34%	2.35%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
109 AGENCIA ABANCAY	HUILLCA CHUYMA, MELQUIADES	2.15%	2.31%	2.32%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
119 AGENCIA HUANCAYO	RODRIGO RAMOS, JAIME	0.00%	0.20%	2.29%		OPTIMO	NORMAL
116 AGENCIA PAMPA CANGALLO	ORE DE LA CRUZ, WILLIAM NEXON	2.48%	2.09%	2.24%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
101 OFICINA PRINCIPAL	PEREZ TAPIA, VALENTIN	1.20%	0.53%	2.22%	NORMAL	OPTIMO	NORMAL
115 AGENCIA SANTO TOMAS	CCORIMANYA INGA, YOVANA	1.93%	1.80%	2.17%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
109 AGENCIA ABANCAY	VALENCIA LEON, DARLIS	1.92%	1.79%	2.15%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
105 OFICINA TINTAY	PORTILLO RIOS, LUIS	1.25%	1.53%	2.13%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
102 AGENCIA ANDAHUAYLAS	MENDOZA OSSCO, EBER	1.32%	2.02%	2.10%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
108 OFICINA HUANCARAMA	RODRIGUEZ ZUÑIGA, JOSE LUIS	1.59%	2.23%	2.05%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
107 OFICINA LIMA	LEON AGUIRRE, RONALD RICHARD	1.30%	1.20%	1.94%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
102 AGENCIA ANDAHUAYLAS	SELGUERON HILARES, JOSUE	1.63%	1.67%	1.94%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
112 AGENCIA CURAHUASI	ARCIBIA YUTO, GIOVANNI	1.84%	1.76%	1.83%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
102 AGENCIA ANDAHUAYLAS	NAVEROS ORTIZ, JUANITO	1.99%	1.84%	1.77%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
108 OFICINA HUANCARAMA	ROJAS MERINO, EMILIO	1.26%	2.24%	1.49%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
116 AGENCIA PAMPA CANGALLO	QUICAÑO HINOSTROZA, EFRAIN AMBROCIO	1.41%	1.59%	1.43%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
111 AGENCIA COTABAMBAS	PINARES GARCIA, YHON	1.21%	1.80%	1.37%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
102 AGENCIA ANDAHUAYLAS	GUZMAN DAMIANO, MARIN	1.23%	1.72%	1.36%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
105 OFICINA TINTAY	VILLCAS ÑAHUINMALLMA, JERONIMO	1.77%	0.64%	1.34%	NORMAL	OPTIMO	NORMAL
102 AGENCIA ANDAHUAYLAS	OSCCO QUISPE, EVARISTO	2.04%	1.20%	1.18%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
109 AGENCIA ABANCAY	ROJAS BENITES, EBER	1.18%	1.12%	1.17%	NORMAL	NORMAL	NORMAL
104 OFICINA ANTABAMBA	HUARANCCA ZAVALA, FELICIANO		2.02%	1.13%		NORMAL	NORMAL
102 AGENCIA ANDAHUAYLAS	SORIANO CCANTO, SUSANA	0.29%	0.29%	1.10%	OPTIMO	OPTIMO	NORMAL
102 AGENCIA ANDAHUAYLAS	VASQUEZ VISCAINO, MARINO	0.71%	1.08%	1.09%	OPTIMO	NORMAL	NORMAL
109 AGENCIA ABANCAY	ROJAS ATAQ, VLADIMIR	0.15%	1.09%	1.08%	OPTIMO	NORMAL	NORMAL
101 OFICINA PRINCIPAL	ALMIDON HUARACA, ALEX	0.20%	0.32%	1.05%	OPTIMO	OPTIMO	NORMAL

1. En el último trimestre los asesores han mantenido sus indicadores de nivel de riesgo en Normal.
2. Los Asesores Financieros que han empeorado sus niveles de riesgo son GCHIPANA, JRODRIGO, VPerez, JVILLCAS, SSORIANO y AALMIDON.

Cuadro Nro. 04 Índice de mora por Asesor Financiero en Nivel Óptimos

OFICINAS	ASESORES FINANCIEROS	INDICE DE MORA			NIVEL DE RIESGO		
		Ago-19	Set-19	Oct-19	Ago-19	Set-19	Oct-19
104 OFICINA ANTABAMBA	MAMANI CCUNO, KENJI	0.94%	0.93%	0.94%	OPTIMO	OPTIMO	OPTIMO
102 AGENCIA ANDAHUAYLAS	SALCEDO LAGOS, SANTIAGO	1.07%	1.15%	0.86%	NORMAL	NORMAL	OPTIMO
115 AGENCIA SANTO TOMAS	RIOS SAUÑE, ROMARYN	0.70%	0.72%	0.85%	OPTIMO	OPTIMO	OPTIMO
115 AGENCIA SANTO TOMAS	LAUPA SEGOVIA, DEYNER ALEX	1.13%	0.92%	0.79%	NORMAL	OPTIMO	OPTIMO
112 AGENCIA CURAHUASI	OCAMPO AGUILAR, ERVEN ALFREDO	1.78%	0.76%	0.76%	NORMAL	OPTIMO	OPTIMO
108 OFICINA HUANCARAMA	CESPEDES GASPAS, LEONARDO	0.69%	0.70%	0.71%	OPTIMO	OPTIMO	OPTIMO
109 AGENCIA ABANCAY	CRUZ LOPEZ, LIZ NORI	0.42%	0.27%	0.61%	OPTIMO	OPTIMO	OPTIMO
118 OFICINA PAMPAS TAYACAJA	ALIAGA SEDANO, WILFREDO TEOFILO	0.00%	0.00%	0.54%	-	-	OPTIMO
101 OFICINA PRINCIPAL	CHIPANA HUAYLLA, SAMUEL	0.08%	0.11%	0.42%	OPTIMO	OPTIMO	OPTIMO
114 AGENCIA CUSCO	QUISPE TITO, LIDID	0.18%	0.10%	0.36%	OPTIMO	OPTIMO	OPTIMO
108 OFICINA HUANCARAMA	BALDARRAGO AGUILAR, AMILCAR SANTOS	0.33%	0.25%	0.26%	OPTIMO	OPTIMO	OPTIMO
112 AGENCIA CURAHUASI	BUSTINZA MENDOZA, JOSE CARLOS	0.34%	0.18%	0.24%	OPTIMO	OPTIMO	OPTIMO
102 AGENCIA ANDAHUAYLAS	ROJAS TICA, AMILCAR	2.14%	2.71%	0.19%	NORMAL	NORMAL	OPTIMO
108 OFICINA HUANCARAMA	ANAMPA CCAYPANE, CORY	0.00%	0.00%	0.12%	-	-	OPTIMO
118 OFICINA PAMPAS TAYACAJA	HUANASCA TAPIA, YHON WILDER	0.09%	0.12%	0.12%	OPTIMO	OPTIMO	OPTIMO

1. Los asesores financieros que han mantenido por debajo de 1.00% índice de mora, durante el último trimestre, con excepción de los AF SSALCEDO, DLAUPA, ECAMPOS y AROJAS.

Conclusiones:

1. Asesores Financieros de Nivel Riesgo Critico y Alerta, deberán ser amonestados con un memorándum de llamada de atención, por tener indicadores negativos y de prioridad se debe programar las capacitaciones y especialización para los asesor financieros.
2. A los Asesores Financieros se debe de reconocer y bonificar con no dinerario, a los que mantuvieron sus indicadores en los Niveles de Riesgo NORMAL y OPTIMO.
3. El jefe de talento humano debe de realizar evaluación de desempeño a todos los ejecutivos de las agencias de nivel de riesgo critico y alerta, ver cambios de reemplazo.

Es cuanto informo y sin otro particular me suscribo de Ud.

Atentamente;

Jefe de Recuperaciones
965-409885

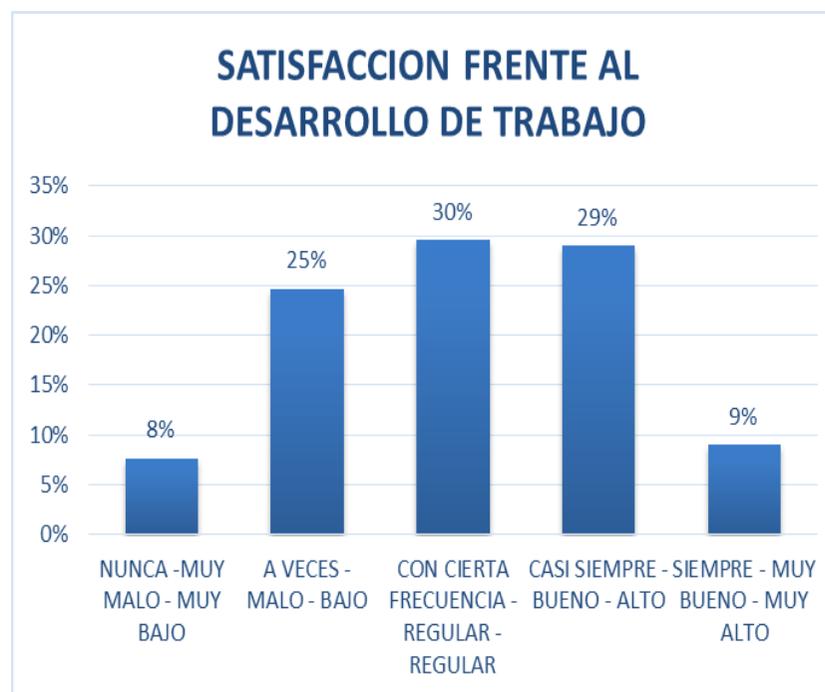
C.c. Sub Gerencia Administración y Finanzas

ANEXO 09: RESUMEN DE ENCUESTAS REALIZADAS POR LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS A LOS EJECUTIVOS DE LA CAC LOS ANDES

RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO EN EQUIPO	NUNCA - MUY MALO - MUY BAJO	A VECES - MALO - BAJO	CON CIERTA FRECUENCIA - REGULAR - REGULAR	CASI SIEMPRE - BUENO - ALTO	SIEMPRE - MUY BUENO - MUY ALTO	Total Encuestados
1. EN MI OFICINA SE FOMENTA Y DESARROLLA EL TRABAJO EN EQUIPO	4	36	17	43	35	135
3. EXISTE COMUNICACIÓN DENTRO DE MI GRUPO DE TRABAJO	4	22	26	38	45	135
8. LA RELACION ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO EN LA COOPERATIVA ES	1	5	51	62	14	133
13. EL NIVEL DE COMPROMISO POR APOYAR EL TRABAJO DE LOS DEMAS EN LA COOPERATIVA ES	6	19	72	33	3	133
	3%	15%	31%	33%	18%	536



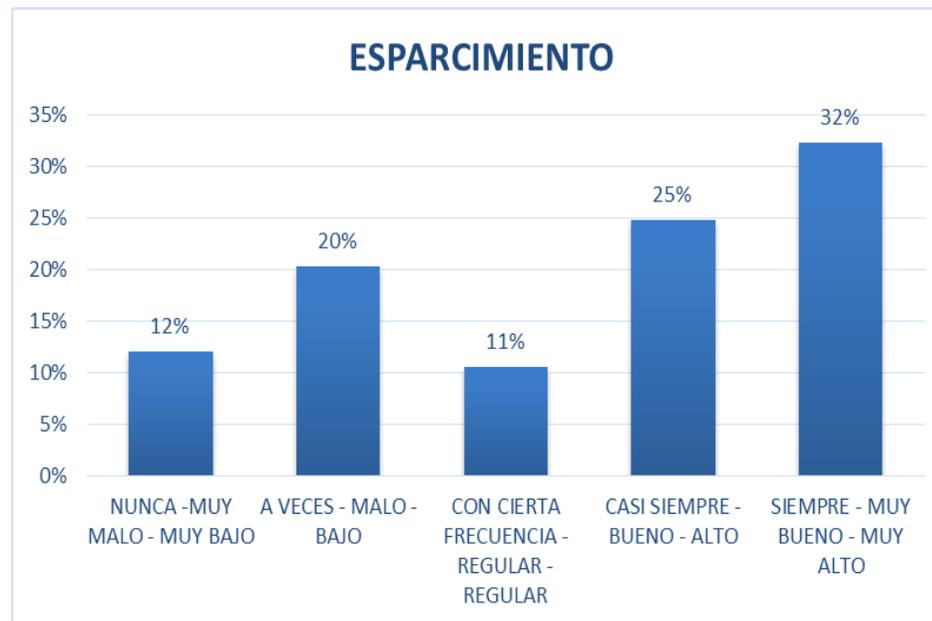
SATISFACCION FRENTE AL DESARROLLO DE TRABAJO	NUNCA - MUY MALO - MUY BAJO	A VECES - MALO BAJO	CON CIERTA FRECUENCIA - REGULAR - REGULAR	CASI SIEMPRE - BUENO - ALTO	SIEMPRE - MUY BUENO - MUY ALTO	Total Encuestados
2. PARA EL DESARROLLO DE MIS LABORES MI AMBIENTE DE TRABAJO ES	0	7	56	70	3	136
4. EXISTE COMUNICACIÓN FLUIDA ENTRE LA OFICINA CENTRAL Y LAS DEMAS AGENCIAS	10	55	28	25	18	136
5. SIENTO QUE NO ME ALCANA EL TIEMPO PARA COMPLETAR MI TRABAJO	22	79	14	14	7	136
6. EL HORARIO DE TRABAJO Y LOS DESCANSOS EN LA JORNADA DIARIA SE AJUSTAN A NUESTRAS	25	41	15	20	30	131
20. EL NIVEL DE RECURSOS (MATERIALES, EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA) CON LOS QUE CUENTO PARA REALIZAR MI TRABAJO ES	2	5	70	51	8	136
23. LA DISTRIBUCION DE LA CARGA DE TRABAJO QUE TIENE MI AREA ES	3	13	57	55	7	135
	8%	25%	30%	29%	9%	810



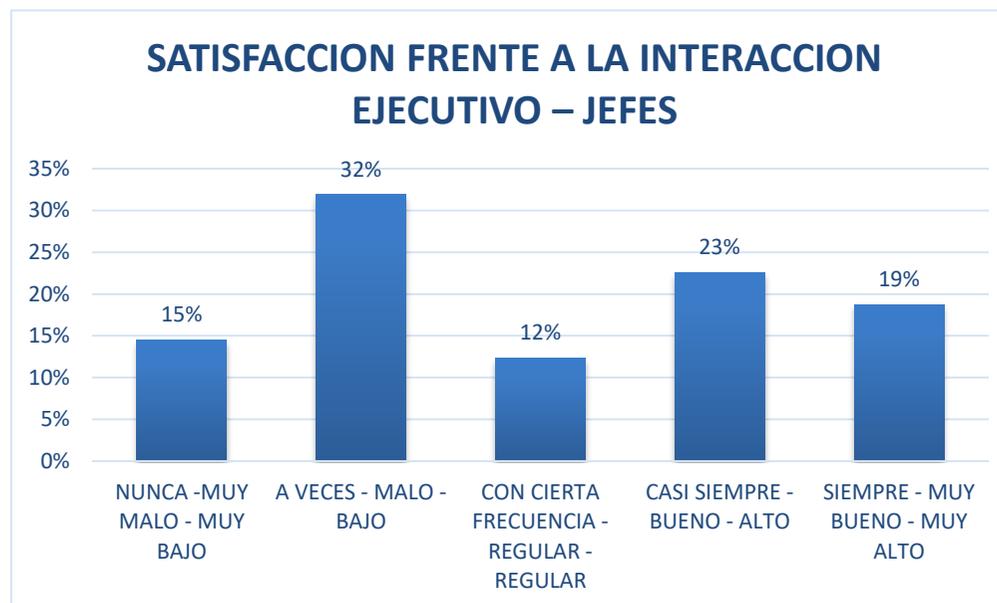
SATISFACCION FRENTE A LA COOPERATIVA	NUNCA - MUY MALO	A VECES - MALO	CON CIERTA FRECUENCIA -	CASI SIEMPRE - BUENO -	SIEMPRE - MUY BUENO -	Total Encuestados
	- MUY BAJO	BAJO	REGULAR - REGULAR	ALTO	MUY ALTO	
9. LA COOPERATIVA CUENTA CON PLANES Y ACCIONES ESPECIFICAS DESTINAS A MEJORAR MI TRABAJO	24	43	18	20	26	131
10. LA COOPERATIVA OTORGA BUENOS Y EQUITATIVOS BENEFICIOS A LOS TRABAJADORES	26	49	19	14	21	129
11. EN LA COOPERATIVA ESTA CLARAMENTE DEFINIDA LA MISION, VISION Y FINES	7	14	16	35	57	129
25. TE AGRADECEREMOS NOS HAGAS LLEGAR ALGUNOS COMENTARIOS ACERCA DE ASPECTOS QUE AYUDARIAN A MEJORAR NUESTRO AMBIENTE, ASI COMO PROPUESTAS QUE SEAN DE TU INTERES.						
	15%	27%	14%	18%	27%	389



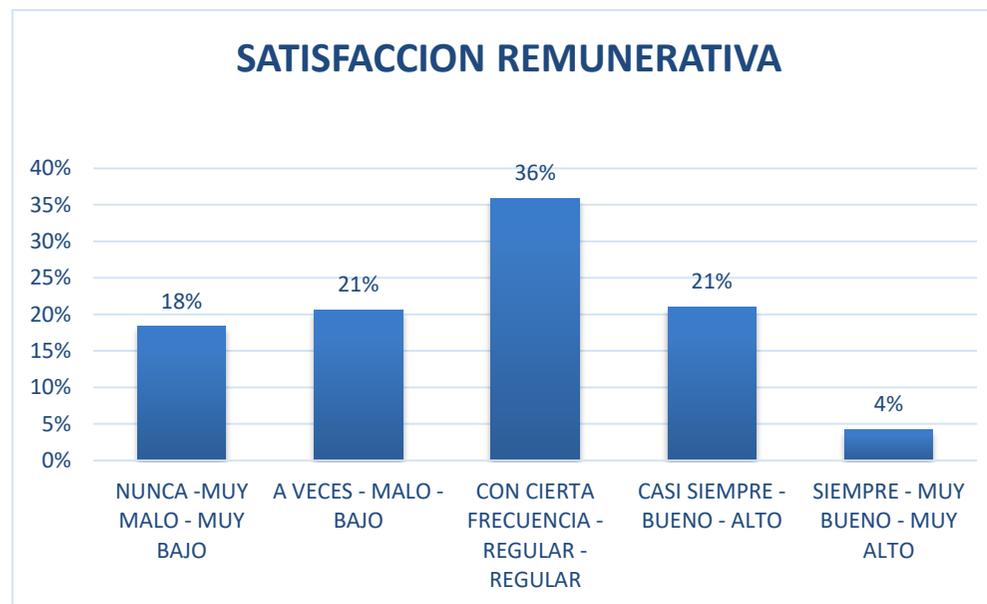
ESPARCIMIENTO							NUNCA - MUY MALO - MUY BAJO	A VECES - MALO - BAJO	CON CIERTA FRECUENCIA - REGULAR - REGULAR	CASI SIEMPRE - BUENO - ALTO	SIEMPRE - MUY BUENO - MUY ALTO	Total Encuestados
17. PARTICIPO DE LAS ACTIVIDADES RELACIONALES QUE ORGANIZA LA COOPERATIVA							16	27	14	33	43	133
							12%	20%	11%	25%	32%	133



SATISFACCION FRENTE A LA INTERACCION EJECUTIVO – JEFES	NUNCA - MUY MALO - MUY BAJO	A VECES - MALO - BAJO	CON CIERTA FRECUENCIA - REGULAR - REGULAR	CASI SIEMPRE - BUENO - ALTO	SIEMPRE - MUY BUENO - MUY ALTO	Total Encuestados
7. LOS JEFES EN LA COOPERATIVA SE PREOCUPA POR MANTENER ELEVADO EL NIVEL DE MOTIVACION	39	40	17	20	17	133
14. SIENTO APOYO EN MI JEFE CUANDO ME ENCUENTRO EN DIFICULTADES	13	43	14	30	36	136
15. MI JEFE ME RESPALDA FRENTE A SUS SUPERIORES	23	40	14	35	23	135
16. MI JEFE ME DA AUTONOMIA PARA TOMAR DESICIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE MIS RESPONSABILIDADES	11	34	20	39	32	136
18. MI JEFE ME PROPORCIONA INFORMACION SUFICIENTE, ADECUADA PARA REALIZAR BIEN MI	9	39	20	29	38	135
19. MI JEFE ME BRINDA LA RETROALIMENTACION NECESARIA PARA REEFORZAR PUNTOS DEBILES DE MI TRABAJO	15	47	13	34	26	135
21. LOS JEFES RECONOCEN Y VALORAN MI TRABAJO	27	58	18	26	5	134
	15%	32%	12%	23%	19%	944



SATISFACCION REMUNERATIVA		NUNCA - MUY MALO - MUY BAJO	A VECES - MALO BAJO	CON CIERTA FRECUENCIA REGULAR - REGULAR	CASI SIEMPRE - BUENO - ALTO	SIEMPRE - MUY BUENO - MUY ALTO	Total Encuestados
12. LAS REMUNERACIONES ESTAN AL NIVEL DE LOS SUELDO DE MIS COLEGAS EN EL MERCADO		35	37	22	27	8	129
22. MI REMUNERACION, COMPARADA CON LO QUE OTROS GANAN Y HACEN EN EL ORGANIZACIÓN, ESTA ACORDE CON LAS RESPONSABILIDADES DE MI CARGO		13	17	72	28	3	133
		18%	21%	36%	21%	4%	262



ANEXO 10: METAS FINANCIERAS POR ASESOR POR MES DE LA CAC LOS ANDES-AGENCIA ABANCAY

AGENCIA ABANCAY		INDICADORES AL CIERRE DEL MES DE NOVIEMBRE DEL 2019													Meta para el mes de diciembre del 2019										
Nro.	Asesor Financiero	Saldo cartera	Cartera vencida	Mora	Nro. de prestamos	Nro. prest vencidos	Socios nuevos	Nro. Desembolsos	Mont. Desembolsado	Normal	CPP	Deficiente	Dudoso	Perdida	Saldo cartera	Cartera vencida	Mora	Nro. de prestamos	Nro. prest vencidos	Nro. Socios nuevos	Nro. Desembolsos	Cartera normal	Reducción cartera CPP	Reducción cartera Def	Reducción cartera Dudoso
1	AACHULLI	4,794,648.05	126,507.67	2.64	294	17	2	25	222,670.00	4,227,012.20	365,031.03	44,431.52	48,511.16	109,662.14	4,824,648.05	90,507.67	1.88	309	10	8	30	4,391,012.20	265,031.03	30,431.52	38,511.16
2	AMEDRANO	865,093.13	103,116.47	11.92	115	24	2	8	31,400.00	559,666.35	176,950.74	31,291.74	8,918.57	88,265.73	965,093.13	68,169.00	7.06	135	15	11	35	673,666.35	176,950.74	25,291.74	8,918.57
3	DVALENCIA	4,045,374.44	79,434.71	1.96	438	6	15	44	299,630.00	3,596,239.16	360,148.69	7,019.65	73,641.17	8,325.77	4,075,374.44	65,434.71	1.61	448	5	9	25	3,729,239.16	260,148.69	7,019.65	70,641.17
4	ECAYULLA	6,242,195.26	137,576.53	2.20	303	15	10	27	162,700.00	5,482,156.65	313,432.90	300,275.57	105,355.32	40,974.82	6,272,195.26	90,576.53	1.44	323	10	10	30	5,682,156.65	213,432.90	250,275.57	95,355.32
5	EROJASB	4,288,396.96	64,995.76	1.52	374	11	6	32	258,850.00	4,006,200.42	137,188.12	40,649.37	43,312.89	61,046.16	4,338,396.96	44,995.76	1.04	389	8	10	30	4,096,200.42	117,188.12	30,649.37	43,312.89
6	GCHIPANA	4,991,384.78	234,205.75	4.69	345	24	4	41	439,110.00	3,939,165.92	217,180.45	602,566.61	115,037.29	117,434.51	5,041,384.78	130,205.75	2.58	360	15	10	35	4,226,165.92	117,180.45	502,566.61	100,037.29
7	LURO	530,810.57	49,980.00	9.42	83	4	10	34	160,470.00	453,731.52	11,892.93	23,402.69	26,783.43	15,000.00	680,810.57	29,980.00	4.40	103	3	11	35	606,731.52	11,892.93	20,402.69	26,783.43
8	AACHULLI	778,819.78	30,681.87	3.94	115	8	4	23	187,200.00	709,621.51	32,387.16	4,451.10	3,813.43	28,546.58	828,819.78	20,681.87	2.60	135	5	10	30	762,621.51	32,387.16	4,451.10	3,813.43
9	DELGADO	437,837.88	53,624.31	12.25	56	3	9	14	71,980.00	250,068.52	113,696.43	-	2,721.42	71,351.51	437,837.88	48,624.31	11.11	76	2	10	25	242,068.52	113,696.43	-	2,721.42
10	ESPINOZA	3,493,178.68	100,123.81	2.87	258	12	8	35	537,820.00	3,302,185.28	44,821.12	25,890.16	36,323.30	83,958.82	3,543,178.68	70,123.81	1.98	273	8	10	35	3,388,185.28	44,821.12	15,890.16	20,323.30
11	SANCHEZ	4,360,892.03	110,024.90	2.52	318	17	2	21	165,580.00	3,879,970.98	343,022.35	15,581.39	30,936.98	91,380.33	4,410,892.03	80,024.90	1.81	333	11	10	30	4,059,970.98	243,022.35	15,581.39	20,936.98
12	LCRUZ	2,418,309.56	15,516.68	0.64	252	7	5	23	146,180.00	2,354,480.05	15,778.87	24,583.62	10,410.73	13,056.29	2,568,309.56	5,000.00	0.19	272	4	11	35	2,523,480.05	15,778.87	14,583.62	5,410.73
13	MHUILLCA	1,320,600.73	36,633.76	2.77	319	6	2	37	146,250.00	1,213,552.22	60,944.98	7,981.21	7,476.56	30,645.76	1,350,600.73	16,633.76	1.23	334	4	7	30	1,260,552.22	60,944.98	7,981.21	5,476.56
14	RHUACHO	2,837,110.73	69,156.51	2.44	271	7	6	29	149,900.00	2,501,648.98	238,973.22	38,174.78	19,883.79	38,429.96	2,847,110.73	49,156.51	1.73	291	5	10	35	2,650,648.98	138,973.22	18,174.78	10,883.79
15	VROJAS	972,617.51	17,355.51	1.78	249	6	4	38	143,800.00	823,234.76	129,334.94	11,357.53	8,690.28	-	1,002,617.51	9,355.51	0.93	259	4	7	30	978,234.76	10,334.94	5,357.53	8,690.28
Total		42,377,270	1,228,934	2.90	3,790	167	89	431	3,191,540	37,298,935	2,560,784	1,177,657	541,816	798,078	43,187,270	819,470	1.9%	4,040	109	144	470	39,270,935	1,821,784	948,657	461,816

METAS POA 2019

42511682	541,511	1.30%	4,316	92	79	450	36,389,260.00	2,776,964	643,124	493,320
----------	---------	-------	-------	----	----	-----	---------------	-----------	---------	---------

-675,588 -277,959 -0.6 276 -17 -65 -20



ANEXO 11: ORGANIGRAMA DE LA CAC LOS ANDES

